



REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE DE PARAKOU(UP)

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE(IUT)

COURS : MANAGEMENT DU SYSTEME D'INFORMATION

LICENCE : II

Groupe : 11

THEME

SYSTEMES D'INFORMATIONS COLLABORATIFS

Réaliser par

- | | |
|----------------------------|----|
| 1- AHLAN Sènan Fortune | GE |
| 2- ENIANLOKO Dorian Le Bon | IG |
| 3- LAYODE Adeyèmi Lucrèce | GC |
| 4- MAMA TIDJANI Sidikatou | GE |
| 5- SAMANI Djafarou | IG |

Sous la supervision de :

Dr Djaoudath ALIDOU

Février 2019

PLAN

INTRODUCTION

- I. SYSTEME D'INFORMATION
 - A. Définition
 - B. Organisation d'un système d'information
 - C. Les opérations de base du système d'information
- II. SYSTEME D'INFORMATION COLLABORATIF
- III. LES PRINCIPAUX OUTILS DU SYSTEME D'INFORMATION COLLABORATIF
- IV. UTILITE DU SYSTEME D'INFORMATION COLLABORATIF (SIC) AUX RESPONSABLES DES RESSOURCES HUMAINES
- V. PERFORMANCE D'UN SYSTEME D'INFORMATION
- VI. AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE SYSTEME D'INFORMATION COLLABORATIF

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

INTRODUCTION

Toutes entreprises a un système d'information (SI). Le **SI** est un ensemble organisé de ressources qui permet de collecter, stocker, traiter et distribuer de l'information, en général grâce à un ordinateur. Il s'agit d'un système socio-technique composé de deux sous-systèmes, l'un social et l'autre technique. Le sous-système social est composé de la structure_organisationnelle et des personnes liées au SI. Le sous-système technique est composé des technologies (hardware, software et équipements de télécommunication) et des processus d'affaires concernés par le SI. Lorsque ces systèmes entre en communication on parle de système d'information collaboratif. Dans la suite nous expliquons la notion de système d'information collaboratif, son fonctionnement, ses avantages et inconvénients....

I. SYSTEME D'INFORMATION(SI)

A. Définition

Le système d'information est un « ensemble d'éléments (personnel, matériel, logiciel...) permettant d'acquérir, traiter, mémoriser, communiquer des information ». Autrement dit, un système d'information est un ensemble organisé de procédures qui transforme les données brutes en information utilisables pour la prise de décision, le suivi des actions et le contrôle de l'organisation. Les trois finalités essentielles d'un système d'information sont donc assurer la coordination, la décision, le contrôle.

B. Organisation d'un système d'information

L'entreprise dispose de différents domaines de gestion (fonction technique, administrative, financière, etc.). Chacun est doté d'une finalité et d'un système opérant pour atteindre ces finalités. Le système opérant de chaque domaine de gestion est complété d'un système de gestion de pilotage et d'un système d'information qui les relie entre eux et autre domaine.

Ainsi coexistent dans l'entreprise autant de système d'information qu'il y a de domaine de gestion.

Ces systèmes de gestion doivent échanger en permanence des informations et une cohérence s'impose dans leur organisation et leur fonctionnement. Pour assurer cette cohérence une gestion d'ensemble est nécessaire, c'est là un domaine de gestion à part entière : le domaine de gestion de l'information dont la finalité est d'assurer de façon économiquement optimale la satisfaction des besoins d'information de l'entreprise.

Cette gestion de l'information consiste :

- D'une part en une définition de l'organisation des systèmes d'information, conforme à l'organisation de l'entreprise
- D'autre part en des activités opérationnelles liées à l'emploi de l'outil informatique, à savoir : développer, exploiter et maintenir les applications des systèmes d'information.

C. Les opérations de base du système d'information

La production du système d'information repose sur plusieurs opérations ou fonctions de base :

- La collecte et la saisie des données qui consistent en regroupement sur un document de base (collecte), des informations qui doivent être saisies en mode groupé et en un enregistrement de données sur un support.
- La mémorisation est la conservation de l'information dans le temps. Elle se fait par un rangement des informations sur des supports (papier, microfilm, bande magnétique, disquette, disque magnétique...). Les données sont mémorisées de façon cohérente sous la forme de fichiers ou de bases de données.
- Le traitement qui est une transformation d'une ou plusieurs informations initiales en une information résultat.
- L'édition et la diffusion permettent la communication des informations.

