Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion

Département des sciences de gestion

MEMOIRE

En vue de l'obtention du diplôme de

MASTRE EN SCIENCES DE GESTION

Option : Management

THEME

LE RÔLE DE L'INFORMATION DANS LA PRISE DE DÉCISION

Cas : CAAT Akbou Bejaia

Prépare par :

SMAHI Dalia

YAHIAOUI Fatima Zouhra

dirigé par :

Mme HAMITOUCHE Siham

Membres de jury :

Président : Mr. AMGHAR Malek ;

Examinateur : Mr.SOUILAH A.

Promotion juin 2025

Remerciement

Nous gracieux remerciements s'adressent à DIEU, notre créateur tout puissant qui m'a donnée la volonté, la patience et m'a fournie l'énergie nécessaire pour mener à bien ce travail

Nous exprimons nos sincères remerciement à notre encadrante, Mme **HAMMITOUCHE SIHAM**, d'avoir accepté d'être encadrante de ce mémoire. Nous le remercions pour son encadrement de qualité, sa disponibilité, et pour la confiance qu'elle nous a accordé tout en nous laissant libre dans notre choix.

Nous souhaitons également remercier notre encadreur **Mr AZZAR AMRANE** directeur de la **compagnie algérienne d'assurance et de réassurance transport** (**CAAT)**, pour ses conseils et son soutien qui ont permis de mener ce travail dans de bonnes conditions.

Nous remercions aussi nos parents, nos frères et nos amis, qui nous ont toujours soutenus et encouragés durant la réalisation de ce projet.

Enfin, nous tenons à exprimer notre gratitude aux membres du jury pour avoir accepté d'évaluer notre travail.

Grands Merci

DEDICACES

*A mes très chers parents **MOULOUD** et **NADIA** pour toute leurs sacrifices, leur amour, leur soutien et leur patience, tout au long de mes études et vous restez mon premier exemple et ma grande fierté.*

*Je remercie également mon frère **OMAR** mes sœurs **ASMA** et **CHAIMA**, ainsi que mes amis, en particulier ma binôme **DALIA**.*

Merci d'être présents dans ma vie. Que dieu vous protège tous.

FATIMA ZOUHRA

*A mes très chers parents **MOULOUD** et **SOUAD** pour toute leurs sacrifices, leur amour, leur soutien et leur patience tout au long de mes études et vous restez mon premier exemple et ma grande fierté.*

*Je remercie également mes sœurs SONIA, **ASMA, FOUZIA, CHAIMA** et **HADJER** et mes nièces **NOURSINE, ROUSLINE**.*

*Ainsi que mes amis, en particulier ma binôme **FATIMA ZOUHRA**.*

Merci d'être présents dans ma vie. Que dieu vous protège tous.

DALIA

Liste des abréviations

NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
SAD	Système aide à la décision
IA	Intelligence artificiel
SI	Système d'information
SIG	Système d'information de gestion
CAAT	Compagnie algérienne d'assurance et réassurance transport
EPE	Entreprise publique économique
SPA	Société par action
TALA	Taamine Life Algeria
QCM	Question à choix multiple

Sommaire

Introduction générale ……...1

Chapitre 1 : Information, décision et processus décisionnel ……4

Introduction ……4

Section 1 : concepts fondamentaux sur l'information ……4

Section 2 : La décision et le processus de prise de décision ……8

Section 3 : Interaction entre l'information et la prise de décision ……..11

Conclusion ……16

Chapitre 2 : Etude de cas : analyse du rôle de l'information dans la prise de décision au sein de la CAAT……17

Introduction ……..…17

Section 1 : présentation de la CAAT et de la méthodologie de recherche... 17

Section 2 : Analyse du rôle de l'information dans la prise d décision au sein de la CAAT ……...19

Conclusion ……37

Conclusion Générale ……38

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Dans un contexte de mondialisation des marchés, de concurrence accrue et d'évolution rapide des technologies, les entreprises doivent s'adapter en permanence pour maintenir ou améliorer leur performance. Pour réagir avec agilité à ces transformations, elles ont besoin d'informations pertinentes et disponibles en temps opportun, afin d'orienter efficacement leurs choix stratégiques. L'information joue ainsi un rôle central dans la gestion des organisations, influençant directement la formulation des stratégies décisionnelles et leur mise en œuvre.

L'incertitude qui entoure le processus décisionnel découle souvent d'une méconnaissance des informations détenues par d'autres acteurs et des actions qu'ils pourraient entreprendre. C'est pourquoi l'information est essentielle : elle permet de réduire cette incertitude en modifiant la structure des options disponibles et les préférences associées.

L'échange d'informations, à la fois au sein des entreprises et entre elle, est indispensable pour accomplir efficacement les diverses fonctions organisationnelles. Les avancées technologiques telles que les bases de données, les systèmes de messagerie, les courriels, l'internet et les intranets ont profondément transformé ces échanges, rendant l'accès à l'information plus rapide et plus structuré.

Bien que les termes « donnée » et « information » soient souvent utilisés de manière interchangeable, une donnée ne devient véritablement une information que lorsqu'elle est interprétée par un être humain. L'information est donc une donnée observée, analysée et contextualisée, qui devient un levier pour l'action.

Le système d'information (SI) joue un rôle crucial dans la gestion de cette information. Un SI performant est indispensable pour collecter, traiter, stocker et diffuser les informations nécessaires aux différents niveaux de l'organisation. Tant que l'information n'est pas intégrée dans ce système et exploitée à des fins décisionnelles, elle reste sans valeur réelle pour l'entreprise.

Enfin, la théorie de l'information met en évidence l'importance, pour les entreprises, d'identifier leurs besoins informationnels et de mettre en place des outils adaptés pour y répondre. En intégrant ces informations dans leurs processus de décision et en développant

leurs capacités internes, les organisations peuvent améliorer leur performance et orienter plus efficacement leurs choix stratégiques.

Dans cette perspective, notre étude vise à analyser le rôle de l'information dans le processus de prise de décision, en nous inscrivant dans le cadre spécifique des compagnies d'assurance. Ce secteur, par nature fortement exposé aux risques et aux incertitudes, accorde une place centrale à la qualité et à la gestion de l'information. Nous avons choisi d'examiner plus particulièrement le cas de la **Compagnie Algérienne des Assurances (CAAT),** en raison de son envergure, de son positionnement sur le marché national et de la diversité de ses opérations, qui en font un terrain d'étude pertinent pour évaluer la manière dont l'information est mobilisée à des fins décisionnelles.

Partant de cette orientation, notre problématique s'articule autour de la question suivante : ***Comment l'information influence-t-elle le processus de prise de décision au sein de la CAAT ?***

Questions spécifiques :

1- comment la compagnie d'assurance identifie-t-elle ses besoins en informations pour optimiser ses décisions stratégiques ?
2- Quelles sont les méthodes utilisées pour collecter et analyser les données pertinentes ?
3- Comment les informations collectées sont-elles intégrées dans le processus décisionnel pour améliorer la gestion des risques ?

Dans le cadre de cette étude nous formulons plusieurs hypothèses pour orienter notre analyse et non investigation. On examine ses hypothèses à la lumière des données recueillies nous chercherons.

- ***Hypothèse 1 :*** l'information est indispensable pour la prise de décision au sin des organisations y compris les compagnies d'assurance.
- ***Hypothèse 2*** : un système d'information efficace réduit les erreurs dans le traitement des demandes.
- ***Hypothèse 3 :*** chaque typologie des décisions nécessite des informations spécifiques pour être prise efficacement.

- ***Méthodologie de recherche***

Afin de parvenir aux objectifs de notre recherche, nous avons adopté une démarche s'articulant autour de deux volets. Une **recherche documentaire**, visant à renforcer notre base de connaissances et à faciliter la compréhension des concepts liés à notre thématique à savoir : l'information, la décision et le processus décisionnel. Une **méthode analytique**, basée sur un questionnaire que nous avons administré au sein de la CAAT-Bejaia, afin de recueillir des données empiriques sur le rôle de l'information dans le processus de prise de décision.

- ***Structure du mémoire***

Notre travail est structuré en deux chapitres. Le **premier chapitre** porte sur les notions essentielles liées à l'information, à la décision et au processus décisionnel. Il aborde dans un premier temps la nature et les caractéristiques de l'information, avant de s'intéresser aux différents types de décisions et aux étapes du processus décisionnel. Ce chapitre met également en évidence l'importance des systèmes d'information comme interface entre les données disponibles et la prise de décision. Le **deuxième chapitre** constitue la partie empirique de notre travail. Il est dédié à l'étude de cas de la Compagnie Algérienne des Assurances (CAAT), à travers laquelle nous analysons concrètement le rôle de l'information dans le processus décisionnel au sein de cette entreprise.

CHAPITRE 1 :

Information, Décision et processus décisionnel : Notions essentielles.

Chapitre I : information, décision et processus décisionnel : notions essentielles

Introduction

L'information constitue une ressource stratégique essentielle dans les organisations, à la fois support à la connaissance, outil de coordination et levier de performance. Ce chapitre explore dans une première section les fondements de l'information, en présentant ses définitions, ses types, ses sources et son rôle stratégique. Il s'attarde ensuite dans la deuxième section sur la décision en entreprise, en analysant son processus, ses différentes approches, typologies et niveaux. Enfin, dans la troisième section, l'accent est mis sur l'interaction entre information et décision, en montrant comment la qualité, la gestion et les outils numériques influencent directement l'efficacité décisionnelle.

Section 1 : Concepts fondamentaux sur l'information

L'information occupe une place centrale dans le fonctionnement et la performance des organisations. Elle constitue à la fois un support à la décision, un outil de communication, un levier de coordination et un vecteur de connaissance. Dans cette section, nous allons présenter une vision globale et définir les notions fondamentales de l'information à savoir : sa définition, ses types et caractéristiques, ses sources, son rôle stratégique dans l'entreprise, ainsi que sa relation avec les données et les connaissances.

1. Définition et caractéristiques de l'information :

L'information est un concept courant qui fait partie intégrante de la vie quotidienne de chacun. Elle peut être définie comme « un processus par lequel l'entreprise s'informe sur elle-même et sur son environnement, et par lequel elle informe son environnement à son sujet »[1].

À partir de cette définition, LESCA[2] identifie quatre sous-fonctions essentielles de l'information :

- La création des informations (également appelée collecte, acquisition ou captation).
- La communication des informations (circulation, transmission ou diffusion).
- Le traitement des informations (transformation, interprétation ou utilisation).
- La mémorisation des informations, sous des formes diverses.

[1] H. LESCA : « information et adaptation de l'entreprise », Paris, ED, Msson, 1989p21
[2] Ibid.

Par ailleurs, J. AURIAC définit l'information comme étant : « l'ensemble des données utiles à la prise de décision. L'information est transmise par un système de communication qui transforme les faits bruts en informations compréhensibles et utilisables »[3]. Ainsi, L'information, pour être utile à la prise de décision, doit présenter certaines qualités. Elle doit être accessible au moment opportun, compréhensible (intelligible), pertinente par rapport au besoin exprimé, fiable dans son contenu, transmise avec rapidité, et apporter une valeur ajoutée (gain ou économie). Enfin, son coût d'obtention ne doit pas dépasser l'intérêt qu'elle procure.

De ces définitions, trois caractéristiques essentielles de l'information peuvent être retenues 1) L'information est une notion complexe à définir ;2) Elle constitue une connaissance qui est communiquée et partagée ; et 3) Elle représente une réalité et dépend de plusieurs éléments liés au système de communication.

2. Les types de l'information :

L'information peut être classée selon sa nature et son degré d'accessibilité.

2.1. Selon leur nature :

D'après LESCA[4], toute organisation gère trois types d'informations :

- **Informations de fonctionnement** : liées à l'exécution des tâches (ex. : comptabilité, gestion des stocks).
- **Informations d'influence** : visent à favoriser la coopération interne et externe (ex. : commandes, directives).
- **Informations d'anticipation** : permettent de prévoir les évolutions futures et de s'y préparer (ex. : enquêtes de satisfaction, prévisions).

2.2. Selon leur degré d'accessibilité :

L'information peut être classée selon trois niveaux d'accessibilité :

[3] J-MS. AURIAC : « économie d'entreprise ». Tome. Parise: Edition Castiell, 995.P.87

[4] K. ROIBAH, A. ROIBAH, S. OULD-LI, « une méthode pour initier un dispositif de veille stratégique dans une entreprise », in revue d'information scientifique &Technique (RIST), N°1-2,2000 PP (139-156)

- **La Matière Blanche** : information librement accessible, diffusée dans les médias, publications ou bases de données[5].
- **La Matière Grise** : information protégée par des droits (brevets, licences...) et nécessitant une autorisation pour être utilisée[6].
- **La Matière Noire** : information confidentielle (secrets industriels, commerciaux...), dont l'accès est restreint et encadré par la loi[7].

