

Conseils pour réussir l'UE 8

L'épreuve

L'UE 8 de Système d'Information de Gestion est une épreuve écrite portant sur 3 dossiers, d'une durée de 4 heures, coefficient 1 et le nombre de crédits européens est de 14.

Objectifs de l'épreuve

- Vérifier la capacité des candidats à maîtriser les processus inhérents à tous systèmes d'information ainsi que les composantes et les fonctions qui y découlent en plaçant l'étudiant dans tous types de situation organisationnelle ;
- Mettre en place d'un réseau informatique efficace et efficient au travers d'un matériel adapté et d'une politique de sécurité appropriée ;
- Expliquer les principes du tableur dans ses fonctions de base mais également avancées dans une logique algorithmique et in fine, de programmation sous VBA ;
- Maîtriser les concepts de logique relationnelle et la méthode MERISE ;
- Initiation aux problématiques de la dématérialisation et de la téléprocédure.

Préparation à l'épreuve

La préparation à l'épreuve «Système d'Information de Gestion» exige une connaissance des concepts qui sont développés dans ce manuel.

Il faut un entraînement régulier à la résolution des cas simples, des exercices plus complexes et des annales.

Dans ce manuel, il y a des exemples simples pour mieux comprendre et maîtriser les concepts, des exercices à la fin des chapitres et les corrigés pour mieux s'entraîner.

Pour bien réussir, il faut :

- Savoir rédiger des phrases claires et bien structurées sans fautes d'orthographe ;
- Utiliser le vocabulaire approprié ;
- Donner des réponses courtes et parfois même sous forme de tirets ;
- S'entraîner à schématiser rapidement et proprement.

Le jour de l'épreuve

- Lire le sujet en intégralité pour repérer les thèmes à traiter en premier et faire votre stratégie ;
- Bien gérer le temps, le barème renseigne sur le temps à consacrer à chaque dossier ;
- Repérer les annexes inhérentes à chaque dossier pour ne pas perdre votre temps ;
- Traiter chaque dossier sur une feuille séparée pour pouvoir faire des allers-retours d'un dossier à un autre tout en gardant une bonne présentation ;
- Mettre le numéro de chaque question sur votre feuille. S'il y a une question à traiter sur l'annexe, il faut mettre le numéro de la question et vous indiquez voir annexe (A, B, etc.) ;
- Porter un soin particulier à la présentation de votre copie, à l'écriture, au style et au vocabulaire ;

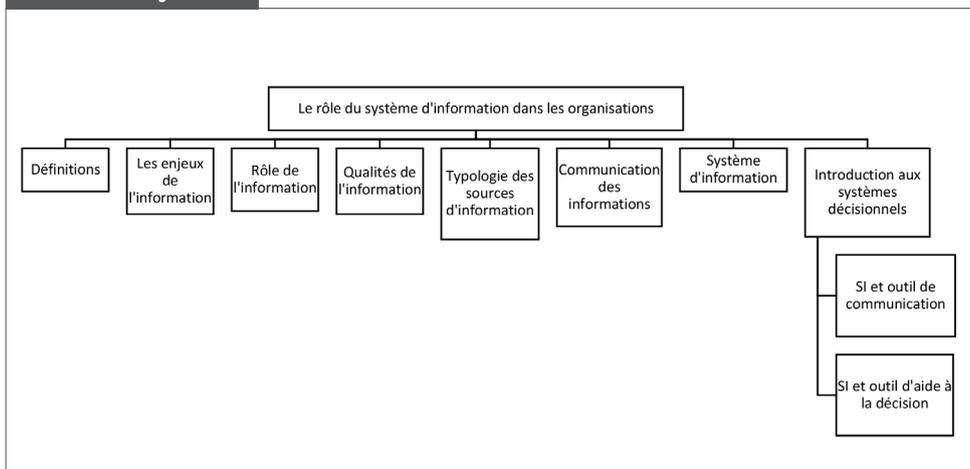
Enfin, il est important de relire votre copie et bien vérifier les annexes à rendre avec la copie.

Bon courage et bonne chance

Le rôle du système d'information dans les organisations

Fiche 1

Schéma de synthèse



I. Définitions

Information : Elle vient du verbe latin *informare*, qui signifie « donner forme à » ou « se former une idée de », c'est un ensemble de données qui prennent un sens dans un contexte précis.

Un système d'information est l'ensemble des ressources (matériels, logiciels, données, procédures, humains, ...) structurés pour acquérir, traiter, mémoriser, transmettre et rendre disponible l'information (sous forme de données, textes, sons, images, ...) dans et entre les organisations.

