

Université Abderrahmane Mira - Bejaia
Faculté Des Sciences Humaine Et Sociales
Département Des Sciences Sociales



Thème

**Systeme d'Information et
son rôle au sein de
l'Entreprise
Cas pratique : les moulins de la
Soummam**

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sociologie

Option : Sociologie du travail et des Ressources Humaines

Réalisé par :

- M^{lle} CHIBOUTI Fadila
- M^{lle} CHERFA Dahbia

Encadré par :

M. LAOUDI Ferhat

Année Universitaire : 2014/2015

Remerciement



Avec ces quelques mots s'achève un travail de longue durée, qui nous a apporté une expérience plus que fructueuse aussi bien dans le domaine de Gestion des Ressources Humaines que sur le plan humain. Le moment est venu pour nous de remercier tous ceux qui nous ont permis et aider à réaliser tout ça.

Nos remerciements vont tout d'abord à notre Dieu « Omnipotent le tout puissant, Omniscient qui sait tous » pour la force, la volonté, la santé et la patience qu'il nous a donné durant toutes ces années d'études.

Nous tenons dans un premier temps à remercier Monsieur LAOUDI Ferhat, notre directeur de mémoire, d'avoir mis à notre disposition sa pleine disponibilité et réuni tous les moyens nécessaire pour la réalisation de ce travail, de la confiance qu'il nous a accordé en nous confiant ce sujet, ses aidées, ses conseils et recommandations qui nous ont été d'une réelle motivation ainsi que son aide précieuse. Soyez assuré de notre profond respect.

Nous aimerions adresser un spécial remerciement en particulier à M^{lle} CHIBOUTI Dahia, notre sœur bien aimée, pour tout son support et les orientations durant toute la réalisation de ce mémoire par ses conseils judicieux qui nous ont appris la patience. En remerciement de votre disponibilité et de votre bonne humeur. Nous vous exprimons notre reconnaissance pour le temps passé à nous aider et corriger ce manuscrit.

Nous remercions également M^r SAADI pour tout son soutien et les orientations durant toute la période de stage.

Nos remerciements vont aussi à tous mes parents, de leur soutiens et patience durant toutes ces années.

Au terme des années de préparation de mémoire de Master, nous tenons à remercier chaleureusement toutes personnes, que nous pardonnent celles que nous oublions ici, qui ont contribué de près ou de loin à l'aboutissement de ce travail qui n'aurait pu aboutir sans leur aide.

Merci

Dédicace

*Avec un Cœur débordant de joie et de sensation
J'ai un grand plaisir de dédier ce modeste travail*

✿ *A tous ceux qui m'ont été une source d'inspiration et de volonté, pour leurs sacrifices et encouragements durant toute la période de mes études ;*

J'ai toujours pensé à faire ou offrir quelque chose à mes parents en signe de reconnaissance pour tout ce qu'ils ont fourni comme efforts, rien que pour me voir réussir. Voilà, l'occasion est alors venue aujourd'hui.

A ceux qui m'ont donné la vie, symbole de beauté, et de fierté, de sagesse et de patience. A ceux qui sont la source de mon inspiration et de mon courage, à qui je dois de l'amour et de la reconnaissance.

✿ *A ma très chère MÈRE exemple de vie, de sensation, et de perception*

✿ *À ma très chère mère, qui me donne toujours l'espoir de vivre et qui n'a jamais cessé de prier pour moi.*

✿ *A mon très cher PÈRE digne de respect exemple de patience et de responsabilité*

✿ *A mes, adorables, frères chacun son nom*

✿ *A mon cher : Boulla*

✿ *A mes très aimables sœurs et leurs maris et leurs enfants*

✿ *A toute ma famille + cousins et cousines*

✿ *A ma meilleure Amie : Lamia et Dahia*

✿ *A tous mes amis (es) : Didouche et Souhila*

✿ *A tous mes collègues de groupe chacun par son nom.*

*Je dédie spécialement, vivement et très chaleureusement ce mémoire à
« Ma Meilleure Amie et mon binôme » CHIBOUTI Fadila, sa
famille « Dahia » en particulier.*

✿ *Enfin à toutes personnes qui me connaissent et me sont chers partout dans le monde et qu'elles me pardonnent celles que j'ai oublié ici.*

Dahbia ✿

Dédicace

*Avec un Cœur débordant de joie et de sensation
J'ai un grand plaisir de dédier ce modeste travail*

✿ *A tous ceux qui m'ont été une source d'inspiration et de volonté, pour leurs sacrifices et encouragements durant toute la période de mes études ;*

J'ai toujours pensé à faire ou offrir quelque chose à mes parents en signe de reconnaissance pour tout ce qu'ils ont fourni comme efforts, rien que pour me voir réussir. Voilà, l'occasion est alors venue aujourd'hui.

A ceux qui m'ont donné la vie, symbole de beauté, et de fierté, de sagesse et de patience. A ceux qui sont la source de mon inspiration et de mon courage, à qui je dois de l'amour et de la reconnaissance.

✿ *A ma très chère MÈRE exemple de vie, de sensation, et de perception*

✿ *À ma très chère mère, qui me donne toujours l'espoir de vivre et qui n'a jamais cessé de prier pour moi.*

✿ *A mon très cher PÈRE digne de respect exemple de patience et de responsabilité*

✿ *A mon unique, adorable frère: Boualem*

✿ *A mon cher Fiancé : Noureddine*

✿ *A mes très aimables sœurs : Dahia, Assia et Amir, Lila et Abdel, Sans oublier*

✿ *A mes nièces et neveux : Rahma, Aida, Adam, Amine et Aminou « le tout petit »*

✿ *A mes grandes mère: Tsetse Luiza Et Mama Adouda qui nous a quittés « que Dieu la bénisse et l'accueille dans son vaste paradis »*

✿ *A toute ma famille + cousins et cousines*

✿ *A ma meilleure Amie : Lamia*

✿ *A tous mes amis (es) : Souad, Madina, Najet*2, et Louhab*

✿ *A tous mes collègues de groupe chacun par son nom.*

*Je dédie spécialement, vivement et très chaleureusement ce mémoire à
« Ma Meilleure Amie et mon binôme » Cherfa Dahbia, sa famille
« Nabila » en particulier.*

✿ *Enfin à toutes personnes qui me connaissent et me sont chers partout dans le monde et qu'elles me pardonnent celles que j'ai oublié ici.*

Dédicace

*Avec un Cœur débordant de joie et de sensation
J'ai un grand plaisir de dédier ce modeste travail*

✿ *A tous ceux qui m'ont été une source d'inspiration et de volonté, pour leurs sacrifices et encouragements durant toute la période de mes études ;*

J'ai toujours pensé à faire ou offrir quelque chose à mes parents en signe de reconnaissance pour tout ce qu'ils ont fourni comme efforts, rien que pour me voir réussir. Voilà, l'occasion est alors venue aujourd'hui.

A ceux qui m'ont donné la vie, symbole de beauté, et de fierté, de sagesse et de patience. A ceux qui sont la source de mon inspiration et de mon courage, à qui je dois de l'amour et de la reconnaissance.

✿ *A ma très chère MÈRE exemple de vie, de sensation, et de perception*

✿ *À ma très chère mère, qui me donne toujours l'espoir de vivre et qui n'a jamais cessé de prier pour moi.*

✿ *A mon très cher PÈRE digne de respect exemple de patience et de responsabilité*

✿ *A mon unique, adorable frère: Boualem*

✿ *A mon cher Fiancé : Noureddine et sa famille*

✿ *A mes très aimables sœurs : Dahia, Assia et Amir, Lila et Abdel, Sans oublier*

✿ *A mes nièces et neveux : Rahma, Aida, Adam, Amine et Aminou « le tout petit »*

✿ *A mes grandes mère: Tsetse Luiza Et Mama Adouda qui nous a quittés « que Dieu la bénisse et l'accueille dans son vaste paradis »*

✿ *A toute ma famille + cousins et cousines*

✿ *A ma meilleure Amie : Lamia*

✿ *A ma très chère Katia*

✿ *A tous mes amis (es) : Chafiaa, Ouarda, Souad, Madina, Najet*2, et Louhab*

A tous mes collègues de groupe chacun par son nom.

Je dédie spécialement, vivement et très chaleureusement ce mémoire à

« Ma Meilleure Amie et mon binôme » Cherfa Dahbia, sa famille

« Nabila » en particulier.

✿ *Enfin à toutes personnes qui me connaissent et me sont chers partout dans le monde et qu'elles me pardonnent celles que j'ai oublié ici.*

Fadila ✿

Sommaire

Introduction.....	I
--------------------------	----------

Chapitre I : Cadre Méthodologique

1 – Problématique	2
2 – Hypothèses	6
3 – Définition des Concepts Clés	6
4 – Méthode adoptée et Technique utilisée.....	10
4 – 1 Méthode adoptée	10
4 – 2 Technique utilisée	10
5 – L'Echantillon.....	12

Chapitre II : Information et système d'information

SECTION 01 : L'information

1– Définition de l'Information	14
2– Les Flux d'Information	16
3– La nécessité de l'Information	17
4– Traitement d'Information	20

SECTION 02 : Le Système d'information

1– L'Approche Systématique	22
1 – 1 Caractéristiques du Système	23
2 – Définition d'un Système d'Information	23
3– Rôle d'un Système d'Information.....	27
3 – Système d'Information et Système Informatique	31
4 – Les pratiques de la fonction Système d'information	39

Chapitre III : Analyse et Interprétation des Résultats

SECTION 01 : Présentation de l'organisme d'Accueil

1 – Présentation de l'entreprise « les moulins de la Soummam »	43
1 – 1 Historique	43
1 – 2 Situation Géologique.....	44
1 – 3 Fiche Technique	44
2 – Patrimoine de la Société	44

SECTION 02 : Analyse et Interprétation des Résultats

1 – Analyse des Cas.....	46
2 – Synthèse Générale	71

Conclusion	75
-------------------------	-----------

Liste bibliographique

Annexes

Liste des figures :

Figure (II – 1) Pyramide des flux d'information.....	21
Figure (II – 2) le système d'information de l'entreprise	30
Figure (II – 3) le fonctionnement de système d'information.....	34
Figure (II – 4) le système d'information et le système informatique	40
Figure (II – 5) les sources de système d'information.....	42
Figure (II – 6) la place de système d'information dans l'organisation	45

INTRODUCTION

Les possibilités techniques et les enjeux économiques actuels incitent toute entreprise à réaliser des systèmes de plus en plus complexes. La concurrence accrue impose aux entreprises une réaction rapide et une prise de décisions pertinentes suite à l'évolution des marchés. Dans ce contexte, il n'est plus possible sans avoir accès aux informations significatives relatives au problème traité car l'époque où une faible quantité d'informations était suffisante pour décrire la situation d'une entreprise appartient au passé.

L'accroissement des quantités d'information requises par les décideurs a rendu l'identification et l'accès de plus en plus difficiles. L'information est devenue une des ressources stratégiques de l'entreprise. L'organisation de la collecte, du stockage, de la présentation, de la distribution et de la maintenance des informations devient un facteur prédominant conditionnant son fonctionnement efficace.

L'augmentation spectaculaire du nombre d'informations manipulées, n'est plus possible à concevoir en faisant appel uniquement au bon sens. Le paradigme de système d'information a émergé dans ce contexte comme réponse aux besoins en gestion de l'information.

L'apparition des moyens informatiques permettant l'automatisation de la gestion de l'information a accéléré la réflexion sur la nature et la structure du "système nerveux" de l'entreprise que constituent les circuits d'information. L'arrivée des ordinateurs a facilité le stockage et la manipulation de grandes quantités d'informations.¹

¹ BUCKI Janusz, et PESQUEUX Yvon, mode de marche d'un système automatisé de production-cahier de recherche, groupe GEC-CR385, 1991, p : 8

Pour expliciter ce que l'on entend du système d'information, on fera la comparaison avec notre propre système nerveux.²

Cette comparaison permettra de comprendre de manière concrète ce que doit être le système d'information, les composantes qu'il doit posséder et comment il doit évaluer.

Toute recherche scientifique a des objectifs qui se résument dans la collecte des données concernant le thème et la vérification des hypothèses proposées au début de la recherche, notre enquête a pour objectif d'obtenir des données fiables afin de savoir le rôle de l'information dans le bon fonctionnement de l'entreprise et d'étudier la fonction du système d'information dans le processus de traitement et de mémorisation d'un flux d'information .

Cependant, On a donné plus d'importance à la question du degré d'existence du système d'information dans les entreprises algériennes.

Pour la concrétisation des préoccupations scientifiques fixées précédemment on a divisé notre mémoire en trois chapitres :

Le premier chapitre : concerne la méthodologie utilisée, contient la problématique de la recherche et on a proposé deux hypothèses pour répondre aux interrogations énoncées. Il nous a été nécessaire de définir les concepts clés de notre étude et d'essayer d'élucider la méthode adoptée et la technique employée, ainsi que les cas visés et les obstacles rencontrés lors de l'enquête.

Dans le deuxième chapitre : Nous nous sommes intéressés aux informations et à leurs traitements, ainsi que leurs importances dans la création de la coordination entre les différents services de l'entreprise et surtout dans l'amélioration de la gestion des ressources humaines.

Enfin, un travail pratique au niveau de l'organisme d'accueil qui nous a permis de recenser l'ensemble des éléments susceptibles de nous aider dans la

² Michelle GUILLET, Patrick GUILLET, SIRH – Système d'information des ressources humaines, édition : Dunod, Paris 2010, p 18

réalisation de notre travail. On a subdivisé alors cette partie en deux sections ; la première représente l'organisme d'accueil, la deuxième concerne l'analyse et l'interprétation des résultats.

On a achevé notre mémoire par une conclusion, qui représente une assise qui ouvre des nouveaux horizons à d'autres enquêtes.

Chapitre I :

Cadre

Méthodologique

1. Problématique :

Généralement la mise au point des techniques de productivité des entreprises ne tient plus uniquement au capital matériel et à la puissance du travail des salariés, mais surtout au capital immatériel, au savoir-faire, à la compétence, au sens de l'anticipation et à la capacité à trouver des solutions aux problèmes.

Pour assurer leur croissance, les entreprises ne doivent pas investir seulement dans le capital physique, mais aussi dans le capital immatériel qui comporte essentiellement l'acquisition des connaissances, le transfert de ces connaissances, leur capitalisation et leur exploitation.

L'entreprise est un système complexe dans lequel transitent de très nombreux flux d'information. Sans un arrangement de ce flux l'entreprise peut très vite être dépassée et ne peut plus fonctionner avec une qualité et une quantité de service satisfaisante.

L'enjeu de toute entreprise est de mémoriser, traiter et distribuer l'information à un temps record. Et pour qu'elle permette d'accroître son efficacité et ses chances de succès elle doit s'interroger au maximum sur la valorisation permanente et sur l'utilisation optimum de ces ressources en essayant d'augmenter ces fortunes, elle fait appel aux systèmes d'information pour son bon fonctionnement et sur lesquels s'effectuent les différentes politiques telles que la prise de décision.¹

A cette époque de l'information et des technologies de communication, consciemment ou inconsciemment, chacun de nous, est en contact quasi-permanent avec un ou plusieurs systèmes d'information. Les appréciations et les points de vue

¹ PIGANID, CLAUDE, Technique et politique d'amélioration des condition de travail, édition entreprise moderne, paris, 1980 p71.

peuvent varier, mais l'impact des systèmes d'information sur la société, l'économie et la vie quotidienne de chacun de nous est incontestablement perceptible. Le Système d'Information est le centre nerveux des entreprises.

Le système d'information est construit grâce à plusieurs méthodes et technologies:

Plateformes, protocoles de communication, environnements et outils de développement, modèles de conception des données, types de Système de Gestion Base de Données etc., la complexité pour faire inter opérer des systèmes d'information réside au niveau de cette diversité de méthodes de conception et de technologies d'implémentation.

Pour les données en particulier, les systèmes d'information disposent des sources de données très intéressantes couvrantes l'ensemble des domaines d'activité et pourront servir pour développer des applications d'analyse qui exploitent cette richesse d'information distribuées sur ces différents systèmes d'information.

