

Les TIC un outil nécessaire pour le développement du système d'information au sein de l'entreprise.

Lahmar Abbes

*Faculté de droit et des sciences commerciales
Université de Mostaganem*

Résumé :

A l'heure actuelle, le monde des affaires s'intéresse de plus en plus à l'activité d'information. L'introduction et l'utilisation des moyens et des techniques d'information et de communication sont devenus une nécessité pour faire face aux exigences de la gestion et au développement du système d'information de l'ensemble des organisations d'affaires contemporaines dont l'objet est la continuité et le développement dans un environnement concurrentiel.

الملخص :

يشهد عالم الأعمال اليوم اهتماما كبيرا بنشاط المعلومات حيث أصبح إدخال وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخدامها ضروري لمتطلبات التسيير الفعال وتطوير النظام المعلوماتي لكل منظمات الأعمال المعاصرة التي تسعى إلى تحقيق البقاء والاستمرارية خصوصا في ظل المنافسة الإقليمية والعالمية الكبيرة والتحولت السريعة ومحور هذا التوجه هو إنشاء نظام معلوماتي فعال بالاستفادة من الثورة الرقمية والتكنولوجية.

Introduction :

L'économie contemporaine a dictée de nouvelles applications dans le cadre des activités relatives à la production et à l'organisation des entreprises économiques qui, a travers, l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication et ses différentes techniques, ont acquis une méthodologie de travail et de nouvelles formes d'organisation et de gestion. Ces technologies d'entreprises ont permis le développement de leurs systèmes d'information tout en réalisant un flux optimal d'informations nécessaire à la prise de décision. Les différentes applications de la technologie de l'information et de la communication ont poussé à mettre en place de nouvelles stratégies permettant l'ouverture sur les marchés mondiaux, et de connaître toutes les variables afin de garantir le développement et la bonne gestion; d'autre part ces technologies ont facilité la coordination, la coopération et la communication entre les équipes de travail à travers le monde ainsi que l'échange d'informations entre les partenaires.

I. Système d'information :

A l'heure de la mondialisation économique et en raison de l'insuffisance des informations acquises par les méthodes traditionnelles, les entreprises font face à de grands challenges afin de préserver leur place sur la carte économique mondiale. Cette situation s'est traduite par l'apparition de différentes formes d'organisation vue

la densité des flux ou la priorité est donnée non pas au matériel mais à l'information.

1. L'importance de l'information au niveau de l'entreprise :

L'ère de l'information a créé un environnement de travail caractérisé par le changement rapide sachant que la rapidité représente l'une des bases de l'activité des affaires.

Les entreprises ont acquis un caractère international grâce à un réseau mondial d'information qui a participé à la mondialisation de l'économie et à échanger les activités financières; à cette effet, les entreprises font face à de grands défis relatifs à la bonne gestion et au changement permanent dans le but de s'adapter avec le nouvel environnement du travail ou la mondialisation et la technologie de l'information jouent un grand rôle.

Dans une économie basée sur l'information, les entreprises accordent une plus grande importance à collecte des informations et de leur utilisation au moment opportun que les matières premières et les revenus des travailleurs. Les nouveaux moyens de communication et le développement du réseau de l'information sont des facteurs importants qui contribuent à l'adaptation rapide des entreprises en fonction des besoins des clients et afin de garantir une part consistante du marché pour ses produits au niveau local et international.

L'utilisation des techniques d'information permet d'augmenter les opportunités de trouver du capital ainsi que de diminuer l'importance du critère géographique.

Le développement rapide des contrats a poussé les entreprises à prendre en charge non seulement les informations internes mais aussi les informations qui se trouvent à l'extérieur de son propre environnement, et cela pour plusieurs raisons, à savoir¹ :

- Le changement rapide aussi bien de l'environnement, que de la nature du besoin de l'information dans la prise de décision ;
- L'augmentation du nombre d'informations, ce qui a pénalisé sa récolte à travers les méthodes traditionnelles ;
- L'augmentation de la demande sur les informations internationales dues au développement de l'échange ;
- L'utilisation des informations dans les différents systèmes de production.

Il y a lieu de préciser que l'information n'a de l'importance au niveau d'une entreprise que si elle est cadrée par l'utilisation de l'outil informatique dans la gestion sachant que ce dernier a un impact sur l'ensemble des activités au sein de l'organisation².

