

**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**Ecole Nationale Supérieure de Management
ENSM - ALGER**

Master en Management par la Qualité

Mémoire de fin d'étude

Thème :

**Evaluation du système de management de
l'information de MINIRO S Sarl selon la
norme FD X.50-185**

Présenté par : SELLAM Moufida

Encadré par : Mme MESSAID H. Amina

Tuteur : Mr ALILI Hacène

-1^{ère} Promotion-

ANNEE 2013

*****Remerciement*****

Je tiens tout d'abord à remercier Dieu le tout puissant et miséricordieux, qui nous a donné la force et la patience d'accomplir ce Modeste travail.

En second lieu, Je tiens à remercier Mme MESSAID H. Amina, Mr SAADI Sofiane et Mr Jean jack BOUCHOT ainsi que Mr BARBAR Messaoud pour leurs précieux conseils et leur aide durant toute la période du travail.

Un remerciement particulier pour le Directeur générale de MINIROS Sarl Mr BASLIMANE Youcef et à mon tuteur Mr ALILI Hacène, pour leurs accueil et soutien durant la période de stage
Mes vifs remerciements vont également aux membres du jury pour l'intérêt qu'ils ont porté à notre recherche en acceptant d'examiner notre travail Et de l'enrichir par leurs propositions.

Enfin, Je tiens également à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

moufida

Liste des tableaux

Tableau	Titre	Page
Tableau N°01	Répartition des effectifs.....	07
Tableau N°02	Capacité de production.....	08
Tableau N°03	Organe de décisions et responsabilités.....	12
Tableau N°04	Typologie de veille.....	33
Tableau N°05	Présentation des chapitres de la norme F50.185	41
Tableau N°06	Analyse des résultats de l'évaluation par chapitre	48
Tableau N°07	Plan d'action recommandations.....	53

Liste des schémas

Schéma N°	Titre	Page
Schéma N°01	Hiérarchie d'élaboration des plans prévisionnels.....	11
Schéma N°02	Hiérarchie des documents circulant au sein de MINIRO S Sarl.....	14
Schéma N°03	Processus Planification coordination et contrôle.....	16
Schéma N°04	Le mode opératoire Achats	17
Schéma N°05	Démarche de sélection des Fournisseurs.....	18
Schéma N°06	Le processus Préparation et Mise à disposition des MP/C.....	19
Schéma N°07	Gestion de réclamation client (Processus des Approvisionnements)...	20
Schéma N°08	Processus Réalisation des Produits Finis	21
Schéma N°09	Le processus Administration et Développement des Ventes.....	22
Schéma N°10	Le cycle de vente	23
Schéma N°11	La chaîne de valeur de MINIRO S Sarl.....	24
Schéma N°12	Les composants du système d'information.....	31
Schéma N°13	Le système de management de l'information de MINIRO S Sarl selon la roue de DEMMING.....	32
Schéma N°14	Cartographie des flux d'information	36
Schéma N°15	Résultats du chapitre quatre de la norme	43
Schéma N°16	Résultats du chapitre cinq de la norme.....	44
Schéma N°17	Résultats du chapitre six de la norme	44
Schéma N°18	Résultats du chapitre sept de la norme	45
Schéma N°19	Résultats du chapitre huit de la norme	45
Schéma N°20	Résultats du chapitre neuf de la norme	46
Schéma N°21	Résultats du chapitre dix de la norme	46
Schéma N°22	Résultats du chapitre onze de la norme	47
Schéma N°23	Le résultat global de l'évaluation	47

Résumé

Après la mise en place de son système management qualité, MINIROS Sarl le leader de son marché procède à mettre en place un système de management de l'information qui répond à ses objectifs qualités pour le but d'amélioration continue.

L'objectif de notre travail est d'évaluer la conformité du management de l'information de l'entreprise MINIROS selon le référentiel de la norme française FDX.50-185 et proposer ainsi des mesures correctives.

Mots clefs : SMQ, management de l'information, la norme FDX.50-185

Abstrait:

After implementing its own system of the quality management, MINIROS Sarl the leader in the market institute to set up a system of information management that meets its objectives qualities for the purpose of continuous improvement.