Un système d'information est une construction formée d'informations, de traitements, de règles d'organisation et de ressources humaines et techniques.

Les ensembles d'informations sont des représentations partielles de faits qui intéressent l'institution, l'organisation ou l'entreprise. Les traitements constituent des procédés d'acquisitions, de mémorisation, de transformation, de recherche, de présentation et de communication d'informations. Les règles d'organisation régissent l'exécution de traitements informationnels. Les ressources humaines et techniques sont ce qui est requis pour le fonctionnement du Système d'Information.

Le système d'information de l'entreprise est essentiel à sa compétitivité. Ces managers doivent en maîtriser les rouages, savoir comment ils influent sur l'organisation, comment ils peuvent la rendre plus performante.

Le système d'information de l'entreprise est un atout dans la compétition commerciale. Mais il en est aussi un élément critique car sa maîtrise, stratégique pour l'entreprise, repose sur des outils spécifiques et des savoirs dédiés qu'il faut manier avec cohérence et savoir-faire, une expertise.

Les systèmes d'information ont profondément modifié l'économie des entreprises et ont aussi multiplié les possibilités d'organisation du travail.

Des conceptions empruntées à l'économie et à la sociologie permettent de comprendre les changements apportés par les systèmes et les technologies de l'information. Ces conceptions reposent en grande partie sur cette distinction : les entreprises mettent en œuvre des processus de filtrage pour limiter la quantité d'information disponible à transformer en connaissance élaborer et « formatées » qui seront transmises aux unités opérationnels. Il reste évidemment que la connaissance doit pouvoir être transmise à des décideurs et que, pour circuler, elle doit être réduite et convertie en message, donc transformée en information.

Cette transformation est une exigence pour échanger la connaissance comme un bien.

La subdivision du travail suscite un découpage de l'information économique en trois termes où « savoir » caractérisés par l'usage que déclarant en faire les agents économique

- Le « savoir-quoi » désigne la connaissance relative aux fait qu'on appelle habituellement information et qui est située dans les bases de donnée et de connaissances ;

- Le « savoir-pourquoi » englobe les informations et connaissances scientifique produites par les universités et les laboratoires de recherche, à un moindre degré par les entreprises ;

- Le « savoir –comment » ou « savoir-faire » regroupe les ressources cognitives tacites en œuvre dans tous les domaines de l'activité économique¹.

L'esprit économique, qui va de la collecte d'information à la création de nouvelles connaissances organisationnelles, renforce l'aptitude de l'entreprise à développer simultanément l'innovation technique, l'amélioration des processus de production et l'exploration des opportunités d'application des innovations à un portefeuille de produit en constante évolution.

Il reste que l'information constitue le cœur de tout dispositif d'intelligence économique. Or, celle-ci n'est plus actuellement considérée comme une ressource rare, et son importance stratégique se trouve de ce fait minorée. En revanche, ce qui devient rare, et peut donc constituer une source d'avantage concurrentiel pour l'entreprise qui maîtrise cette ressource, ce sont les compétences nécessaires à l'utilisation, à l'interprétation, voire à l'assimilation de ces informations.

Etant donné que notre recherche se réalise au sein d'une entreprise on doit chercher à comprendre comment se réalise un système d'information dans une entreprise ? Comment les cadres représentent-ils le rôle de l'information dans le bon fonctionnement de l'entreprise ? Et Est-ce que les responsables sont conscients de l'absence du système d'information au sein de leur entreprise ?

¹ GUILHON Bernard Jean-Louis LEVET, De l'intelligence économique à l'économie de la connaissance, Edition ECONOMICA, 49, rue Héricart, 75015 Paris, P 3-4 :

2. Les hypothèses :

Hypothèse n°1

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication facilite la circulation de l'information et aide à la prise des décisions d'une manière lucide.

Hypothèse n°2

Les représentations des cadres, de l'entreprise étudiée, vis-à-vis des systèmes d'information ne sont pas conformes à la conception scientifique qui insiste sur l'implication de plusieurs services de l'organisation entre lesquels circule de l'information et qui consiste à la traiter et à la mémoriser.

3. Définition des Concepts clés :

Le Système d'Information est une notion qui peut paraître abstraite, nous allons donc proposer une définition complète et claire. Pour cela, nous définirons séparément les deux termes qui composent le concept : « information » et « système ». Puis, nous analyserons son mode de fonctionnement afin de comprendre réellement son utilité.

3.1 Définition de l'entreprise :

L'entreprise est la plus petite combinaison d'unités légales qui constitue une unité organisationnelle de production de bien et de service jouissant d'une certaine autonomie de décision, notamment pour l'affectation de ses ressources courantes.¹

¹ Définition de l'entreprise, 21 mai 2015, à 17h03,
<http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp%3Fpage%3Ddefinitions/entreprise.htm>.

3.2. Définition de l'information:

D'une manière générale, l'information apparait comme étant un renseignement qui véhicule une connaissance, un savoir sur un sujet ou une chose, néanmoins, on emploie souvent indifféremment les termes (donnée et information).

De ce fait la distinction n'est pas toujours facile à effectuer car elle dépend de contexte : exemple, le montant hors taxe d'une facture et une données pour le comptable, c'est peut être une information pour le responsable commercial.

D'après Mac Donough ¹.A « l'information est la rencontre d'un problème et d'un ensemble de données» donc, l'information est un fait ou un événement qu'on porte à la connaissance d'autrui. Elle est la composante de base d'un système d'information, elle peut être définie comme étant un moyen qui permet à toute entreprise de s'adapter à son environnement.

3.3. Définition du Système :

Un système est un assemblage d'éléments reliés entre eux compris dans un ensemble plus grand. En latin et en grec, le mot « système » veut dire combiner, établir, rassembler. Un sous-système est un système faisant partie d'un autre système. Généralement, un système est constitué de composants (ou d'éléments) organisés ensemble dans le but de faciliter le flux d'informations, de matières ou d'énergie.

3.4. Définition de communication :

La communication est l'action de communiquer, de transmettre des informations ou des connaissances à quelqu'un ou, s'il y a échange, de les mettre en commun.

¹ John R Schermerhorn, David S. Chappell: principes de management, Ed: village mondial, Paris, 2002, p: 39.

Le mot communication désigne aussi le contenu de ce qui est communiqué (ex : avoir une communication urgente à faire) ou le fait d'être en relation avec quelqu'un (ex : couper une communication)¹.

3.5. Définition du Système d'information :

La définition de LAUDON K. et LAUDON L. du système d'information est la suivante : « un système d'information est un ensemble de composantes inter reliées qui recueillent de l'information, la traitent, la stockent et la diffusent afin d'aider à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein de l'organisation»².

Selon Hugues ANGOT un système d'information :

D'une part, un ensemble organisé d'éléments qui permet de regrouper, de classer, de traiter, et de diffuser l'information sur un phénomène donné ;

D'autre part, le système d'information de l'entreprise est un réseau complexe, de relation structure ou intervienne des hommes, des machines et procédures, qui a pour objet d'engendrer des flux ordonnés d'information pertinente, provenant des sources interne et externe à l'entreprise est destiné à servir des bases aux décisions. L'utilisation de moyen informatique, électronique, et de communication permet d'automatiser et de dématérialiser les opérations définies par les procédures de l'entreprise.

Le Système d'Information est donc « un réseau complexe de relations structurées où interviennent des hommes, des machines et des procédures, qui a pour objet d'engendrer des flux ordonnés d'informations pertinentes, provenant de sources internes et externes à l'entreprise et destinées à servir de base aux décisions »³. Un système d'information se compose des ressources d'une

¹ Dictionnaire de communication, 02 février 2015 à 14h30, <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Communication.htm>.

² LAUDON K. et LAUDON L. Management des systèmes d'information p.13.

³ ANGOT, H., Système d'information de l'entreprise, analyse théorique des flux d'information des cas pratiques, 3^{ème} édition entreprise de Bouck, université, 1998, p : 15.

organisation qui vont servir à récolter, structurer, saisir et stocker des données, pour, par la suite, transformer ces données en informations utilisables et les transmettre, les communiquer aux utilisateurs ou de les diffuser au sein de l'organisme sous une forme adaptée.

Un système d'information ne doit pas être confondu avec un système informatique qui lui est composé d'ordinateurs, de programmes, de logiciels au sein d'une entreprise.

La mission du système d'information est de gérer les informations opérationnelles et décisionnelles et donc de faciliter l'échange de ces informations entre les différents acteurs de l'entreprise. Il véhicule l'information au sein des organismes.

3.6. Définition du Rôle¹ :

C'est la fonction d'un élément des normes et attentes qui régissent le comportement d'un individu du faite de son statut ou de sa fonction.

1. Description des rôles généraux : Celle-ci affirme la fonction que doit remplir le collaborateur.
2. Attribution et responsabilité permanente : Cela permet d'affirmer l'étendu du pouvoir conféré aux collaborateurs.
3. Les rapports hiérarchiques et liens fonctionnels.
4. Les domaines et limites de responsabilité, vis à vis du personnel concernant les méthodes et les procédures, les budgets et le matériel.
5. La réception et le transfert d'information.
6. Les critères de performances : ils vont permettre de savoir comment le travail sera jugé.

¹ Le Petit Larousse illustré 2012, 2011 ([ISBN 978-2-03-584097-4](https://www.larousse.fr/ouvrage/9782035840974)), XXXII pages + 1 972 pages, illustré

4. La Méthode adoptée et les Techniques utilisées :

« La méthode désigne l'ensemble des procédés et des moyens qui orientent l'élaboration d'une recherche et qui guide la démarche scientifique »¹

Nous allons alors présenter dans cette partie de méthodologie suivie dans la collecte des données, en définissant la méthode utilisée, les différentes techniques appliquées et l'échantillon choisi

4.1. La méthode adoptée :

La méthode utilisée dans notre recherche est la méthode qualitative qui est adéquate avec la nature du thème traité et les objectifs du travail.

Selon Maurice ANGERS « la méthode qualitative est une méthode qui vise d'abord à recueillir des données, non quantifiable, mais des informations de qualité, ensuite les analyser et enfin vérifier la validité des hypothèses et tirer des conclusions. Les méthodes qualitatives visent à comprendre le phénomène étudié. Il s'agit d'établir le sens des propos recueillis ou des comportements observés. »²
Alors on va se baser d'avantage sur l'étude d'un nombre d'individus.

4.2. La technique utilisée :

Par définition : « la technique de recherche est un ensemble de procédés et d'instruments d'investigation utilisés méthodologiquement. »³

Dans le but d'assembler le maximum d'informations sur le thème étudié et cerner l'objet d'étude, on a utilisé les techniques suivantes :

¹ ANGERS Maurice, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1997, P : 367.

² ANGERS Maurice, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines et sociales, édition : CGC, Québec 1996, p58.

³ Ibid, P : 60.

4.2.1. L'entretien Semi directif :

C'est une forme de communication caractéristique où l'interviewer ou l'enquêté aura à répondre le plus directement possible à des questions précises, préalablement formulées, et ne doit pas dévier du cadre de chaque question ni les associer librement selon son inspiration.

Il se déroule auprès d'individus sur la base d'un ensemble de questions précédemment énoncées. Il est mené à faire un face à face dans un endroit neutre qui préserve la confidentialité et la liberté des propos. On a décidé d'utiliser cette technique afin de pouvoir rassembler un maximum d'informations et avoir des réponses aux questions de notre entretien, et enfin vérifier des points particuliers liés à certaines hypothèses préalable.

a) L'enquête par entretien :

L'enquête par entretien de point de vue sociologique se distingue de simple étude d'opinions par le fait qu'elle vise la vérification d'hypothèses et l'examen de corrélation que ces hypothèses suggèrent. De ce fait, ces enquêtes sont généralement beaucoup plus élaborées et consistantes ; compte tenu de grand nombre de personnes souvent interrogées et du traitement qualitatif des informations que devra suivre, les réponses à la plus part des questions sont aisément pré-codées de sorte que les interviewers doivent obligatoirement choisir leurs réponses parmi celles qui leurs fortement posées. »¹

b) Le contenu de notre entretien :

La première partie est réservée à l'obtention des éclaircissements sur le sujet comme l'âge, la situation conjugale, le niveau d'éducation et aussi le service occupé, l'expérience dans le service et l'ancienneté dans l'entreprise.

¹ QYIVY Raymond, et Compenhoudt Luc Van, manuel de recherche en sciences sociales, 2^{ème} édition, Paris, édition Dunod, 1995, P : 190.

La deuxième partie est consacrée sur le déroulement des informations au sein de l'entreprise.

La troisième partie est conservée pour la situation des ouvriers au cours de travail avec les différentes technologies et les conditions exigées par l'entreprise.

5. L'Échantillon :

C'est l'ensemble de personnes à interroger, donc ce sont les interviewers, sont extraits d'une population plus large appelée (la population de référence).

« C'est la partie de l'univers qui sera effectivement étudié et qui permettra de connaître la totalité, les caractéristique de la totalité de l'univers ». ¹

L'échantillon ciblé dans notre recherche est l'ensemble des cadres au sein de l'entreprise « les moulins de la Soummam » à sidi-Aich. Il s'agit d'une catégorie influente qui détient des informations de qualité sur notre thème.

A cet effet nous avons pu réaliser dix (10) entretiens avec les cadres occupants des postes différents.

¹ LOBERTt, DELBAYLA Jean Luis, initiation aux méthodes des sciences sociales, édition l'harmaltan, 2000, Paris, P : 61.

Chapitre II :

L'Information et le Système d'Information

Dans ce chapitre, nous expliquerons le concept de Système d'Information, cette notion étant à la base des termes 'système' et 'information'. L'entreprise a besoin d'information pour planifier, organiser, affecter les ressources afin d'assurer le bon fonctionnement de son activité. Pour être efficace, le système d'aide à la décision doit permettre l'accès à une base informationnelle de plus en plus conséquent. De ce fait, l'entreprise ne pourra survivre qu'avec un Système d'Information, elle dispose d'un ensemble d'informations suffisantes (information disponible, pertinente, fiable, précise et récente, etc.) Pour agir et décider avec efficacité, c'est-à-dire prendre les bonnes décisions au moment opportun.

Section 01 : L'information

1. Définition de l'information

Selon Jacques THEVENONT, « une information est une formule écrite susceptible d'apporter une connaissance. Elle est distincte de cette connaissance. »¹. Les informations nous permettent donc de compléter nos connaissances sur des événements, des personnes ou des objets. Elle est la composante de base d'un système d'information, elle peut être définie étant un moyen qui permet à toute entreprise de s'adapter à son environnement. Elles peuvent exister sous plusieurs formes : écrites, picturales, orales ou sonores voire tactiles ou olfactives. En informatique, cette information est également appelée « donnée ». Elle va être conservée, traitée ou transmise à l'aide d'un support.

¹ THEVENONT Jaques, l'intégration des caractéristiques organisationnelles dans la conception du système d'information, thèse de doctorat en science de gestion, université de Montpellier(1) 1985, p: 45.

Pour qu'une information soit fonctionnelle, il faut qu'elle soit utilisable et de qualité. Pour s'en assurer, elle doit remplir trois conditions¹ : la dimension temporelle, le contenu et la forme.

▲ La dimension temporelle : L'information doit être régulièrement mise à jour et surtout être accessible et disponible à tout moment.

▲ Le contenu : L'information doit être fiable, exacte et précise. Elle doit provenir de sources sûres et vérifiées. Elle doit aussi être pertinente, adaptée et utile.

▲ La forme : L'information doit être claire. Son organisation doit permettre sa bonne compréhension. Cette condition a été facilitée grâce aux nouvelles technologies de l'information en permettant de les présenter sous des formes et supports variés.

L'information au sein d'une entreprise possède de multiples sources. Elles peuvent être internes comme les documents comptables et financiers, les documents sociaux, les notes de services, les informations concernant les salariés ou bien externe comme les médias, les factures, la publicité, les lettres. L'information est donc considérée comme un outil de communication externe et interne, elle est très importante au sein des entreprises. L'information permet d'assurer la coordination des différents services qui composent l'entreprise. Elle contribue ainsi à la cohésion sociale. Les entreprises doivent donc mettre en place des moyens qui vont lui permettre une bonne gestion de la masse d'informations qui circule en son sein.