2. L'efficacité du système d'information :

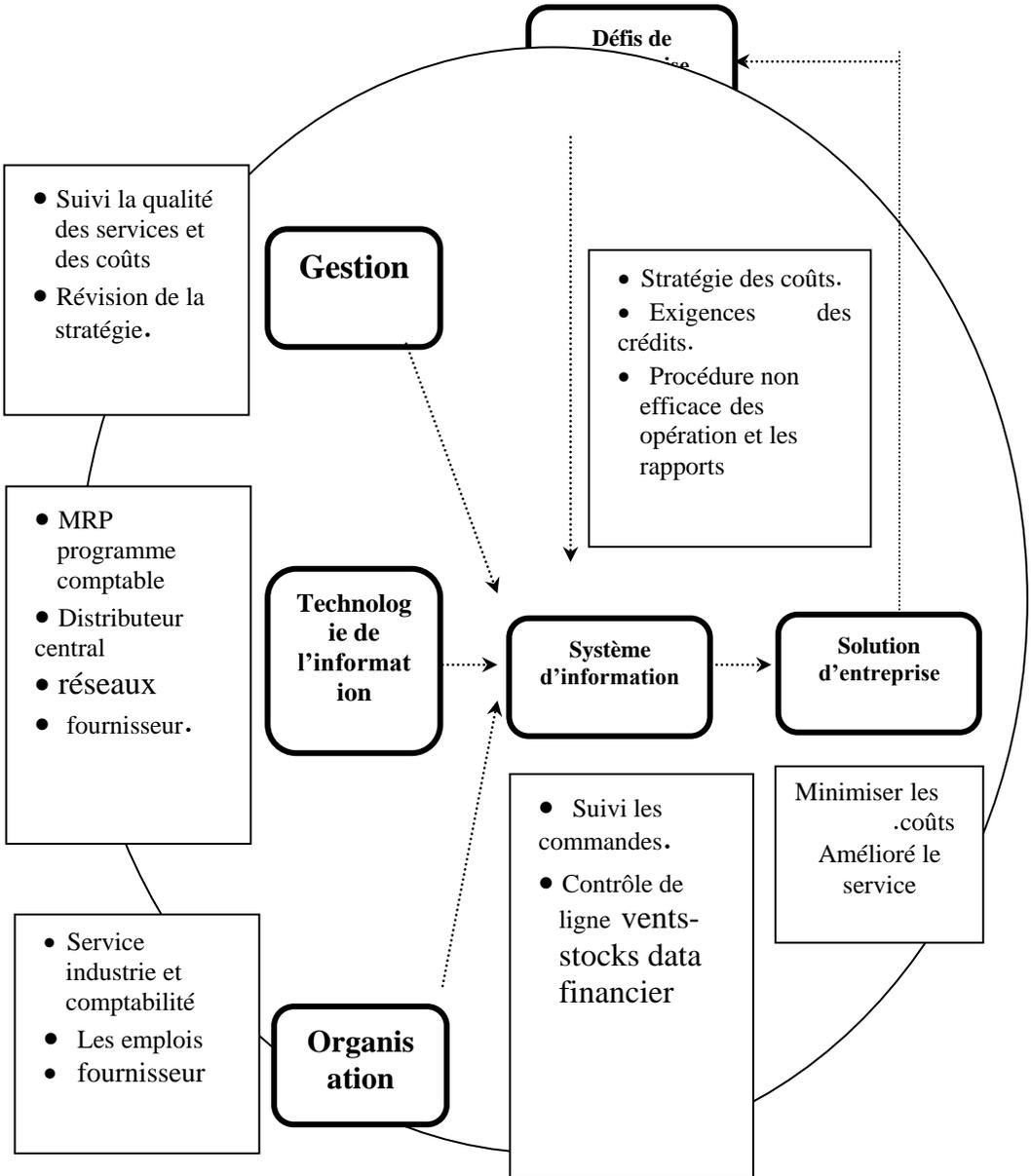
La transition de l'économie industrielle à l'économie basée sur l'information et le savoir a permis d'augmenter la valeur de la technologie d'information et ses systèmes. Aujourd'hui c'est ce système qui fournit aux entreprises les possibilités de communication ainsi que les instruments d'étude et d'analyse des données pour la prise de décision.

