

Chapitre 1

Qu'est-ce qu'une entreprise moderne ?

C'est une organisation qui **produit des biens ou services**, et qui doit **s'adapter aux changements** rapides (technologie, besoins clients, concurrence...).

Le rôle du manager aujourd'hui

Un bon manager doit :

1. **Atteindre les résultats** : Fixer des objectifs clairs et suivre leur réalisation.
 2. **Motiver ses collaborateurs** : Être un bon leader, donner confiance.
 3. **Appliquer la politique de l'entreprise** : Représenter les valeurs et stratégies du groupe.
-

Une fois devenu manager, il faut :

- Bien **préparer sa prise de poste** (éviter les erreurs de début).
 - **Communiquer clairement** avec l'équipe.
 - **Accepter les résistances** au changement, et accompagner l'équipe.
 - **Avoir une vision claire**, et savoir l'expliquer aux autres.
 - **Déléguer correctement** (ne pas tout faire soi-même).
 - Éviter d'être trop **perfectionniste ou autoritaire**.
-

Déléguer = faire faire

Passer de "je fais tout moi-même" à "je fais faire aux autres", mais de manière intelligente.

Chapitre 2

1. Évolution de l'industrie

Il y a eu **4 révolutions industrielles** (machines à vapeur, électricité, informatique, numérique). Chaque étape a changé la façon de produire.

2. Évolution du capitalisme

Courant

Principes

Classique (Adam Smith) Le marché se régule seul, "main invisible", division du travail.

Néoclassique (Walras...) Focus sur le **consommateur**, prix = utilité + rareté.

Keynésien (Keynes) L'État doit intervenir pour relancer la demande en période de crise.

Néolibéral (Friedman) Moins d'État, plus de liberté pour le marché (globalisation).

3. Évolution des théories d'organisation

Taylorisme (Taylor)

- Objectif : **augmenter la productivité**.
- Ouvriers = exécutants, chefs = penseurs.
- Division verticale et horizontale du travail.
- Salaire lié à la production.
- Supervision stricte.
- **Critique** : travail déshumanisant.

Fordisme (Henry Ford)

- Reprend le taylorisme + production **de masse**.
- Travail à la chaîne + salaires plus élevés.
- **Critique** : travail monotone, peu de diversité.

Toyotisme (Toyota)

- Objectif : **qualité + flexibilité**, sans gaspillage.
 - Méthode **Juste-à-Temps (JAT)** : produire selon la **demande réelle**.
 - Concepts clés : **Kaizen** (amélioration continue), **Kanban**, **Poka Yoke** (anti-erreur).
 - **Critique** : exigeant, pression sur les équipes.
-

4. Lean Management

- Inspiré du Toyotisme.
- But : **créer de la valeur, réduire les gaspillages** (8 Muda).
- 8e gaspillage : **mauvaise gestion des compétences**.
- Utilisation juste des ressources : ni trop, ni pas assez.
- Outils : Lean Six Sigma, PDCA...

Chapitre 3

1. Qu'est-ce que l'IT ?

IT = Technologies de l'Information → Tout ce qui sert à **traiter, stocker, transmettre l'information** (ordinateurs, logiciels, réseaux...).

2. Pourquoi l'IT est essentielle en entreprise ?

L'IT permet de :

1. **Gagner en efficacité** (ex. : Toyota, Disney).
 2. **Créer de nouveaux produits / modèles économiques** (ex. : Uber, Dropbox).
 3. **Mieux gérer les relations clients / fournisseurs.**
 4. **Améliorer la prise de décision** (ex. : tableau de bord, big data).
 5. **Avoir un avantage concurrentiel** (ex. : Amazon, IKEA).
 6. **Assurer la survie de l'entreprise** dans un monde en constante évolution.
-

3. Transformation digitale

L'IT transforme :

- Les **processus** (automatisation, cloud, etc.)
 - L'**expérience utilisateur** (réalité augmentée, commandes vocales...)
 - Les **modèles économiques** (abonnement, freemium, etc.)
-

4. Système d'Information (SI)

C'est **plus que de la technologie** ! Un bon SI a 4 parties :

1. **Technologie**
2. **Processus**
3. **Ressources humaines**
4. **Structure de l'organisation**

 **Tout est lié** : si on change une partie, les autres sont affectées.

5. Les niveaux de changement d'un SI

- **1er degré** : automatiser → changement technique simple
- **2e degré** : informer → changement sur les rôles humains
- **3e degré** : transformer → changement global de l'organisation

△ 6. Résistance au changement

Les gens passent par plusieurs étapes (comme un deuil) :

Déni → **Colère** → **Marchandage** → **Dépression** → **Résignation** → **Acceptation** → **Intégration** → **Expérimentation**

→ Il faut **accompagner les employés**, les informer, les encourager pour réussir le changement.

Chapitre 4

◆ 1. Rôle du SI (Système d'Information)

- Sert à **aider la prise de décision**, la gestion et l'exécution.
- Finalité : **soutenir le processus décisionnel**.

