

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 : 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.

- 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
 - Stock -> gestion automatisée du stock
 - Relation client -> base clients, suivi réclamations
 - Finance -> comptabilité intégrée
 - RH -> module paie
3. Proposer 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 = fichiers isolés, risque d'erreurs et incohérences.
Base de données centralisée = données partagées, cohérentes, accessibles par tous.
5. Quels avantages apporte 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, coûts 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.
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 : expriment besoins, valident la pertinence
=> Collaboration essentielle pour le succès