

## Les qualités d'un bon système d'information dans une organisation

Du point de vue de beaucoup de gens, Le système d'information d'une entreprise s'assimile au système informatique. Or, un système d'information inclut le système informatique mais ne s'y réduit pas. Et tout système informatique ne supporte pas le système d'information et l'intéressant en gestion est l'ordinateur comme support à l'activité humaine.

Informé, c'est fournir de bons et utiles messages à la personne qu'il faut et au moment qu'il est utile. Informer, c'est aussi fournir de représentations, représentation comme quelque chose qui donne du sens à ce que je cherche. Durant ces dernières années, il y a une évolution des outils de l'organisation : On passe du système opérant de l'organisation au système apprenant.

La finalité étant partout d'ajouter de la valeur à ses activités. Et le système d'information devient comme une image de la réalité au lieu d'être un support d'informations, support de fonctions, définition des procédures et processus.

Le système comptable est le premier qui a été informatisé car c'est le secteur dont on connaissait plus les règles.

Dans les années 70, un bon système d'information doit avoir la qualité de productivité administrative, c'est-à-dire faire la même chose avec le moins d'erreurs, moins d'acteurs, plus vite et partant moins de coûts.

Les années 80 ont vu le système d'information devenir une ressource à valeur ajoutée. Au cours de deux dernières décennies, le Système d'informations a influencé la structure des entreprises, orientée vers une organisation transversale dirigée par la demande clients.

Un bon système d'information est susceptible d'entraîner la capitalisation des connaissances, faire en sorte qu'on capitalise la connaissance afin que le collaborateur ne quitte pas avec ses connaissances sans que l'organisation en garde de traces.

Il y a quelques années, on est dans une situation relativement stable. Aujourd'hui, on ne peut plus se contenter de l'existant. On se donne une vision stratégique car mon Système d'information (SI), on me le crée pour un horizon de temps futur donné.

Il faut aussi se donner les moyens pour modéliser (l'utilisation et l'implémentation nécessitent des représentations différentes).

Il faut se donner une vision à long terme dans la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage.

L'utilisateur rejette le logiciel s'il n'est pas adapté sauf au Japon où on se plie aux logiciels même inadaptés. De ce fait, il faut plus de participation, de partage et de communication pour mieux réussir. Il faut effectuer une séparation au niveau des invariants :

- Au niveau conceptuel : Est-ce que je dois remettre en cause ?
- Au niveau organisationnel : Qui fait quoi ?

La démarche du développement de S.I performants consiste à :

1. Un avant projet où le client décrit ce qu'il veut
2. Conception ; le cahier des charges
3. le développement logiciel

#### 4. Implantation

#### 5. Maintenance

A chaque niveau, il convient de « diviser pour mieux régner » ; autrement dit on construit des petits modèles et on grossit le système.

Les avantages et inconvénients des différents systèmes de lancement :

- En parallèle (sécurisant) ;
- Complet (Big bang) : (iminution des coûts, solution à la réticence des indicateurs, risque de perdre quelque chose) ;
- Partiel c'est-à-dire construit étape par étape (implémentation plus facile, nécessité de communication entre les différentes parties ce qui implique cependant un budget supplémentaire).
- En site pilote : une entreprise avec plusieurs sites ; on choisit le site des acteurs favorables au niveau projet (choix stratégique)

Le processus : caractérisations

Niveau de maturité	Caractéristiques
Niveau initial	Coup par coup
Niveau reproductible	Gestion des projets
Niveau défini	Définition du processus : gestion et techniques utilisées
Niveau géré	Mesure qualitative et quantitative du processus
Niveau optimisé	Contrôle du processus, réutiliser et amélioration qualitative et quantitative

Ce processus peut être support de décision, d'opérations, de gestion ou de coopération. Les technologies constituent un levier pour un processus simple.

L'objectif dans une entreprise, étant de simplifier les choses, faire intervenir le moins d'acteurs.

Malgré tout cela, il peut advenir un problème de systèmes d'information : le système Informatique étant un frein au développement de l'entreprise.

Et dans ce cas, l'Audit du S.I aura pour finalité de proposer des solutions à court terme, à long terme et à moyen terme Et il comprendra les étapes suivantes :

- Faire d'abord le diagnostic
- Proposer un nouveau système d'information à moyen terme
- Ajouter une couche supplémentaire de protection contre les risques informatiques.