Le système d'information est un instrument de communication à l'intérieur de l'entreprise, cette communication possède un langage sous forme de données, effectivement, le système d'information peut être considéré d'une part comme un champ de savoir qui se base sur la relation de l'information avec la technologie, les personnes, les organisations et les sociétés, et d'autre part comme un système qui satisfait les besoins des personnes et des organisations en informations pour faciliter la prise de décision.

Le schéma suivant (**schéma 01**) met en valeur le rôle que peut jouer l'Internet qui facilite évidemment la communication au niveau de l'entreprise par le biais du dialogue, des travaux collectifs et sociaux, qui aboutissent à la discussion autour des sujets importants relatifs à la politique stratégique de l'entreprise.

Ainsi, il est clair que la forme de l'Internet apparaît comme étant un élément dynamique pouvant relier l'entreprise avec son environnement extérieur et la communication permanente avec les importateurs, les clients, les banques et d'autres.

Schéma01: les bases organisationnelles du système d'information



Source: Kenneth C. Laudon, Jane p. Laudon, *Les systèmes d'information de gestion*, édition village mondiale, paris, 2001, P. 44.

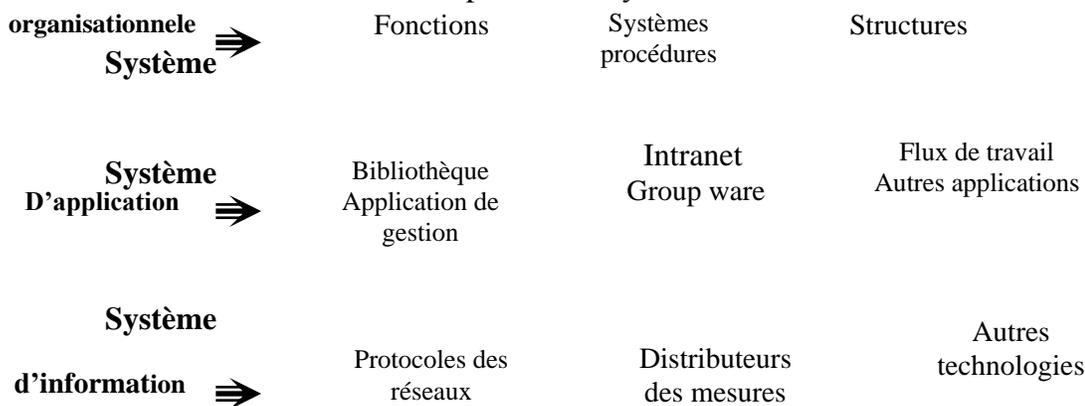
Ceci étant, on peut dire que les systèmes d’information sont au cœur de tout changement pour arriver au moment opportun à l’information car le temps et la précision sont les principales données dans le fonctionnement de ce système qui se subdivise en ³ :

- **Système auxiliaire d’organisation** : Qui met en place l’ensemble des fonctions et des systèmes ainsi que les organigrammes de l’entreprise ;

- **Système auxiliaire d’application** : Qui couvre la totalité des applications existantes dans l’opération de gestion et de production sans oublier les applications bureautiques (Group ware, Word Flow) ;

- **Système auxiliaire d’information** : qui prend en charge tous les organigrammes techniques de base (réseaux ...).

Schéma 02 : les trois composants du système d’information



Source : Mellisa Saadoun, op.cit, p.37

La mise en place d’une nouvelle méthodologie de fonctionnement nécessite la prise en considération d’un système d’information optimal qui permet de faciliter la bonne gestion des

ressources stratégiques de l'entreprise et qui donne du dynamisme pour prendre en charge n'importe quel projet dont l'objet est l'ouverture sur le monde extérieur ou l'introduction de la technologie de l'information et de la communication.

II. L'adoption de la technologie de l'information et de

La communication par l'entreprise :

L'application de la technologie de l'information et de la communication par l'entreprise a eu un impact aussi bien sur son environnement interne qu'externe ou toutes les méthodes de travail ont fait l'objet d'un changement. Les conséquences de cette application ont mis l'entreprise face à des nouveaux défis et différentes méthodes de gestion qui nécessitent la préoccupation de cette technologie, de ses multiples dimensions et de chercher les solutions qui aideront à assimiler ses produits et lever les défis.

1. Les raisons d'application de la technologie de l'information et de la communication :

L'impact de l'environnement extérieur sur les stratégies de l'entreprise est en étroite relation avec sa propre organisation, son volume, son secteur d'activité ainsi que ses méthodes. La mise en place d'une technologie de l'information et de la communication reflète la volonté de l'entreprise à mieux gérer ses composantes ⁴.