The aim of our study is to evaluate the management of the enterprise information according to the French standard FDX.50-185 to carry out the corrective measures.

Index terms: SMQ, information management, AFNOR FDX.50-185

ملخص

بعد تنفيذ نظام إدارة الجودة ، منروس سارل الشركة الرائدة في السوق تشرع في وضع نظام لإدارة المعلومات الذي يتوافق مع أهداف سياسة النوعية لغرض التحسين المستمر.

الهدف من دراستنا هو تقييم إدارة معلومات الشركات، وفقا للمعيار الفرنسي FDX.50-185 لاتخاذ التدابير التصحيحية.

كلمات البحث نظام إدارة الجودة، وإدارة المعلومات، والمعيار FDX.50 185

Sommaire :

Liste des tableaux

Liste des schémas

Résumé

INTRODUCTION.....	02
Chapitre 1 : PRESENTATION DU MINIROS ET SES MACRO PROCESSUS...	05
Section 01: Présentation de MINIROS Sarl.....	06
Section 02 : La politique qualité de MINIROS Sarl.....	11
Section 03 : Présentation des macros processus de l'entreprise.....	14
Chapitre 2 : LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE L'INFORMATION DE MINIROS SARL.....	26
Section 01 : Terminologie et concepts de base.	27
Section 02 : Le management de l'information de MINIROS Sarl.	32
Section 03 : La cartographie des flux d'informations de MINIROS Sarl.....	35
Chapitre3 : EVALUATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE L'INFORMATION DE MINIROS SARL SELON LA NORME FDX.50-185.....	38
Section 01 : La grille d'évaluation du système de management de l'information de l'entreprise selon la norme FDX.50-185.....	39
Section 02 : Analyse des résultats de l'évaluation.....	43
Section 03 : Recommandations et mesures correctives.....	53
CONCLUSION	57
BIBLIOGRAPHIE.....	60
ANNEXES	

INTRODUCTION

Pour produire de la qualité selon l'ISO 9001, l'entreprise doit s'organiser suivant une politique qualité qui s'appuie sur l'approche processus, avec l'adhésion de tous les acteurs, les activités et les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés notamment liés à la satisfaction client.

L'entreprise doit s'assurer du pilotage et de la coordination de son système de management de la qualité avec sa stratégie et sa politique qualité qui répondent aux exigences de ses clients. Un système de management de la qualité performant est celui adapté précisément à la culture de l'entreprise et qui produit des livrables conforme aux aspirations des parties prenantes.

Le management par le référentiel qualité a besoin des procédures, de directives, des processus et des instructions décisionnelles pour le pilotage des ressources en s'appuyant sur des informations utiles. Elle est fondée sur des faits et des actions qui doivent être enregistrés (archiver, indexer, classer et codifier, etc.). C'est ici qu'apparaît le rôle principal du système d'information performant qui est de faire circuler l'information en amont et en aval ; ceci sans distorsion et sans dégradation en permettant l'aide à la décision en facilitant la production de la valeur et la résolution des dysfonctionnements.

Le système d'information performant doit répondre à la fois aux objectifs stratégiques fixés et aux critères qualités déterminés par la politique qualité de l'entreprise pour sa meilleure efficacité. La performance globale du système d'information est le résultat d'interactions entre les composants et sous-systèmes constitutifs permettant d'atteindre les objectifs des parties prenantes.

Selon la norme ISO 9004, les lignes directrices pour l'amélioration continue (6.7 /6.8) « *Il convient que l'organisme établisse et entretienne des processus permettant de regrouper des données fiables et utiles et de les convertir en informations nécessaires à la prise de décision* ». Aujourd'hui, toute prise de décision revient à agir sur le système d'information basé essentiellement sur les informations contenues dans des logiciels ou des ERP, les données existantes dans les archives papiers ainsi que sur les connaissances et l'expertise informelles et tacites appartenant aux collaborateurs.