2.3. Les informations ouvertes, fermées, internes et externes :

L'information peut être classée selon son accessibilité et sa provenance :

- **Information ouverte** : Facile d'accès, gratuite ou peu coûteuse. Elle est diffusée par des organismes publics ou privés avec autorisation (statistiques, études disponibles…).
- **Information fermée** : Difficile d'accès ou onéreuse. Il s'agit d'études confidentielles, réservées à certains clients ou réalisées pour des concurrents.
- **Information interne** : Produite par l'entreprise elle-même (rapports, notes, comptes rendus…). Elle est essentielle mais souvent sous-utilisée, alors qu'elle constitue une véritable mémoire organisationnelle.
- **Information externe** : Issue de sources extérieures, documentaires (sites spécialisés, concurrents, institutions) ou relationnelles (réseaux professionnels, journalistes, fournisseurs…).

3. Les sources et le rôle stratégique de l'information :

L'information constitue une ressource stratégique pour l'entreprise. Sa valeur dépend autant de sa source que de son usage.

3.1. Les sources d'information :

On distingue deux grandes catégories de sources [8]:

[5] PELLEIR, A. CUENOT.P, intelligence, mode d'emploi, maîtrisez l'information stratégique de votre entreprise, édition PERSON, Parise 2013, p.98.
[6] Ibid.
[7] Ibid.
[8] C. COHEN, « veille et intelligence stratégiques », édition Lavoisier, Paris, avril 2004, p.159

- **Les sources formelles** : Ce sont des supports matérialisés et accessibles comme la presse, les livres, les médias audiovisuels, Internet, les bases de données ou l'intranet.
- **Les sources informelles** : Non matérialisées, elles proviennent d'échanges oraux ou visuels avec des acteurs externes (clients, concurrents, fournisseurs…). Elles sont souvent plus difficiles à capter mais riches en informations stratégiques.

3.2. Le rôle stratégique de l'information dans l'entreprise :

L'information joue plusieurs rôles essentiels dans l'entreprise :

- **L'information est un support des processus de gestion** : Elle permet la coordination des activités (approvisionnement, gestion des commandes…)[9].
- **L'information est un instrument de communication** : Elle assure la circulation de l'information en interne et en externe, facilitée par les NTIC (messageries, réseaux, bases de données…).
- **L'information est un support de la connaissance individuelle** : Elle alimente les savoirs des individus et conditionne leur capacité d'analyse et d'action.
- **L'information est instrument de liaison avec l'environnement** : Elle permet à l'entreprise de comprendre son contexte, de s'adapter et d'influencer son environnement[10].

4. Distinction et relation entre Informations, données et connaissances :

La donnée est un élément brut, codé et sans signification propre, qui devient information lorsqu'elle est traitée et interprétée[11]. L'information, support du système décisionnel, est donc une donnée contextualisée et compréhensible. Elle alimente la connaissance, qui résulte d'un traitement plus approfondi par l'expérience, la réflexion et l'apprentissage. La connaissance, explicite ou tacite, est structurée autour de schémas cognitifs permettant d'interpréter les données et de guider l'action[12]. Sa gestion, appelée *Knowledge*

[9] M.DARBELET, L. IZARD, M. SCARAMUZZA, « l'essentiel sur le management », édition Foucher, Vanves 2007, p319
[10] M.DARBELET, L. IZARD, M. SCARAMUZZA, op.cit., p.319
[11] J.L. CHARMANT, S. SEPARI, « organisation et gestion de l'entreprise », Berti édition, 1992, p308
[12] R. REIX. B. FALLERY. M.KALIKA. F. ROWE, « système d'information et management », 7ème édition Vuibert, Paris 2016

Management, consiste à identifier, préserver, valoriser, partager et actualiser les savoirs au sein de l'organisation pour optimiser la prise de décision et maintenir un avantage concurrentiel[13].

Section 2 : La décision et le processus de prise de décision

Avant d'être adoptée et mise en œuvre, une décision suit un processus structuré composé de plusieurs étapes essentielles. Ce cheminement permet d'assurer que la décision soit réfléchie, pertinente et adaptée au contexte, en réduisant les risques d'erreurs et en maximisant les chances de succès. Dans cette section, nous nous concentrons sur la décision et son processus décisionnel. Nous évoquons d'abord la définition de la décision, avant de détailler les différentes étapes clés qui jalonnent son élaboration.

1. Définition de la décision et du processus décisionnel :

Pascal Charpentier précise : « la décision est un acte courant qui suppose de formuler un problème, d'envisager des solutions possibles, de renoncer à certaines d'entre elles en raison de leurs conséquences, de retenir celle qui semble apporter le meilleur niveau de satisfaction au regard des objectifs et des moyens consentis. »[14]

De son coté, Herbert Simon (1960) définit la prise de décision comme : « un processus au cours duquel un individu opère un choix entre plusieurs options en vue d'apporter une solution satisfaisante à un problème identifié. Cette notion de choix indique que tout comportement suppose un choix, une sélection consciente, ou inconsciente entre toutes les actions matériellement réalisables par l'acteur et par les personnes sur lesquelles il exerce son influence ou son autorité. »[15]. Ces définitions montrent que la décision est un acte structuré**,** qui combine analyse, choix, renoncement et engagement dans un contexte contraint.

[13] A. PELLETIER., P. CUENOT, « intelligence, mode d'emploi, maîtrisez l'information stratégique de votre entreprise », édition Pearson, Paris 2013, p.161.

[14] Charpentier, P. (2007). Management et gestion des organisations. Paris : Armand Colin, p123

[15] B. YAHIAOUI « contribution du système d'information à la prise de décision : cas des entreprises de Bejaïa », Mémoire pour l'obtention du magister, université Abderrahmane MIRA de Bejaïa, option gestion des entreprises, sciences de gestion, année universitaire 2015-2016 p.13.

2. Approches de la prise de décision :

2.1. Approche individualiste :

Le décideur agit seul, souvent en situation d'urgence ou quand l'expérience des autres est limitée. La communication avec les concernés est essentielle, mais cette méthode peut réduire l'engagement collectif[16].

2.2. Approche consultative :

Le dirigeant consulte les responsables pour recueillir avis et informations, puis prend la décision finale. Elle est utilisée quand la décision est importante mais un consensus est difficile à atteindre[17].

2.3. Approche de groupe :

La décision est prise collectivement, mobilisant connaissances et expériences variées. Ce mode favorise la collaboration mais peut entraîner compromis, domination de certains membres et dilution des responsabilités[18].

3. Typologie et niveaux de la décision :

3.1 Typologie des décisions :

3.1.1 Selon le degré de répétition [19]:

- **Décisions programmables** : Structurées et répétitives, pouvant être automatisées ou suivies via des procédures définies.
- **Décisions non programmables** : Peu structurées, uniques et spécifiques, nécessitant souvent une analyse approfondie (ex : acquisition d'entreprise). La programmabilité dépend de la taille et nature de l'organisation.

3.1.2 Selon l'échéance[20] :

[16] K. BOUTALEB, op.cit., p.43, 44

[17] G. R. TERRY S. G. FRANKLIN « les principes du management », édition Economica, Paris 1985, P.128, P.129

[18] G. R. TERRY S. G. FRANKLIN, op.cit., P.130, P.131

[19] Reix,R. Fallery,B. Kalika,M., & Rowe, F. (1995). Systèmes d'information et management des organisations.Vuibert, P20.

- **Décisions à long terme** : Impact sur plusieurs années, difficilement réversibles, coût élevé en cas d'erreur, nécessitant un temps de préparation important.
- **Décisions à moyen terme** : Engagent l'entreprise de 1 à 5 ans, coût élevé pour annulation, mais plus souples que les décisions à long terme.
- **Décisions à court terme** : Rapides, liées au cycle d'exploitation annuel, avec des effets immédiats et une mise en œuvre rapide.

3.1.3 Selon le degré d'incertitude[21] :

- **Décisions en avenir certain** : Risque quasi nul, résultat connu ou très prévisible.
- **Décisions en avenir incertain** : Résultats influencés par des facteurs externes imprévisibles, difficile à anticiper.
- **Décisions en avenir aléatoire** : Résultat incertain mais probabilisable, permettant l'usage d'outils d'aide à la décision (ex : arbres de décision).

3.2 Niveaux de la décision :

3.2.1 Classification d'Igor Ansoff [22]: elle regroupe

- **Les décisions stratégiques** : Orientent la politique générale de l'entreprise, à long terme, uniques, complexes et incertaines, prises par la direction générale.
- **Les décisions administratives** : Organisent et allouent les ressources pour atteindre les objectifs stratégiques.
- **Les décisions opérationnelles** : Gestion quotidienne, optimisation de l'utilisation des ressources à court terme.

3.2.2 Classification de G. MUSSCHE [23]: on distingue :

- **Les décisions stratégiques** : Choix globaux à long terme en lien avec l'environnement externe.

---

[20] Thèse de doctorat de CHABI Tayeb, l'impact de l'information comptable sur la prise de décision dans l'entreprisede production : une approche systémique cas d'un échantillon d'entreprise algériennes, juin 2007, p42.

[21] Bressy, G., & Konkuyt, C. (2004). Economie d'entreprise. (No Title)., p92.

[22] Charpentier, P. (2007). Management et gestion des organisations. Paris : Armand Colin, p126.

[23] Mussche, G. (1974). Les relations entre stratégies et structures dans l'entreprise. Revue économique, 30-48., P20.

- **Les décisions tactiques** : Adaptations à moyen terme aux réalités opérationnelles.
- **Les décisions administratives** : Gestion des moyens à court terme.
- **Les décisions mécaniques** : Fonctionnement quotidien et routinier.

4. Les étapes du processus de prise de décision :

Avant qu'une décision soit adoptée et mise en œuvre, elle doit passer par plusieurs étapes clés :

- **Définir un objectif clair :**
  commencer par un objectif précis, essentiel pour orienter toute décision[24].
- **Poser les bases de la réussite :**
  créer un cadre favorable : réunir les bonnes personnes, s'accorder sur la méthode, encourager la diversité d'opinions et un débat constructif[25].
- **Bien cerner le problème :**
  identifier clairement le problème est crucial pour trouver une solution adaptée et éviter les erreurs[26].
- **Prévoir des alternatives :**
  envisager plusieurs options permet de comparer et d'éviter une décision limitée ou mal informée[27].
- **Évaluer les alternatives :**
  analyser la faisabilité, les risques et les impacts de chaque option pour sélectionner la meilleure.
- **Faire le bon choix :**
  prendre une décision éclairée requiert à la fois rigueur technique, jugement et créativité.

Section 3 : Interaction entre l'information et la prise de décision

Dans toute organisation, la prise de décision repose avant tout sur la qualité et la disponibilité de l'information. L'information est en effet la matière première essentielle qui

[24] Alan J. Rowe et Richard Luecke (2019, p.18)
[25] Alan J. Rowe et Richard Luecke (2019, p.38)
[26] Alan J. Rowe et Richard Luecke (2019, p.20)
[27] Alan J.Rowe et Richard Luecke (2019, p.21)

permet aux décideurs de comprendre leur environnement, d'identifier les problèmes, d'évaluer les options et de choisir la meilleure stratégie. Ce lien étroit entre information et décision illustre combien la maîtrise des flux d'informations influence directement la performance et la compétitivité des entreprises. Dans cette section, nous analysons le rôle fondamental de l'information dans le processus décisionnel, les critères qui conditionnent sa qualité, les conséquences des défaillances informationnelles, ainsi que les apports des outils numériques modernes dans l'aide à la décision.

1. L'information comme matière première de la décision

L'information est l'élément fondamental qui nourrit tout processus décisionnel. Elle constitue la base sur laquelle les décideurs s'appuient pour analyser une situation, anticiper les conséquences possibles et choisir la meilleure option. Sans information fiable et pertinente, la prise de décision devient hasardeuse, risquant d'engendrer des erreurs lourdes de conséquences.

En entreprise, l'information peut provenir de sources internes (données financières, rapports de production, retours clients) ou externes (études de marché, données concurrentielles, contexte économique). La capacité d'une organisation à collecter, traiter et interpréter ces informations conditionne directement la qualité de ses décisions stratégiques, tactiques et opérationnelles.

2. Qualité de l'information et efficacité décisionnelle

La qualité de l'information est un facteur déterminant de l'efficacité des décisions prises. Plusieurs critères essentiels caractérisent une information de qualité :

- **L'accessibilité** : L'information doit être facilement accessible au décideur au bon moment. Une information difficile à obtenir ou trop fragmentée risque d'être inutilisable dans un contexte décisionnel rapide.
- **La fiabilité** : L'information doit être exacte, vérifiable et crédible. Des données erronées ou biaisées peuvent fausser les analyses et conduire à de mauvaises décisions.

- **La pertinence** : L'information doit être directement liée au problème ou à la décision à prendre. Une surcharge d'informations inutiles peut détourner l'attention des éléments réellement importants.
- **L'actualité** : L'information doit être récente et refléter la situation présente ou future la plus probable. Des données obsolètes peuvent entraîner des choix inadaptés.

Ainsi, une information de qualité favorise une meilleure compréhension des enjeux, réduit l'incertitude et augmente la probabilité de succès des décisions.