II. SYSTEME D'INFORMATON COLLABORATIF

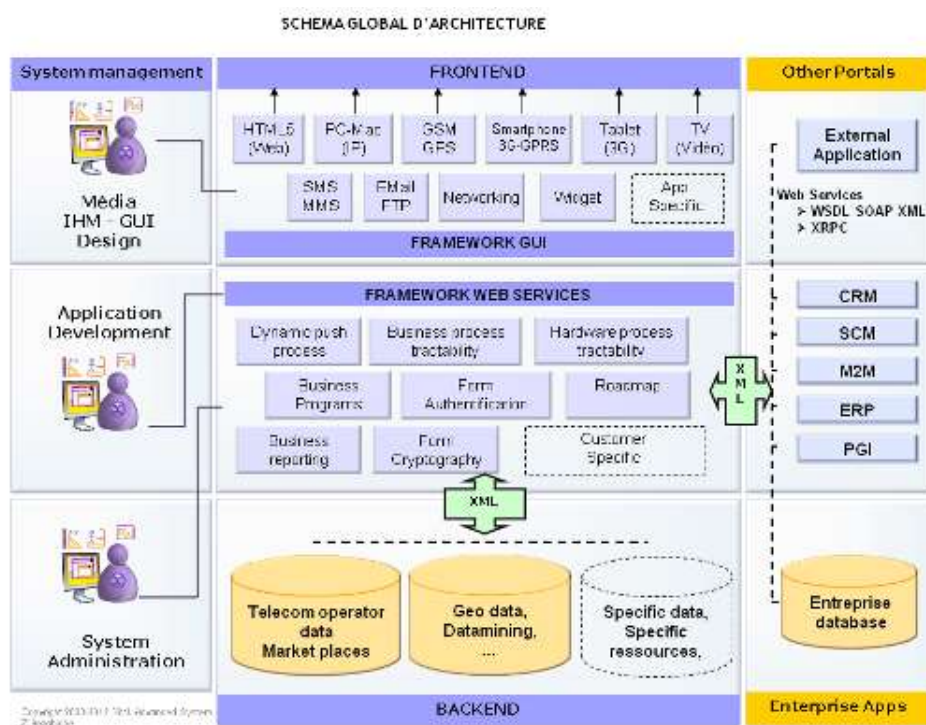
Le système d'information collaboratif est une plateforme virtuelle de travail centralisant un ensemble d'outil partagé dans un contexte web. L'objectif est de faciliter et d'optimiser l'échange, le partage et la diffusion d'information entre les acteurs intervenant sur un projet commun. Mis en œuvre sur des technologies Web (Intranet ou Extranet), l'espace collaboratif est accessible à tout moment depuis n'importe quel poste connecté. Les accès sont sécurisés. La généralisation des projets transversaux fait de l'espace collaboratif un outil complémentaire indispensable à la gestion de projets.

La mobilité de l'information réduit considérablement la granularité du système d'information de l'entreprise en passant des données aux objets, des objets aux fonctions, des fonctions aux API mobiles.

L'orchestration et la gouvernance permettent de mettre en scène les processus métier entre collaborateurs, puis avec les clients et les partenaires. De plus, chacun d'entre nous possède un système d'information. Qu'il soit personnel (constitué de nos Web-Mail, de nos réseaux sociaux ou de notre mini-nuage de photos), ou professionnel (avec l'accès au système d'information de l'entreprise).

Ainsi le rôle du système d'information collaboratif est de nous fournir :

- Une interface unique et fonctionnelle.
- Une accessibilité nomade à travers les médias différents (Pc ou Mac, Web, Smartphone, Tablette, TV...)
- La personnalisation de l'information adaptée à nos statuts et à nos besoins du moment
- La traçabilité sur l'accès et l'utilisation de nos informations



III. LES PRINCIPAUX OUTILS DU SYSTEME D'INFORMATION COLLABORATIF

Les principaux outils proposés sont :

✓ BASE DOCUMENTAIRE

Une base documentaire : Permet de centraliser et de structurer toutes les ressources (rapports, notes, photos...)

✓ ANNUAIRE

Un annuaire : Listant les acteurs intervenant sur le projet en précisant leur nom, contacts, adresse, fonction...

✓ TABLEAUX DE SUIVI

Des tableaux de suivi : Facilitent la gestion du suivi de la planification sur les rendus documentaires, sur les actions projet...

✓ FORUMS ET BLOGS

Des forums et des blogs : Permet des échanges informels entre les acteurs sur différentes thématiques.