Dans un but d'amélioration continue et de l'excellence du système de management de la qualité de l'organisme, une évaluation du système de management de l'information de MINIRO S Sarl a été menée au cours de ce travail. Cette évaluation se base sur la norme

Chapitre 01 : Présentation du MINIROS Sarl et ses macros processus

française FDX.50-185 Management de l'information (outil de management), pour s'assurer de la qualité des produits et/ou services offerts à la clientèle

Dans ce cadre, nous avons formulé la problématique suivante:

« Le système de management de l'information de MINIROS Sarl est il conforme aux lignes directrices de la norme française FDX50-185 management de l'information ? »

De cette question générale découlent les questions suivantes:

- MINIROS Sarl utilise-t-elle bien les différents flux d'information ?
- MINIROS Sarl est elle capable de définir les degrés de pertinence d'information par rapport aux besoins quotidiens ?
- MINIROS Sarl a-t-elle défini les critères essentiels en matière de collecte – traitement – diffusion de l'information ?

Pour répondre à la problématique, nous avons développé le plan de travail suivant :

Le premier chapitre est un état des lieux qui décrit l'entreprise et ses macros processus ;

Le deuxième chapitre est consacré pour le management de l'information de MINIROS Sarl ;

Dans le troisième chapitre nous allons évaluer le système de management de l'information de l'entreprise en utilisant une grille d'évaluation élaborée par nous même sur la base des lignes directrices de la norme française FDX.50-185. Nous présenterons des recommandations relatives aux résultats de l'évaluation ;

Et enfin une conclusion et des perspectives de l'étude d'évaluation.

CHAPITRE 01 :
PRESENTATION DU MINIRO SARR
ET SES MACROS PROCESSUS

Chapitre 01 : Présentation du MINIROS Sarl et ses macros processus

Les organisations excellentes disposent d'un système de management de la qualité efficace basé sur les besoins et les attentes de toutes les parties prenantes, et conçu pour cela.

Le déploiement systématique des politiques, de la stratégie servis par des objectifs et des plans d'action est possible et garanti grâce à un ensemble clair et intégré de processus interactif. Ces processus sont déployés, managés, mesurés et améliorés, jour après jour, avec efficacité.

Ce chapitre est un état des lieux nécessaire pour identifier notre champ d'étude.

La présentation de la société MINIROS Sarl permettra de comprendre son système de management de la qualité de manière globale tout en décrivant ses macros processus.

Au début on va présenter l'entreprise et son historique, par la suite sa politique qualité et en fin les macros processus :

Section 01 : Présentation de MINIROS Sarl

Fiche signalétique :

- **Nom de l'entreprise :** MINIROS Sarl.



- **Logo :**
- **Date de création :** 22/11/1998 et enregistrée le 25/11/1998
- **Registre du commerce :** 000 57 98 B 98
- **Forme juridique :** Société à Responsabilité Limitée (Sarl).
- **Siège social :** Chaoua, Khricia, Draria, Alger.
- **Capital social :** 137 400 000.00 da.
- **Domaine d'activité :** l'industrie.
- **Site internet:** www.miniros.com
- **Email :** info@miniros.com
- **Téléphone / Fax :** 20 33 50 05/06/07

Chapitre 01 : Présentation du MINIROS Sarl et ses macros processus

MINIROS Sarl s'est implantée à Alger au cours du quatrième trimestre de 1998¹ son objectif est de couvrir le marché des outils d'application de la peinture et nettoyage par la satisfaction des besoins clients.

Les effectifs au 25/12/2012 de la Société sont de : 120 Cadres et Agents Répartis de la manière suivantes :

Tableau N°01 : Répartition des effectifs

Structures	Qualifications	Effectifs
Direction Générale	Universitaires Spécialisés en Management, Planification.	01
Assistants		06
Managers Principaux de Processus	Ingénieurs et universitaires Management et Spécialisés en Commerce	02
Managers de Modes Opératoires		03
Délégués Commerciaux de Zones	Universitaires Spécialisés en Commerce et Techniciens Supérieur.	10
Assistants Commerciales		06
Agents Commerciaux	Etudes secondaires	06
Chauffeurs/Livreurs		10
Superviseurs Généraux de Processus	Universitaires Spécialisés en Management et Planification.	02
Superviseurs Principaux de Modes Opératoires		06
Superviseurs	Techniciens Supérieurs	10
Chefs d'Equipes	Techniciens et O.H.Q.	04
Ouvriers Qualifiés	Agents Qualifiés	40
Ouvriers		14
		120