3. L'impact des défaillances informationnelles sur la décision

Les défaillances dans la gestion de l'information peuvent gravement affecter la prise de décision. Parmi les principales défaillances, on distingue :

- **L'asymétrie d'information** : situation où certaines parties disposent de plus ou meilleure information que d'autres. Cela peut engendrer des décisions déséquilibrées ou des conflits d'intérêts, notamment dans les négociations ou les relations clients-fournisseurs.
- **La surcharge informationnelle** : l'abondance excessive d'informations peut submerger le décideur, rendant difficile la sélection des données pertinentes. Cette surcharge peut provoquer du stress, des erreurs de jugement ou un blocage dans la décision.
- **L'obsolescence de l'information** : une information vieillie ou non mise à jour conduit à des décisions basées sur des réalités dépassées, réduisant leur pertinence et leur efficacité.

Ces défaillances exigent la mise en place de mécanismes rigoureux de gestion et de filtrage de l'information afin d'assurer que seules les données pertinentes, fiables et actualisées soient utilisées dans le processus décisionnel.

4. Apports des outils numériques à l'aide à la décision

L'évolution technologique a profondément transformé le rôle de l'information dans la prise de décision grâce au développement des outils numériques.

- **Les systèmes d'aide à la décision (SAD)** : ces systèmes informatisés intègrent des bases de données, des modèles analytiques et des algorithmes pour assister les décideurs dans l'analyse et la simulation de scénarios. Ils permettent de traiter des volumes importants de données complexes, facilitant ainsi une meilleure anticipation des résultats.
- **Les Data Analytics et Big Data** : l'exploitation des méga données permet d'identifier des tendances, de segmenter des marchés et de prévoir des comportements. Les techniques avancées comme le machine learning fournissent des insights précis, transformant l'information brute en connaissance stratégique.
- **L'intelligence artificielle et automatisation** : l'IA facilite la prise de décisions répétitives ou basées sur des règles complexes, en optimisant les processus opérationnels. Elle offre aussi la possibilité d'adapter en temps réel les décisions en fonction des nouvelles données disponibles.
- **La collaboration numérique** : les outils digitaux améliorent le partage d'information, la communication entre les équipes et la prise de décision collective, même à distance, grâce à des plateformes collaboratives et des tableaux de bord interactifs.

Néanmoins, l'efficacité de ces outils dépend de la qualité des données saisies et nécessite des compétences spécifiques pour leur exploitation. Une dépendance excessive peut aussi réduire le rôle du jugement humain et entraîner des biais.

5. Les systèmes d'information comme interface entre l'information et la décision :

Dans un contexte organisationnel marqué par la complexité croissante de l'environnement et l'abondance des données, les systèmes d'information (SI) jouent un rôle déterminant en tant qu'interface entre les flux d'information et les processus de décision. Ils permettent de collecter, structurer, stocker, traiter et diffuser l'information, offrant ainsi aux décideurs les éléments nécessaires à une prise de décision éclairée.

Un système d'information peut se définir comme un ensemble organisé de ressources – humaines, matérielles, logicielles et procédurales – destiné à capter, traiter et restituer des informations utiles à la gestion et à la coordination des activités de l'entreprise. Cette fonction de médiation entre les données disponibles et les décisions à prendre est d'autant

plus essentielle que la rapidité et la pertinence des réponses attendues ne cessent d'augmenter.

5.1. Les composantes du système d'information :

Le SI repose sur cinq grandes composantes interdépendantes:

- **Les ressources humaines** : spécialistes en informatique et utilisateurs finaux, garants de la conception, du fonctionnement et de l'usage du système.
- **Le matériel** : équipements physiques (ordinateurs, serveurs, imprimantes, réseaux, télécommunications…).
- **Les logiciels et procédures** : programmes et processus qui traitent les données et assurent le bon déroulement des tâches.
- **Les données** : matière première de l'information, sous diverses formes (textes, chiffres, images, sons…).
- **Les supports de stockage** : disques durs, bases de données, supports amovibles, etc.

5.2. Les fonctions du système d'information

Un système d'information performant doit remplir les fonctions suivantes[28] :

- **Collecter** : capter les données internes et externes à l'organisation.
- **Stocker** : organiser et conserver ces données dans des bases stables et accessibles.
- **Traiter** : transformer les données brutes en informations pertinentes à l'aide d'outils ou de processus.
- **Diffuser** : rendre l'information disponible au bon moment, au bon endroit, sous une forme exploitable par les décideurs. Cependant, ces fonctions assurent un flux d'information fiable, rapide et adapté aux besoins de gestion.

5.3. Les typologies des systèmes d'information

Les SI se déclinent selon leurs objectifs en deux grandes catégories[29] :

[28] Ibid.

- **Les systèmes d'information supports d'opérations :**
  ils accompagnent les activités courantes (commandes, stock, production, paie, ventes…) en automatisant les processus et en assurant leur suivi en temps réel. Leur vocation est essentiellement opérationnelle.
- **Les systèmes d'information supports de gestion :**
  aussi appelés systèmes d'information de gestion (SIG), ils visent à assister la prise de décision à travers l'analyse et la synthèse des données. Ils fournissent des indicateurs et des outils pour la planification, le contrôle et l'évaluation stratégique.

Conclusion

L'information constitue la pierre angulaire du processus décisionnel. Sa qualité, sa pertinence et sa gestion influencent directement la capacité des organisations à prendre des décisions éclairées et stratégiques. À l'ère du numérique, la maîtrise des outils d'aide à la décision devient un atout concurrentiel majeur, permettant aux entreprises de transformer l'information brute en avantage stratégique durable.

[29] K. BOUKERMA, le rôle du système d'information intègre dans la gestion du service médicaux cas de T.O mémoire de Master TIZI-OUZOU 2022/2023 P. 13 - 14

Chapitre 2 :

Etude de cas : Analyse du rôle de l'information dans la prise de décision au sein de la CAAT

Chapitre II : Etude de cas : Analyse du rôle de l'information dans la prise de décision au sein de la CAAT

Introduction

Ce chapitre constitue la partie empirique de notre travail. Il vise à analyser le rôle de l'information dans le processus décisionnel au sein de la **Compagnie Algérienne des Assurances (CAAT),** en s'appuyant sur une enquête menée auprès de ses employés.

Le **choix du secteur des assurances** s'explique par le rôle central que joue l'information dans cette activité. En effet, le secteur est fortement tributaire de la qualité, de la précision et de la rapidité de l'information, que ce soit pour l'évaluation des risques, la tarification, la souscription, ou encore la gestion des sinistres. L'environnement réglementaire, concurrentiel et technologique y impose une vigilance permanente et une capacité d'adaptation rapide, ce qui en fait un terrain d'étude pertinent pour interroger le lien entre information et décision.

Ainsi, le **choix de la CAAT** s'inscrit dans cette logique. En tant qu'acteur historique et l'un des leaders du marché national des assurances, la CAAT se distingue par son envergure, son expertise dans la gestion des risques, sa structure organisationnelle et son engagement envers la modernisation. Sa dimension stratégique, son implantation régionale à Béjaïa, ainsi que sa disponibilité à collaborer à cette recherche ont renforcé la pertinence de cette sélection.

Cependant, la première section de e chapitre est consacrée à la **présentation de la CAAT** (historique, organisation, activités) ainsi qu'à la **méthodologie de recherche** adoptée pour la collecte des données (outil d'enquête, échantillon, mode de traitement).

La seconde section présente et analyse les **résultats de l'enquête**. Elle met en lumière la perception des employés concernant l'accès à l'information, sa pertinence et son influence sur la prise de décision.

Section 1 : Présentation de la CAAT et de la méthodologie de recherche

Afin de mieux cerner le cadre de notre étude, cette section présente dans un premier temps la Compagnie Algérienne des Assurances (CAAT), en mettant en lumière son historique, ses missions et son organisation. Dans un second temps, nous exposons la méthodologie adoptée pour mener notre recherche, notamment les outils de collecte de données, la population ciblée et les modalités d'analyse.

1. La compagnie algérienne d'assurance et de réassurance transport (CAAT) :

La Compagnie Algérienne d'Assurances et de Réassurance Transport (CAAT) est une entreprise publique économique (EPE) constituée en société par actions (SPA), dotée d'un capital social de 25 milliards de dinars, dont l'État algérien est l'actionnaire principal. Créée en 1985 et opérationnelle depuis 1986, la CAAT exerçait initialement sous le monopole d'État dans le domaine des assurances transport. Elle a connu une transformation majeure en 1989 en devenant une société par actions, avant de diversifier ses activités à partir de 1995, à la suite de la fin du monopole, pour couvrir l'ensemble des branches d'assurance de dommages.

Face aux réformes du secteur, la CAAT a adopté une stratégie axée sur la modernisation, la qualité de service, la prévention des risques et le renforcement de son réseau commercial. En 2011, avec la séparation juridique entre assurances de dommages et de personnes, elle s'est recentrée sur les assurances de dommages toutes branches, tout en créant une filiale, Taamine Life Algérie (TALA), pour la couverture des personnes.

Aujourd'hui, la CAAT se distingue comme un acteur majeur du secteur assurantiel algérien. Elle est reconnue pour sa contribution à la protection du patrimoine national, son engagement envers les assurés et son respect de l'éthique professionnelle. Grâce à une croissance constante et une solide performance financière, elle a su consolider sa position de leader sur le marché, en alliant expérience, innovation, adaptabilité organisationnelle et proximité avec sa clientèle.

2-Méthodologie de la recherche

Dans le cadre de cette étude, nous avons adopté une approche méthodologique fondée sur une enquête de terrain visant à recueillir des données empiriques directement auprès des employés de la Compagnie Algérienne d'Assurances et de Réassurance Transport (CAAT), plus précisément de l'agence de Béjaïa. Cette démarche vise à mieux comprendre la manière dont l'information est perçue, traitée et mobilisée dans le processus décisionnel au sein de l'entreprise.

Nous avons opté pour une **approche quantitative**, à travers l'administration d'un **questionnaire structuré** permettant de collecter des données précises, mesurables et

comparables. Ce choix s'explique par la volonté d'obtenir une vision globale des pratiques informationnelles et de leur influence sur la prise de décision au sein de l'organisation.

Le **questionnaire** se compose de **25 questions** majoritairement fermées, sous forme de **questions à choix multiples (QCM).** Ce type de questions a été retenu afin de faciliter le traitement statistique des réponses, tout en assurant une certaine uniformité dans les données recueillies. Le contenu du questionnaire est organisé en **quatre parties principales** :

1. **La première partie** concerne la **caractérisation de l'échantillon** (âge, sexe, poste occupé, ancienneté, etc.), afin de dresser un profil sociodémographique des répondants.
2. **La deuxième partie** s'intéresse à **l'identification des besoins en information** dans le cadre du travail quotidien des employés.
3. **La troisième partie** aborde les **modalités de collecte et d'analyse de l'information**, en mettant en lumière les canaux et outils utilisés, ainsi que la fiabilité perçue des données.
4. **Enfin, la quatrième partie** traite du **système d'information en place**, en interrogeant les répondants sur son efficacité, sa contribution à la décision et les éventuelles limites perçues.

L'enquête a été menée auprès de l'ensemble des **employés de l'agence CAAT de Béjaïa**, qui compte un effectif de **35 personnes**, incluant les cadres dirigeants, les chefs de service et les agents d'exécution. Ce choix d'un échantillonnage global se justifie par la pertinence du sujet pour tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise. Au total, **27 questionnaires ont été distribués,** et **20 questionnaires valides ont été collectés**, constituant ainsi notre base de données pour l'analyse.

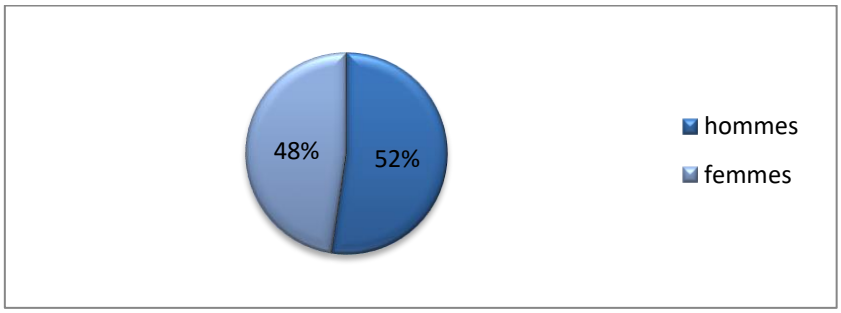
Section 2 : Analyse du rôle de l'information dans la prise de décision au sein de la CAAT

Dans cette section, nous présenterons les résultats des données recueillies à travers le questionnaire administré aux employés de la CAAT de Béjaia. L'objectif est d'analyser les réponses obtenues afin d'évaluer concrètement le rôle que joue l'information dans le processus décisionnel au sein de cette entreprise.