¹ O'BRIEN, J., Les systèmes d'information de gestion, de bouck université, Bruxelles, traduit par JUY Mario et GILLET Saint-AMANT, 1955, p: 38.

2. Les flux d'informations

On peut classer ces flux en trois grandes catégories :

▲ Flux de base :

1. Flux de vente,
2. Flux d'achat,
3. Flux de production,
4. Flux de personnel.

La base du cycle économique est couverte par ces quatre flux qui sont porteurs des informations qui permettront de juger la perfection de celui-ci (**Figure 1**).

Les flux de base drainent la teneur phénomènes économiques produits dans l'entreprise.

▲ Flux d'enregistrement et de mesure :

Flux comptable et financier : Tous les phénomènes économiques qui se produisent dans l'entreprise sont enregistrés, constatés et quantifiés par ce flux

▲ Flux de prévision et de contrôle :

Flux prévisionnel et budgétaire : ce flux permet d'anticiper puis de mesurer les performances de l'entreprise en comparant les informations prévisionnelles et budgétaire, acquises en simulant de manière à anticiper le fonctionnement des autres flux, avec celles obtenues ensuite par la collecte des informations portant sur la réalité opérationnelle.

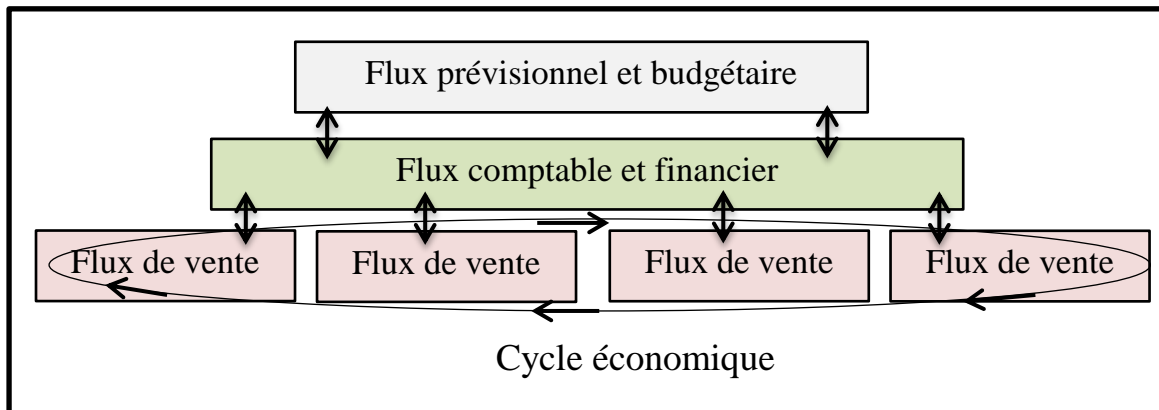


Figure II-1: Pyramide des flux d'information¹

Les flux sont encore présentés particulièrement dans leur « aspects opérationnel », débouchant sur le traitement des opérations de base et générateurs de l'information de base utile à la gestion et au contrôle.

Les « aspects de contrôle et de gestion », liés à chaque flux sont seulement esquissés, car le propre de l'art de gérer consiste, pour chacun, à se fixer sur la présentation et la nature des informations des gestions sur lesquelles il fonde ses décisions.

3. La nécessité de l'information

Toutes les entreprises ou organisations doivent faire face à la nécessité de disposer en permanence d'informations utiles et fiables émanant de sources diverses, internes ou externes. La mobilisation, le traitement et l'exploitation d'informations pertinentes correspondent à plusieurs besoins vitaux allant de la préparation des décisions stratégiques à l'appui apporté aux activités du quotidien, en passant par le développement des connaissances et des compétences des personnes ou encore la préservation et finalement à la pérennisation des valeurs fondamentales des entités concernées

¹ HUGES Angot, op cit, P: 21.

L'information nécessaire pour l'entreprise :

Le pape de management « Peter Drucker »¹, identifier deux niveaux de besoin en l'information dans l'entreprise : le premier est lié à l'entreprise en générale, et la deuxième concerne les dirigeant.

Premièrement, l'information nécessaire pour tous les personnels de l'entreprise :

▲ L'information de comptabilité :

Les entreprises demandent une information comptable plus détaillée afin d'avoir une vision plus claire sur leur activité (flux physique et financier).

Dans ce sens, beaucoup d'entreprise sont déjà passé de la comptabilité analytique traditionnelle au coût par activité (activity based costing). Cette méthode est apparue d'abord dans l'industrie manufacturière, ou elle est maintenant d'un large usage, étant à être adopter par toute les entreprise.

▲ L'information de la réalité économique :

L'entreprise doit bien connaitre son marché et ses acteur notamment ses concurrent (leurs cout et leurs stratégie). Elle doit s'informer également sur toute la conjoncture économique (ouverture du marché, Les coute de la totalité de la chaine économique, etc.) pour se situer par rapport à son environnement et affronter les concurrents sur un marché de plus en plus concurrentiel.

▲ L'information créatrice de la richesse :

La création de la richesse pour l'entreprise passe par une meilleure exploitation de l'information. Les entreprise sont obligés de disposé de certain type

¹ PETER Drucker, l'avenir de management éditions village mondial, Paris, 1999, p: 124.

d'information pour comprendre certain type de situation, ce qui peut être acquis à travers quatre(4) sortes outils de diagnostic¹ :

- a. l'information de base (ex : les prévisions flow et de trésorerie) ;
- b. L'information sur la productivité (ex : EVA Economie Value Added) ;
- c. L'information sur la compétence (ex : Détenir le leadership) ;
- d. L'information sur l'allocation des ressources rares (ex : capitale et cela exige que l'on dispose de personnalité performantes).

Ensemble ces informations constituent la boite à outils du dirigeant pour la gestion des opérations courantes.

En second, l'information nécessaire pour les dirigeants :

S'il existe une information pour l'entreprise dans son ensemble, il en existe d'autre qui sont exclusivement vitales pour les dirigeants, et lui sèvent comme instruments pour des actions efficaces.

Pour les acquérir, le dirigeant doit se posé deux questions :

- 1- Quel information dois –je aux gens avec qui je travaille et de qui dépens ? sous quelle forme ? Selon quel calendrier ?
- 2- De quelle information ai- je besoin moi-même ? Venant de qui ? Sous quelle forme ? Selon quel calendrier ?

Autrement dit les dirigeants est à la recherche d'une :

A. **Information organisé :**

L'organisation de l'information désigne la forme sous laquelle on la présente pour qu'elle soit significative pour l'intéressé et utile pour son but (i.e. : information sur tableau pour faire une comparaison). Alors la même information peut être organisée de différentes façons selon le but fixé.

¹ PETER Drucker, op.cit, p: 127.

B. Information à temps :

L'obtention de l'information en temps opportun est nécessaire pour pouvoir anticiper les événements, les analyser et les comprendre et agir en conséquence d'une part, et d'autre part de se protéger de toute surprise désagréable.

C. Information sur l'extérieur :

Une entreprise ne peut jamais exister à l'écart de son marché et ses interactions, par conséquent aucun dirigeant ne peut s'abstenir de savoir ce qui passe autour de lui.

L'information sur l'extérieur sera mieux acquise on allant soi-même (le dirigeant) observer directement ce qui se passe en dehors de l'entreprise

4. Le traitement de l'information

Le traitement de l'information est le processus de changement de l'information de toute manière détectable par un observateur.

Le traitement est l'opération de transformation des données par changement de leur aspect et/ou modification de contenu par agglomération, par calcul, reformulation et commentaire etc.

De ce fait, il constitue la fonction la plus importante du système d'information car il entraîne la création d'information directement utilisable par les décideurs. Il porte essentiellement sur les hommes qui transforment les données en informations significatives correspondant aux attentes des utilisateurs. Le défi pour cette opération est le caractère intangible de l'information, est à dire son immatérialité, et vitalité, ce qui signifie qu'une information peut être importante de l'instant et n'avoir aucune importance quelque instant après¹.

¹SLAOUTI A, *la revue des sciences commerciales*, méthodologie d'identification des systèmes d'informations pertinents, INC, numéro 01, 2002, p: 111.

Une fois traitée l'information peut être diffusée sous trois formes¹:

- **L'information orale :**

C'est l'information qui se transmet directement entre les individus, le seul support de stockage permanent de cette information est le cerveau humain, ce qui rend difficile l'appréhension de son traitement. Cependant, il est possible d'enregistrer et de stocker cette information surtout sous forme magnétique.

- **L'information picturale (image, graphique, dessin...) :**

Cette information peut être sous forme simple courbe ou des photographies en couleurs sur plusieurs types de supports ainsi : le papier ; les films ; les supports magnétiques, analogiques...

- **L'information écrite (ou texte) :**

C'est l'information la plus utilisée dans les systèmes d'information des organisations sociales. Ses supports sont aussi nombreux mais le papier est actuellement le seul support utilisé.

¹ HENRI Briand, JEAN –Bernard Crampes et les autres, les systèmes d'information analyse et conception, édition DUNOD informatique, paris, 1986, p: 20-21.

Section 02 : Système d'information

1. L'approche Systémique

D'après STEPHEN Robbins et DAVID DeCenzo l'analyse de l'entreprise selon une perspective systémique est l'idée qui revient au milieu des années 60.

« L'approche systémique définit comme un ensemble d'éléments interdépendants agencés de manière à former un tout cohérent »¹

Les sociétés sont donc les systèmes tous comme les ordinateurs, les automobiles, etc.

ROSNAY définit le système comme étant : « un ensemble d'éléments en interactions dynamiques et organisés en fonction d'un but »²

Il ressort de ces deux définitions que le système se compose d'éléments indépendants et reliés entre eux dans un but précis ; tous en restant dépendants d'un environnement plus complexe.

Selon STEPHEN Robbins et DAVID DeCenzo il existe deux grands types de systèmes :

« Les systèmes ouverts et les systèmes fermés n'interagissent jamais avec leur environnement et n'en subissent aucune influence. A l'inverse une approche sous l'angle de systèmes ouverts reconnaît l'existence d'interactions dynamiques entre le système et son environnement »³ (voir la figure 2).

L'entreprise est perçue comme un système ouvert en interaction permanente avec son environnement.

¹ STEPHEN Robbins et DAVID DeCenzo, management l'essentiel des concepts et pratique, 4^{ème} édition. Edition Pearson Education. France, 2004 p: 17.

² CHRISTIAN Volant, le management de l'information dans l'entreprise, vers une approche systémique, ADABS Edition, Paris 2002, p: 07.

³ STEPHEN Robbins et DAVID DeCenzo, op cit, p: 19.

1.1. Les caractéristiques du système sont :

- a) **l'environnement** : Pour une entreprise tout système est ouvert et dépendant de son environnement.
- b) **La finalité du système** : Un système est conçu dans un certain but.
- c) **L'autonomie** : Un système s'adapte et acquiert de l'autonomie par apprentissage permanent.
- d) **l'auto-organisation** : Un système est capable de sauto-organiser en adoptant son comportement, ses activités et ses composants à des situations variées
- e) **le principe de la complexité par le bruit** : Ce principe consiste à considérer le bruit comme créateur d'information, ainsi le hasard génère d'avantage de complexité organisationnel, donc de richesse, que de désorganisation.
- f) **le temps** : Le temps est envisagé ici dans sa double dimension historique et prospective.

2. Définition d'un système d'information :

Nous venons de voir que les entreprises ont une multitude d'informations à gérer et qu'elles doivent mettre en place ce que l'on appelle un système d'information. Mais qu'est-ce qu'un système ? Pour Jean-Louis Le Moigne un système, c'est :

- ✓ **Quelque chose** : un objet réalisable appartenant au monde réel, et non à une idée.
- ✓ **Dans quelque chose** : Le système va interagir avec son environnement. On ne peut pas se concentrer sur une seule chose, il faut prendre en compte toutes les interactions.
- ✓ **Pour quelque chose** : Il faut connaître la finalité poursuivie par l'organisation : recherche d'un profit ou un service à rendre.

✓ Fait quelque chose : L'activité de l'organisation va l'amener à sa finalité.¹ Pour cela, il faut que l'activité crée de la valeur ajoutée. Le facteur de création de valeur est l'humain.

✓ Par quelque chose : Pour que l'homme soit performant, il faut structurer les actions des acteurs et faire circuler les flux nécessaires à ces actions.

✓ Qui se transforme dans le temps : L'action de création de valeur ajoutée évolue, notamment parce que c'est un processus* de transformation de ressources.

Pour définir un système, on peut aussi s'appuyer sur la théorie générale de Ludwig VON BERTALANFFY. Pour lui, ce sont quatre concepts qui définissent ce terme² :

- L'interaction (ou l'interrelation) : Selon Edgar Morin, les interactions "sont des actions réciproques modifiant le comportement ou la nature des éléments, corps, objets, phénomènes en présence ou en influence."

- La totalité (ou la globalité) : Un système est un ensemble d'éléments, mais ce n'est pas que cela, les relations entre les données doivent aussi être prise en compte.

- L'organisation : L'organisation est le processus dans lequel les informations vont se regrouper, s'assembler et former une structure.

- La complexité : La complexité d'un système correspond à trois facteurs : le degré élevé d'organisation, l'incertitude de son environnement et la difficulté ou l'impossibilité d'identifier tous les éléments et de comprendre toutes les relations en jeu.

On pourrait donc penser qu'un système d'information représente un ensemble d'informations, mais c'est un peu plus compliqué puisque ce dernier est représenté comme la deuxième dorsale nerveuse après les hommes au sein d'une entreprise.

¹ GILLET M, GILLET P, Système d'information des ressources humaines édition DUNOD, Paris, 2010, p : 10.

² VON BERTALANFFY, L, Théorie générale des systèmes, édition DUNOD, Paris, 2003, p: 19

Lorsque le cycle économique d'une entreprise est ralenti ou même arrêté, le gestionnaire de l'entreprise va chercher à trouver d'où viennent ces ralentissements (sous- payer ou sur payer les salariés, ne pas bien le gérer, le former ou bien le motiver, etc.). Une fois les problèmes trouvés, il lui faut organiser des moyens pour être informé en temps réel de l'état d'avancement sur la résolution de ces derniers : c'est ce qui va constituer le système d'information.

Le schéma ¹ ci-après représente un Système d'Information d'une entreprise.