Source : document interne de l'entreprise²

MINIROS Sarl, c'est aussi :

- 3 500 M2 de surfaces utiles
- 12 000 Clients et Contacts (Grossistes, Détaillants, Entreprises d'applications et Utilisateurs Professionnels) à travers le territoire national
- 70 Sous- traitants et Fournisseurs conventionnés dont 10 étrangers et plus de 550 Emplois indirects
- 700 Millions de dinars de Chiffres d'Affaires

La fonction de base de la société est la commercialisation de ses produits en se concentrant dans une première étape sur la fabrication et la distribution de trois produits :

¹ Document interne de l'entreprise

² Idem

- Le rouleau à peindre.
- Le pinceau à peindre.
- La brosse à laquer la peinture.

Chaque produit est fabriqué selon des gammes référencées et normalisées selon la demande de la clientèle. Ces produits sont fabriqués sur la base de nomenclatures, chaque produit répond à des usages spécifiques aussi bien pour le professionnel que pour l'amateur et le bricoleur. Les capacités installées pour ces produits sont les suivantes :

Tableau N° 02 : capacité de production

Produits	Capacités installées (unités)	Ventes annuelles (unités)	Gammes (nb)
Rouleaux à Peindre	2 500 000	1 100 000	30
Pinceaux à Peindre	2 000 000	1 300 000	10
Brosses à laque	50 000	45 000	02
Outils de Nettoyage	25 000	20 000	03

Source : document interne de l'entreprise¹

Les Produits sont fabriqués et commercialisés sur la base des plans annuels et de programmes mensuels de vente. La société gère et traite l'ensemble des données ainsi recueillis, par un système d'information « IRAM/LMQ/ LMQcom /LMQPREV/LMQPROD ». Ce logiciel (LMQ logiciel de management qualité) en réseau interne permet aussi bien la réalisation des produits finis assistés par ordinateur que de préparation, de l'organisation et de l'exécution de la distribution des produits. LMQ permet le traitement de l'ensemble des opérations de l'avant vente à l'après vente. Actuellement MINIROS Sarl utilise la 3^{ème} version depuis son création en 2003 qui a été en parallèle avec la mise en place du système management par la qualité de l'entreprise.

MINIROS bénéficie des services d'autres entreprises (SKY-immobilière et IRAM SARL) pour tout ce qui concerne les fonctions de soutien : (les ressources humaines, la comptabilité, l'informatique ...etc.) sur la base des conventions de sous-traitance.

A chaque niveau hiérarchique ; les responsables doivent réaliser les tâches et missions selon des directives issues de la revue de direction MMQ qui apprécie périodiquement le fonctionnement et l'efficacité du système.

¹ Document interne de l'entreprise op.cit.

Sa stratégie¹ :

Une gestion rigoureuse permettant d'assurer la pérennité de l'entreprise avec le but de développer un enrichissement qualitatif et quantitatif de la gamme de ses produits.

L'organisation actuelle, à travers la maîtrise des améliorations continues mises en œuvre est strictement calquée sur le système quasi-itératif mis en place pour répondre aux besoins identifiés et exprimés par la Clientèle.

Et qui se décrit ainsi :

- Sur la base du Catalogue de Ventes de nos produits, les besoins de la clientèle calculée de manières prévisionnelles et actualisées périodiquement
- Sur la base de la nomenclature de chaque Produit et des fiches techniques de chaque composants à confirmer les commandes de matières premières et de composants élémentaires normalisés et standardisés ,ainsi que des services nécessaires auprès de partenaires fournisseurs et prestataires spécialisés et conventionnés sur cahiers des charges et à organiser leurs réceptions et acceptations en quantité ,qualité et délais requis.
- Sur la base des réceptions et acceptations effectuées conformes, à les entreposer, les vérifier et les traiter selon des prescriptions définies (ex : sérigraphie des manches ; pliage tiges ...) et les préparer à l'usage en termes de conditionnement selon, également des prescriptions ainsi qu'à leurs enregistrements
- à établir et diffuser les calendriers de mise à dispositions des matières et composants
- à lancer les calendriers de réalisation des produits finis
- à mettre en œuvre les modes opératoires de réalisation des produits finis
- à réceptionner les produits finis réalisés et conditionnés conformes et les entreposer
- à préparer et organiser les expéditions de produits finis aux entrepôts régionaux en tant pour la constitution et la reconstitution des stocks produits finis de distribution
- à enregistrer les commandes Clients et à les livrer selon les procédures écrites et mises en œuvre

Ainsi, la Société en organisant sa sous-traitance, améliore sa productivité et sa flexibilité en vue de répondre à la demande, tout en se concentrant sur son métier de base.