Cette technologie a poussé les entreprises en plus des méthodes traditionnelles, à chercher de nouvelles procédures dans le but de s'adapter avec les différentes variables.

On peut considérer cette technologie comme l'activité la plus importante adoptée par l'entreprise vue ses caractéristiques. Il y lieu de préciser que les différentes études menées aux Etats Unis ont toutes approuvées cette technologie comme une nécessité et un mode d'emploi pour atteindre les marchés mondiaux.

On peut résumer les raisons qui poussent a adopter la technologie de l'information et de la communication dans le rôle qu'elle joue dans le développement de l'administration des affaires a travers :

- La création de nouvelles activités ;
- L'assistance dans le contrôle des différentes opérations fonctionnelles ;
- L'assistance dans l'augmentation du nombre de réseaux administratifs entre les différentes administrations ;
- La participation a la rapidité d'échange d'informations tout en minimisant les coûts ;
- La possibilité d'offrir un ensemble de données exactes et d'actualité nécessaires pour la prise de décisions ;

La technologie de l'information et de la communication est vue comme n'importe quelle partie des affaires (Marketing, Production et la Gestion des ressources humaines). La bonne gestion de ces technologies permet d'offrir à l'entreprise une compétitivité stratégique a travers la précision des données et créer un dynamisme au niveau des activités, qui font que ces technologies sont considérées comme les priorités des préoccupations des organisations.

2. L'impact d'adoption de la technologie de l'information et de la communication :

Les TIC ont participé dans le processus de développement des méthodes traditionnelles de production en augmentant la valeur ajoutée. Actuellement, les TIC ont permis d'augmenter la rentabilité des entreprises à travers la planification et le contrôle de la qualité ainsi que la gestion de l'image de la marque. Il y a lieu de préciser que le développement des réseaux a contribué dans ce changement.

Ces technologies ont permis ⁵ :

- Le transfert de la spécialisation et de la division du travail à un système organisationnel basé sur la coordination et l'assistance ;
- De multiplier les centres de prise de décision ;
- L'apparition de nouveaux instruments nécessaires pour l'autoformation des employés à travers l'internet et l'intranet ;
- La modification des organigrammes à l'intérieur des entreprises basée sur une plus grande flexibilité ;
- La distribution des tâches et des spécialités entre les groupes se fait d'une façon horizontale au lieu d'affectation des responsabilités verticalement ;
- La prise en considération du facteur humain au lieu du matériel ;
- L'extension de l'entreprise ;
- De proposer de nouvelles formes de relations entre les responsables et les subordonnés ;

- D'offrir de nouvelles formes de commercialisation et d'annonces ;

- La diminution des charges des différentes opérations ;

- De fournir de nouveaux modèles client/fournisseur ;

- D'organiser et de planifier au niveau local et international.

On peut constater que les TIC sont devenus un phénomène d'actualité à travers leur adoption aussi bien au niveau interne qu'externe de l'entreprise.

L'étude menée par G.Kersenti sur l'impact des TIC sur la productivité de 25 pays de l'OCDE de 1957 à 1997 a dépassé toutes les prévisions malgré l'existence de plusieurs incidences sur l'organisation du travail au sein de l'entreprise, comme par exemple le problème de sentiment d'appartenance à l'organisation dans le cadre du travail à distance ⁶ ; ajoutons à cela les problèmes d'utilisation des équipements technologiques qui permettent le suivi en temps réel des employés dans leurs déplacements : caméras, contrôle des ordinateurs et des portables ainsi que les téléphones...⁷

Mais, au delà de ces complications, les TIC ont prouvé leur importance et leur contribution dans le développement des différentes activités réalisées au sein de l'entreprise et d'actualiser les concepts à travers la mise en place de nouvelles fonctions.

III. Entreprise économique entre l'internet et l'intranet :

Les TIC sont considérés comme la base de la nouvelle économie, car elles permettent de stocker et d'analyser les

informations en un minimum de temps, ce qui amplifie son importance au sein de l'entreprise.