II. Les enjeux de l'information

L'information est aujourd'hui vitale. Nous sommes dans une société de l'information : (ou société de la connaissance) :

- Société dans laquelle les technologies de l'information (TIC) jouent un rôle central ;
- Dans la continuité de la société industrielle ;
- Jamais l'humanité n'a été autant reliée les uns aux autres.

Avant Internet, il n'était pas facile d'entrer en contact avec des inconnus.

Grâce à l'éclatement des frontières organisationnelles, les échanges sont facilités surtout dans un contexte de marché mondialisé hyperconcurrentiel :

L'entreprise doit donc anticiper les changements et adapter son fonctionnement.

Conséquences :

- La recherche d'information présente un coût important (temps passé et achat de l'info.), une info inutile fait perdre du temps et de l'argent : recherche, traitement, analyse, stockage, etc. ;
- Éviter les pertes de temps individuelles fait progresser la productivité ;
- Éviter les découragements et les frustrations.

La mise en commun permet la « capitalisation de l'information », évite de multiplier les efforts plusieurs fois pour la même information (exemple : le SV informatique et la base de connaissance).

III. Rôles de l'information

L'information présente plusieurs rôles :

- Déclenche des traitements opérationnels (exemple : réception d'une facture) ;
- Conserve la mémoire de la vie de l'entreprise, permet des statistiques et permet des simulations (pilotage, stratégie, tableaux de bord) ;
- Améliore la compétitivité (veille informationnelle et stratégique) ;
- Facteur de motivation : un climat de transparence et l'absence de rétention d'information favorise un climat de confiance. À l'inverse, repli des collaborateurs sur eux-mêmes ;
- Source de pouvoir : syndrome de l'expert partant à la retraite. Le manager a du pouvoir aussi parce qu'il a un maximum d'informations. Il peut choisir de donner ou pas cette information.

IV. Qualités de l'information

L'information doit répondre à plusieurs critères simultanément pour qu'elle soit considérée comme de qualité :

- La fiabilité : l'info est juste et peut être utilisée pour une décision importante (source de confiance ex-sites des ministères.gouv.fr) ;
- La précision : quand il n'y a pas de marge d'interprétation ;

- La rapidité d'accès : implique de classer l'information dans des dossiers (papiers ou informatisés) ou dans des bases de données ;
- L'actualisation : attention aux sites web non à jour ex-valeur du SMIC périmée, mauvais email d'un client ;
- La pertinence : l'info répond au besoin, adaptée au destinataire (trop d'info tue l'info).

V. Typologie des sources d'information

L'information peut être subdivisée en deux sources complémentaires :

- Sources primaires : infos générales obtenues par une recherche documentaire, par exemple avec Internet (exemple : infos sur un métier). Il faut ici recouper l'info, diversifier les sources pour fiabiliser l'info.
- Sources secondaires : infos spécifiques et inédites (dites ad hoc) qui répondent à un besoin précis et personnalisé. Elles sont obtenues par questionnaire d'enquête ou entretien. Elles sont plus précises mais plus cher, il faut déterminer le meilleur rapport qualité/prix.

L'information peut également être issue d'une autre typologie de sources :

- Sources internes : le personnel de l'organisation, les différents services, le service documentation ou communication (cdi), les bases de données de l'entreprise (infos commerciales, etc.), le SI ;
- Sources externes : Bibliothèques, médiathèques, livres, revues, journaux, Internet, Administrations, syndicats professionnels, salons, forums, entreprises spécialisées, etc.

VI. Communication des informations

Communiquer, c'est échanger des informations. On appelle messages les informations échangées.

Pour communiquer il faut être au moins deux :

- L'émetteur envoie le message : un individu (manager, enseignant etc.), un groupe, une machine (message de l'imprimante : papier manquant dans le bac) ;
- Le récepteur reçoit le message, mêmes remarques que l'émetteur.

Le canal de communication est le moyen de transport qui permet de mettre en contact les 2 interlocuteurs : courrier, téléphone, télévision, etc.

Le code du message est l'ensemble des signes utilisés pour permettre le passage du message à travers le canal : expression orale, écrite, mots, phrases, regard, etc.

VII. Système d'information

Comme tout système, l'entreprise est un système :

- Ouvert sur l'environnement ;
- Il est finalisé (but = profit...);
- Il est en constante évolution.

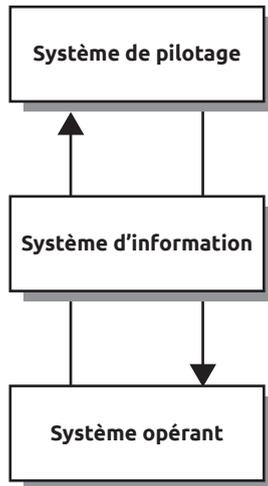
Pour parvenir à son but, le système tient compte de son environnement et régule son fonctionnement en s'adaptant aux changements.