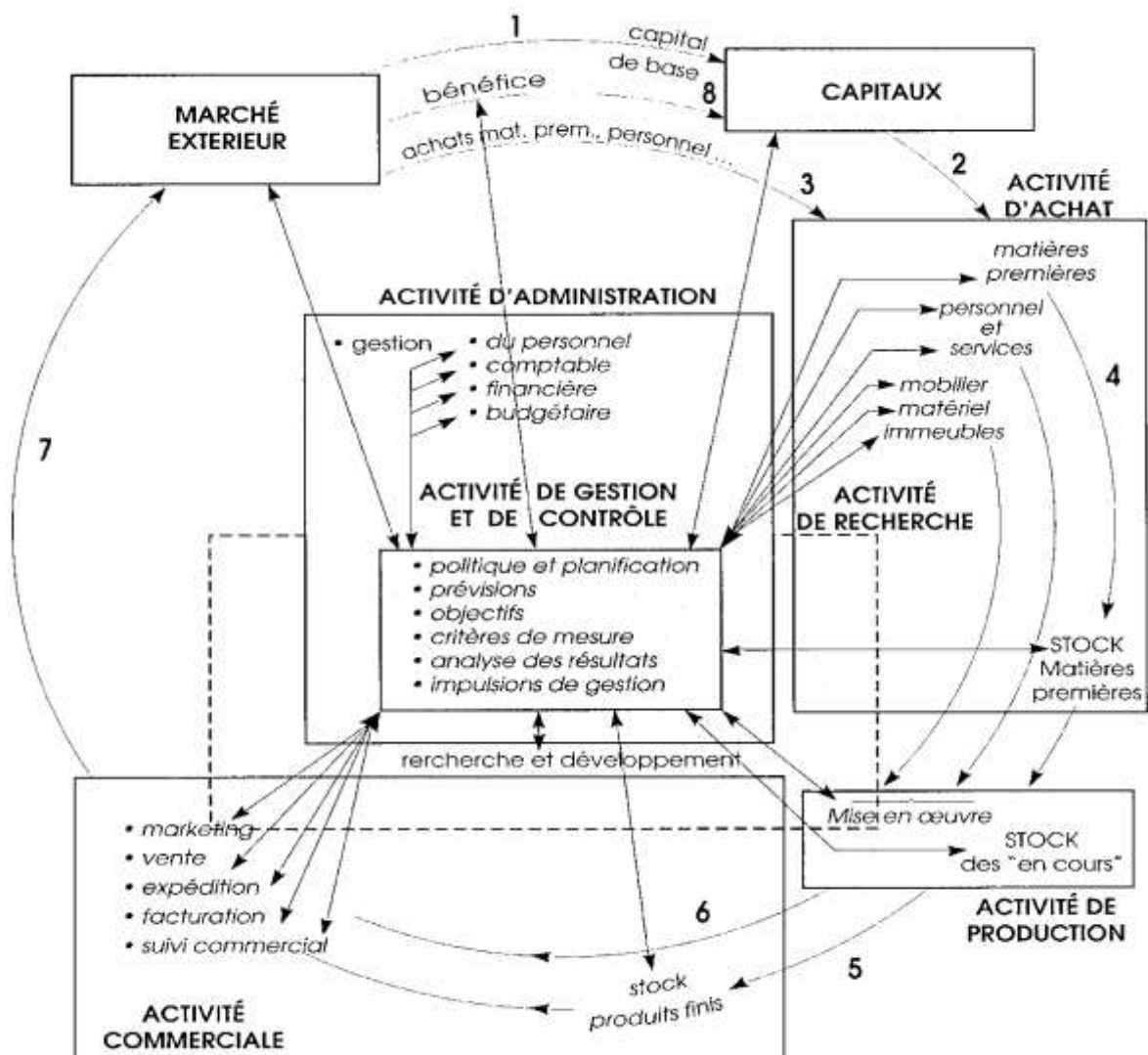


Figure II-2 : Représentation schématisée d'un système d'information d'une entreprise.

¹ ANGOT, H, op cit, p: 19.

2.1. Les types d'un système d'information.

Selon LAUDON K. et LAUDON L., un système d'information peut être de différents types¹ :

- ▲ Manuel : c'est-à-dire qu'il repose sur l'utilisation du papier et du crayon,
- ▲ Parallèle : ceci représente le bouche à oreille,
- ▲ Informatisé : le Système d'Information repose sur des technologies informatiques, des logiciels et du matériel. Lorsque nous parlerons de système d'information au cours de ce mémoire, nous ferons référence à ce dernier type de système : le système d'information informatisé.

2.2. Fonctionnement du système d'information :

Le système d'information est en quelque sorte la mémoire de l'entreprise. Selon l'approche systémique², l'entreprise peut se décomposer en trois sous-systèmes qui sont en perpétuelle interaction³ :

- ▲ **le système d'opération (module opérationnel MO) :**

C'est là où s'effectuent les processus de production (action pour la transformation de ressource en produit ou service)

- ▲ **le système de décision ou de pilotage (module pilotes MP) :**

C'est ce système qui exerce un control, une régulation, décision pour assurer la cohérence entre l'objectif et les actions.

- ▲ **système d'information :**

¹ LAUDON, K, et LAUDON, J, op cit, p : 22.

² GILLET M, GILLET P, op cit, P 3-10.

³ Ophélie CASTILLO, mémoire de fin d'étude le système d'information des ressources humaine aux seins de petites et moyennes entreprises, université du Reims Champagne –Ardenne.

C'est l'interface entre les modules pilotes et les modules opérationnels .il enregistre, mémoriser et traité les informations en prévenance MO, afin d'informer les MP .Ces dernier vont utiliser ces information pour prendre décision d'action. Enfin le Système d'Information renvoie ces décisions aux MO .Voir le schéma qui vient après :

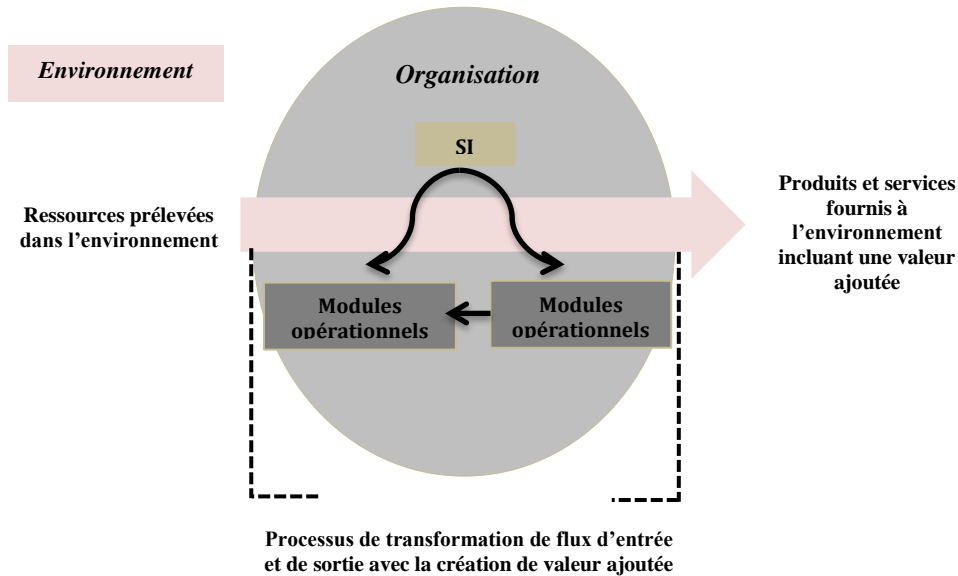


Figure II-3 : Le fonctionnement de système d'information¹

2.3. Le rôle de système d'information :

A- Le système d'information est une aide pour la prise de décision :

Le Système d'Information permet aux responsables d'obtenir les informations qui leurs sont nécessaires pour les prises de décision .Ils vont pouvoir étudier plus facilement les conséquences possibles de leur décision .le Système d'Information va aussi permettre d'automatiser certain décisions.

B- Le Système d'Information est un outil de contrôle de l'évolution d'organisation :

¹ GILLET, M, GILLET, P, op cit, p: 16.

Le Système d'Information va permettre de détecter des dysfonctionnements interne ou des situations anormal pour que cet outil soit opérationnel ; le Système d'Information doit être la « mémoire collective » de l'organisation cela en gardant constamment une trace de chaque information.

C- Le Système d'Information est un outil de coordination des différentes activités de l'entreprise :

Le Système d'Information va aussi fournir des informations sur le présent, elles seront les mêmes pour l'ensemble des services et seront mises à jour régulièrement .tout le monde est informé de mêmes manières selon son accès aux informations.

2.4. Le développement du système d'information¹:

Le système d'information a vu le jour au moment où il y eut séparation entre les concepteurs des applications informatiques et les utilisateurs.

L'informatique est entrée dans les entreprises, à partir des années 1950, sur l'architecture du calculateur Edvac. Dès lors, était née une technologie qui permettait de faire des calculs sur des informations entrantes codées en binaire. Sans mémoire morte (disque dur), ces premiers ordinateurs étaient des gros calculateurs utilisés par les seuls informaticiens qui concevaient les programmes pour leur utilisation. L'utilisateur de la technologie était le concepteur de cette même technologie.

C'est en 1962 que le mot « informatique », synthèse des mots «information» et «Automatique », est apparu en 1967 qu'il a été adopté par l'Académie française, au détriment de l'« ordnatique ».

¹ AUTISSIER David, DELAYE Valerie, mesurer la performance du système d'information, édition EYROLLES, bd saint Germain, P : 51.

Les révolutions technologiques du disque dur et du transistor dans les années 1960 ont permis une augmentation de la puissance, de la portabilité et de l'utilisation des ordinateurs.

L'ère Des *Main frame* (réseau avec un serveur central et des terminaux passifs) des années 1960 et 1970 a permis une généralisation de la technologie informatique dans les entreprises.

Les technologies de stockage des données ont conduit à s'interroger sur la manière de ranger les informations pour que celles-ci soient retrouvées rapidement. C'est dans les années 1970 que des chercheurs ont formalisé le modèle entité/association pour construire les structures des bases de données. Hérité des modèles mathématiques de la théorie des ensembles, le modèle conceptuel des données est devenu une manière de regrouper les informations entre elles, en tables et bases de données.

L'informatique est passée de l'ère des traitements (uniquement des programmes) à celle des données, où ce qui est important est de définir les informations. Les traitements sont toujours les mêmes, c'est-à-dire l'écriture, la recherche, la modification et la suppression d'informations. Le fait d'accorder de l'importance aux données a conduit les informaticiens à s'intéresser à l'activité, aux flux d'information, aux acteurs de l'entreprise et à procéder à des analyses fonctionnelles en amont de la programmation.

2.5. Évolution du Système d'Information

Le tableau ci-après montre les évolutions de la technologie informatique du système d'information, des années 1950 à nos jours.

Période	Technologie informatique	Action d'informatisation
1945/1960	Naissance en 1945 du premier ordinateur moderne l'EDVAC	Écriture de programmes avec des langages informatiques
1960/1980	<ul style="list-style-type: none"> • Miniaturisation et développement de la puissance des ordinateurs. • Développement des capacités de stockage (disques durs). 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmation en langages spécifiques. • Modélisation des bases de données (logique relationnelle).
1980/1990	<ul style="list-style-type: none"> • Développement du micro-ordinateur. • Mise en réseau de micro-ordinateurs dans une logique client/serveur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement du micro-ordinateur. • Mise en réseau de micro-ordinateurs dans une logique client/serveur.
1990/2000	<ul style="list-style-type: none"> • Développement des éditeurs de logiciels. • Développement des grands projets ERP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modélisation des processus de l'entreprise et réengineering pour adapter des produits standards.
Depuis 2000	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en réseau intra et inter entreprise avec Internet et développement du e-business. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation du Système d'Information comme une variable de structuration de l'activité et de déclinaison des stratégies d'entreprise.

Tableau B : évolution du système d'information

3. Système d'information et système informatique :

Le système d'information est la partie de réel constituer d'information organisées, d'événements ayant un effet sur ces informations et d'acteur qui agissent sur ces informations ou à partir de ces information, selon les processus visant une finalité de gestion et utilisant les technologies de l'information.

Le système d'information traiter de l'utilisation de la technologie informatique en entreprise .c'est une fonction à part entière qui a en charge trois points¹ :

a- **la stratégie des systèmes d'information** : quel sont les besoin de l'organisation en matière d'informatique en fonction de son activité et de ses stratégies ?

b- **le déploiement des systèmes d'information** : comment réussir les projets informatiques ?

c- **L'exploitation du système d'information** : comment suivre la disponibilité du parc informatique et télécom, et la performance des applications de l'entreprise ?

Le système d'information traite de l'installation et de l'utilisation de la technologie informatique pour la réalisation des activités d'une organisation

L'informatique est la technologie gérée par le système d'information, mais il existe une différence entre ces deux notions :

- Le système d'information : fait le lien entre la technologie informatique et le fonctionnement d'une entreprise.

¹ DAVID Autissier, VALERIE Delaye,op cit, p49

• L'informatique : quant à elle, désigne des machines (ordinateur, réseaux) et des logiciels .la compétence informatique consiste à maîtriser à la fois la technicité des matériels et des langages de programmation et/ou le paramétrage des logiciels.

Cette première structuration du système d'information nous conduit à donner la définition suivante.

Le système d'information (SI) est l'ensemble des méthodes, technique et outil pour la mise en place et l'exploitation de la technologie informatique nécessaire et la stratégie de l'entreprise.

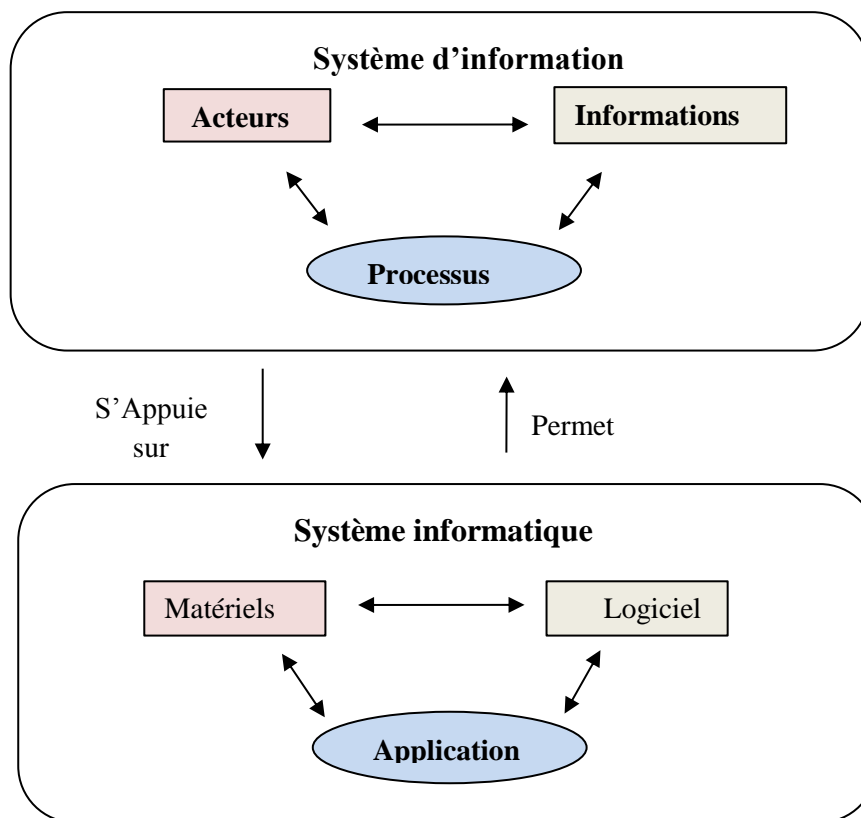


Figure II-4 : système d'information et système informatique¹

¹ MORLY, management d'un projet système d'information 5^{ème} édition DUNOD, paris, p: 2.

3.1. Caractéristiques de système informatique

Un système d'information présente les caractéristiques suivantes :

- dynamique : il a des changements d'état
- Ouvert : il a un environnement, des entrées et des sorties ;
- Actif : il réagit par rapport à son état et à celui de son environnement ;
- Adaptatif : il adapte à son comportement à ses objectifs ;
- Contrôler : il possède un des sous-système(s) de contrôle.

3.2. Les principales sources de système information

✓ **Données** : sous des formes variées (chiffre, texte, images, sons ...) ses ressources essentiellement matérialiser l'information détenue par l'organisation. Elles sont la matière première sur laquelle le système d'information agit, elles sont traitées à l'aide de modèles qui expriment des connaissances, et permet de déduire un résultat ou une action¹

✓ **Logiciel** et procédure : il constitue la description formelle des opérations effectuées (les programmes : les systèmes d'exploitations, traitement des textes, feuille de paie. Les procédures : saisies, correction d'erreur distribution des chèques de paie)

✓ **Matériel** : le système d'information repose des technologies numériques de l'information (réseaux ordinateurs, unités périphériques, station de travail, papier...)

✓ **personne** : il y a pas du système d'information sans personne, sans acteur : se sont soit des utilisateurs de système, employés, cadre qui pour la réalisation de leurs tâches, utilisent l'information produit par le système et ces possibilités d'automatisation ou qui alimente le système.

¹ REIX Robert : système d'information et management des organisations, 4^{ème} édition, Paris, 2002, P: 49- 21.