◆ 2. Types de décisions et niveaux

Selon niveau organisationnel :

Niveau	Type de gestion	Exemples
Opérationnel	Décision structurée	Quantité à produire
Contrôle (middle)	Semi-structurée	Formation du personnel
Stratégique	Non structurée	Nouveau produit

◆ 3. Types de SI (Systèmes d'information)

- **STT** : Systèmes de Traitement Transactionnels → opérations courantes (ex: paie)
 - **SIG** : Systèmes d'Information de Gestion → rapports réguliers
 - **SID** : Systèmes pour Dirigeants → décisions stratégiques (ex: concurrents, acquisitions)
-

◆ 4. Types de décisions (Simon, 1965)

- **Structurées** : répétitives (ex: saisie de données)
 - **Semi-structurées** : partiellement programmables
 - **Non structurées** : nouvelles, complexes (ex: fusion)
-

◆ 5. Modèle Gorry & Scott Morton (1971)

Croise niveau (opérationnel à stratégique) et type de décision (structurée à non structurée).

◆ 6. Étapes du processus décisionnel (Slade, 1992)

1. Identifier un problème
 2. Chercher des solutions alternatives
 3. Évaluer les alternatives
 4. Choisir la meilleure
 5. Implémenter la décision
-

◆ 7. Outils informatiques liés aux étapes

Étape	Outil
Identification	CRM, veille concurrentielle
Alternatives	Datawarehouse, Datamart
Évaluation	OLAP
Choix	Datamining
Implémentation	SI de l'entreprise, tableau de bord

Chapitre 5

◆ 1. Contributions stratégiques des TIC

- **Créer de la valeur** en améliorant les opérations.
- **Soutenir la stratégie** via des outils décisionnels.
- **Analyser la concurrence** avec le modèle des **5 forces de Porter**.

◆ 2. Les 5 forces de Porter et l'IT

Force	Contribution des TIC
Rivalité	Se différencier (services, fidélité)
Substitution	Veille, CAO/FAO, communication
Nouveaux entrants	Créer des barrières à l'entrée (fidélisation, services)
Clients	Ajuster les prix, cibler la communication
Fournisseurs	Trouver des alternatives, travailler à distance

◆ 3. Chaîne de valeur virtuelle (VVC)

- L'information est une **ressource à transformer** (comme un produit).
 - **Étapes clés** : collecter, organiser, synthétiser, diffuser, sélectionner les données.
 - **Outils** : Datawarehouse, OLAP, Datamining, mailing, SharePoint.
-

◆ 4. Cycle de Vie du Service Client (CVSV)

4 phases :

1. **Besoins** : définir les attentes
 2. **Acquisition** : achat, évaluation
 3. **Utilisation** : intégration, entretien
 4. **Abandon** : retour d'expérience, réachat possible
-

◆ 5. 3 types d'initiatives stratégiques basées sur l'information

Niveau	Description	Exemple
Visibilité	Suivi en temps réel	Vente, clients, offres
Effet miroir	Transposer le physique en digital	Conception virtuelle Ford
Nouvelle valeur digitale	Repenser les services/produits avec le digital	Ex: Starbucks (Wi-Fi, bornes, feedback client)

◆ 6. Stratégies selon le rapport client/produit

Fréquence d'achat	Personnalisation	Stratégie	Exemple
Élevée	Élevée	Personnalisation	Hôtels (préférences clients)
Élevée	Faible	Récompense	Points de fidélité

Fréquence d'achat	Personnalisation	Stratégie	Exemple
Faible	Élevée	Acquisition	Mariages
Faible	Faible	Aucune stratégie	Magasin électroménager

Chapitre 6

CHAPITRE 6 : SIIO – Systèmes d'Information Inter-Organisationnels

◆ Pourquoi les SIIO ?

- Pour **accompagner l'évolution** du marché, de la stratégie, des relations inter-entreprises.
- **Avant 1975** : management séparé.
- **1975-1990** : management intégré.
- **Depuis 1990** : **management coopératif**.

◆ Définition d'un SIIO

Un **SI inter-organisationnel** permet de **gérer des processus** qui traversent les frontières de plusieurs organisations.

Exemple : commande par un client et réception par un fournisseur.

◆ Avantages des SIIO

- Meilleure gestion des fournisseurs et clients
- Moins de stock, plus de réactivité
- **Partage des ressources et des risques**
- **Contrôle des flux et du réseau**

◆ Typologie des SIIO

Type de SIIO	Caractéristique	Exemple
Commun	Un seul SI partagé	Swatch + Mercedes (Smart)
Séquentiel	Activités en chaîne	Fabrication moteur
Hiérarchique	1 partenaire sous-traite à un 3e DHL pour livraison	
Groupé (homogène)	Activités similaires	Plateforme fournisseurs

Type de SIO	Caractéristique	Exemple
Parallèle	Activités en parallèle	Carrosserie + sièges auto

◆ SIO les plus fréquents

A. SIO groupé : Places de marché (Hubs)

- Fonctions : rencontre, catalogue, négociation, logistique, légale
- Types : **commodités** (matières premières), **services** (Booking), **intégration** (catalogues)

B. SIO séquentiel

- **EDI** (Échange de Données Informatisées) : rapide, sans erreur, structuré
- **Extranet** : accès direct au SI par les partenaires
- **XML** : structuration lisible des données
- **Applications propriétaires** : réseau privé, sécurisé

C. SIO réciproque

- Travail collaboratif, dynamique
- **Groupware, CSCW** (travail collaboratif assisté par ordinateur)