Les éléments du système sont eux-mêmes des systèmes (ou sous-systèmes).

L'entreprise peut se décomposer en 3 sous-systèmes :

- Le système de décision ;
- Le système d'information ;
- Le système opérant.

Chaque système apporte des services à l'autre :



Le système de pilotage : (Appelé également système de décision) :

- Exploite les informations qui circulent ;
- Organise le fonctionnement du système ;
- Décide des actions à conduire sur le système opérant ;
- Raisonne en fonction des objectifs et des politiques de l'entreprise.

Le système opérant :

- Reçoit les informations émises par le système de pilotage ;
- Se charge de réaliser les tâches qui lui sont confiées ;
- Génère à son tour des informations en direction du système de pilotage.

Le SI peut ainsi contrôler les écarts et agir en conséquence.

Il englobe toutes les fonctions liées à l'activité propre de l'entreprise : Facturer les clients, régler les salaires, gérer les stocks, etc.

Pour organiser son fonctionnement, le système a besoin de mémoriser des informations pour comparer, prévoir, ...

Ce rôle est joué par le Système d'Information.

Ce système a aussi la charge de :

- Diffuser l'information ;
- Réaliser tous les traitements nécessaires au fonctionnement du système.

VIII. Introduction aux systèmes décisionnels

Le SI représente l'ensemble des ressources (humaines, matérielles, logicielles) organisées pour :

- Collecter l'information : Enregistrer une information (support papier, informatique...) avant son traitement ;
- Mémoriser l'information (stockage) : Conserver, archiver (utilisation ultérieure ou obligation légale) ;
- Traiter l'information : effectuer des opérations (calcul, tri, classement, résumé, ...) ;
- Diffuser : transmettre à la bonne personne (éditer, imprimer, afficher, une info après traitement).

Il peut être non seulement un outil de communication mais également un outil d'aide à la décision.

1. SI et outil de communication

L'interaction entre le système et son environnement est possible grâce à des flux d'informations.

Ces flux circulent aussi à l'intérieur du système, ce qui lui permet d'analyser son propre fonctionnement mais également à l'extérieur auprès de son environnement.

Aujourd'hui, on parle d'e-communication, c'est principalement L'ÉCHANGE, LA DIFFUSION D'INFORMATIONS EN UTILISANT LES TIC, SOUVENT PAR LE RÉSEAU INTERNET.

La communication par internet permet des échanges d'informations sous des formats différents (textes, sons, vidéos, images) au travers d'outils spécifiques.

Parmi les principaux moyens d'e-communication, on peut citer :

- LES MESSAGERIES INSTANTANÉES ;
- LES COURRIELS (NEWSLETTERS, E-MAILING, ÉMAIL) ;
- LE WEB (SITE INTERNET, LES FORUMS, LES RÉSEAUX SOCIAUX).

2. SI et outil d'aide à la décision

À partir des données mémorisées, le manager peut :

- Identifier des alertes de gestion avec la mise en place d'un tableau de bord comportant des alertes : Suivre l'évolution de l'activité, Investigation de sujets ou phénomènes particuliers ;
- Préparer les statistiques dont les managers ont besoin : Tableaux préformatés contenant l'essentiel de la statistique d'activité et d'environnement, Fonctionnalités de « reporting ».

Il permet d'accompagner les décideurs en :

- Minimisant les tâches de recherche de l'information et de présentation des résultats ;
- Exploitant la Fouille de données par des Tableaux multidimensionnels utilisant les techniques d'Analyse Factorielle par Correspondance par exemple.

Ce qu'il faut retenir

Systeme d'information

- Un système d'information est l'ensemble des ressources (matériels, logiciels, données, procédures, humains, ...) structurés pour acquérir, traiter, mémoriser, transmettre et rendre disponible l'information (sous forme de données, textes, sons, images, ...) dans et entre les organisations.
- Grâce à l'éclatement des frontières organisationnelles, les échanges sont facilités surtout dans un contexte de marché mondialisé hyperconcurrentiel.
- L'information doit être fiable, précise, rapide, pertinente et actualisée.
- L'entreprise peut se décomposer en 3 sous-systèmes :
 - Le système de décision ;
 - Le système d'information ;
 - Le système opérant.
- Le SI permet :
 - Identifier des alertes de gestion avec la mise en place d'un tableau de bord comportant des alertes : Suivre l'évolution de l'activité, Investigation de sujets ou phénomènes particuliers ;
 - Préparer les statistiques dont les managers ont besoin : Tableaux préformatés contenant l'essentiel de la statistique d'activité et d'environnement, Fonctionnalités de « reporting ».