1. Internet et l'entreprise économique :

Le développement de l'internet et de la technologie est à l'origine de la révolution dans les pratiques des affaires d'une part et d'autre part de l'apparition des changements radicaux dans les méthodes d'information relatives aux opérations et aux activités des organisations. Actuellement, on parle d'organisation d'affaires électroniques basées sur les TIC ; ainsi l'utilisation de cette dernière à pour but ⁸ :

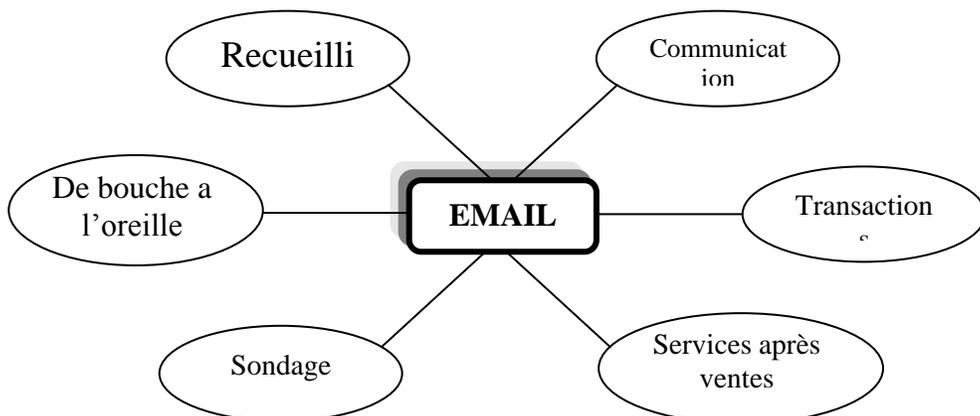
- De présenter des informations spécifiques des produits et services au profit de ces collaborateurs ;
- D'augmenter le volume des ventes de produits à travers l'internet ;
- D'accéder d'une manière rapide aux marchés internationaux.

Le schéma ci-dessous met en lumière le courrier électronique au niveau du centre des communications, ce qui permet à l'entreprise économique d'avoir le bénéfice en contre partie des services rendus qui sont effectués par le dit courrier. Ce dernier peut permettre, en effet aux entreprises d'avoir accès à la communication interne et externe dans l'intention d'obtenir des renseignements liés leurs activités en plus de signature de contrats.

En outre, le courrier électronique incite aux entreprises de prendre en charge la clientèle et ceux qui effectuent des sondages par le

biais d'Internet en vue de collecter les informations et constituer des sondages.

Schéma 03: E-mail au centre d'entreprise



Source : Claude palanque et autres, L'e-mail marketing, maxima, Paris, 2003, p. 26.

L'Internet est un instrument de communication qui permet :

- De créer des tableaux de communication ;
- L'ouverture sur le monde ;
- De créer, offrir et recevoir des informations d'une manière rapide et facile ;
- La création de Home page ;
- L'extension du système d'information ;
- De minimiser les coûts d'annonces par rapport aux instruments traditionnels ;
- La gestion rapide des informations par rapport au fax, courrier.

- De connaître les différents avis des partenaires et travailler afin de les satisfaire.

L'internet à travers son rôle permet de créer en plus de la relation, une confiance entre l'ensemble des partenaires (application de l'intranet) ainsi que la promotion des produits.

2. L'intranet et l'extranet au sein de l'entreprise :

L'intranet est un réseau d'information local spécifique à chaque entreprise basé sur des protocoles et des règles dont l'objet est la communication entre les collaborateurs et d'accéder à l'information d'une manière rapide au moindre coût par rapport aux instruments traditionnels ⁹.

Le réseau d'intranet permet de faciliter la prise de décision à travers l'exploitation rapide des flux d'informations afin :

- De contrôler l'information et les applications individuelles et collectives;
- De gérer des projets sur la base d'objectifs ;
- De déterminer de nouvelles méthodes d'adaptation avec la concurrence;
- D'analyser d'une manière collective les affaires ;
- D'échanger les informations à l'intérieur de l'entreprise
- De s'ouvrir sur l'environnement extérieur.

Ce type d'échanges a permis l'apparition d'un nouveau concept à savoir l'extranet.

L'extranet est le résultat de la combinaison entre l'internet et l'intranet, en d'autres termes, c'est un réseau d'intranet ouvert sur le monde extérieur qui permet à toute personne en relation avec l'entreprise d'accéder aux différentes informations relatives à un projet donné.

