

Travaux Dirigés – Introduction aux Systèmes d'Information

Partie 1

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondements des SI.
- Identifier leur rôle dans l'entreprise.
- Appliquer ces notions à travers un cas pratique.

Partie 1 : Questions de compréhension (cours)

1. Définir un Système d'Information. Quelles sont ses principales composantes ?

Un SI est un ensemble organisé de ressources (humaines, matérielles, logicielles, données et procédures) permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser l'information. Composantes : RH, matériel, logiciels, données, procédures.

2. Expliquer brièvement l'évolution historique des SI (des années 50 à aujourd'hui).

- Années 1950-60 : l'informatique de gestion (compta, paie)
- Années 1970-80 : Système transactionnels
- Années 1990 : ERP intégrés
- Années 2000 : Internet e-business, systèmes collaboratifs
- Aujourd'hui : Cloud, Big Data, IA, SI mobiles

3. Distinguer SI opérationnels et SI décisionnels. Donnez un exemple pour chacun.

- Opérationnels -> supportent les activités quotidiennes (ex : caisse d'un supermarché)
- Décisionnels -> aident à la prise de décision (ex : tableau de bord de ventes)

4. Pourquoi dit-on que l'information est une ressource stratégique ?

Car elle influence directement la compétitivité, la rapidité de réaction et la capacité à innover

5. Citez trois rôles majeurs d'un SI dans l'entreprise moderne.

- Automatisation et fiabilisation des processus
 - Support à la décision
 - Amélioration de la communication et collaboration
-

Partie 2 : Étude de cas – Concessionnaire automobile

Une entreprise de vente et maintenance de véhicules (AutoConcession SA) souhaite moderniser son organisation.

Actuellement :

- Les stocks sont gérés manuellement.
- Les factures sont faites sous Excel.
- Le suivi des clients est limité.
- La paie est faite séparément avec un logiciel isolé.

L'entreprise veut un **SI intégré** couvrant ventes, stock, facturation, paie et un tableau de bord de suivi.

Questions

1. Quels sont les processus métiers principaux d'AutoConcession SA ?

Vente de véhicules, gestion des stocks, gestion de la relation client, facturation et encaissement, gestion RH (paie)

2. Associez chaque processus métier à un **besoin SI**.

- vente -> CRM + facturation (CRM logiciel qui permet de gérer la relation clientèle)
- Stock -> gestion automatisée du stock
- Relation client -> base clients, suivie réclamations
- Finance -> comptabilité intégrée
- RH -> module paie

3. Proposez une **cartographie simple** des processus (macro-processus uniquement).

- Pilotage : stratégie, tableau de bord
- Opérationnels : ventes, stock, facturation
- Supports : RH, finance

4. Quelle est la différence entre **une base de données centralisée** et les fichiers Excel actuels ?

Excel = fichier isolés, risque d'erreurs et incohérences

Base de données centralisée = données partagées, cohérentes, accessible par tous

5. Quels avantages apporterait l'intégration d'un module de **tableau de bord décisionnel** ?

- Vision en temps réel de l'activité
 - Suivi des (ventes, stock, finances)
 - Aide à la décision stratégique
-

Partie 3 : Réflexion critique

1. Quels risques une entreprise encourt-elle si son SI est mal aligné avec ses processus métiers ?

- Perte d'efficacité, couts supplémentaires
- SI non utilisé ou contourné
- Mauvaise qualité de l'information -> erreurs de décision

2. Expliquez la notion de **bonne granularité** dans le contexte de l'analyse décisionnelle. (Faut maîtriser cette notion car dans partiel)

Bonne granularité = niveau de détail pertinent. Exemple : ventes par mois (bonne granularité) vs par seconde (trop fin) ou par an (trop grossier)

3. Comparez les rôles du **DSI (Directeur des Systèmes d'Information)** et des **utilisateurs métiers** dans la réussite d'un projet SI.

- DSI : maîtrise technique, choix des solutions, sécurité
- Utilisateurs métiers : expriment besoins, valident la pertinence

=> leur collaboration est essentielle pour le succès