✓ AGENDA PROJET

Un agenda projet : Permet de positionner des RDV, des réunions, des dates importantes du projet, de lier des ordres du jour et des comptes rendus de réunions...

IV. UTILITE DU SYSTEME D'INFORMATION COLLABORATIF (SIC) AUX RESPONSABLES DES RESSOURCES HUMAINES

Les ressources sont moteurs des systèmes d'informations collaboratifs. Qui dit SIC, dit accompagnement des équipes. Or personne n'est mieux placé que les départements des ressources humaines pour accompagner l'humain dans l'entreprise en transformation. Bien sur l'utilisation de nouveaux outils digitaux se fait en étroite collaboration avec la direction du service informatique, mais c'est surtout une histoire d'hommes. Ce sont de nouvelles à adopter dans l'entreprise visant à repenser des méthodes de travail. Pour le collaboratif, cela suppose d'insuffler l'esprit de partage, d'ouverture de transparence et d'horizontalité. C'est un challenge passionnant et le quotidien du RH devient beaucoup plus stratégique et stimulant.

V. PERFORMANCE D'UN SYSTEME D'INFORMATION

La performance d'un système d'information capable de gérer des connaissances dépend de sa capacité à apporter les meilleures solutions face à 3 grandes contraintes.

- La contrainte de pertinence : les représentations fournies par le système et les traitements qu'il effectue doivent correspondre aux besoins des utilisateurs.
- La contrainte d'adéquation : les techniques retenues doivent être compatibles avec les moyens économiques des utilisateurs.

- La contrainte de praticabilité : les représentations utilisées et les traitements demandés doivent être rapidement et facilement manipulables.

La notion de pertinence est directement liée à l'utilisation de l'information : est pertinent ce qui convient, ce qui est approprié à une action. Une information et plus généralement une connaissance seront pertinentes si notamment sa représentation répond aux desseins de son utilisateur, si elle le satisfait. La pertinence est donc une qualité relative à un utilisateur et à un contexte d'utilisation. Dans le cadre des réseaux ouverts (Internet), toute tentative de mesure de pertinence de contenu, et plus largement d'information, est une question de mesure des interactions entre information et utilisateurs d'information. La pertinence d'une information au sein d'une plate-forme de gestion de connaissances croît d'autant plus que le nombre de participants aux échanges d'information augmente. La qualité est d'autant plus élevée que le nombre de participants aux échanges, s'accroît en vertu de l'existence d'un cercle vertueux dans le processus d'échange suivant une logique du communautarisme participatif : chacun, membre de la communauté, s'emploie au bien commun de la communauté en veillant à la pertinence.

Dès lors, on voit bien ce que la recherche de la pertinence qui s'appuie sur les technologies en réseau ouverts sont entrain de bouleverser de façon irréversible notre perception des systèmes d'information, notamment sur 2 niveaux:

la production de l'information de plus en plus mutualisée, l'utilisation de l'information qui tient compte de la réputation de la source.

Stockage des données

Le développement récent de solutions du genre "datawarehouse" (entrepôt de données) a apporté une réponse améliorée dans la manipulation de données. Ces systèmes de gestion de base de données, combinées à des outils d'interrogation (SQL), d'analyse (datamining), d'exploitation multidimensionnelles (OLAP), permettent aux utilisateurs de construire une mémoire collective et d'extraire des informations significatives pour leurs besoins spécifiques.

VI. AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE SYSTEME D'INFORMATION COLLABORATIF

A- Les avantages

Le système d'information collaboratif compte, bien entendu, bon nombre d'avantages qui ont joué un rôle primordial dans leur adoption au sein des entreprises et des administrations. Il permet de décupler les capacités de travail et surtout des résultats. On optimise le temps et les tâches dans la mesure où une bonne partie des aller/retour traditionnelle sont vaporisés. En parallèle cela crée une cohésion d'équipe beaucoup plus forte. On peut même parler de

communauté. Par exemple chez Europcar, lorsqu'une équipe travaille sur un nouveau projet, une communauté Google + est créée au tour de ce projet spécifique afin de favoriser l'échange et cohésion entre les collaborateurs impliqués. L'information est mise à jour et accessible en temps réel. Rapides, dématérialisés, portables, pratique accessibles en permanence, permettant de garder une trace accessible à tout moment à titre de preuve. Les environnements de travail collaboratifs en ligne permettent d'améliorer un certain nombre de choses essentielles, évidentes, qu'il convient toutefois de lister. Car si elles nous paraissent naturelles aujourd'hui, ces améliorations induites par les outils collaboratifs n'existaient pas (ou peu) il y a encore une décennie.