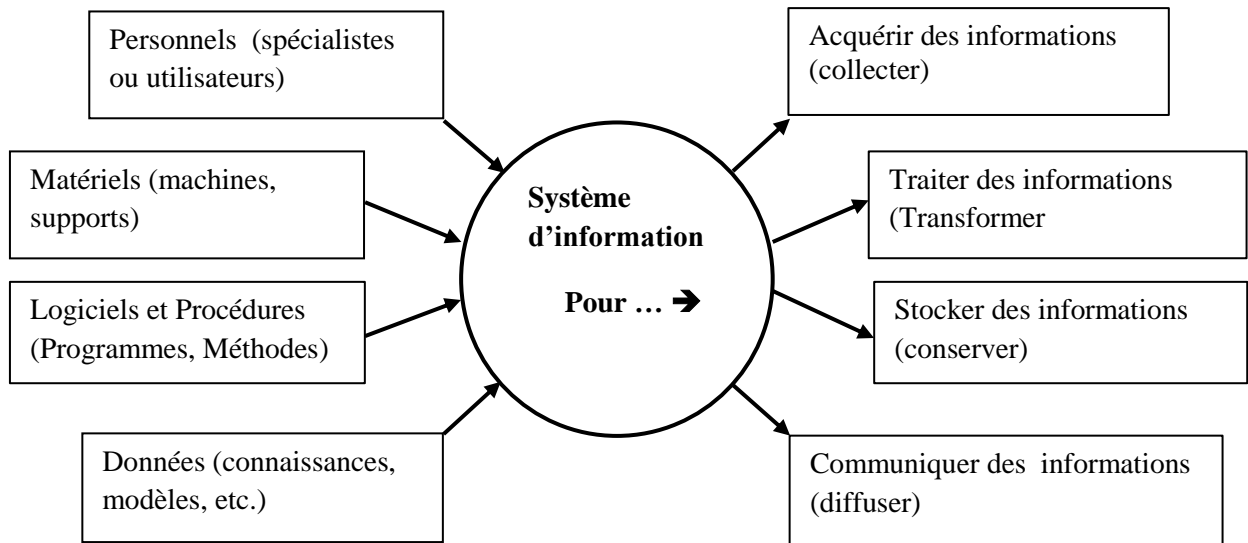


Figure II-5 : source de système d'information¹

3.3. Les qualités de système d'information

✓ **la rapidité** : le système d'information doit diffuser l'information rapidement car elle a une durée très périssable, les gestionnaires de base de données ont permis via réseaux locaux et publics de mettre à disposition de tous les utilisateurs une masse d'information mise à jour instantanément en une seule fois.

✓ **La fiabilité** : ou intégrité des informations : c'est à dire conforme à la réalité, ou le plus proche possible, attention aux rumeurs, aux bruits

✓ **la pertinence** : le système d'information doit procurer à chaque agent toutes les informations dont il a besoin et uniquement celle-là.

✓ **confidentialité** : quand cela doit être, tout doit être pour éviter les fuites (mot de passe, clé d'accès...).

¹ JOLIVET Félix et REBOUL Gérard, *informatique appliquée à la gestion*, 2^{ème} édition, édition dunod, paris, 1996, p: 28.

3.4. Les conséquences de système d'information :

A- Difficultés supplémentaires

Même si l'on suppose que les différentes partenaires se font suffisamment confiance pour collaborer efficacement, les extensions des systèmes d'information au-delà des frontières de l'entreprise de réel problème :

- **D'interopérabilité** : capacité des matériels et des logiciels à fonctionner ensemble via ces réseaux de communication ;

- **D'interfonctionnement** : accès réciproque aux données et aux ressources nécessaires lors des « passages de relais » entre multiple système hétérogènes

La difficulté principale de la mise en place d'une chaîne logistique intégrée réside dans l'existence de système informatique hétérogène qui doit être adapté par une mise en œuvre coûteuse.

B- Différents Critères d'évaluation :

La mise en place des systèmes de ce type obéit à des logique d'optimisation conjointe de l'ensemble de la gestion des flux .pour répondre correctement à ces objectif, ils doivent concilier deux impératif :

- Celui de la rapidité de réponse (quick réponse à la demande de client, répercutée tout au long de la chaîne ; cette notion de quick réponse a été élargir à la notion « déficient consumer réponse » ou grâce au traitement rapide des informations, on réduit les couts de la chaîne d'approvisionnement tout en diminuant le délai de réaction ;

- Celui de la sécurité de fonctionnement : parce qu'ils supportent les processus essentiel de l'entreprise, ces système d'information doivent pouvoir fonctionner en permanence, sans erreurs, en résistant aux tentatives d'utilisation frauduleuses (en particulier, en matière de paiement.

3.5. La place du système d'information dans l'organisation

Le système d'information assure le couplage organisationnel entre les systèmes opérationnel et les systèmes de pilotage. Un de ces rôles essentiels est de maîtriser l'entropie dans le déroulement du processus de croissance de l'organisation. L'organisation est vue comme un système vivant et ouvert, intégré dans un environnement lui-même composé d'autres systèmes avec lesquels il entre en interaction. On constate que le système d'information est donc un élément composant d'un système qui assure le couplage organisationnel entre les modules opérationnels qui assurent les prouesses de transformation des flux entrant en flux sortants créateurs de valeurs ajoutées et les modules pilotes qui prennent les décisions et contrôlent les résultats obtenus.

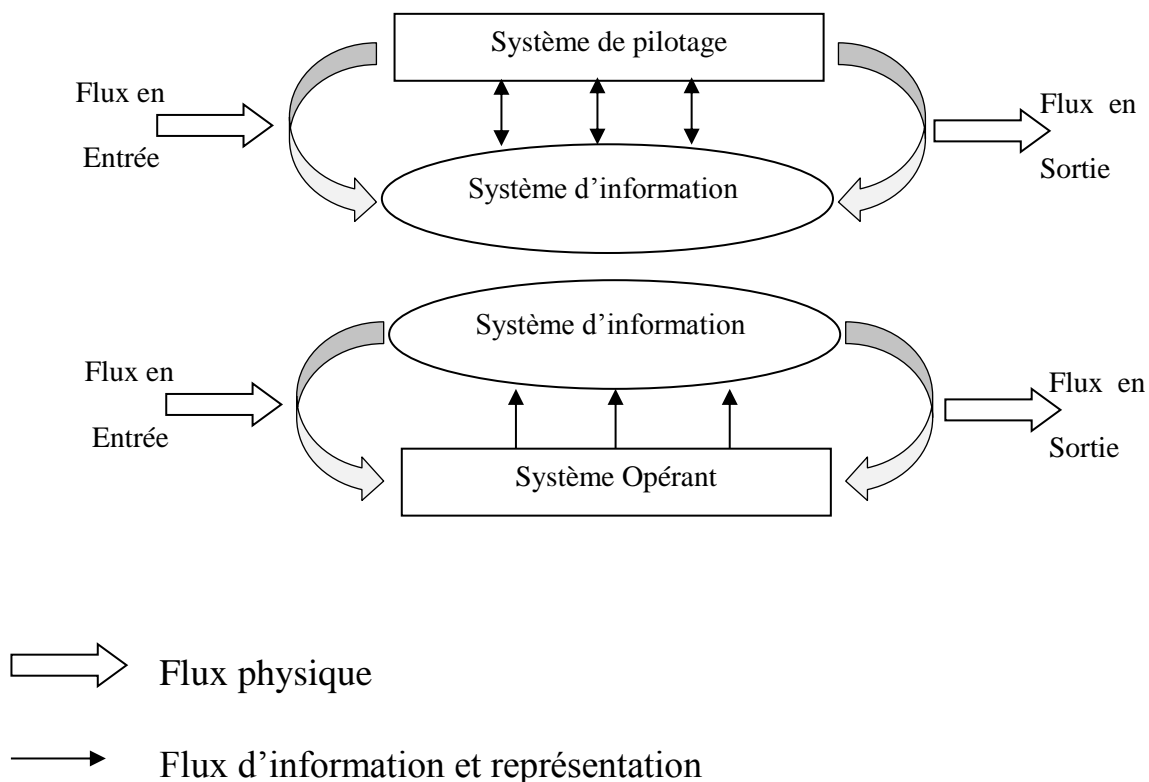


Figure II-6 : la place de système d'information dans l'organisation¹

¹ Mohamed Nedib Khelifi, méthode de conception d'un système d'information par approche systémique et aide à la décision, thèse de doctorat, Paris 12, 1988, P: 11.

D'après le schéma, le système d'information de l'entreprise se situe entre deux sous système : le système opérationnel et le système de pilotage. Il assure le traitement des données pour produire des informations utiles au sous-système de pilotage et pour servir de base de la décision. Ces informations qui sont souvent liées entre elles, par exemple : le contrôleur de gestion gère des informations à partir des données de vente et de production. Il traite en suite ces données pour aider au pilotage de l'entreprise. La qualité et l'exhaustivité des informations sont primordiales pour le système de pilotage. À ce niveau, les décideurs de l'entreprise sont confrontés à des réalités très complexes. Chaque sous système du système-entreprise produit ses propres indicateurs et prend des décisions. Cependant, plus on se trouve en haut dans la pyramide, plus les informations extérieures prennent de l'importance.

3.6. Les outils du système d'information :

Le système d'information joue un rôle intégrateur à deux niveaux :

- Dans la définition d'un langage commun (véritable cœur d'information et de connaissances partagées par l'ensemble des membres de l'entreprise).
- La mise en œuvre d'une base d'informations partagées (système de collecte, d'analyse et de diffusion des données de l'organisation).

Sur ce dernier point, il faut insister sur la nécessité de mettre en œuvre un système de tableau de bord opérationnel. Deux tendances vont dans ce sens : la création de Data Warehouse et la mise en place de logiciel intégré type ERP.

a- Le Data Warehouse (entrepôt de données) : « stockage centralisé des données.

Concept informatique visant à regrouper dans une unité centralisée, accessible via un réseau, toutes les informations disponibles dans une société. Le Data Warehouse permet une meilleure diffusion de l'information en présentant les informations non pas sous forme brute mais d'une manière directement

utilisable par les différents services de l'entreprise.¹ Le Data Waterhouse permet à la fois d'extraire à fréquence régulière venant des bases de production et de modéliser ces données afin de les analyser sous forme de tableaux croisés.

b- Les systèmes d'information intégrés (ERP : Enterprise Resource planning) :

Désignés souvent par le terme français **Progiciel de Gestion Intégrée (PGI)**, proposés par des entreprises comme SAP, Oracle, JD Edwards,... conçus à l'origine pour améliorer le processus CPL (Commande, production, livraison) des entreprises, ils ont pour objectif de « traiter l'ensemble des fonctions administratives et commerciales de l'entreprise (finance, production, vente, comptabilité, ressources humaines etc.) Dans une perspective de gains de productivité d'amélioration de la qualité, de diminution des couts et des délais de fabrication comme de livraison. »²

Les différentes applications opérationnelles (gestion des achats, stock, gestions commerciale...) prennent en charge les différents processus de décisions. Il existe des applications transversales (outils bureautiques, messagerie...) partagées par l'ensemble du système. Les données sont partagées et gérées de façon centralisée.

Enfin les utilisateurs ont accès à l'ensemble des informations en fonction des autorisations définies (chaque membre est identifié par un code d'accès via internet).

Dans un système d'information classique, on trouve fréquemment un ERP 'Enterprise Resource planning' : ou PGI 'Enterprise Resource Planning' qui prennent en compte plusieurs domaines de la gestion des ressources humaines et de l'entreprise en général.

¹ CHMPEAUX Jacques, Christian BRET. Op-cit, P: 259.

² LEVY-LEBOYER Claude et al, la psychologie de travail, éditon d'organisation, paris, 2003, p: 643.

4. Les pratiques de la fonction système d'information

Que fait une personne qui occupe un poste en système d'information ? Quelles sont ses productions au quotidien dans le cadre de son activité ? Pour répondre à ces questions, nous avons regroupé les principales pratiques de la fonction en trois parties :

- ✓ Les pratiques liées aux projets d'informatisation ;
- ✓ Les pratiques liées au pilotage des Technologie d'Information et de Communication ;
- ✓ Les pratiques liées à la gestion de la technologie informatique¹.

4.1. Les pratiques liées aux projets d'informatisation :

Le déploiement de projets informatiques occupe, en général, une grande partie du temps de travail des personnes en système d'information. Les tâches confiées sont très différentes en fonction des projets, des technologies déployées et des entreprises. Parmi elles, les tâches suivantes peuvent être réalisées pour tout ou partie :

- ✓ Construction du projet : lotissement, planning, organisation, pilotage.
- ✓ Réalisation d'un lot du projet.
- ✓ Analyse fonctionnelle qui consiste à formaliser les processus, les règles de gestion et les données des activités à informatiser.

L'analyse fonctionnelle est parfois appelée conception générale ou conception détaillée en fonction du niveau de formalisation dans les projets.

- ✓ Sélection d'un outil informatique en réponse à un besoin.

¹ AUTISSIER David, DELAYE Valérie , op cit, P: 55.

✓ Cahier des charges qui concrétise les spécifications techniques à partir de l'analyse fonctionnelle. Les spécifications correspondent aux fonctionnalités du futur outil informatique. Cela se matérialise par un travail de formalisation à l'aide d'une méthodologie.

Gestion du lot conduite du changement d'un projet : production de l'étude d'impacts, du plan de transition avec l'outil informatique qui mettra en place le projet, du plan de formation et du plan de communication.

4.2. Les pratiques liées au pilotage du Système d'Information

Une fois installées, les technologies informatiques, sous forme d'infrastructures matérielles et d'applications, nécessitent d'être pilotées au regard de leurs performances opérationnelles et de leur intégration comme levier de la stratégie générale de l'entreprise. En considérant cet objectif de pilotage, nous distinguons les pratiques suivantes :¹

a. Définir une stratégie des Système d'Information en fonction de la stratégie de l'entreprise, des infrastructures techniques existantes et des compétences des acteurs internes à s'intégrer dans des projets Système d'Information.

b. Organiser le système d'information, tant dans le positionnement interne que sur la répartition des tâches, les modes de fonctionnement et le management. Sur ce point, il est également important de déterminer le bon dimensionnement de l'équipe Système d'Information et d'envisager, le cas échéant, le recours à l'infogérance (externalisation de certaines activités à des prestataires externes).

c. Le contrôle des Système d'Information se matérialise par des dispositifs de contrôle interne et de contrôle de gestion. Les premiers définissent les règles et procédures à suivre. Les seconds construisent les indicateurs de suivi de l'activité en termes opérationnels, gestionnaires et stratégiques. La dimension gestionnaire

¹ David AUTISSIER, Valérie DELAYE, op cit, P: 55-58.

intègre la notion financière mais également des pratiques d'évaluation de l'actif immatériel de l'informatique.

d. L'urbanisme en système d'information consiste à croiser la cartographie des processus de l'entreprise avec celle des applications informatiques, afin de s'assurer de la couverture applicative de tous les métiers et activités de l'entreprise.

e. La prospective en système d'information est d'autant plus importante qu'elle traite de la technologie informatique. Les investissements doivent toujours se faire avec la technologie la plus avancée pour ne pas avoir à les réitérer dans un laps de temps qui pourrait être inférieur à leur amortissement. Avec l'objectif d'avoir connaissance des nouveautés et de prendre les décisions d'investissement suivant l'état de l'art, la prospective est indispensable.

4.3. Les pratiques liées à la technologie informatique

Ces pratiques sont à la frontière entre la compétence Système d'Information et la compétence informatique. Celui qui occupe un poste en système d'information n'est pas un technicien de l'informatique, mais il est nécessaire qu'il en maîtrise les principales caractéristiques pour faire en sorte de gérer au mieux les projets d'informatisation. Ces caractéristiques peuvent se résumer aux points suivants :

1) Les langages informatiques : les applications informatiques sont développées avec des langages en fonction de leurs fonctionnalités

2) Les produits informatiques : depuis une vingtaine d'années, l'informatique a muté vers une informatique d'éditeurs. Les logiciels ne sont pas développés en interne par chaque entreprise, mais achetés de manière standard auprès d'un éditeur qui prend en charge le développement et la maintenance.