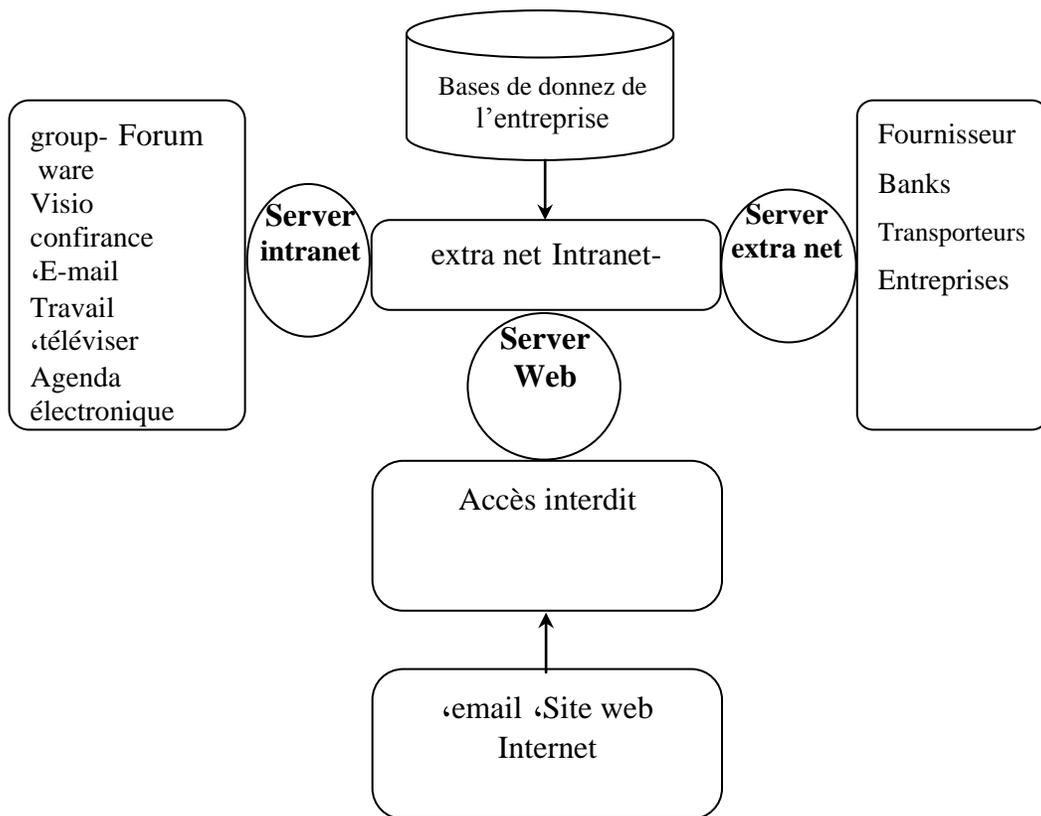
A cet effet, le réseau d'extranet contribue dans :

- La réalisation des économies ;
- La communication entre les différents partenaires ;
- La planification du travail et la gestion des stocks ;
- Le recueil des données nécessaires à l'activité ;
- La minimisation des coûts de gestion ;
- La coordination entre les intervenants ;
- L'autoformation de toutes les personnes en relation avec

l'entreprise.

A partir du schéma suivant (**schéma04**) qui clarifient les bases organisationnelles animant les renseignements, on peut voir comment l'entreprise peut maîtriser les renseignements liés à la gestion et l'organisation. Un élément essentiel qui aide forcément à rassembler la totalité des données liées à l'animation ou bien à la pratique des travaux, ce qui aboutit à déduire que cette base organisationnelle est considérée comme une motivation qui peut être essentiellement en mesure de trouver des solutions et d'asseoir de meilleures décisions.