La facilité, toute personne disposant d'un navigateur internet et d'une connexion internet peut utiliser ou créer des environnements de travail collaboratifs grâce à la pléthore d'entreprises, à but lucratif ou non, proposant des services de ce type.

Le gain de temps : ils permettent de ne pas créer de document déjà existant.

L'échange d'informations (par mail, par chat et leurs dérivés) nécessaires à la bonne marche du travail.

Amélioration de l'autonomie des équipes : les salariés sont libres dans leur façon de mener à bien leurs projets de la façon dont ils l'entendent, ils procèdent ainsi par ajustements réciproques les uns aux autres pour garantir une meilleure productivité.

Le partage d'informations et de connaissances, notamment pour le suivi de l'avancement du travail de chacun, pour des informations de veille ou tout autre besoin de partage spontané d'informations.

La gestion de projet : de la réalisation d'un projet à plusieurs peut être optimisée. Tout le monde a accès à tout et peut facilement s'inspirer des travaux et des avancées des autres personnes travaillant avec vous sur un projet (agenda partagé, stockage de fichiers, annuaire partagé, suivi prospectif, réunions à distance, etc.)

La conception collaborative entraîne une augmentation de la productivité. On se met d'accord ensemble sur la conception technique et esthétique du produit, ainsi que la démarche de contrôle qualité et les décisions prises pour le choix de son circuit de distribution.

Ils permettent d'échanger en tout temps. On peut communiquer de façon synchrone lorsque nous sommes en déplacement lors des heures de bureau et qu'une réunion se tient où que vous avez besoin de consulter l'avis de vos pairs en temps réel pour prendre une décision.

On l'a également déjà évoqué, **les environnements de travail collaboratifs permettent de réduire les coûts liés aux déplacements des uns et des autres**.

Grâce aux environnements de travail collaboratifs en ligne, en particulier ceux mis en place comme des services de cloud computing, permettent de **stocker facilement des fichiers afin de les rendre accessible en tout lieu à partir du moment où l'on possède un terminal connecté à internet**. Ce stockage évite la perte des données car la gestion de ses fichiers est confiée à un prestataire extérieur, qui propose le plus souvent un système de sauvegarde en cas de panne.

Enfin dans la gestion de projets, les environnements de travail collaboratifs permettent la **mise en commun rapide et simplifiée des idées et des travaux**. Cela évite la duplication d'un même document de travail où chacun travaillerait en propre et qu'il faudrait ensuite croiser cela avec le document de travail global.

B- Inconvénients

Le numérique, qui porte dans son essence même le concept de collaboration si cher aux sociologues du travail depuis quelques temps, n'a pas pu faire autrement que de s'imposer à tous, si bien qu'aujourd'hui de nombreuses démarches administratives essentielles sont rendues presque dérisoires de rapidité grâce au numérique.

La confidentialité des données n'est pas toujours assurée lorsque les outils de travail collaboratifs sont hébergés à l'étranger, notamment aux Etats-Unis, ce qui est le cas des principaux outils et plateformes. Il est toujours dangereux de confier certaines données sensibles sur un projet ou une entreprise à des tiers, sans les crypter et en les laissant potentiellement à disposition des gouvernements et indirectement à la concurrence.

Autre inconvénient des environnements collaboratifs en ligne, **leur coût**. On l'a rapidement abordé ci-dessus, les environnements de travail collaboratifs permettent de diminuer grandement tous les coûts de l'employés relatifs aux frais de représentation.

Mettre en place des outils de travail collaboratif demande un quadruple coût en terme d'hommes, de machines, de formations et de budget.

En terme d'hommes, car pour mettre en place dans une entreprise, des outils numériques permettant le travail collaboratif, il faut du personnel compétent pouvant assurer la mise en place technique de ces outils : en interne sur les serveurs de l'entreprise, en externe sur les ordinateurs et outils connectés des employés.

En terme de machines. Il faut que l'entreprise puisse posséder de serveurs suffisamment puissants pour gérer de multiples connexions à ses services s'ils sont hébergés en interne. De la même façon, il faut intégrer ces outils sur les postes et périphériques professionnels des salariés.

En terme de formation. Tous les employés d'une entreprise ne sont pas nécessairement à l'aise avec les environnements de travail collaboratifs en ligne. Cela demande le plus souvent une formation, plus ou moins longue, pour bien comprendre l'utilité, le fonctionnement et les avantages de tels outils.

