

Question 1

Pourquoi la qualité du système d'information est-elle un enjeu pour l'organisation ?

Dans l'entreprise « **Bureau-Déco 91** », chaque jour, les bons de commandes envoyés par les clients sont traités par le service commercial qui vérifie pour chaque bon, si toutes les informations du bon sont complètes et lisibles et si les articles commandés sont en stock.



2 Citer les informations :

- acquises : **les informations du bon de commande (client, produit)**
- mémorisées : **ces mêmes informations**
- produites par transformation : **les montant totaux, la TVA, les stocks mis à jour, les commandes de réapprovisionnement,...**
- partagées et diffusées : **les informations acquises et produites**

3 Une fois la commande traitée et livrée, les informations la concernant pourraient être effacées. Citer deux raisons de ne pas le faire.

Outil de preuve en cas de litige

Raison légale : pour les déclarations fiscales

Raison technique : le stockage s'il est dématérialisé prend peu d'espace à un coût raisonnable

Raison décisionnelle : on va pouvoir établir des statistiques sur les ventes et ajuster les actions de l'entreprise (prix, communication commerciale, stratégie).

4 Mettre en évidence deux apports des TIC (technologies de l'information et de la communication) à ce processus.

Calculs automatisés

Stockage dématérialisé (coût et espace faibles)

Circulation rapide de l'information

Partage de l'information (utilisations à plusieurs, simultanée) sans déplacement

L'information alimente les actions et les décisions des organisations. Elle représente donc un enjeu important et doit avoir certaines qualités inhérentes à ces rôles. Cette ressource essentielle doit donc être gérée à l'aide d'un SI efficace et réfléchi.

L'ORGANISATION INFORMATISÉE

1. Pourquoi la qualité du système d'information est-elle un enjeu pour l'organisation ?

1.1. Information	exercices 1 à 4
1.2. Organisation et système d'information de gestion	exercices 4 et 10
1.3. Fonctions d'un système d'information de gestion	exercices 6 et 8
1.4. Composantes d'un système d'information de gestion	exercices 7 et 9
1.5. Fonctions et composantes d'un système d'information de gestion	
1.6. Rôles du système d'information de gestion	exercices 5, 6, 7 et 9
1.7. Apports des TIC au système d'information de gestion	exercices 5 et 8
1.8. Processus organisationnels	exercice 9
1.9. Processus et système d'information	
1.10. Modélisation des processus organisationnels	exercice 10

Enrichissements pour l'enseignant

Illustrations des typologies de l'information

Caractérisée par son contenu, l'information peut être :

- quantitative (caractérisation à l'aide de données numériques et d'unités de mesure),
- qualitative (caractérisation de la nature).

Exemple : Information quantitatives : Marc mesure 1,76 m ; mon stylo coûte 1 € ; Malte couvre 316 km²

Information qualitatives : Marc est un copain ; mon stylo est bleu ; Malte est membre de l'UE

L'information peut prendre plusieurs formes (perceptibles par les 5 sens de l'être humain) :

- visuelle : une carte routière, une photographie, un article (plusieurs informations)...
l'écrit est une forme d'information visuelle qui repose sur un codage alphabétique
- sonore : une sonnerie de fin de cours...
l'oral est une forme d'information sonore qui consiste en l'articulation humaine d'un langage (un appel téléphonique, qui contient plusieurs informations)
- olfactive : une odeur de brûlé...
- tactile : la texture d'un tissu...
- gustative : le goût salé...

Remarque : Plusieurs formes peuvent être couplées (par exemple un message audio-visuel). Une information peut avoir différents supports (un article sur papier ou sous forme électronique).

On juge de la qualité d'une information à l'aide de plusieurs critères (contre-exemples en italique) :

- la fiabilité et l'exactitude, *La capitale des États-Unis est New-York.*
- la mise à jour, *Moscou se situe en URSS.*
- la pertinence (pour son destinataire), *Un piéton niçois apprend qu'il pleut à Londres.*
- la précision et l'absence d'ambiguïté. *On se donne rendez-vous sur la plage.*

Étudiées dans le cadre des systèmes d'information, on pourra également caractériser les informations selon leur fréquence, leur degré d'agrégation, leur destinataire, leur rôle,...

Les systèmes d'information traitent essentiellement des données écrites, notamment structurées dans des bases de données. Le traitement des données non structurées est un défi pour tirer valeur de toutes les informations du système d'information.

Valeur de l'information

Les gains estimés et donc la valeur de l'information sont liés à sa qualité. Quant à son coût, ce peut-être un coût d'opportunité (en creux : coût de ne pas avoir et utiliser l'information).

Exemple : Une personne appelle un numéro à 0,34 € / min pour connaître la météo départementale. Le coût est mesurable ; le gain retiré plus difficilement (d'autant qu'il peut s'agir de risques évités, grâce à des mesures préventives, dont justement l'absence de conséquences rend difficile la mesure...).

Météo France a produit cette information en retraitant des données qu'elle a collectée dans ses stations, et a mis en place un service téléphonique (moyens matériels et humains). Le coût total pour Météo France est bien plus élevé que celui supporté par l'utilisateur car ce coût est réparti entre beaucoup d'utilisateurs. Le gain est lié aux appels reçus.

Cette même personne consulte un service de pronostics hippiques par téléphonie à 0,34 € / min. Le coût est connu ; le gain sera mesurable (et peut être nul) mais il est incertain...