Chapitre III :

Analyse et Interprétation des Résultats

SECTION 01 : Présentation de l'Organisme d'Accueil

1. Présentation des Moulins de la Soummam :

Les moulins de la Soummam (spa) est une filiale, issue de la restructuration de l'entreprise ERIAD SETIF, dont le siège social emplanté à Sidi-Aich, pour des raisons de rentabilité économique.

Cette filiale est composée de deux unités de production : sidi-Aich et kherrata.

1.1. Historique :

- La première restructuration de la S.N SEMPAC en 1983 a donné naissance à l'entreprise ERIAD SETIF, qui est rentré en autonomie 1990.
- Le 02 Octobre 1997 : l'ERIAD parachève son autonomie en filialisant les unités lui appartenant, d'où la naissance de la filiale « les moulins de la Soummam SPA » dotée d'un capital de 85.000.000 DA.
- Le capital est devenu à 100% par le groupe ERIAD-Sétif.
- La filiale est administrée par un conseil d'Administration composé de sept (07) membres dont deux (02) représentants de droit.
- La société par actions « les moulins de la Soummam » Sidi-Aich est une filiale de l'ERIAD-Sétif, elle a été créée suivant l'acte notarié le 02/10/1997 et enregistré par maître KHARCHI Mohamed Cherif Notaire à Sétif.
- Le 31 Décembre 1988, la filiale « les Moulins de la Soummam SPA » a augmenté son capital social de 85.000.000 Da à 528.000.000 Da, et augmenté à 891.310.000 Da en 2007.
- Le siège social de la société est sis à la rue de Gare Sidi-Aich Wilaya de Bejaia.

1.2. Situation géologique :

L'unité de production de Sidi-Aich est située au nord-ouest de la wilaya de Bejaia, à une distance de 45km pour des raisons stratégiques, elle se trouve plus précisément près de la gare SNTV, elle est implanté sur une surface de six (06) Hectare, dont deux (02) Hectare destinés au génie civil.

1.3. Fiche Technique :

Son activité principale est la transformation des céréales du Blé dur et du Blé tendre, la production et la commercialisation des produits déviés, l'unité est composée de moulins de fabrication :

- ✓ **Semoulerie** : le blé dur est la matière première utilisée pour obtenir de semoulerie.
- ✓ **Minoterie** : le blé tendre est la matière première utilisée pour obtenir la Farine (produit fini).

2. Patrimoine de la Société :

La filiale « les moulins de la Soummam SPA » est constituée des terrains, Bâtiments et équipements situés au niveau des unités de production suivantes :

- Unité de production de Sidi-Aich
- Unité de production de Kherrata
- Circuit de Distribution de Jijel
- Circuit de Distribution de Sidi-Aich et Bejaia

Superficie :

Moulins	Superficie	Bâtie
Sidi-Aich	60.000	26.000
Kherrata	15.689	1.573

Capacité de Stockage :

Moulins	Matière Première	Produits Finis
Sidi-Aich	125.000	16.000
Kherrata	8.000	4.700

Capacité de trituration :

Moulins	Blé Dur	Blé Tendre
Sidi-Aich	5.900	1.500
Kherrata	1.000	--
Total	6.900	1.500

Historique :

Moulins	Date de la mise en œuvre	Date de Rénovation	Equipements
Moulin Mixte 3 000 Qx/j	1982	1997	Ocrim (Italie) Golfetto (Italie)
Moulin 4 400 Qx/j	1995	--	Ocrim (Italie)
Moulin 1 000 Qx/j	1930	1994	Molino (Turquie)

SECTION 02 : Analyse et Interprétation des Résultats

1. Analyse des cas :

✓ Cas N° 01 :

Notre premier cas est une Femme mariée âgée de 30ans, titulaire d'un diplôme universitaire « licence classique en comptabilité ». Recrutée au sein de Moulins de la Soummam en 2010. Elle occupe un poste adéquat et conforme à sa formation universitaire qui s'agit d'un cadre comptable. Depuis son recrutement, elle a bénéficié de plusieurs formations qui correspondent à son Diplôme.

Pour ce cadre le rôle de l'information dans le fonctionnement de l'entreprise est la création et le maintien des liens entre les salariés. Pour elle encore l'information représente un enjeu pour la réussite de l'entreprise, l'information concerne des renseignements sur le marché, les fournisseurs et les clients et regarde également des indications sur les entreprises concurrentes.

Notre cas juge que la communication des informations est efficace et disponible au sein de l'entreprise les moulins de la Soummam. Cette communication s'appuie sur des technologies moderne comme : email, fax, et messagerie.

L'actualisation de la technologie de l'information et de la communication est disponible au sein de l'entreprise « les moulins de la Soummam », la preuve les

ressources informatiques sont présentes aux les moulins de la Soummam comme le Windows 8 et HP dernière création, et cela notamment pour l'amélioration de sa progression.

Au sujet de l'existence des compétences nécessaire pour le bon fonctionnement de son système d'information au sein de l'entreprise des moulins de la Soummam, cette responsable l'a argumenté par la capacité de tous les travailleurs de transmettre la communication, concevoir la structure de base de données avec les administrateurs des systèmes informatique et le chef de projet, tester et comparer les caractéristiques de différents systèmes de gestion de base de données et assurer la veille de la technologie, ainsi que de tester les nouveaux produits sans oublier que l'entreprise assure des formations pour développer les compétences des salariés.

Sur la question relative à la maitrise technique des moyens informatique au sein de l'entreprise, ce manager juge qu'elle est bonne grâce à des prestations de service sur les moyens techniques. C'est-à-dire qu'il y ait toujours des supports pour assurer le bon fonctionnement des moyens informatiques qui sont les micro-ordinateurs, des bases de données ainsi que l'ensemble du parc logiciel.

Concernant les technologies de l'information et de communication au sein de l'entreprise elle affirme qu'elles sont disponibles et opérationnels d'une façon pérennante, et elle l'explique par la possibilité du service est assurée durant les heures de travail même les week-ends mais en cas de nécessité.

Pour cette responsable, l'entreprise « Les moulins de la Soummam » représente son avenir car elle tient à développer ses capacités intellectuelle et financière.

Au sujet de motivation dans le travail, pour ce cadre constitue le phénomène complexe puisque à l'entreprise des moulins de la Soummam il y toujours des changements et elle regarde toujours vers l'avenir ce qui est motivant. Donc on peut comprendre que la motivation est liée à l'intention d'agir, et de se manifester chez les collaborateurs par des comportements, mais l'entreprise doit aussi respecter les inspirations et les attentes des collaborateurs. Ensuite, elle l'affirme par les primes, l'augmentation de salaire.

Pour la circulation de l'information au sein de l'entreprise, il y a beaucoup d'amélioration à faire et pleins d'efforts à réaliser puisque l'information est un instrument de communication dans l'organisation, et de liaison avec l'environnement ainsi qu'un support de la connaissance individuelle.

Pour elle aussi l'information nécessaire est liée au déroulement du travail qui parvient d'une façon rapide, précise et cohérente et avec cohérence tout dépend des situations des cas et des personnes avec lequel on collabore.

Ce cadre affirme que grâce au service commercial et marketing quand peut faciliter le contact de l'entreprise avec le marché, les clients et les fournisseurs.

Concernant l'existence d'une base de données solide qui conditionne la prise de décision par le responsable dans n'importe qu'elle décision à prendre, ce manager voit que cette base peut aider à la prise de décision puisque c'est un outil

d'aide à la décision avec l'implication des parties prenantes et avec les parties qu'une meilleure décision peut être prise. Donc il faut se référer à une base de données car elle est indispensable.

Pour la question de la communication efficace au sein de l'entreprise est un acte d'établir des relations avec tous les personnels qui permette la diffusion d'un message. Cette cadre voit que la qualité de la communication favorise la coopération au sein de l'entreprise qui se facilite avec les réunions et les groupements.

Cette cadre affirme que la capacité de transmission des informations et des connaissances au sein de l'entreprise qui est reconnue comme une valeur essentiel dans le fonctionnement de travail en disant « elle est nécessaire que ce soit dans l'entreprises ou à l'extérieure de l'entreprise ».

✓ Cas N° 02 :

Il s'agit d'une ingénieure en Laboratoire, célibataire âgée de 29 ans, qui est affectée à un poste conforme et adéquat à sa formation universitaire, ou elle occupe un poste d'ingénieur en laboratoire. Recruté à l'entreprise des Moulins de la Soummam depuis 2 ans. Elle a bénéficié d'au moins de cinq (03) actions de formation depuis son recrutement.

Pour ce cadre le rôle de l'information dans le fonctionnement de l'entreprise est basé sur la communication entre les entités en le partageant au sein de l'entreprise. Car comme il a expliqué : « L'information est l'opération par laquelle un être humaine ou un organisme (l'émetteur) transmet un message à un ou plusieurs autres (récepteur) en vue de l'utilisation par ces derniers des indications qu'il contient ». Le fonctionnement d'une organisation s'opère selon un ensemble d'information et de règle de comportement. L'information constitue l'une des ressources stratégiques d'une organisation pour la prise de décision et la réalisation des objectifs fixés. Pour cela, l'organisation a besoin d'information venant de l'intérieur et de l'extérieur.

Ce responsable juge que la communication des informations est efficace et disponibles à l'entreprise « les moulins de la Soummam » car il y a des moyens nécessaires comme : L'affichage qui permet d'informer, de sensibiliser le projet de l'entreprise et e-mail ; puisque pour elle une communication efficace au sein

d'une entreprise est une communication transparente et partagée entre la direction et les salariés.

Concernant la nécessité de l'actualisation de la technologie d'information et de communication, pour l'amélioration de sa progression, il insiste qu'il faut toujours de nouveau quel que soit l'utilisation de l'internet et de nouveaux logiciels car c'est un métier qui demande de l'innovation.

En ce qui a de relation à la compétence nécessaire aux seins des moulins de la Soummam, il a témoigné qu'il y ait des compétences nécessaires pour le bon fonctionnement car il y a des personnels compétents. Transmettre les documentaires en adoptant les informations, est une activité qui met en œuvre des techniques d'acquisition.

Il a affirmé à ce propos : « c'est en forgeant qu'on devient forgeron », de ce fait on peut comprendre que c'est en apprenant qu'on développe nos connaissance et compétences pour enfin pouvoir les partager.

Ce cadre certifie la disponibilité des nouvelles technologies de l'information et de communication au sein de l'entreprise les moulins de la Soummam, en raisonnant « on trouve des moyens informatique qui sont disponible et opérationnel, des applications qui facilitent la communication entre les directions.

Concernant la motivation au travail, ce manager affirme qu'il doit assister à des formations organisé au sein de l'entreprise, les personnes motivées persistent à fournir les efforts requis pour effectuer leurs tâches et qu'elles adoptent des attitudes et des comportements cohérents par rapport aux objectifs organisationnels qui permettent d'atteindre ses objectifs personnels.

En ce qui concerne la circulation de l'information au sein de l'entreprise, pour ce cadre, la transmission de l'information est satisfaisante puisqu'ils ont tous les moyens et matériels nécessaires, elle a ajouté que l'entreprise leur a donné la chance d'étudier un logiciel qui leur permet de gérer et leur aide dans leur travail.

Ces informations nécessaires, liées au déroulement du travail, ne parvient pas vraiment d'une façon rapide et elles sont plus au moins précises et cohérente.

A propos de l'existence d'un service de la direction d'information qui facilite le contact de l'entreprise avec le marché, le client et les fournisseurs, elle a répondu avec assurance en appuyant sur la disponibilité des réseaux extérieurs, le fax et des logiciels.

Interrogée sur l'existence d'une base de données solide si elle peut conditionner la prise de décision pas les responsables, il a dit qu'il faut avoir toutes les informations nécessaires pour prendre une décision, tout dépend s'il n'y a pas des informations nécessaire, il faut quand même prendre cette décision à la fin. D'où la nécessité d'une base de données qui nous renseigne sur les clients.

Ce manager voit que le travail d'équipe est très important dans n'importe qu'elle entreprise et juge que la capacité de transmission des informations et des connaissances au sein de les moulins de la Soummam reconnue une valeur essentiel dans le fonctionnement de travail et affirme que c'est le fruit d'un travail en équipe.

✓ Cas N° 03 :

Le troisième cas est un homme célibataire, âgé de 35 ans, diplômé de Licence académique finance et comptabilité, ayant cinq (05) années d'expérience professionnel au sein de l'entreprise des Moulins de la Soummam.

Ce cadre informe que le rôle de l'information dans le fonctionnement de cette entreprise est d'améliorer les stratégies de communication interactive, l'efficacité collective et personnelle. L'information est nécessaire pour prendre les meilleures décisions ce qui la rend indispensable dans cette entreprise.

Ce responsable juge que la communication des informations soit efficace et disponible grâce aux messageries électroniques qui permettent d'adresser des courriers ou de simple message à un ou plusieurs destinataires préalablement sélectionnés.

Concernant l'actualisation des technologies de l'information et de la communication, il juge aussi qu'il est nécessaire d'actualiser ses connaissances et de les développer quotidiennement puisque c'est la seule manière qui va nous permettre d'évaluer et d'atteindre ses projets professionnels, il ajoute ensuite qu'avec ces techniques il y aurait une rapidité dans la réalisation des activités et la communication s'effectuerait paisiblement au sein de l'entreprise, d'un niveau à un autre. Les techniques d'information et de communication permettent en effet un meilleur accès aux informations de toute ordre pour l'ensemble de personnel de

l'entreprise et faciliterait le partage de ces informations pour une plus grande performance de l'organisation.

Sur la question relative aux compétences nécessaire pour le bon fonctionnement, il réplique que c'est grâce aux capacités de négociation qu'il fera la différence dans beaucoup de situations et qu'il puisse avoir une bonne connaissance de la gestion de projet et des outils de contrôle de gestion complèteront son rassemblement.

Au sujet de la maîtrise technique des moyens informatique à l'entreprise des moulins de la Soummam, on peut dire que les moyens sont toujours basés sur la formation, sur l'Internet et l'utilisation de nouveaux logiciels.

Il déclare avec certitude que depuis qu'il est à l'entreprise des moulins de la Soummam le problème de communication est réglé et que les employés sont de plus en plus motivés dans leur travail. De coup, la réalisation des taches est davantage et adopte des attitudes et des comportements cohérents et aussi les primes qui facilitent leur besoin.

La capacité de transmission des informations et des connaissances au sein de l'entreprise est reconnue comme une valeur essentielle dans l'organisation du travail puisque sans connaissances et circulation de l'information il n'y aurait pas de bon communication même si « trop d'information tue l'information », il confirme alors que la transmission d'information est satisfaisante puisque ils ont tous les moyens matériels nécessaires et qui ont donné la chance au collaborateur d'étudier un logiciel qui permet de gérer les informations et la communication.

Ce cas estime que les informations liées au déroulement du travail sont cohérentes et parviennent de façon rapide et avec précision, donc il y a une sorte de satisfaction dans la transmission de l'information.

Pour ce cadre un service qui facilite le contact de l'entreprise avec le marché, client et fournisseur est la direction marketing qui fait le travail convenablement.

Pour ce cadre, une base de données solide peut conditionner la prise de décision mais tout est une question de chiffre. Ces données doivent être structurées pour faciliter l'analyse et donner une vision globale de la performance de l'entreprise et encore la décision peut influencer les interactions de l'organisation.

Malgré que la qualité de communication favorise la coopération au sein de l'entreprise, il existe un conflit dû à la mauvaise communication ; il explique donc qu'ils sont déjoués à cause de la bonne communication qui règne en ce moment au sein de chaque organisation bien que il existe ce qu'on appelle la communication subjective comme les rumeurs disent.

✓ Cas N° 04 :

Il s'agit d'une ingénieure d'état en Management, célibataire âgée de 31 ans, qui est affectée à la direction où elle occupe le poste de Manager, recrutée depuis quatre (4) mois.

Pour ce cadre le rôle de l'information dans le fonctionnement de cette entreprise est d'améliorer la progression de l'entreprise et la décision efficace.

Ce manager juge que la communication des informations est disponible dans cette entreprise. C'est par rapport au réseau téléphonique et interne disponible et aussi le fax.