En terme de budget, parce que tous les éléments cités ci-dessus représentent un coût important pour une entreprise, qu'ils soient gérés en internes ou confiés à des prestataires techniques. Le coût est très variable d'une entreprise à l'autre, mais quoi qu'il en soit cela constitue un poste de dépense conséquent qui va sans doute continuer à croître dans les entreprises, peu importe leur taille, dans les années à venir.

L'informatique et le numérique, c'est aussi un bon nombre de bugs, de pannes matérielles, pouvant survenir et ainsi freiner, voire entièrement bloquer, l'activité d'une entreprise selon son degré de dépendance dans le numérique et dans les outils de travail collaboratifs.

La sécurité des données. Avec les environnements de travail collaboratifs, qu'ils soient gérés en interne ou par un prestataire, des données sensibles, personnelles comme professionnelles, sont exposées et potentiellement accessibles par des personnes mal intentionnées.

Déséquilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Les environnements collaboratifs en ligne représentent aussi un certain nombre d'inconvénients qui seront davantage d'ordre sociologiques. On en a déjà évoqué un certain nombre comme étant des avantages, mais selon le point de vue où l'on se place un avantage peut devenir un inconvénient. Vie personnelle exposée, travail à toute heure et en tout lieu, traçage de ses mouvements et quantification de la masse de travail réalisés. De nouvelles maladies du travail pourraient voir le jour à cause de

cette pression, de cette nécessité de travailler toujours plus, de dormir moins, de se détendre moins.

L'inverse est également possible, les environnements collaboratifs en lignes peuvent inciter à la paresse. En effet, le fait de savoir qu'il s'agit d'une construction collaborative peut inciter une personne à se dire que les autres feront le travail à sa place.

Les environnements collaboratifs en ligne peuvent induire un manque de communication au sein de l'équipe.

Au final, on l'aura remarqué, la société se transforme. Elle se mondialise tant sur le plan personnel que professionnel et cette transformation implique des transformations profondes au sein de la société. Un jour peut être arriverons-nous à une terre vivant sur un seul et même fuseau horaire, comme dans les romans d'Isaac Asimov, et la possibilité d'entrer facilement en communication avec tout collaborateur utile en un instant, mais cela ne se fera pas sans une profonde transformation de la société qui interviendra avec son lot de problèmes.

CONCLUSION

Tantôt idéalisées, tantôt diabolisées, les environnements collaboratifs en ligne sont, à l'image des nouvelles technologies et du numérique, un important sujet de réflexion. Faut-il inclure les environnements collaboratifs en ligne dans un nouveau paradigme de l'organisation du travail ? Faut-il les considérer comme partie intégrante de la vie personnelle et professionnelle des digital native ?

Les réponses viendront avec le temps, les réponses se succéderont, s'opposeront les unes aux autres et iront bien au-delà de la seule compréhension et maîtrise des nouvelles technologies. La psychologie, les sciences cognitives, la sociologie auront tôt ou tard à s'emparer des instruments de travail collaboratifs en ligne pour essayer d'en analyser les implications et agir comme autant de guides qui construiront le paradigme à venir.

Bibliographie

Académie de Versailles. (s.d.). *Travail coopératif : quand la distance permet le rapprochement*. Retrieved 30 March, 2016, from <http://www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/TCAO.pdf>

C2i education nationale. (2011). *Travailler en réseau, communiquer et collaborer*. Retrieved 30 March, 2016, from https://c2i.education.fr/IMG/pdf/Fiches_D5_v1_0_20110907.pdf

Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion. (s.d.). *Les outils du travail collaboratif*. Retrieved 30 March, 2016, from [http://www.reunion.cci.fr/innovation/images/Les outils du travail collaboratif.pdf](http://www.reunion.cci.fr/innovation/images/Les%20outils%20du%20travail%20collaboratif.pdf)

Commentcamarchenet. (2016). *Comment Ca Marche*. Retrieved 30 March, 2016, from <http://commentcamarche.net>

Glosbecom. (2016). *Partage d'application*. Retrieved 30 March, 2016, from [https://fr.glosbe.com/fr/fr/Partage d'application](https://fr.glosbe.com/fr/fr/Partage%20d%27application)

Plouin, G. (2013). *Cloud computing : sécurité, stratégie d'entreprise et panorama du marché*. Paris : Dunod.