

NOTE DE COURS – SYSTÈMES D'INFORMATION

1) Qu'est-ce qu'un SI ?

Un Système d'Information = ensemble organisé de données, processus, acteurs, logiciels et infrastructures pour collecter, traiter, stocker et diffuser l'information.

Le SI sert à :

- faire fonctionner l'entreprise (SI opérationnel)
- piloter / décider (SI décisionnel)

2) Processus, activité, acteur

Processus = chaîne d'activités organisée pour obtenir un résultat.

Activité = action élémentaire du processus.

Acteur = personne ou service qui réalise un acte ou échange une info.

Exemple : Appel en classe → processus : prise de présence / activités : appeler noms, noter présent ou absent / acteurs : professeur, élèves.

3) Typologie acteur → SI

Ventes / stock / logistique → ERP

Gestion clients → CRM

Analyse, pilotage → BI

→ RetailMarket SA = besoin SI centralisé (coordination stock, promos, client, reporting temps réel).

4) Projet de SI

Projet = activités limitées dans le temps avec début, fin et objectif.

3 contraintes d'un projet : coût / délai / qualité

Si une contrainte bouge → impact sur les autres.

Acteurs du projet

Sponsor / Direction = responsabilité, budget, délais

MOA (métier) = objectifs, tests

MOE (informatique) = réalisation

Cycle de vie projet SI

Besoin → cahier des charges → conception → réalisation → tests → mise en production → utilisation

5) Facteur clé : accompagnement humain

Un SI réussit si les utilisateurs comprennent et acceptent.

Sans formation → erreurs, rejet du système.

6) KPI (indicateur)

Exemple retail : taux de rupture de stock par jour.

Résumé final

Le SI rend l'entreprise plus efficace et pilotable.

Un projet SI accompagne l'évolution de l'organisation.

La réussite = technique + organisation + humain.