1. Profil des employés

1.1 : Répartition de l'échantillon selon le sexe (genre) des employés :

Figure 1:Répartition par sexe

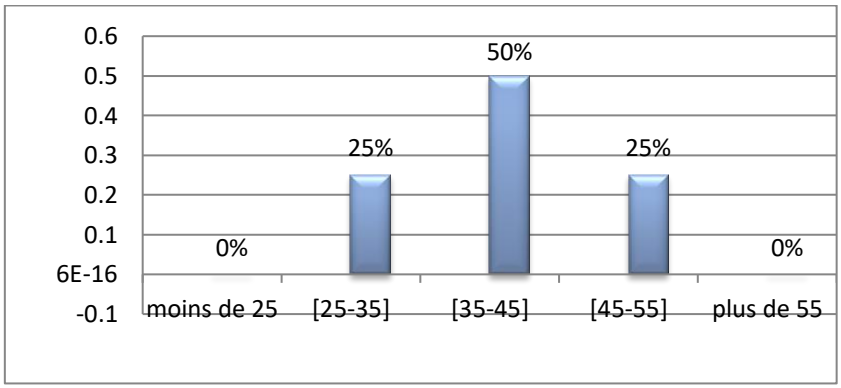


Source : Résultats de l'enquête

D'après la figure 01, on observe une répartition relativement équilibrée entre les hommes et les femmes au sein de l'effectif. Les hommes représentent 52 % des répondants, contre 48 % pour les femmes, ce qui indique une légère majorité masculine.

1.2. Répartition de l'échantillon selon l'âge des employés :

Figure 2:Répartition de l'échantillon selon l'âge des employés

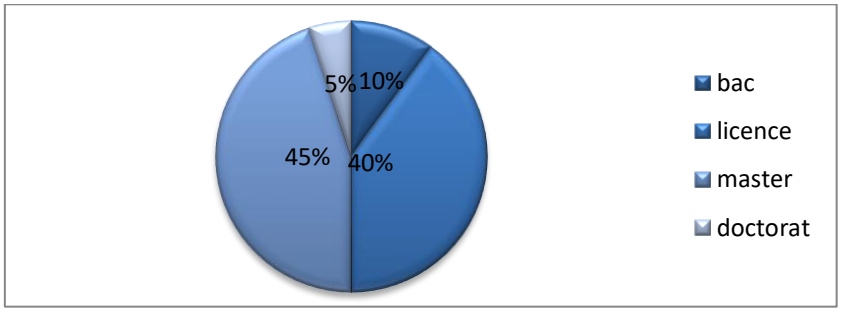


Source : Résultat de l'enquête

La figure 2 illustre la répartition des employés selon leur âge. Parmi les 20 répondants, 25 % appartiennent à la tranche d'âge de 25 à 35 ans, 50 % se situent entre 35 et 45 ans, et les 25 % restants ont entre 45 et 55 ans. Cette distribution montre que l'effectif de l'entreprise est principalement composé de jeunes adultes et de professionnels d'âge moyen, la majorité, soit la moitié des répondants, se trouvant dans la tranche 35-45 ans. Cette concentration suggère un équilibre entre dynamisme et expérience au sein du personnel.

1.3. Répartition de l'échantillon selon leur niveau d'étude

Figure 3: répartition de l'échantillon selon leur niveau d'étude

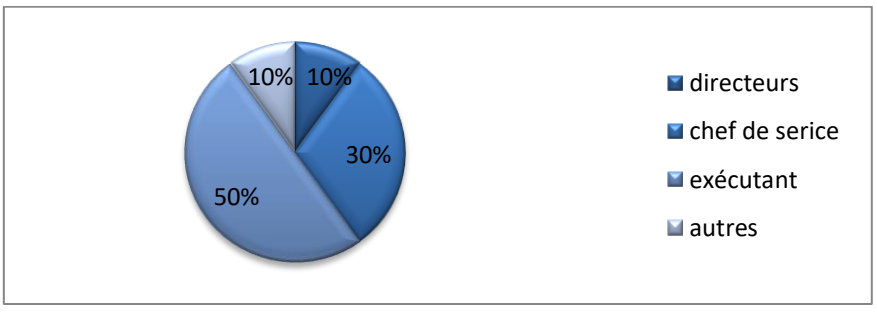


Source : Résultats de l'enquête

La figure 3 présente la répartition des répondants selon leur niveau d'études. Sur les 20 employés ayant participé à l'enquête, 45 % sont titulaires d'un master, 40 % possèdent une licence, tandis que les niveaux bac et doctorat sont moins représentés, avec respectivement 10 % et 5 %. Cette distribution met en évidence un échantillon globalement bien instruit, puisque 85 % des participants disposent d'un diplôme de niveau licence ou plus. Cela reflète un environnement professionnel où le niveau de qualification académique est relativement élevé, ce qui peut influencer positivement la compréhension et l'utilisation de l'information dans le processus décisionnel.

1.4. Répartition de l'échantillon selon le poste occupé :

Figure 4: répartition de l'échantillon selon le poste occupé



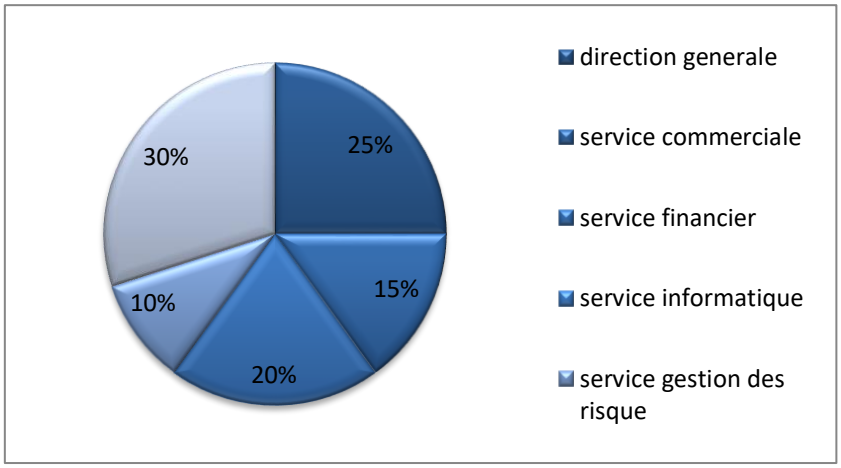
Source : Résultats de l'enquête

La figure 4 illustre la répartition des répondants selon leur poste actuel au sein de la CAAT. Sur les 20 personnes interrogées, la moitié (soit 50 %) occupe des postes d'exécutants, 30 % sont des chefs de service, tandis que les directeurs et les autres postes représentent chacun 10 % de l'échantillon. Cette structure montre que

l'échantillon est composé majoritairement de personnel d'exécution, tout en intégrant une proportion significative de cadres intermédiaires et de responsables. Cette diversité de fonctions permet de recueillir des perceptions variées quant à l'usage et à l'importance de l'information dans le processus décisionnel au sein de l'entreprise.

1.5. Répartition des employés selon leur service et/ou département d'appartenance

Figure 5: répartition des employés selon leur service et/ ou département d'appartenance

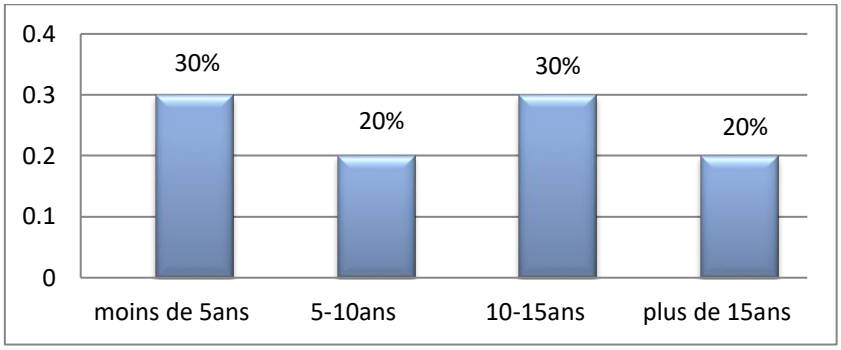


Source : Résultats de l'enquête

La figure 5 met en évidence la répartition des répondants selon leur service ou département d'appartenance. Sur les 20 personnes interrogées, 25 % relèvent de la direction générale, ce qui en fait le service le plus représenté dans l'échantillon. Le service commercial suit avec 15 %, puis le service financier avec 10 %. En revanche, aucun répondant n'appartient au service d'audit interne ou de contrôle de gestion, ce qui peut traduire soit une absence de personnel disponible dans ce domaine au moment de l'enquête, soit une sous-représentation de cette fonction au sein de la structure locale étudiée. Cette répartition témoigne d'une prédominance des services de direction et de gestion commerciale, ce qui peut influencer la perception et l'usage de l'information dans le processus décisionnel, en particulier dans les sphères stratégiques et opérationnelles.

1.6. Répartition des employés selon leur expérience

Figure 6: répartition des employés selon leur expérience



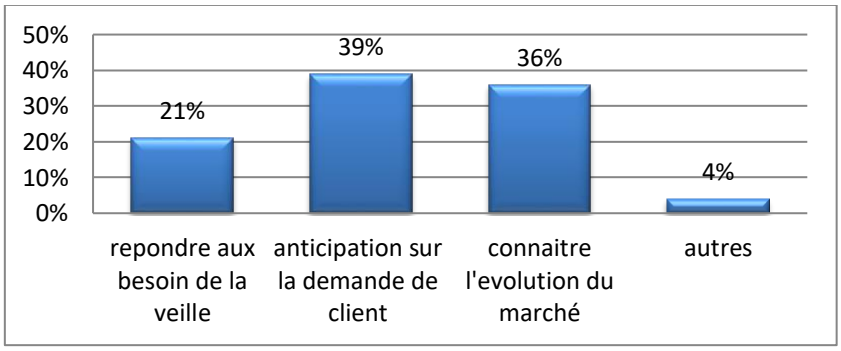
Source : Résultats de l'enquête

La figure N 6 illustre la répartition de l'échantillon selon l'ancienneté des employés au sein de la CAAT. Il ressort de l'analyse que 30 % des répondants travaillent dans l'entreprise depuis moins de cinq ans, ce qui reflète une présence significative de nouveaux employés. Par ailleurs, 20 % ont entre 5 et 10 ans d'ancienneté, tandis que 30 % exercent depuis 10 à 15 ans. Enfin, 20 % des participants justifient d'une ancienneté supérieure à 15 ans. Cette répartition montre une diversité d'expérience au sein de l'échantillon, avec une prédominance des employés ayant une ancienneté moyenne à élever. Cela peut enrichir la qualité des réponses recueillies, car ces profils ont généralement une meilleure connaissance des pratiques décisionnelles et de la circulation de l'information dans l'entreprise.

2. Identification des besoins en information au sein de la CAAT :

2.1. Objectifs visés lors de la collecte d'information :

Figure 7: objectifs vises lors de la collecte d'information

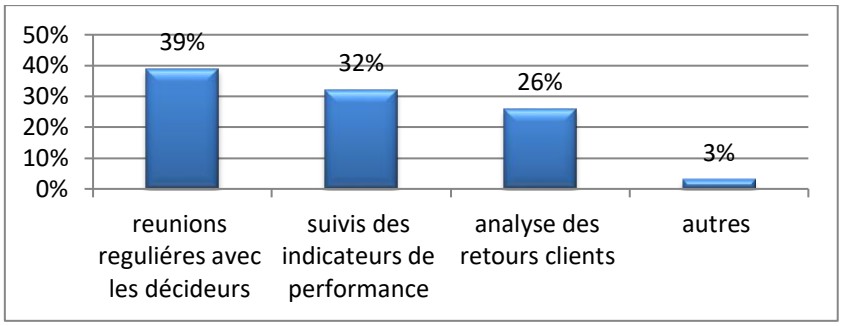


Source : Résultats de l'enquête

La figure N 7 présente les objectifs poursuivis par l'entreprise lors de la collecte d'informations. Il en ressort que 39 % des répondants estiment que l'anticipation de la demande client constitue le principal objectif de cette démarche. Ce résultat met en évidence la volonté de l'entreprise de mieux comprendre les attentes du marché et d'adapter son offre en conséquence. Par ailleurs, 35 % des participants affirment que la collecte d'information vise principalement à connaître l'évolution du marché, soulignant ainsi l'importance de rester en phase avec les dynamiques concurrentielles et les mutations sectorielles. Environ 21 % évoquent la veille stratégique comme objectif, ce qui confirme que cette pratique est perçue comme essentielle, bien qu'elle ne soit pas considérée comme prioritaire. Enfin, une minorité (4 %) mentionne d'autres objectifs, probablement liés à des besoins plus spécifiques ou ponctuels. Cette répartition montre que la collecte d'informations à la CAAT est essentiellement orientée vers la compréhension du client et l'analyse du marché, deux leviers fondamentaux pour un pilotage stratégique efficace.