L'entreprise les moulins de Soummam actualise les technologies de l'information et de communication pour l'amélioration de sa progression en faisant des nouveaux logiciel et réseaux local.

À propos de l'existence des compétences nécessaires pour le bon fonctionnement du système d'information au sein des moulins de la Soummam ; elle le garantit par la présence d'un personnel qualifié ; identifier les nouvelles missions aux informaticien.

Dans ce cas elle juge que la maîtrise technique des moyens informatique au sein de l'entreprise est bonne par rapport aux moyens disponibles ; on trouve la gestion de l'antivirus, le système de Windows 7 ainsi que les patches Microsoft.

Pour ce cadre les technologies de l'information et de communication au sein de l'entreprise ne sont ni disponible, ni opérationnel.

Ce manager témoigne que cette entreprise représente sa réussite.

Ce manager est motivé dans son travail ; elle a expliqué cette motivation par rapport aux primes disponibles dans cette entreprise.

Elle a aussi répondu que la circulation de l'information au sein de l'entreprise est satisfaisante, cette information suit un schéma formel qui peut être descendant ou ascendante et un schéma informel par rapport à la transmission du message.

Elle a confirmé aussi que l'information nécessaire est liée au déroulement de travail ou provient d'une façon rapide, précise et cohérente.

« Oui il existe aux moulins de la Soummam un service de la direction d'information facilitant le contact de l'entreprise avec le marché, client et les fournisseurs », ce manager affirme.

Ce cadre indique que grâce à la direction générale que l'existence d'une base de données solide peut être conditionnée la prise de décision par les responsables des moulins de la Soummam.

La communication est efficace au sein des les moulins de la Soummam et peut nous aider à améliorer les qualités de toutes nos relations avec les collègues et les clients, le cadre ajoute.

Ce manager a dit aussi que la qualité de la communication favorise la coopération au sein de l'entreprise qui doit être exacte, objective, constructive, claire et complète.

Et que La capacité de transmission des informations et des connaissances au sein des moulins de Soummam est reconnue comme valeur essentiel dans le fonctionnement de travail.

✓ Cas N° 05 :

Notre cinquième cas est une femme mariée, âgée de 40 ans, ayant un diplôme universitaire de Management, elle travaille aux moulins de la Soummam en qualité de chef de service ; recrutée depuis sept (7 ans).

Pour ce cadre on a toujours besoin d'acquérir un savoir à travers les formations puisque pour évoluer il faut continuellement avoir des nouvelles informations par de nombreuses formations pour le bon fonctionnement de l'entreprise ainsi qu'un meilleur rendement.

Pour ce manager, la communication efficace est au sein de toute entreprise est une communication qui exige que l'information doit surgir à temps et la décision peut être prise d'une façon rapide, ensuite, elle nous a donné un exemple sur un concurrent qui lance une nouvelle promotion, donc il doit communiquer l'information le plus vite possible et avec précision pour pouvoir agir rapidement et lancer quelque chose de mieux. De ce fait, elle a éclairci que c'est à travers le réseau, l'affichage, les mots de service et verbale.

Il existe au sein de cette entreprise un service responsable de la détection d'informations qui facilite le contact avec les clients, le marché et les fournisseurs. Notamment, le service marketing qui gère tout, et chaque service a sa part de travail même si un service de communication diffère du service marketing ; donc elle insiste que malgré que le service marketing réalise ça convenablement mais en revanche ce n'est pas à ce service à faire tout le travail ou à prendre la totale responsabilité.

Ce manager voit que la transmission de l'information et de la communication est reconnue comme l'une des valeurs essentielles dans cette entreprise « les moulins de la Soummam » d'où la nécessité de l'actualisation les technologies de l'information et de la communication pour l'amélioration de sa progression, et cela s'accomplit par des moyens disponible tel que le réseau informatique.

En outre, l'existence d'une base de données solide qui peut effectuer la transmission rapide et sure de ses information ce qui conditionne encore la prise de décision par le responsable ;

Concernant l'existence des compétences nécessaire au sein des moulins de Soummam pour le bon fonctionnement de son système d'information ; ce manager l'a affirmé en donnant un exemple « l'informaticien et le contrôleur de gestion »

Au sujet de la représentation du l'entreprise des moulins de la Soummam représente pour ce manager ; c'est un moyen de vivre, un outil qui lui permet de montrer ses connaissances et c'est la source de ses ressources et ce qu'elle a appris aux autres.

✓ **Cas N° 06 :**

Ce cas est un homme célibataire âgé de 30 ans, diplômé d'une licence en comptabilité. Ce cadre a 2ans de l'expérience professionnel à l'entreprise moulins de la Soummam.

Pour ce cadre, le rôle de l'information dans le fonctionnement de cette entreprise est l'amélioration des stratégies de la communication interactive, l'efficacité collective et personnelle.

Il juge que la communication des informations efficace et disponible aux moulins de la Soummam par la messagerie email, fax ...etc.

Ce manager dit que les moulins de la Soummam actualise les technologies de l'information et de communication pour l'amélioration de sa progression par l'intégration des techniques d'information et de communication.

Ce cadre affirme qu'il n'existe pas les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement de son système d'information et pour l'amélioration il encourage l'avantage de la formation.

Ce cadre juge que la maitrise technique des moyens informatiques au sein des moulins de la Soummam est bonne ; son éclaircissement est par la présence des logiciels à la hauteur de la nouvelle technologie.

Pour ce cadre cette entreprise représente son gain de pain.

Il est motivé dans son travail et la cause est le salaire motivant y compris les primes.

Ce cadre occupe un poste adéquat a sa formation universitaire il occupe un poste d'un cadre comptable.

Pour ce cadre la circulation des informations au sein des les moulins de la Soummam est satisfaisante ses moyens sont : les notes de service, réunion et les affichages ...etc.

Ce cadre affirme qu'il existe un service de la direction de l'information qui facilite le contacte de l'entreprise avec le marché, le client, fournisseur dans son affirmation il a dit « service commerciale pour une meilleur approche de client et de service de gestion de stock pour un meilleur contact avec le fournisseur.

Ce cadre voit qu'une communication efficace au sein de les moulins de la Soummam est une réunion avec l'ensemble des travailleurs le plus souvent possible.

✓ Cas N° 07 :

Nous allons à présent étudier le cas d'un homme célibataire âgé de 31 ans, titulaire d'un diplôme universitaire d'ingénieur, il a intégré l'entreprise les moulins de la Soummam depuis quatre (04) ans, il occupe actuellement le poste de « cadre en comptabilité » un poste adéquat à sa formation universitaire.

Pour ce cadre le rôle de l'information dans le fonctionnement de cette entreprise est d'améliorer le degré de connaissance du phénomène étudié, ce qui permet de prendre des décisions efficaces, et de mieux comprendre le sens de leur effort nécessaire au bon marché de l'entreprise.

Ce cadre juge que la communication des informations au sein des moulins de la Soummam est efficace et disponible. Notre cadre affirme que cette communication est celle qui comprend des moyens mis en œuvre pour connaître un bien par exemple la publicité est une dimension de marketing qui recourt à l'achat, elle est étroitement liée aux média (TV, affichage presse, etc.)

Concernant l'actualisation de la technologie de l'information et de la communication pour l'amélioration de sa progression notre cadre déclare que celle-ci concerne des multimédias et des télécommunications.

Le dictionnaire Larousse définit les technologies de l'information et de la communication comme étant un « *ensemble des techniques et des équipements*

informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique (câble, téléphone, Internet, etc. »)¹

Pour lui, il existe au sein de l'entreprise les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement de son système d'information. Ce dernier dit Le système d'information constitue la courroie de transmission entre les décisions liées au pilotage de l'entreprise et les activités opérationnelles de logistique, de production, d'industrialisation et de création de produits.

Ce cadre aperçoit que la maîtrise technique des moyens informatiques au sein des moulins de la Soummam est bonne parce que avec ces moyens on peut faciliter le contacte entre les salariés par exemple (les micro-ordinateurs, les logiciels et les données informatiques ...)

Pour lui, l'entreprise des moulins de la Soummam représente son avenir

La circulation de l'information au sein de l'entreprise est satisfaisante, ce manager montre que l'information est celle qui part du subordonné au supérieur hiérarchique. Elle circule sous forme de notes d'information, de réunions, de rapports.

Ce manager déclare que le service commerciale et marketing peut faciliter le contact de l'entreprise avec le marché, client et les fournisseurs. Il dit alors que « c'est un service de communication ».

Pour ce manager la communication efficace au sein des moulins de la Soummam est une action pratique aux attitudes et technique pour communiquer de façon constructive au travail et dans sa vie professionnelle.

¹technologie de l'information et de la communication, 25 mai 2015, à 11h20, [http://FR.Wikipédia.org/wiki/technologie de l'information et de la communication](http://FR.Wikipédia.org/wiki/technologie_de_l'information_et_de_la_communication), cité.note.7

✓ Cas N° 08 :

Notre huitième cas est un homme célibataire, âgé de 37 ans, diplômé de Licence académique finance et comptabilité, ayant trois (03) années d'expérience professionnelle au sein de l'entreprise des Moulins de la Soummam.

Pour ce cadre le rôle de l'information dans le fonctionnement de l'entreprise est la création et la conservation des liens entre les employés. Pour lui également l'information représente un enjeu pour la réussite de l'entreprise, l'information garantis des renseignements sur le marché, les fournisseurs et les clients et regarde également des indications sur les entreprises challengers.

Ce responsable juge que la communication des informations est efficace et disponibles à l'entreprise « les moulins de la Soummam » car il y a des moyens essentiels citant : L'affichage qui permet d'informer, de sensibiliser le projet de l'entreprise et e-mail ; puisque pour elle une communication efficace au sein d'une entreprise est une communication transparente et partagée entre la direction et les salariés.

Concernant l'actualisation des technologies de l'information et de la communication, il juge tant qu'il est nécessaire d'actualiser ses connaissances et de les développer quotidiennement puisque c'est la seule manière qui va nous permettre d'évaluer et d'atteindre des projets professionnels, il ajoute ensuite qu'avec ces techniques il y aurait une rapidité dans la réalisation des activités et la communication s'effectuerait paisiblement au sein de l'entreprise, d'un niveau à un

autre. Les techniques d'information et de communication permettent en effet un meilleur accès aux informations de toute ordre pour l'ensemble de personnel de l'entreprise et faciliterait le partage de ces informations pour une plus grande performance de l'organisation.

À propos de l'existence des compétences nécessaires pour le bon fonctionnement du système d'information au sein de l'entreprise 'les moulins de la Soummam' ; il le garantit par la présence d'un personnel qualifié qui identifie les nouvelles missions aux informaticien.

Pour ce cadre cette entreprise représente son gain de pain. Il est motivé dans son travail sous prétexte que le salaire est motivant y compris les primes.

Ce manager montre que l'information est celle qui part du subordonné au supérieur hiérarchique. Elle circule sous forme de notes d'information, de réunions, de rapports. Donc pour lui, la circulation de l'information au sein de l'entreprise est satisfaisante.

Ce cas estime que les informations liées au déroulement du travail sont cohérentes et parviennent de manière rapide et avec précision, donc il y a une sorte de contentement dans la transmission de l'information.

Ce manager voit que le travail d'équipe est très important dans n'importe qu'elle entreprise et juge que la capacité de transmission des informations et des connaissances, au sein de l'entreprise 'les moulins de la Soummam', est reconnue et d'une valeur essentiel dans le fonctionnement de travail et affirme que c'est le fruit d'un travail en équipe.

✓ Cas N° 09 :

Il s'agit d'un ingénieur en Laboratoire, célibataire âgé de 32 ans, qui est affectée à un poste conforme et adéquat à sa formation universitaire, ou il occupe un poste d'ingénieur en laboratoire. Recruté à l'entreprise des Moulins de la Soummam depuis 04 ans. Il a bénéficié d'au moins de trois (03) actions de formation depuis son recrutement.

Ce cadre nous informe que le rôle de l'information dans le fonctionnement de cette entreprise est d'améliorer les stratégies de communication interactive, l'efficacité collective et personnelle. L'information est nécessaire pour prendre les meilleures décisions ce qui la rend indispensable dans cette entreprise.

L'actualisation de la technologie de l'information et de la communication est disponible au sein de l'entreprise « les moulins de la Soummam », la preuve les ressources informatiques sont présentes au sein de l'entreprise, mentionnant : le Windows 8 et HP dernière création, et cela notamment pour l'amélioration de sa progression.

Ce cadre affirme qu'il existe un service de la direction de l'information qui facilite le contact de l'entreprise avec le marché, le client, le fournisseur ; dans son affirmation il a dit « service commerciale pour une meilleur approche de client et de service Gestion de Stock pour un meilleur contact avec le fournisseur ».

Concernant l'existence d'une base de données solide qui conditionne la prise de décision par le responsable dans n'importe qu'elle décision à prendre, ce manager voit que cette base peut aider à la prise de décision puisque c'est un outil

d'aide à la décision avec l'implication des parties prenantes et avec les parties qu'une meilleure décision peut être prise. Donc il faut se référer à une base de données car elle est indispensable.

Au sujet de motivation dans le travail, pour ce cadre, la motivation constitue le phénomène complexe puisque à l'entreprise des moulins de la Soummam il y a toujours des changements et il regarde toujours vers l'avenir ce qui est motivant. Donc on peut comprendre que la motivation est liée à l'intention d'agir, et de se manifester chez les collaborateurs par des comportements, mais l'entreprise doit aussi respecter les inspirations et les attentes des collaborateurs. Ensuite, il l'affirme par les primes, l'augmentation de salaire.

Le cadre ajoute "la communication est efficace au sein de l'entreprise les moulins de la Soummam et peut nous aider à améliorer les qualités de toutes nos relations avec les collègues et les clients".

L'entreprise des moulins de la Soummam représente, pour ce manager, un moyen de vivre, un outil qui lui permet de montrer ses connaissances et c'est la source de ses ressources et ce qu'il a appris aux autres.

✓ Cas N° 10 :

Notre dernier cas s'agit d'un homme célibataire âgé de 33 ans, titulaire d'un diplôme universitaire d'ingénieur, il a intégré l'entreprise les moulins de la Soummam depuis quatre (04) ans, il occupe actuellement le poste de « cadre en comptabilité » un poste adéquat à sa formation universitaire.

Pour ce cadre le rôle de l'information dans le fonctionnement de l'entreprise est basé sur la communication entre les entités en le partageant au sein de l'entreprise. Car comme il a expliqué : « L'information est l'opération par laquelle un être humaine ou un organisme transmet un message à un ou plusieurs autres récepteurs, en vue de l'utilisation par ces derniers des indications qu'il contient ». Le fonctionnement d'une organisation s'opère selon un ensemble d'information et de règle de comportement. L'information constitue l'une des ressources stratégiques d'une organisation pour la prise de décision et la réalisation des objectifs fixés. Pour cela, l'organisation a besoin d'information venant de l'intérieur et de l'extérieur.

Ce responsable juge que la communication des informations soit efficace et disponible grâce aux messageries électroniques qui permettent d'adresser des courriers ou de simples messages à un ou plusieurs destinataires préalablement sélectionnés.

L'entreprise « les moulins de Soummam » actualise les technologies de l'information et de communication pour l'amélioration de sa progression en faisant des nouveaux logiciel et réseaux local.

Ce cadre juge donc que la maîtrise technique des moyens informatiques au sein de l'entreprise les moulins de la Soummam est bonne ; son éclaircissement est par la présence des logiciels à la hauteur de la nouvelle technologie.

Ce manager voit que la transmission de l'information et de la communication est reconnue comme l'une des valeurs essentielles dans cette entreprise « les moulins de la Soummam » d'où la nécessité de l'actualisation des technologies de l'information et de la communication pour l'amélioration de sa progression, et cela s'accomplit par des moyens disponibles tels que le réseau informatique.

Ce manager déclare que le service commerciale et marketing peut faciliter le contact de l'entreprise avec le marché, client et les fournisseurs. Il dit alors que « c'est un service de communication ».

