

EM4 Le système d'information (SI) et les processus de l'organisation (décisionnel, opérationnel)

EM 4.4 Le système d'information dans ses différentes dimensions

Mots clés Système d'information

Fiche synthèse

Idée clé →	Le SI, distinct du système informatique, est développé par l'organisation pour atteindre des résultats. Parmi les technologies actuelles sur lesquelles les entreprises structurent leur système d'information, les PGI.
Donner du sens →	Le SI permet à l'organisation de fonctionner mais également d'améliorer son efficacité. Le SI peut constituer un avantage non négligeable.

1. Système d'information (SI) et système informatique (si)

- ✓ Le système informatique (si) est un ensemble d'objets techniques : matériels, logiciels, applications. Il permet l'automatisation des traitements et correspond à la dimension technologique du SI.
- ✓ Le système d'information (SI) a un périmètre plus important puisqu'il comprend en outre les acteurs, les données, les processus et les activités de l'organisation.
Le rôle principal d'un SI consiste à collecter, stocker, traiter (la donnée, état brut, devient alors information) et diffuser l'information. Le SI s'appuie sur le Si.
On peut définir le SI comme un ensemble finalisé composé de moyens matériels, immatériels, humains (qui agissent selon des processus) qui permet la collecte, le traitement et la diffusion de l'information à l'intérieur de l'entreprise ainsi qu'à l'extérieur avec ses partenaires dans le cadre de l'entreprise en réseau. L'organisation peut ainsi échanger les informations nécessaires à son métier, à sa gestion et à son pilotage.
- ✓ Lorsque le SI permet de gérer les opérations courantes (production, logistique etc.), la prise de décision et la coordination des activités il est perçu comme un système dans l'organisation.
- ✓ Le SI participe à l'amélioration de la compétitivité de l'organisation, il est le support de l'organisation toute entière.

2. Les dimensions du Système d'Information

Pour bien comprendre le SI il faut l'appréhender dans ses différentes dimensions :

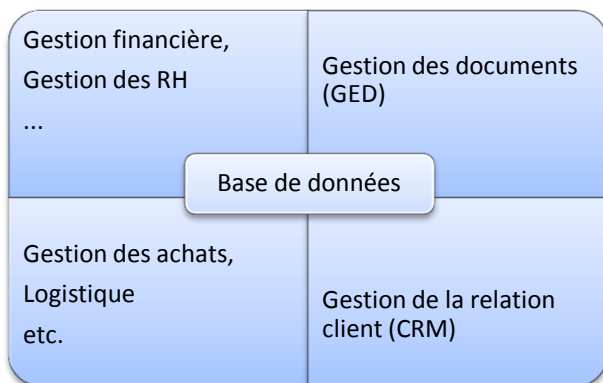
- ✓ Dimension technique :
De nos jours le SI repose sur un système informatique composé de matériels (ordinateurs permettant l'acquisition, le traitement, le stockage des informations) de logiciels (permettant la communication, les traitements...) et de technologies qui permettent d'assurer les fonctions de base : collecter, stocker, traiter, diffuser. Ces moyens matériels et immatériels permettent au SI de fonctionner et inversement : si le SI n'est pas bien organisé le Si ne sera pas efficace.
- ✓ Dimension organisationnelle :
 - l'organisation se fonde principalement sur des acteurs, des activités coordonnées et des processus intégrés dans le SI (fiche [EM41](#)),
 - le SI structure l'organisation et permet de gérer et distribuer les informations nécessaires à ses activités et notamment à celles liées au cœur de métier.
- ✓ Dimension stratégique :
 - l'entreprise évolue dans un environnement mondialisé et fortement concurrentiel. Le SI doit accompagner l'entreprise dans son évolution face à de tels défis.

- le SI est au service de la stratégie globale de l'entreprise, capable d'apporter un avantage concurrentiel (même si certains auteurs contestent l'emploi de ce terme pour le SI). Il permet également la prise de décision stratégique en fournissant l'information (input).

Le SI est un système dynamique qui intègre de nouveaux outils pour améliorer la stratégie, la structure de l'organisation, les processus. Il permet une approche réseau de l'organisation (SI de l'organisation et de ses partenaires) : le SI est trans-organisations.

3. Le rôle des PGI

- ✓ PGI, progiciel de gestion intégré (ou ERP Enterprise *ressource planning*) est un ensemble d'applications paramétrables, organisées en modules partageant une BDD unique.



Il consiste en une solution logicielle qui permet de gérer les processus de l'organisation, de coordonner les activités, de partager une [BDD](#), d'optimiser les traitements afin d'améliorer l'efficacité de l'organisation. Il correspond à un SI unique qui permet de relier les activités de l'entreprise (transversalité) en se fondant sur un référentiel commun afin d'éviter les erreurs, redondances en matière d'information. Il est un outil de pilotage stratégique de l'organisation.

- ✓ Le PGI permet de prendre des décisions collectives et individuelles, d'assurer la circulation de l'information entre les différents acteurs de l'organisation grâce à des outils intégrés de types *groupware* et *workflow*. Il offre une vision globale et structurante de l'activité de l'organisation. La mise en place d'un PGI relève des équipes informatiques, des directions métiers, et suppose des coûts ainsi qu'une réflexion quant à l'évolution de l'organisation.
- ✓ Les PGI sont ouverts lorsqu'ils permettent une intégration des activités du donneur d'ordre aux différents intervenants (équipementiers, sous-traitants,...). Cela couvre différents additifs fonctionnels tels que CRM, e-procurement, portails, plate-forme, e-business.
- ✓ Il est un facteur d'amélioration de l'efficacité, de la performance, de la productivité. Cependant, il implique des investissements, de la maintenance, des actions de formation et un temps de mise en place.

En résumé :

Dans un contexte de mondialisation, l'entreprise communique en interne mais également avec les tiers grâce aux réseaux numériques.

Le SI est devenu nécessaire au fonctionnement quotidien de toute organisation : il permet la communication avec les fournisseurs, clients, collaborateurs. Il permet la prise de décision, il améliore les processus métier et participe à la stratégie. Il peut être source d'avantage concurrentiel

L'exemple pour illustrer :

Les [activités bancaires, de e-commerce](#) etc. ne peuvent désormais plus se concevoir sans recours à un SI performant.

ERP/PGI : [comparaison des fonctionnalités](#) des différents PGI présents sur le marché français.