2.2. Méthodes utilisées pour l'identification des besoins en information

Figure 8: les méthodes utilisées par la CAAT



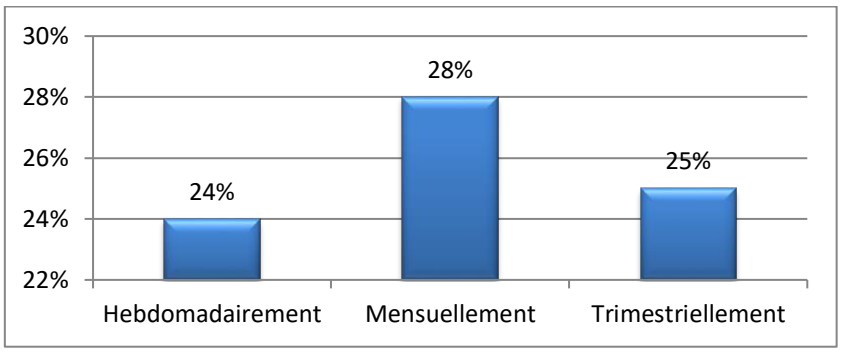
Source : Résultats de l'enquête

La figure N 8 illustre les méthodes utilisées par la CAAT pour identifier ses besoins en information. Il ressort que les réunions régulières avec les décideurs constituent le principal moyen adopté, avec 39 % des réponses, soulignant ainsi l'importance accordée à la communication directe dans le processus décisionnel. En deuxième position, le suivi des indicateurs de performance représente 32 % des réponses, ce qui met en évidence la place centrale des données chiffrées et mesurables dans la gestion stratégique. L'analyse des retours clients, mentionnée par 26 % des participants, traduit également une volonté d'intégrer la perception et les attentes des assurés dans les orientations de l'entreprise.

Enfin, seules 3 % des réponses renvoient à d'autres méthodes, ce qui indique qu'elles sont peu utilisées ou jugées moins pertinentes. Cette répartition témoigne d'une approche mixte, alliant échanges directs et données objectives, pour identifier de manière efficace les besoins en information nécessaires à la prise de décision.

2.3. La fréquence de réévaluation des besoins en information au sein de la CAAT

Figure 9: la fréquence à laquelle la CAAT réévalue ses besoins en information



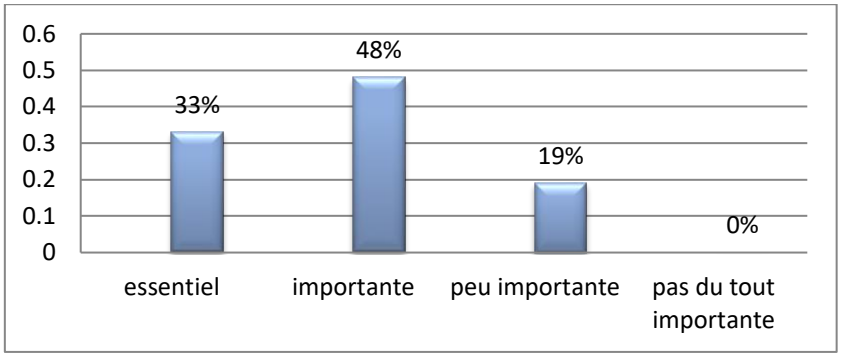
Source : Résultats de l'enquête

La figure N 9 met en évidence la fréquence à laquelle la CAAT réévalue ses besoins en information. Il apparaît que la réévaluation mensuelle est la plus répandue, avec 28 % des réponses, ce qui reflète une certaine régularité dans l'ajustement des besoins informationnels. Elle est suivie de près par la réévaluation trimestrielle (25 %) et hebdomadaire (24 %), témoignant d'une volonté d'assurer un suivi relativement fréquent. La réévaluation annuelle, quant à elle, est mentionnée par 20 % des répondants, tandis que 16 % déclarent réévaluer leurs besoins à chaque nouveau projet ou risque identifié. Cette répartition suggère une tendance globale vers une approche réactive et dynamique de la gestion de l'information, même si une plus grande systématisation des évaluations en fonction des événements spécifiques pourrait encore renforcer la pertinence des décisions prises.

3. Collecte et analyse des informations

3.1. L'importance de l'information dans le processus de prise de décision au sein de la CAAT

Figure 10 : la perception de l'importance de l'information dans le processus de prise de décision au sein de la CAAT

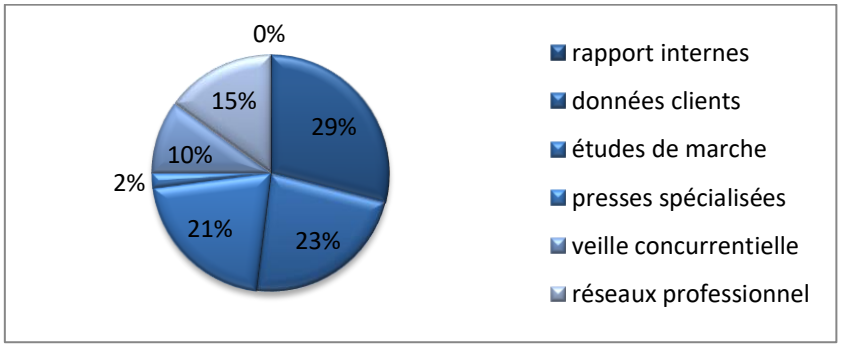


Source : Résultat de l'enquête

La figure N 10 illustre la perception de l'importance de l'information dans le processus de prise de décision au sein de la CAAT. Il ressort de l'analyse que 33 % des répondants considèrent l'information comme un élément essentiel, tandis que 48 % la jugent importante. Aucun participant ne l'a qualifiée de peu importante, ce qui témoigne d'une reconnaissance quasi unanime de sa valeur dans la prise de décision. Toutefois, 10 % des employés estiment qu'elle n'est pas du tout cruciale, ce qui peut refléter une préférence pour des décisions davantage fondées sur l'intuition ou l'expérience personnelle. Dans l'ensemble, ces résultats confirment que l'information occupe une place centrale dans le processus décisionnel, ce qui encourage l'organisation à renforcer ses mécanismes de collecte, de traitement et d'analyse de données pour appuyer des décisions plus éclairées et plus efficaces.

3.2. Les sources d'information

Figure 11 : les sources d'information mobilisées par la CAAT dans le cadre de son processus décisionnel

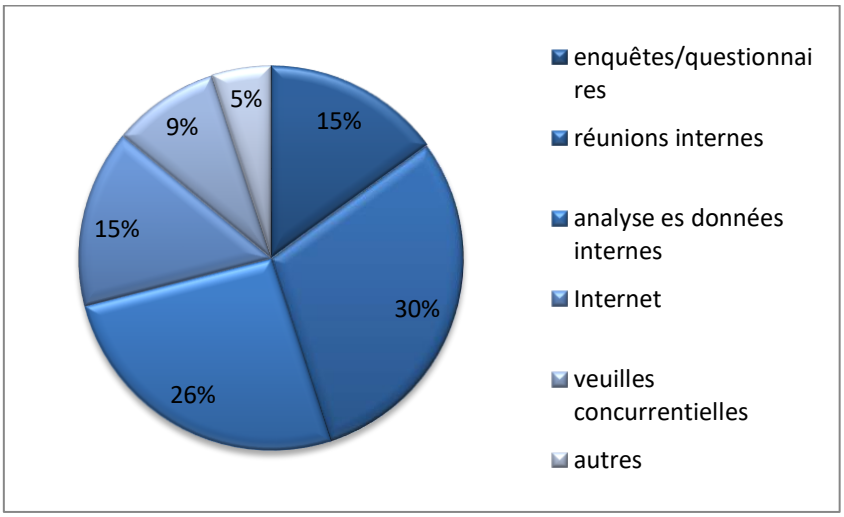


Source : Résultat de l'enquête

La figure N 11 met en évidence la diversité des sources d'information mobilisées par la CAAT dans le cadre de son processus décisionnel. Il ressort de l'enquête que les rapports internes constituent la principale source, avec une contribution de 29 %, traduisant une forte dépendance aux données produites en interne. Les données issues de la relation client arrivent en deuxième position avec 23 %, ce qui souligne l'importance accordée à l'expérience et aux retours des assurés. Les études de marché représentent 21 %, confirmant la volonté de l'entreprise de rester attentive aux dynamiques sectorielles. La veille concurrentielle (15 %) et la presse spécialisée (10 %) sont moins exploitées, tandis que les autres sources ne sont pas du tout mentionnées. Cette répartition indique une prédominance des sources internes, mais suggère aussi un potentiel d'amélioration dans l'élargissement des sources d'information, notamment externes, afin d'enrichir l'analyse stratégique et renforcer la capacité d'anticipation de l'entreprise.

3.3. Méthodes de collecte d'information mobilisées par la CAAT :

Figure 12 : les méthodes privilégiées par la CAAT pour la collecte de l'information



Source : Résultat de l'enquête

La figure N 12 met en lumière les méthodes privilégiées par la CAAT pour la collecte de l'information. Les résultats montrent une nette prédominance des réunions internes, qui représentent 30 % des réponses, suivies de l'analyse des données internes avec 26 %. Ces deux méthodes traduisent une préférence pour les sources internes et les échanges directs entre collaborateurs, perçus comme fiables et facilement accessibles. L'utilisation d'Internet ainsi que les enquêtes et questionnaires viennent ensuite, totalisant chacun 15 %,

ce qui témoigne d'une ouverture modérée vers des sources numériques et participatives. En revanche, la veille concurrentielle et d'autres méthodes alternatives apparaissent faiblement exploitées, ne représentant que 5 % chacune. Cette répartition laisse entrevoir une opportunité d'amélioration : le développement d'une approche plus proactive et systématique de la veille stratégique permettrait à l'entreprise de renforcer sa compréhension de l'environnement externe et d'anticiper plus efficacement les évolutions du marché.

3.4. La pertinence perçue des informations et leur fréquence de mise à jour :

Figure 13: la pertinence des informations perçues des informations collectées

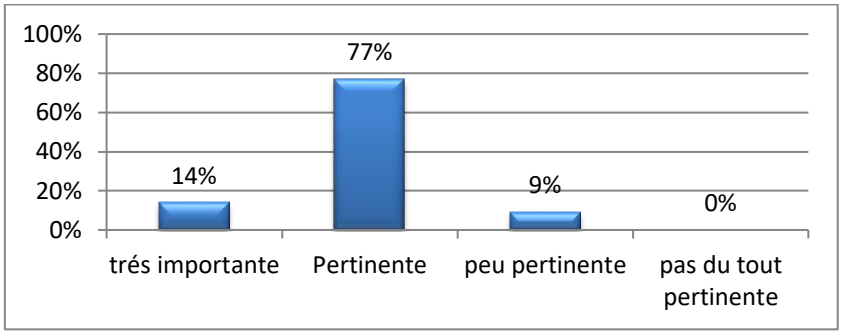
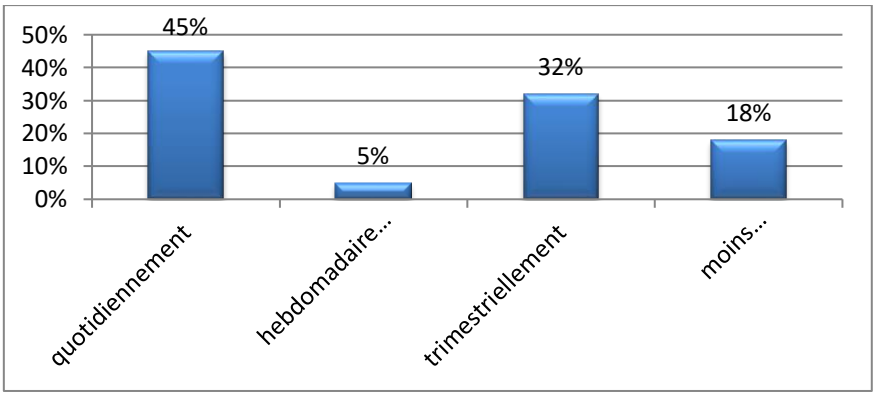


Figure 14: fréquence de mise à jour des informations collectées



Source : Résultats de l'enquête

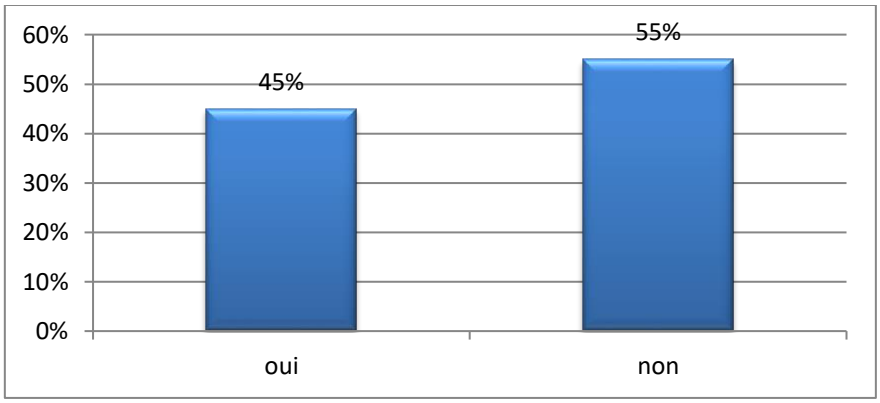
Les résultats des figures N 13 et N 14 permettent de croiser deux dimensions essentielles du processus informationnel à la CAAT : la **pertinence perçue des informations collectées** et leur **fréquence de mise à jour**. D'une part, une large majorité des répondants, soit 77 %, jugent les informations utilisées pour la prise de décision comme pertinentes, et 4 % les estiment même très pertinentes. Seule une minorité de 9 % considère ces données comme peu pertinentes, et aucun répondant ne les juge pas du tout pertinentes. Ces chiffres

traduisent une appréciation globalement positive de la qualité informationnelle, même si une marge d'amélioration subsiste pour renforcer la précision et l'utilité des données dans certaines situations.