Pour la circulation de l'information au sein de l'entreprise, il y a beaucoup d'amélioration à faire et pleins d'efforts à réaliser puisque l'information est un instrument de communication dans l'organisation, et de liaison avec l'environnement ainsi qu'un support de la connaissance individuelle.

Ce manager voit que le travail d'équipe est très important dans n'importe quelle entreprise et juge que la capacité de transmission des informations et des connaissances au sein de les moulins de la Soummam reconnue une valeur essentielle dans le fonctionnement de travail et affirme que c'est le fruit d'un travail en équipe.

2. Discussion des hypothèses:

Étant donné que nos hypothèses sont :

La première hypothèse:

- L'utilisation des technologies de l'information et de la communication facilite la circulation de l'information et aide à la prise des décisions d'une manière lucide.

Après la réalisation et l'analyse des entretiens effectués auprès des cadres de l'entreprise des moulins de la Soummam on a constaté que :

L'utilisation rationnelle et pertinente des moyens technologiques participent d'une manière pointue pour faciliter la communication interne donc le contacte actif entre les décideurs d'une entreprise et les travailleurs de base.

Le contacte avec l'environnement externe nécessite plus d'efforts et de dispositions technologiques surtout ce qui concerne la quantité et la qualité de l'information et son utilisation rationnelle et méthodique soit dans le traitement ou dans la mémorisation. Les informations dans ce cas sont liées aux exigences du marché caractérisé par la concurrence et la compétition d'ordre économique.

On a constaté durant toute la recherche que l'information est très bénéfique pour la réalisation des objectifs fixés préalablement par l'entreprise, ainsi l'information participe dans l'amélioration de la valeur des décisions prises.

La deuxième hypothèse:

- Les représentations des cadres, de l'entreprise étudiée, vis-à-vis des systèmes d'information ne sont pas conformes à la conception scientifique qui insiste sur l'implication de plusieurs services de l'organisation entre lesquels circule de l'information et qui consiste à la traiter et à la mémoriser.

On a remarqué, après l'analyse des propos exprimés par les cadres interrogés, que les responsables de l'entreprise étudiée n'ont pas une vision claire sur les systèmes d'information et de leur rôle dans la coordination entre les différents services de l'entreprise.

Dont le système d'information d'écrit les cas traités (dossiers) sous forme de donnée. Les données existent déjà dans les formulaires imprimés, dans les contenus des rubriques. Elles expriment l'information sans ambiguïté, pour l'homme et pour les programmes

Le système d'information est très lié aux moyens mis en œuvre pour qu'il fonctionne :

- la structure des données, les procédures, les imprimés, la documentation ;
- les programmes, les ordinateurs, les réseaux, les de postes de travail, les imprimantes ;
- le personnel de saisie des données, d'exploitation des ordinateurs, les destinataires d'information.

Ainsi que le système d'information est lié à la technologie informatique. Auparavant ont existé des systèmes d'information avec la technique de papier-crayon et des procédures formelles.

Etant donné que le système d'information est ensemble organisé des ressources : matériels, logiciels, personnels, données, procédures, permettant d'acquérir, de

traiter, de stocker, de communiquer les informations (sous formes des données, textes, images, sons...etc.).¹

Comme aussi le système d'information est fortement répétitif dans son application. Il implique plusieurs services de l'organisation entre lesquels circule de l'information (les flux d'information).

Il réalise les traitements de l'information, ainsi qu'il mémorise l'information, il met à disposition de chacune des informations dont il a besoin.²

¹ RIEX Robert, op cit, P : 42.

² PEAUCELLE Jean-Louis, systèmes d'information Le point de vue des gestionnaire, édition ECONOMICA, Paris, p : 5.

Conclusion

CONCLUSION :

Le système d'information s'inscrit désormais comme l'une des valeurs très importantes en matière de transmission d'informations et de développement des connaissances.

Durant ce mémoire, nous avons cherché à identifier l'importance de système d'information et le capital immatériel dans l'organisation.

Le capital immatériel au sein de l'organisation a des impacts sur l'innovation et l'évolution ainsi l'atmosphère sociale au sein de l'entreprise.

Afin de pouvoir apporter des éléments de réponse à notre problématique, il a fallu tout d'abord, insérer notre travail dans un cadre théorique et ce dernier nous a servi.

Par ailleurs, il était important d'exposer le passage de la veille stratégique, de l'information au savoir où les biens immatériels des organisations sont des valeurs sûres du futur et des investissements de demain. En effet, les entreprises peuvent développer une démarche qui leur permet d'avoir un rôle offensif dans leur environnement afin d'être compétitives.

L'étude nous a permis de comprendre l'impact considérable et l'avantage concurrentiel que représente le capital immatériel pour les entreprises. Mais le plus évident, c'est que les informations et les connaissances constituent le capital central des organisations qui a ses propriétés particulières surtout de point de vue économique. L'exemple le plus prodigieux est celui des contrats d'externalisation où le transfert de savoir-faire, de l'information, de supports de communication peuvent être envisagés et sont au cœur de la démarche.

Les systèmes d'information inter organisationnels profitent à tous les participants. Chacun en retire un gain dépendant de sa situation. En outre chacun contribue aux couts, par le biais de la tarification adoptée.

L'information est un ingrédient fondamental de la prise de décision. Faute d'information, on ne sait pas évaluer les conséquences des choix.

Par conséquent, les systèmes d'information jouent un rôle capital dans le succès d'une entreprise. En effet, les systèmes d'information à juste titre fournissent l'information dont l'entreprise a besoin pour une exploitation efficiente, une gestion efficace, et pour obtenir ou maintenir son avantage sur les concurrents. Ainsi une bonne maîtrise du système d'information et son adaptation aux objectifs stratégiques de l'entreprise aide à coup sûr les entreprises à prospérer dans une économie fortement concurrentielle.

Liste
Bibliographique

BIBLIOGRAPHIE

Livres

ANGERS Maurice, initiation à la méthode des sciences humaines, édition Casbah, Alger, 1977.

ANGERS Maurice, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines et sociales, édition CGC, Québec, 1996.

ANGOT Hugues, système d'information de l'entreprise analyse théorique des flux d'information et cas pratique, 3^{ème} Edition entreprise de Boeck université, 1998.

ANGOT, H., Système d'information de l'entreprise. 5^{ème} édition, Boeck, paris, 2006.

AUTISSIER David, Valérie Delaye, Mesurer la performance du système d'information, édition Eyrolles, paris

BUCKI Janusz et PESQUEUX Yvon, mode de marche d'un système automatisé de production-cahier de recherche, groupe HEC-CR 385, 1991.

CHRISTIAN Volant, le management de l'information dans l'entreprise, vers une approche systémique, ADABS Edition, paris 2002.

EIMRANI Amina, apport d'orientation objet au système d'information comptable,

GILLET M, GILLET P, système d'information des ressources humaines, les fonctionnements épistémologique de la notion systémique, édition dunod, paris.

GUILHON Bernard, LEVET Jean-Louis, de l'intelligence économique à l'économie de la connaissance, édition ECONOMICA, Paris, 2003.

HENRI Briand, JEAN –Bernard Crampes et les autres, les systèmes d'information analyse et conception, édition DUNOD informatique, paris, 1986.

HUGES Angot, système d'information de l'entreprise analyse theorique des flux d'information des cas pratique, 3^{eme} edition, entreprise de Boueck, université, 1998.

JOHN R Schermerhorn, David S, Chappell, principe de management, édition mondial, Paris, 2002.

JOLIVET Félix et REBOUL Gérard, informatique appliquée à la gestion, 2^{ème} édition, édition dunod, paris, 1996.

LAUDON, K, et LAUDON, L, Management des systèmes d'information

LEVY-LEBOYER Claude et al, la psychologie de travail, éd, d'organisation, paris, 2003.

LOBERT, DEBAYLA Jean Luis, initiation aux méthodes des sciences sociales, édition l'harmaltan, Paris, 2000.

MORLY, (Chantal) management d'un projet système d'information 5^{eme} édition DUNOD, paris ,2006.

O'BRIEN, J., Les systèmes d'information de gestion, de Bouk université, bruxelle, traduit par juy mariot gillet saint-amant, 1995.

PETER Drucker, l'avenir de management éditions village mondial, Paris, 1999.

PIGANID, CLAUDE, Technique et politiques d'amélioration des conditions de travail, édition entreprise moderne, Paris, 1980.

PLANE, Jean MECHEL, management des organisations, théories, concepts, cas, édition DUNOD, Paris, 2003.

PEAUCELLE Jean-Louis, systèmes d'information Le point de vue des gestionnaire, édition ECONOMICA, Paris.

QYIVY Rymond, et LUC VAN Compenhoudt, manuel de recherche en science sociale, 2^{eme} edition, Paris, édition dunod, 1995.

ROBERT REIX : système d'information et management des organisations ,4^{eme} édition, paris, 2002.

Robbins STEPHEN et DAVID DeCenzo « management l'essentiel des concepts et pratique » 4^{ème} édition. Edition Pearson Education. France, 2004.

VON BERTALANFFY, L, Théorie générale des systèmes

Revues

SLAOUTI Dr, A, méthodologie d'identification des systèmes d'informations pertinents, la revue des sciences commerciales, INC, numéro 01, 2002.

Thèses

Mohamed Nedib Khelifi, méthode de conception d'un système d'information par ebouche systémique et aide à la décision, thèse de doctorat, Paris 12, 1988.

Ophélie CASTILLO, mémoire de fin d'étude le système d'information des ressources humaine aux seins de petites et moyens entreprise, université du Reims Champagne –Ardenne.

THEVENONT Jaques, l'intégration des caractéristiques organisationnelles dans la conception du système d'information, thèse de doctorat en science de gestion, université de Montpellier(1) 1985.

Dictionnaire :

Le Petit Larousse illustré 2012, 2011 ([ISBN 978-2-03-584097-4](#)), XXXII pages + 1 972 pages, illustré

Site internet :

<http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp%3Fpage%3Ddefinitions/entreprise.htm>.

[Dictionnaire de communication, http ://www.toupie.org/Dictionnaire/communication.htm](http://www.toupie.org/Dictionnaire/communication.htm).

Annexes :

Guide d'entretien

- 1- Sexe :.....
- 2- Age :.....
- 3- Situation familiale :.....
- 4- Diplôme obtenue :.....
- 5- L'enceinté professionnel :.....
- 6- Quel est le rôle de l'information dans le fonctionnement de cette entreprise?
- 7- Jugez-vous que la communication des informations efficaces soit disponible à Les Moulins de la Soummam?
- 8- Est-ce que l'entreprise à Les Moulins de la Soummam actualise les technologies de l'information de la communication pour l'amélioration de sa progression ?
- 9- Existe-il au sein de a Les Moulins de la Soummam les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement de son système d'information?
- 10-Jugez-vous que la maitrise technique des moyens informatiques au sein de Les Moulins de la Soummam soit bonne ?
- 11-Croyez-vous que les technologies de l'information et de la communication au sein de Les Moulins de la Soummam sont disponibles et opérationnels d'une façon pérennante?
- 12-Que représente Les Moulins de la Soummam pour vous ?
- 13-Est-ce que vous êtes motivé dans votre travail ?
- 14-Le poste que vous occupez est-il conforme adéquat a votre formation universitaire
- 15-Est-ce que la circulation de l'information au sein de Les Moulins de la Soummam est satisfaisante?

16-Est-ce que l'information nécessaire liée au déroulement du travail vous parvient de façon rapide, précise et cohérente ?

17-Existe-il au sein de Les Moulins de la Soummam un service de la direction d'information facilitant le contact de entreprise avec le marché, client et les fournisseurs?

18-Comment l'existence d'une base de données solide peut-être conditionner la prise de décision par les responsables de Les moulins de la Soummam ?

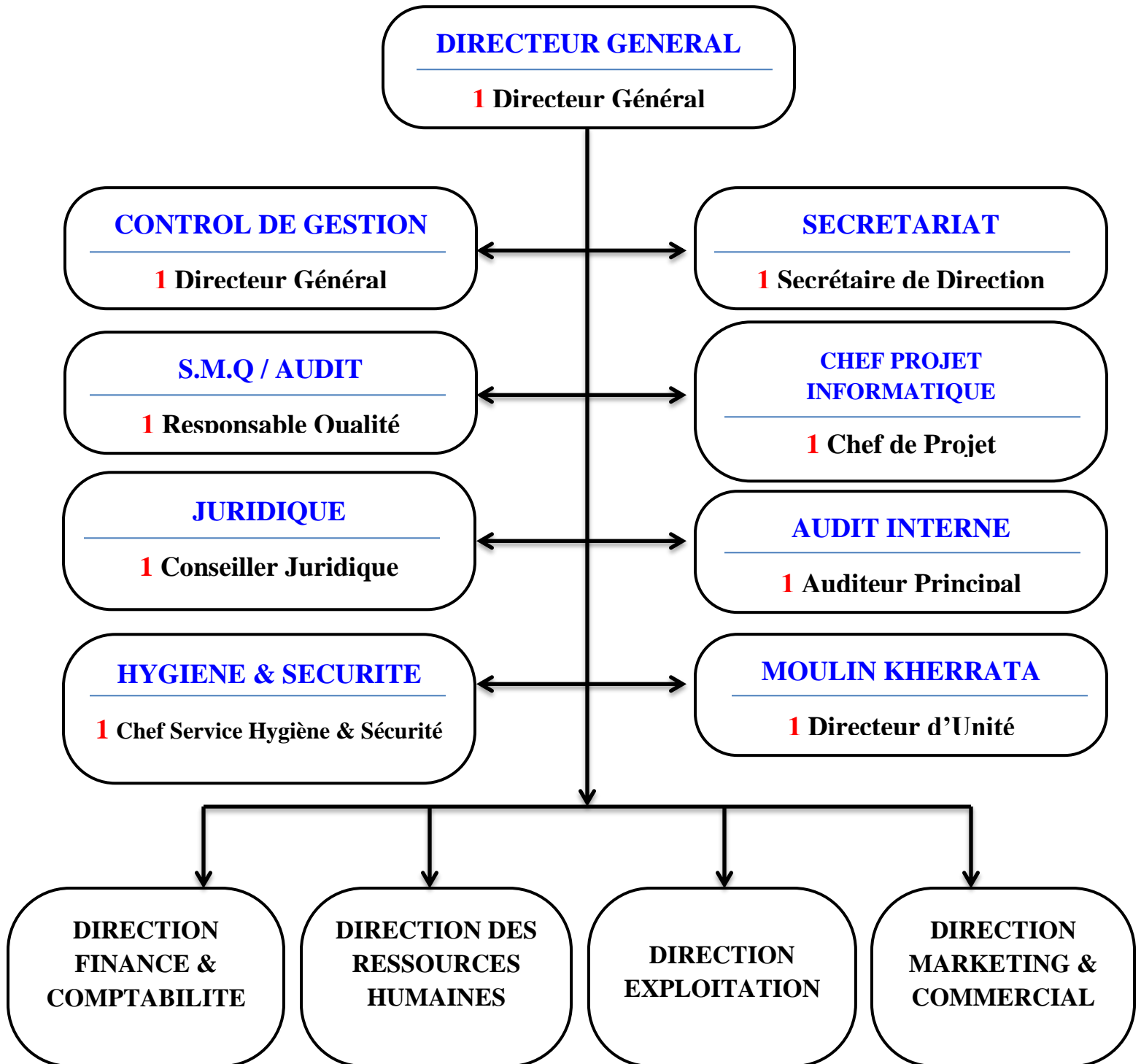
19-Que ce que une communication efficace au sein de Les Moulins de la Soummam ?

20-est-ce que la qualité de la communication favorise la coopération au sein de Les Moulins de la Soummam ?

21-La capacité de transmission des informations et des connaissances au sein de Les Moulins de la Soummam est-elle reconnue comme valeur essentiel dans le fonctionnement de travail ?



ORGANIGRAMME D’ERIAS – SETIF « Les Moulins de la Soummam »





**Organisation de la fonction des Ressources Humaines au niveau de la Filiale
Les Moulins de la Soummam / Spa**