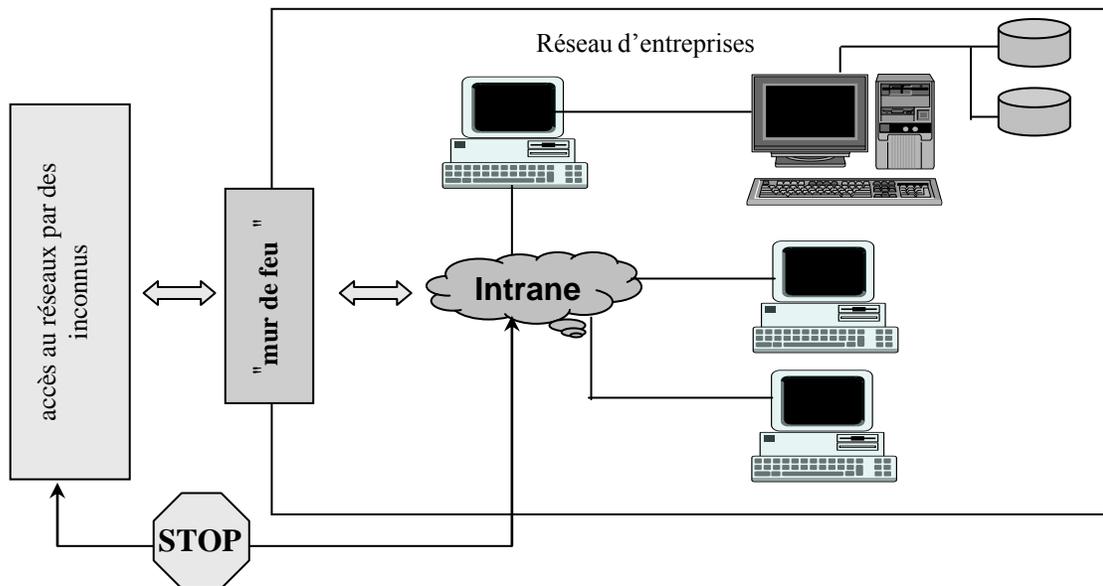
Shéma04: l'organisation générale de réseaux intranet et extra net.



Source : Gilles Bressy, christion konkuyt, op.cit, p. 120.

Il y a lieu de préciser que ce réseau est entièrement sécurisé de toutes infractions extérieures par la mise en place d'instruments de sécurité interdisant l'accès à toute personne extérieurs à l'entreprise.

Schéma 05: Mur de feu assure les communications d'Internet.



Source : Alexandre Kamyab Samii, Stratégies de service, Dunod, Paris, 2001 p. 67

Pour les entreprises, Il est très important de nos jours de suivre les changements, l'ensemble des événements et d'être toujours en connexion avec les nouveautés afin de s'adapter avec son environnement.

Considérant que les techniques de l'information et de la communication ont créé un nouvel environnement d'échange, ils ont mis ainsi à la disposition des entreprises des possibilités importantes dans l'objectif d'être plus efficaces à travers le développement de leurs systèmes d'information. A cet effet, il y a lieu de prendre en considération ces techniques et d'étirer les avantages de leurs applications, car on peut les qualifier comme de nouveaux instruments

de savoir qui participent d'une façon efficace à la prise d'une décision sereine.

En général, la mise en place des technologies de l'information et de la communication au niveau des entreprises économiques doit être en compatibilité avec les besoins de leur environnement.

Conclusion

En conclusion, tout ce qui a été présenté a eu pour objet des applications des TIC au sein de l'entreprise économique et ses impacts sur l'organisation, les relations entre les différentes sections ainsi que sur l'ensembles des opérations internes sans oublier la possibilité d'ouverture sur le monde extérieur, sauf que, ce nouveau concept est sans effet si il n-y-a pas une vraie exploitation orientée vers la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Références bibliographiques

¹ Abdellah boujjal, " la problématique des flux d'informations au l'ère de la mondialisation ", **revue Alhakika**, université d'Adrar, N° 01, 2002, PP. 110-111.

² Michel Gollac et autres, " L'information de l' « ancienne » économie : nouvelles machines nouvelles organisation et nouveaux travailleurs", **Revue économie et statistique**, n°339/340, 2001, P. 172.

³ Mellisa Saadoun, technologies de l'information et management, hermès science, paris,2000, P. 36

⁴ Danielle galliano, pascal roux, "Les inégalités spatiales dans l'adoption des TIC", **Journées d'étude organisées par le centre d'études de l'emploi**, Toulouse, 2001, p.07.

⁵ Brahm Prakash, " Les Tic dans les pays d'Asie en développement ", **Revue problèmes économiques**, N° 2, 832, novembre 2003, PP. 22-23.

⁶ Gilles Bressy, Christian Konkuyt, **économie d'entreprise**, édition Dalloz, Paris 2000, P. 121

⁷ Frank Séruslat, "Le Monde du travail bousculé", **Revue problèmes économique**, n° 2, 464-2.465, Mars 1996, P. 56.

⁸ Solange Chernaouti- Hélie, **Sécurité Internet stratégie et technologie**, Dunod, paris 2000, P.17.

⁹ - Michel germain, **L'intranet**, Economica, Paris, 1998, P. 22.