

### 1/ Définition d'une organisation

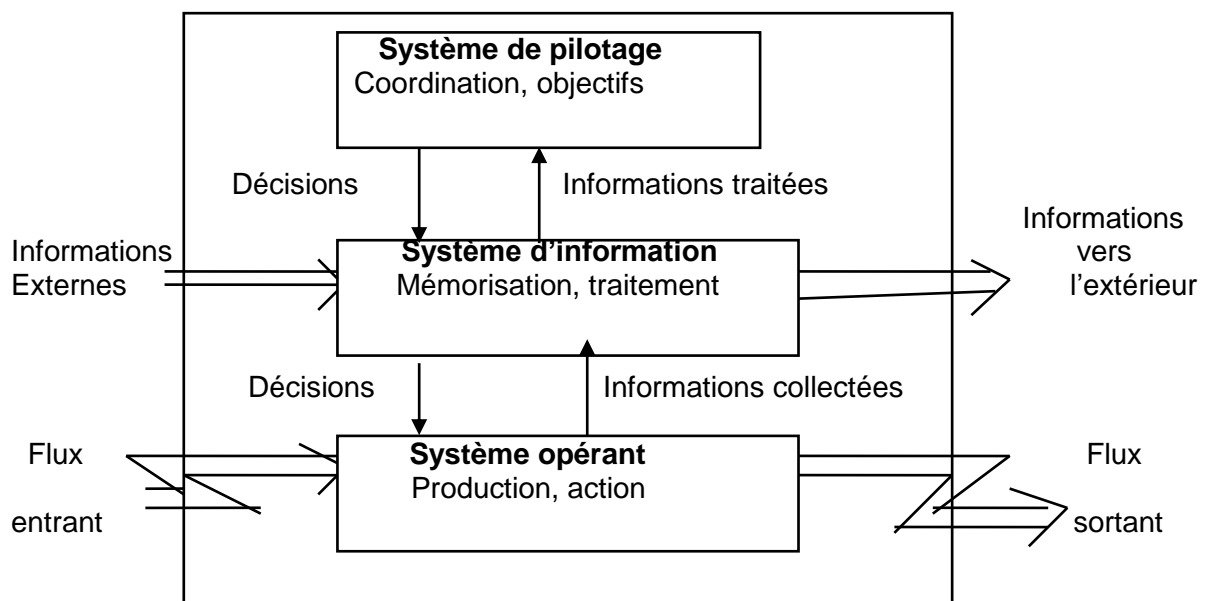
La notion d'organisation recouvre tous les ensembles tels que les entreprises publiques ou privées, les administrations ou collectivités ou encore toutes sortes d'associations ayant des buts clairement définis et combinant le plus efficacement possible des moyens et des types d'actions fonctionnellement reliés à la réalisation de ces buts.

Exemples:

- L'Université a pour moyens: des amphis, des salles, des laboratoires, des enseignants, du personnel administratif, ... et pour buts: former les étudiants aux sciences, aux technologies, à la recherche, participer au développement du pays, ...
- Un magasin d'alimentation a pour moyens: un local, des étagères, une caisse enregistreuse, ... et pour buts: assurer un revenu au propriétaire, satisfaire les besoins du quartier, occuper une part du marché, ...
- Une association sportive a aussi des moyens et des buts.

### 2/ Approche systémique de l'entreprise (ou organisation).

L'entreprise ou organisation est visualisée en termes de systèmes échangeant des informations entre eux.



**Schéma systémique de l'entreprise**  
(d'après J. Lemoigne)

- Le système opérant chargé de la production répond à la finalité de l'entreprise. C'est la chaîne de fabrication, l'atelier d'assemblage, ...
- Le système de pilotage dirige l'entreprise et maintient le cap sur les objectifs choisis. C'est le directeur, le chef de service, ...
- Le système d'information assure le lien entre les deux précédents. Il informe le système de pilotage des performances du système opérant. Il transmet les décisions du système de pilotage

au système opérant. L'information est traitée et mémorisée à ce niveau avant d'être transmise au système de pilotage ou au système opérant.

Le système d'information est ouvert sur l'environnement extérieur avec lequel il échange des informations.

Exemple: Application des directives de l'état (impôt, T.V.A, ...), prise en compte du monde extérieur (concurrence, nouveaux produits, nouveaux fournisseurs, ...) et transmission de données de l'entreprise vers l'extérieur (déclarations sociales à la sécurité sociale, publicité pour avoir des clients, ...).

**Remarque.:** Dans une entreprise, une personne peut faire partie des trois systèmes à la fois. Si nous prenons par exemple le cas d'un magasin d'alimentation, le propriétaire du magasin fait partie du système de pilotage puisqu'il dirige son magasin et fixe lui même les objectifs à atteindre et constate s'il les a atteint à partir des informations traitées.

Il fait aussi partie du système d'information puisqu'il mémorise et traite les informations en comptabilisant les ventes et les achats du système opérant, en effectuant les déclarations d'impôts et en assurant les correspondances avec les fournisseurs et clients, ...

De même qu'il fait partie du système opérant en se chargeant lui même de répondre à la finalité du magasin en vendant les produits, accueillant les clients, encaissant les recettes de ventes, ...