D'autre part, l'analyse de la fréquence de mise à jour (figure N°14) montre que 45 % des informations sont actualisées quotidiennement, ce qui témoigne d'une démarche dynamique et réactive. Toutefois, une part importante des données est mise à jour selon des rythmes plus espacés : 32 % de manière trimestrielle, 5 % hebdomadairement, et 18 % encore moins fréquemment. Cette hétérogénéité dans la mise à jour des informations pourrait influencer la perception de leur pertinence en fonction du contexte décisionnel : des données actualisées fréquemment sont plus susceptibles d'être jugées utiles et fiables, tandis que des données obsolètes ou mises à jour tardivement peuvent perdre de leur valeur stratégique.

3.5. Les difficultés d'accès à l'information :

Figure 15: les difficultés rencontrées par les employés dans l'accès à l'information nécessaire



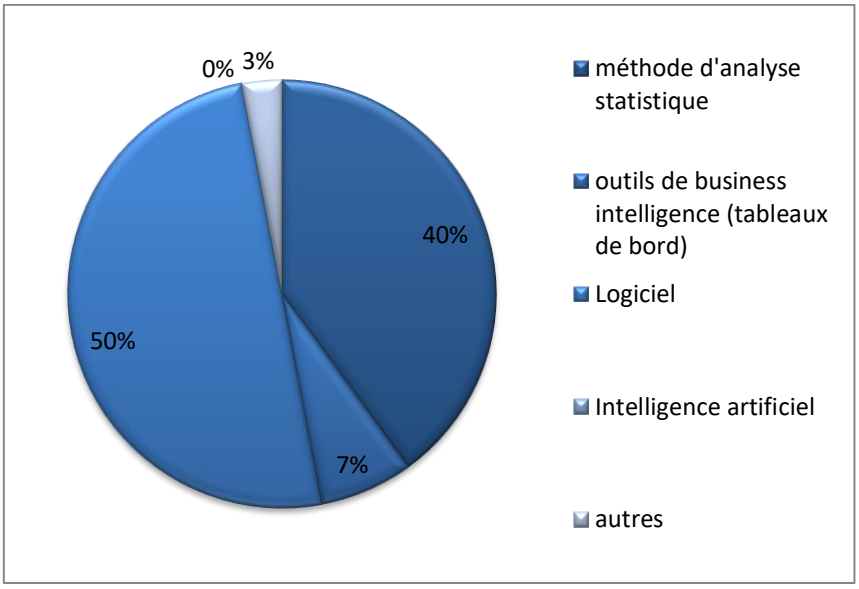
Source : Résultats de l'enquête

La figure N 15 met en évidence les difficultés rencontrées par les employés dans l'accès à l'information nécessaire à la prise de décision. Selon les résultats obtenus, 45 % des répondants déclarent rencontrer des obstacles dans l'obtention des informations souhaitées, tandis que 55 % affirment ne pas faire face à de telles difficultés. Cette répartition souligne qu'une part non négligeable du personnel est confrontée à des contraintes informationnelles qui peuvent potentiellement ralentir ou altérer la qualité du processus décisionnel.

Parmi les répondants ayant signalé des difficultés, plusieurs causes ont été identifiées. Quatre participants ont spécifiquement mentionné des problèmes liés au logiciel utilisé, suggérant des limitations techniques ou des dysfonctionnements dans les outils informatiques mis à disposition. Un autre répondant a souligné que l'accès à certaines informations dépendait du client, mettant ainsi en lumière des contraintes externes, parfois imprévisibles, qui compliquent l'accès fluide aux données. Ces éléments révèlent l'existence de défis à la fois techniques et organisationnels, qui méritent d'être pris en considération pour améliorer l'efficacité des flux informationnels au sein de l'entreprise.

3.6. Les moyens de traitement des informations :

Figure 16: les différents moyens utilisés au sein de la CAAT pour traiter les informations collectées



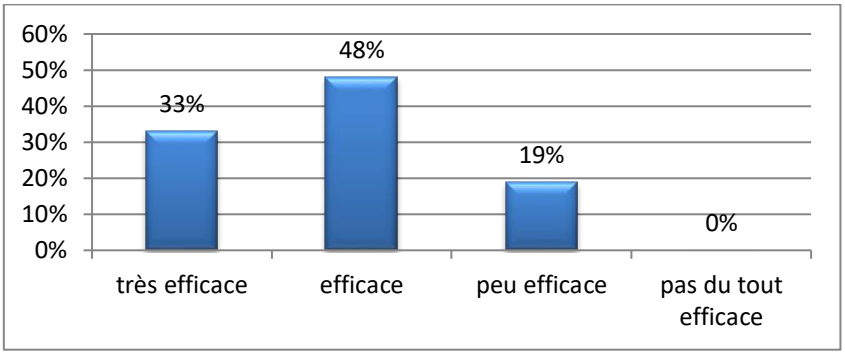
Source : Résultats de l'enquête

La figure N 16 présente les différents moyens utilisés au sein de la CAAT pour traiter les informations collectées dans le cadre du processus décisionnel. L'analyse des résultats révèle une nette prédominance des logiciels classiques, utilisés par 50 % des répondants, ainsi que des méthodes d'analyse statistique, mobilisées par 40 % d'entre eux. Ces deux approches, bien qu'efficaces, témoignent d'un recours encore majoritaire à des outils traditionnels de traitement de données.

En revanche, les outils plus avancés, tels que les systèmes de Business Intelligence, ne sont exploités que par 7 % des participants, tandis que l'intelligence artificielle n'est pas du tout utilisée. Cette absence d'adoption des technologies innovantes suggère un potentiel important d'amélioration. L'intégration progressive de solutions plus modernes permettrait non seulement d'optimiser le traitement et l'analyse de l'information, mais aussi de renforcer la qualité et la rapidité des décisions prises.

3.6. Evaluation des méthodes de traitement d'information utilisées

Figure 17: l'évaluation de l'efficacité des méthodes d'analyse utilisées au sein la CAAT



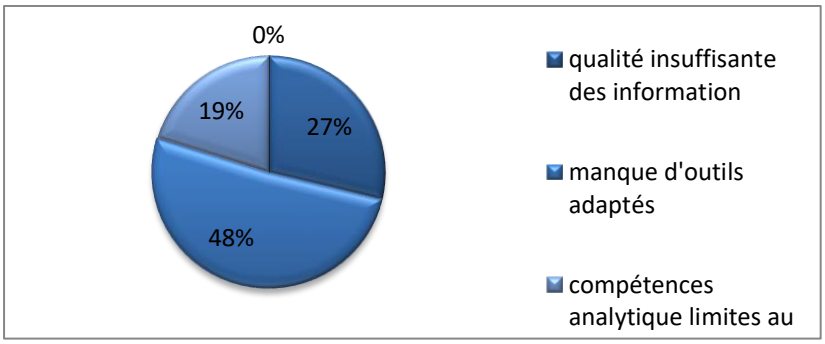
Source : Résultats de l'enquête

La figure N 17 présente l'évaluation de l'efficacité des méthodes d'analyse utilisées au sein de la CAAT. Les résultats révèlent une perception globalement positive : 33 % des répondants considèrent ces méthodes comme « très efficaces » et 48 % les jugent « efficaces », soit un total de 81 % d'opinions favorables. En revanche, une minorité de 19 % les estime « peu efficaces », et aucun répondant ne les a qualifiées d'inefficaces.

Ce niveau élevé de satisfaction peut paraître surprenant au regard des résultats de la figure précédente (Figure N16), qui montraient une prédominance des méthodes traditionnelles de traitement de l'information, telles que les logiciels courants et l'analyse statistique, au détriment des outils modernes comme la Business Intelligence ou l'intelligence artificielle. Cela suggère que, malgré la faible utilisation de technologies avancées, les méthodes actuellement en place répondent globalement aux attentes des employés en matière d'efficacité analytique.

3.7. Défis liés au traitement des informations :

Figure 18: les défis reconcentrés par les employés lors de l'analyse des données



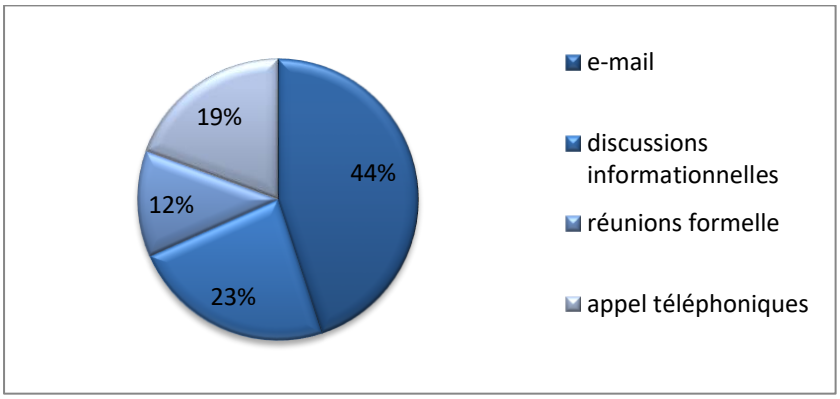
Source : Résultats de l'enquête

La figure N 18 met en lumière les principaux défis rencontrés par les employés lors de l'analyse des données. Le manque d'outils adaptés se démarque comme l'obstacle le plus fréquemment cité, avec 48 % des répondants. Il est suivi par la qualité insuffisante des informations, mentionnée par 27 %, tandis que 19 % des participants soulignent des compétences analytiques limitées au sein de l'équipe.

Ces résultats révèlent une réalité contrastée par rapport aux figures précédentes. En effet, bien que la majorité des employés aient exprimé un niveau de satisfaction élevé quant à l'efficacité des méthodes d'analyse utilisées (Figure 17), il apparaît que ces méthodes reposent majoritairement sur des outils traditionnels (Figure 16) et que des difficultés importantes subsistent. Ainsi, malgré une perception globalement positive, les utilisateurs identifient clairement des limites structurelles qui freinent l'optimisation du traitement de l'information.

3.8. Les canaux de diffusion des informations

Figure 19: Analyse des canaux de diffusion de l'information au sein de la CAAT



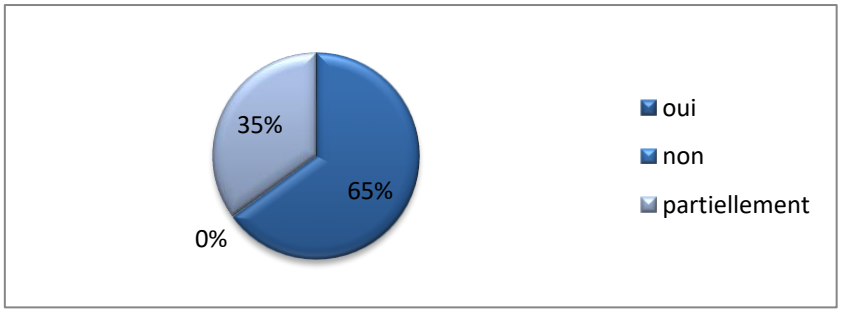
Source : Résultats de l'enquête

La figure ci-dessus illustre les canaux de communication utilisés pour la transmission de l'information au sein de l'agence CAAT. Les résultats révèlent une nette prédominance de l'e-mail, cité par 44 % des répondants comme principal moyen de diffusion de l'information. Les discussions informelles (23 %) et les appels téléphoniques (19 %) viennent ensuite, tandis que les réunions formelles ne sont choisies que par 12 % des participants.

Cette répartition indique une préférence marquée pour les canaux numériques et les échanges informels, qui offrent rapidité et accessibilité. Toutefois, la faible utilisation des réunions formelles suggère un potentiel d'amélioration en matière de structuration des échanges stratégiques.

3.9. L'information et la gestion des risques

Figure 20: Analyse de la des informations collectées à la gestion des risques au sein la CAAT



Source : Résultats de l'enquête

La figure N 20 présente l'évaluation, par les répondants, de la contribution des informations collectées à la gestion des risques au sein de la CAAT. Une majorité (65 %) considère que ces informations jouent un rôle effectif dans la prévention et la gestion des risques. En revanche, 35 % estiment que cette contribution demeure partielle. Aucun participant n'a déclaré une absence totale de contribution des informations à cet égard. Ces résultats témoignent de l'importance accordée à l'information comme levier de maîtrise des risques.

