

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 ?

Correction : Un SI est un ensemble organisé de ressources (humaines, matérielles, logicielles, données et procédures) permettant du 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).

Correction : • Années 1950-60 : Informatique de gestion (comptabilité, paie)

- Années 1970-80 : Systèmes 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.

Correction :

- 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 ?

Correction : 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.

Correction :

- 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 ?

Correction : 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 de véhicules : Système de gestion des commandes et suivi des ventes.

Gestion des stocks : Logiciel de gestion d'inventaire et approvisionnement.

Gestion de la relation client : CRM (Customer Relationship Management) pour suivre les interactions clients

Facturation et encaissement : Module de facturation et comptabilité intégrée.

Gestion RH (paie) : Logiciel de gestion de paie et ressources humaines.

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

Macro-processus 1 : Gestion commerciale -> Vente de véhicules, Gestion de la relation client

Macro-processus 2 : Gestion opérationnelle -> Gestion des stocks, Facturation et encaissement

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

Une base de données centralisée permet un stockage structuré, un accès simultané par plusieurs utilisateurs, une sécurité accrue et une intégration facile avec d'autres systèmes, tandis que les fichiers Excel sont limités à un usage individuel, moins sécurisés et sujets à des erreurs manuelles ou des conflits de versions.

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

Cela permettrait une visualisation rapide des performances, une prise de décision basée sur des données en temps réel, une identification des tendances et une optimisation des processus métiers.

Partie 3 : Réflexion critique

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

Risques : inefficacité opérationnelle, erreurs dans les données, insatisfaction des clients, coûts supplémentaires, retard dans les processus, et perte de compétitivité.

2. Expliquez la notion de **bonne granularité** dans le contexte de l'analyse décisionnelle.

La bonne granularité consiste à trouver le niveau de détail optimal des données (ni trop général, ni trop précis) pour permettre une analyse pertinente et actionable, tout en évitant une surcharge d'information inutile.

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

Le DSI supervise la stratégie technique, la mise en œuvre et la maintenance du SI, tandis que les utilisateurs métiers définissent les besoins opérationnels et valident l'alignement avec les processus. Leur collaboration est essentielle pour garantir un projet adapté et efficace.