4. Evaluation et organisation du système d'informations au sein de la CAAT

4.1. Le système d'information de la CAAT

Figure 21: la perception générale du système d'information

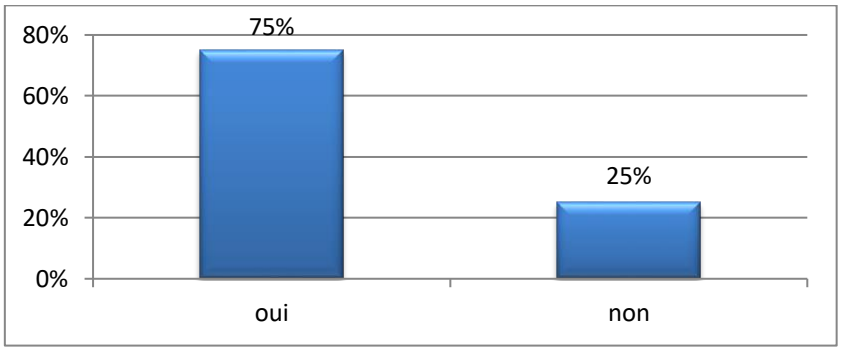
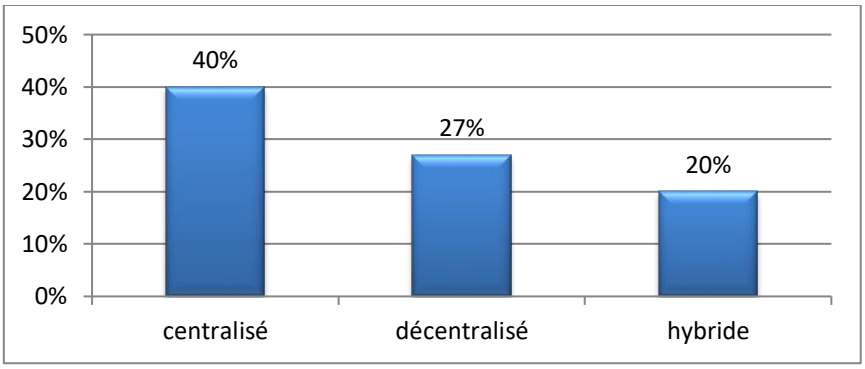


Figure 22: le type du système d'information



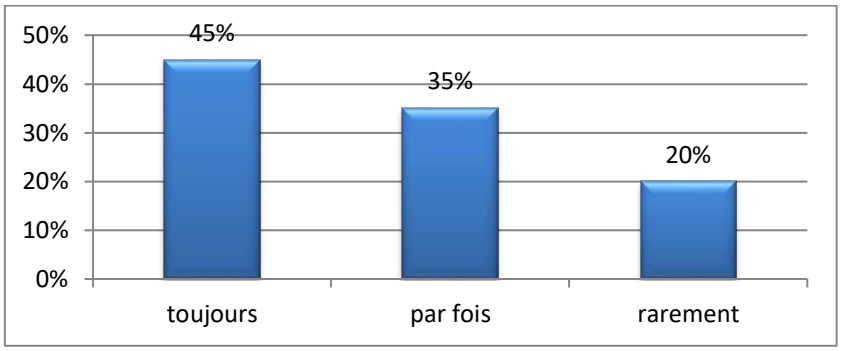
Source : Résultats de l'enquête

Les deux figures combinées permettent d'avoir une vision complète de la perception et de la structuration du système d'information (SI) au sein de la CAAT. D'une part, 75 % des répondants déclarent disposer d'un système d'information dans leur agence, dont 45 % le qualifient de **centraliser,** favorisant ainsi une

gestion unifiée et standardisée des données. Par ailleurs, 27 % estiment évoluer dans un environnement **décentralisé**, offrant davantage de souplesse et d'autonomie, tandis que 20 % évoquent un **système hybride** combinant les deux approches. En revanche, 25 % des répondants déclarent **ne pas disposer de SI**, ce qui souligne l'existence d'importants leviers d'amélioration.

4.2. L'efficacité du système d'information de la CAAT en matière d'accès rapide aux informations nécessaires :

Figure 23: efficacité du SI en matière d'accès à l'information nécessaire

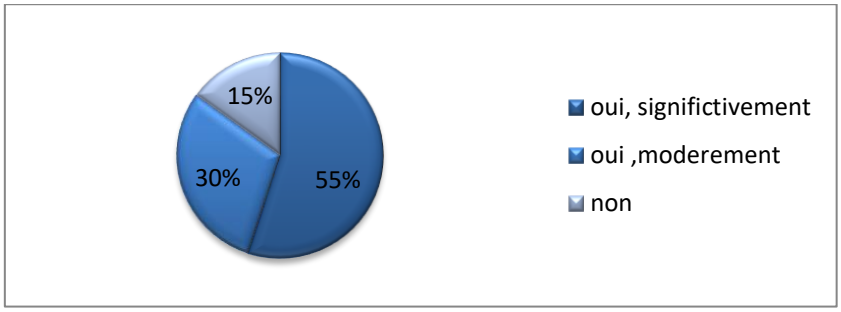


Source : Résultats de l'enquête

D'après les résultats illustrés ci-dessus, l'efficacité du système d'information de la CAAT en matière d'accès rapide aux informations nécessaires est jugée globalement satisfaisante par les répondants. Une majorité, soit 45 %, affirme que le système permet toujours un accès rapide aux données dont ils ont besoin, tandis que 35 % estiment que cet accès est parfois assuré. En revanche, 20 % des participants déclarent que l'accès rapide est rarement garanti. Il est à noter qu'aucun répondant n'a indiqué que le système était totalement inefficace à cet égard.

4.3. Participation du système d'information à l'amélioration de la qualité des décisions prises au sein de la CAAT

Figure 24: contribution de système d'information à l'amélioration de la qualité des décisions



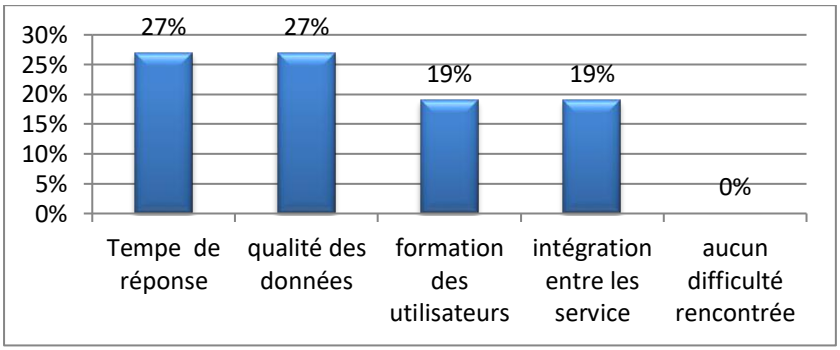
Source : Résultats de l'enquête

Les résultats issus de notre enquête, représentés dans le tableau et le graphique correspondants, permettent d'analyser la perception des répondants quant à la contribution du système d'information à l'amélioration de la qualité des décisions au sein de la CAAT. Il en ressort que 55 % des participants estiment que le système d'information exerce un impact significatif sur la qualité des décisions prises. Par ailleurs, 30 % jugent cet impact modéré, tandis que 15 % des répondants expriment une absence d'effet notable, ce qui pourrait refléter certaines attentes non satisfaites ou des préoccupations liées à l'utilisation du système.

Dans l'ensemble, ces résultats traduisent une perception globalement positive de l'apport du système d'information au processus décisionnel. Toutefois, ils mettent également en lumière des marges de progression.

4.4. Suggestions d'amélioration du système d'information au sein de la CAAT

Figure 25: principaux aspects du SI de la CAAT nécessitant une amélioration



Source : Résultat de l'enquête

Les résultats ci-dessus (Figure N25), mettent en lumière les principaux aspects du système d'information de la CAAT nécessitant des améliorations, selon les répondants à l'enquête. Deux éléments ressortent comme prioritaires : le **temps de réponse du système** et la **qualité des données**, chacun étant mentionné par **27 %** des participants. Ces résultats soulignent une attente forte en matière de performance et de fiabilité du système.

En outre, **la formation des utilisateurs** et **l'intégration entre les services** apparaissent également comme des points à améliorer, respectivement pour **19 %** des répondants. Toutefois, **aucun participant n'a indiqué ne rencontrer aucune difficulté**, ce qui signifie que l'ensemble des utilisateurs perçoit au moins un axe d'amélioration concernant le système d'information.

Conclusion

L'analyse réalisée au sein de la CAAT met en évidence l'importance centrale de l'information dans le processus décisionnel. Les résultats montrent que les données collectées sont globalement jugées pertinentes et utiles, bien que leur mise à jour ne soit pas toujours régulière. Les méthodes de traitement utilisées, majoritairement traditionnelles, sont considérées comme efficaces, mais leur faible ouverture aux outils modernes comme l'intelligence artificielle ou la business intelligence limite les performances à long terme.

Par ailleurs, plusieurs défis persistent, notamment le manque d'outils adaptés, la qualité insuffisante des données et le besoin de renforcer les compétences analytiques. Le système d'information, bien qu'en majorité centralisé et jugé globalement efficace, présente encore des axes d'amélioration, notamment en matière de réactivité, de qualité des données, de formation des utilisateurs et d'intégration entre les services.

Ainsi, pour optimiser la prise de décision, l'entreprise gagnerait à moderniser ses outils, améliorer la qualité et la mise à jour des informations, et renforcer les compétences internes. Cela permettrait de tirer pleinement profit de l'information comme levier stratégique de performance.

Conclusion générale

CONCLUSION GENERALE

L'échange d'information est fondamental pour les activités en entreprise, et sa maitrise de devenue un enjeu crucial, surtout avec les avancées technologiques comme les bases de données et les systèmes de messagerie. L'information est matière première de la décision, essentiel pour s'adapter aux changements de l'environnement. Sa collecte et son traitement, réalisés par un système d'information organisé, facilitent la prise de décisions, tant en situations normales qu'en période de crise. La compétitivité d'une entreprise repose sur la capacité à disposer d'informations pertinentes au bon moment, et la qualité de ces informations –caractérisée par la précision, la rapidité, l'exhaustivité, la cohérence et la fiabilité- est crucial. Pour cela, un système d'information efficace et adapté aux besoins des managers est indispensable pour garantir des décisions éclairées.

Dans le cadre de notre démarche visant à apporter des réponses précises à la problématique étudiée, nous avons conduit une enquête de terrain. A cet effet, notre choix s'est porté sur la compagnie d'assurance et de réassurance transport d'Akbou (CAAT Akbou-Bejaia) pour la réalisation de ce travail

Réponses apportées :

Cette enquête a permis de valider les objectifs que nous avions définis au préalable, à savoir :

Premièrement, une identification précise de besoins en information est crucial pour orienter les choix stratégiques et optimiser la gestion des risques. Les méthodes de collecte et d'analyse des données, qu'elles soient formelles ou informelles, doivent garantir la fiabilité et l'accessibilité des informations pour soutenir des décisions éclairées.

De plus, un système d'information performant est essentiel pour réduire les erreurs de traitement et améliorer la coordination entre les acteurs de l'organisation, favorisant ainsi la circulation des connaissances et l'innovation.

En fin, chaque type de décision nécessite des informations spécifiques, et leur intégration dans le processus d décisionnel renforce la capacité de l'organisation à anticiper les évolutions, gérer les risques et saisir les opportunités

Annexes : enquête de recherche

Pour enrichir notre mémoire de Master en management, portant sur le thème : « Le rôle de l'information dans la prise de décision », nous vous invitons à répondre à ce questionnaire. Bien que votre participation soit volontaire, votre contribution est précieuse pour garantir la fiabilité et la pertinence des données recueillies.

Merci pour votre participation

1. Profil de l'employé

Q1 : Quel est votre sexe ?

Homme ☐

Femme ☐

Q2 : Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

Moins de 25ans ☐

25 - 35ans ☐

35 - 45ans ☐

45 - 55ans ☐

Plus de 55 ans ☐

Q3 : Quel est votre niveau d'étude ?

Bac ☐

Licence ☐

Master ☐

Doctorat ☐

Q4 : Quel est votre poste actuel au sein de l'entreprise ?

Directeur ☐

Chef de service ☐

Exécutant ☐

Autres (précisez)

Q5 : A quel service ou département appartenez-vous :

Direction général ☐

Service commerciale/marketing ☐

Service financier ☐

Service informatique ☐

Service gestion du risque ☐

Service audit interne/contrôle de gestion ☐

Autres (Précisez) ☐

Q6 : Depuis combien de temps travaillez-vous dans cette agence ?

Moins de 5 ans ☐

Entre 5 et 10 ans ☐

Entre 10 et 15 ans ☐

Plus de 15 ans ☐

2. Identification des besoins en informations

***Q7.* Quels sont les objectifs visés lors de la collecte d'information ?**

Répondre aux besoins de la veille ☐

Anticipation sur la demande du client ☐

Connaitre l'évolution du marché ☐

Autres (préciser) ☐

Q8 : Comment la CAAT identifie telle ses besoins en information ?

Réunions régulières avec les décideurs ☐

Suivis des indicateurs de performance ☐

Analyse des retours clients ☐

Autres (précisez) ☐

Q9 : A quelle fréquence ces besoins sont-ils réévalués ?

Hebdomadairement ☐

Mensuellement ☐

Trimestriellement ☐

Annuellement ☐

A chaque nouveau projet ou risque identifié ☐

3. Collecte et analyse des informations

Q10 : **Selon vous, dans quelle mesure l'information est-elle cruciale pour la prise de décision**

Essentiel ☐

Importante ☐

Peu importante ☐

Pas du tout importante ☐

Q11 : Quelles sont les principales sources d'informations utilisées pour collecter les informations au sein de votre agence (plusieurs réponses possibles) ?

Rapports internes ☐

Données clients ☐

Etudes de marché ☐

Presses spécialisées ☐

Veille concurrentielle ☐

Réseaux professionnel ☐

Autres (précisez) ☐

Q12 : Quelles méthodes utilisez-vous pour collecter les informations nécessaires (plusieurs réponses possibles) ?

Enquêtes/questionnaires ☐

Réunions internes ☐

Analyse des données internes ☐

Internet ☐

Veilles concurrentielles ☐

Autres (précisez) ☐

Q13 : Comment évaluez-vous la pertinence des informations collectées pour vos décisions ?

Très pertinente ☐

Pertinente ☐

Peu pertinente ☐

Pas du tout pertinente ☐

Q14 : A quelle fréquence les informations collectées sont mises à jour pour soutenir la prise de décision ?

Quotidiennement ☐

Hebdomadairement ☐

Trimestriellement ☐

Moins fréquemment ☐

Q15 : Rencontrez-vous des difficultés dans l'accès à l'information désirées ?

Oui ☐

Non ☐

Si oui, veuillez préciser : ……..

Q16 : Parmi les moyens suivants, lesquels utilisez-vous pour analyser les informations collectées et en tirer des résultats ?

Méthodes d'analyse statistiques ☐

Outils de business intelligence (ex : tableaux de bord) ☐

Logiciels ☐

Intelligence artificielle ☐

Autres (précisez) ☐

Q17 : Comment évaluez-vous l'efficacité des méthodes d'analyse utilisées dans votre service ?

Très efficace ☐

Assez efficace ☐

Peu efficace ☐

Pas du tout efficace ☐

Q18 : Quels sont les principaux défis rencontrés lors de l'analyse des données (plusieurs réponses possibles) ?

Qualité insuffisante des informations ☐

Manque d'outils adaptés ☐

Compétences analytiques limitées au sein de l'équipe ☐

Autres (précisez) ☐

Q19 : Quels canaux de communication utilisez-vous principalement pour diffuser et transmettre les informations au sein de votre agence ?

E-mail ☐

Discussions informelles (ex : échange entre collègues) ☐

Réunions formelle (en présentiel ou en visioconférence) ☐

Appel téléphonique ☐

Autres (précisez) ☐

Q20 : Pensez-vous que les informations collectées contribuent à une meilleure gestion des risques au sein de votre agence ?

Oui ☐

Non ☐

Partiellement ☐

4. Système d'information (SI)

Q21 : Avez-vous un système d'information au sein de votre agence ?

Oui ☐

Non ☐

Si oui, comment décririez-vous son organisation actuelle ?

Centralisé (géré par une entité unique) ☐

Décentralisé (chaque service gère ses propres informations) ☐

Hybride (combinaison des deux) ☐

Autres (précisez) ☐

Q22 : Le système d'information au sein de votre agence, vous permet-il d'accéder rapidement aux informations nécessaires pour votre travail ?

Toujours ☐

Par fois ☐

Rarement ☐

Jamais ☐

Q23 : Le système d'information dans votre agence contribue-t-il à améliorer la qualité de vos décisions ?

Oui, significativement ☐

Oui, modérément ☐

Non ☐

Q24 : D'après vous, quels aspects du système d'informations nécessite des améliorations (plusieurs réponses possibles) ?

Temps de réponse ☐

Qualité des données ☐

Formation des utilisateurs ☐

Intégration entre les services ☐

Aucune difficulté rencontrée ☐

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrage

1. A. PELLETIER., P. CUENOT, « intelligence, mode d'emploi, maîtrisez l'information stratégique de votre entreprise », édition Pearson, Paris 2013.
2. Bressy, G., & Konkuyt, C. (2004). Economie d'entreprise. (No Title).
3. C. COHEN, « veille et intelligence stratégiques », édition Lavoisier, Paris, avril 2004.
4. Charpentier, P. (2007). Management et gestion des organisations. Paris : Armand Colin.
5. G. R. TERRY S. G. FRANKLIN « les principes du management », édition Economica, Paris 1985.
6. H. LESCA :« information et adaptation de l'entreprise », Paris, ED, Masson, 1989.
7. J.L. CHARMANT, S. SEPARI, « organisation et gestion de l'entreprise », Berti édition, 1992.
8. J-MS. AURIAC :« économie d'entreprise ». Tome. Parise : Edition Castiell, 1995.
9. K. BOUTALEB, « Théories de la décision : Eléments de cours », Office Des Publications Universitaires, Alger, 2006.
10. M.DARBELET, L. IZARD, M. SCARAMUZZA, « l'essentiel sur le management », édition Foucher, Vanves 2007.
11. Mussche, G. (1974). Les relations entre stratégies et structures dans l'entreprise. Revue économique, 30-48
12. PELLETIR, A. CUENOT.P, intelligence, mode d'emploi, maîtrisez l'information stratégique de votre entreprise, édition PERSON, Parise 2013.
13. Reix, R., Fallery, B., Kalika, M., & Rowe, F. (1995). Systèmes d'information et management des organisations. Vuibert,
14. R. REIX. B. FALLERY. M.KALIKA. F. ROWE, « système d'information et management », 7ème édition Vuibert, Paris 2016

Revues et articles

1. K. ROIBAH, A. ROIBAH, S. OULD-LI, « une méthode pour initier un dispositif de veille stratégique dans une entreprise », in revue d'information scientifique &Technique (RIST), N°1-2,2000

BIBLIOGRAPHIE

Thèses et mémoires

1. B. YAHIAOUI « contribution du système d'information à la prise de décision : cas des entreprises de Bejaïa », Mémoire pour l'obtention du magister, université Abderrahmane MIRA de Bejaïa, option gestion des entreprises, sciences de gestion, année universitaire 2015-2016
2. Thèse de doctorat de CHABI Tayeb, l'impact de l'information comptable sur la prise de décision dans l'entreprise de production : une approche systémique cas d'un échantillon d'entreprise algériennes, juin 2007

Sites internet :

1. 30 avril 2025 https://www.caat.dz
2. 30 avril 2025 https://caar.dz

Liste des figures

Figure 1:Répartition par sexe 20
Figure 2:Répartition de l'échantillon selon l'âge des employés 20
Figure 3: répartition de l'échantillon selon leur niveau d'étude 21
Figure 4: répartition de l'échantillon selon le poste occupé 21
Figure 5: répartition des employés selon leur service et/ ou département d'appartenance .. 22
Figure 6: répartition des employés selon leur expérience 23
Figure 7: objectifs vises lors de la collecte d'information 23
Figure 8: les méthodes utilisées par la CAAT 24
Figure 9: la fréquence à laquelle la CAAT réévalue ses besoins en information 25
Figure 10 : la perception de l'importance de l'information dans le processus de prise de décision au sein de la CAAT 26
Figure 11 : les sources d'information mobilisées par la CAAT dans le cadre de son processus décisionnel 26
Figure 12 : les méthodes privilégiées par la CAAT pour la collecte de l'information 27
Figure 13: la pertinence des informations perçues des informations collectées 28
Figure 14: fréquence de mise à jour des informations collectées 28
Figure 15: les difficultés rencontrées par les employés dans l'accès à l'information nécessaire 29
Figure 16: les différents moyens utilisés au sein de la CAAT pour traiter les informations collectées 30
Figure 17: l'évaluation de l'efficacité des méthodes d'analyse utilisées au sein la CAAT .. 31
Figure 18: les défis reconcentrés par les employés lors de l'analyse des données 32
Figure 19: Analyse des canaux de diffusion de l'information au sein de la CAAT 33
Figure 20: Analyse de la des informations collectées à la gestion des risques au sein la CAAT 33
Figure 21: la perception générale du système d'information 34
Figure 22: le type du système d'information 34
Figure 23: efficacité du SI en matière d'accès à l'information nécessaire 35
Figure 24: contribution de système d'information à l'amélioration de la qualité des décisions 36
Figure 25: principaux aspects du SI de la CAAT nécessitant une amélioration 36

Table des matières

Remerciement

Dédicace

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale……...1

Chapitre 1 : Information, décision et processus décisionnel : notions essentielles…….4

Introduction……..……4

Section 1: Concepts fondamentaux sur l'information ……4

1. Définition et caractéristiques de l'information 4
2. Les types de l'information 5
3. Les sources et le rôle stratégique de l'information 6
4. Distinction et relation entre Informations, données et connaissances : 7

Section 2: La décision et le processus de prise de décision ……..8

1. Définition de la décision et du processus décisionnel : ..... ……8
2. Approches de la prise de décision :..... 9
3. Typologie et niveaux de la décision : 9
4. Les étapes du processus de prise de décision : ..... …11

Section 3 : Interaction entre l'information et la prise de décision 11

1. L'information comme matière première de la décision..... 12
2. Qualité de l'information et efficacité décisionnelle 12
3. L'impact des défaillances informationnelles sur la décision 13
4. Apports des outils numériques à l'aide à la décision 13
5. Les systèmes d'information comme interface entre l'information et la décision :..... 14

Conclusion..……16

Chapitre 2 : étude de cas : Analyse du rôle de l'information dans la prise de décision au sein de la CAAT……..…17

Introduction ...…….17

Section 1 : Présentation de la CAAT et de la méthodologie de recherche ...……17

1. La compagnie algérienne d'assurance et de réassurance transport (CAAT) : 18

2-Méthodologie de la recherche..... 18

Section 2 : Analyse du rôle de l'information dans la prise de décision au sein de la CAAT……...19

1. Profil des employés..... 20

2. Identification des besoins en information au sein de la CAAT :…… 23

3. Collecte et analyse des informations..... 25

4. Evaluation et organisation du système d'informations au sein de la CAAT 34

Conclusion..…….37

Conclusion générale……...38

Annexes

Bibliographie

Liste des figures

Table des matières

Résumé

Résumé :

L'étude menée au sein de la compagnie algérienne d'assurances et de réassurance Transport (CAAT) à Akbou souligne l'importance de l'information dans le processus décisionnel, dans un secteur où la rapidité, la précision et la qualité des données sont cruciales, l'information aide à anticiper la demande et à s'adapter à l'évolution du marché. Une enquête quantitative auprès des employés révèle que la plupart considèrent l'information comme essentielle pour la prise de décision. La CAAT utilise des méthodes telles que des réunions régulières avec les décideurs et l'analyse des retours clients pour identifier se besoins en information, montrant ainsi une démarche dynamiques. De plus, la diversité des profils des employés enrichit l'utilisation de l'information. En conclusion, une gestion efficace de l'information est un levier stratégique pour la performance et l'adaptabilité de la CAAT face aux mutations du secteur.

Mots clés : information, processus de prise de décision, système d'information, assurance, gestion des risques, relation client, décision stratégique tactique opérationnelle, données, connaissance, gestion des contrats et des sinistres.

Summary: the study concducted at the algerian company for lnsurance and reinsurance transport (CAAT) in akbou highlight the importance of information in the decision-making process. In a sector where speed and data quality are crucial, information helps anticipate demand and adapt to market developments. A quantitative survey of employees reveals that the majority consider information essential for decision-making. CAAT empoys methods such as regular meetings with decision-makers and analyzing customer feedback to identify its informational needs, demonstrating a dynamic approach .Moreover, the diversity of employee's profiles enriches the use of information. In conclusion, effective information management is a strategic lever for CAAT's performance and adaptability in facing sector changes.

ملخص: تسلط الدراسة التي اجريت في الشركة الجزائرية لتأمينات واعادة التأمين للنقل الضوء على المعلومات في عملية اتخاذ القرار ،في قطاع يتطلب السرعة و جودة البيانات، تساعد المعلومات في توقع الطلب والتكيف مع تطورات السوق. تظهر استطلاعات الرأي التي اجريت مع الموظفين ان الغالبية تعتبر المعلومات ضرورية لعملية لاتخاذ القرار , تستخدم الشركة اساليب مثل الاجتماعيات المنتظمة مع صناع القرار و تحليل ردود العملاء لتحديد احتياجاتها المعلوماتية ، مما يظهر نهجا ديناميكيا. علاوة على ذلك، تثري تنوع ملفات الموظفين استخدام المعلومات. في الختام تعتبر ادارة فعالة للمعلومات رافعة استراتيجية لأداء و مرونة الشركة في التحولات في القطاع.