¹ Document interne de l'entreprise op.cit.

Les Services sous-traités :

- la formalisation et la formulation des dossiers de réalisation des produits finis
- la maintenance et l'entretien : informatiques, machines et équipements, locaux
- la sécurité: surveillance et gardiennage
- la gestion administrative financière et comptable
- la fabrication des composants

A la base de sa mission et de la politique qualité, la stratégie de la Société MINIROS SARL se définit de la manière suivante :

Partenaires Internes

- développer une culture d'Entreprise forte, basée sur le respect et la collaboration
- rechercher un haut degré de motivation et de satisfaction des collaborateurs
- assurer les moyens de communication aptes à créer l'esprit d'Entreprise

Partenaires Externes

- maintenir une collaboration étroite avec tous les organismes
- rechercher et développer les relations avec tous les organismes concernés par la profession.

Fonctionnement

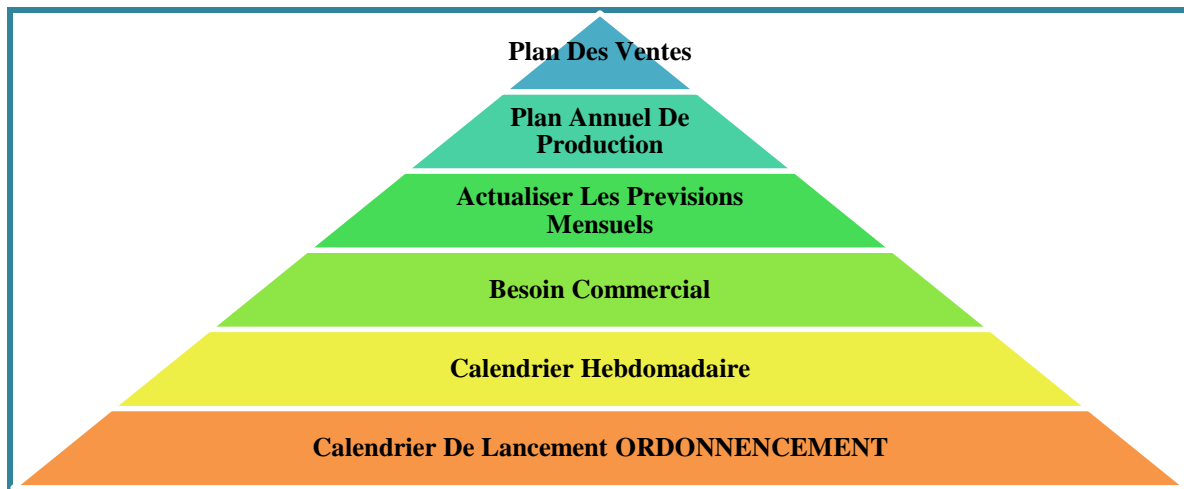
- garantir une gestion rigoureuse permettant d'assurer la pérennité de l'Entreprise.

Développement

- favoriser et développer un enrichissement qualitatif et quantitatif de la gamme de nos produits

Hiérarchie d'élaboration des plans prévisionnels :

Schéma N°01 : Hiérarchie d'élaboration des plans prévisionnels



Source : élaboré par nous même

Pour la mise en œuvre de la stratégie, des objectifs opérationnels ont été définis en accord avec la politique qualité. Ces objectifs sont répertoriés dans un document accessible exclusivement aux membres de la revue de direction, lesquels sont chargés de la communication de leurs objectifs respectifs au personnel subordonné. La pertinence des objectifs est validée et leur atteinte est mesurée dans le cadre des revues de direction.

Tout changement important de l'environnement interne et/ou externes de MINIROS peut conduire à une revue spontanée des objectifs. Dans ce cas une revue de direction extraordinaire est tenue pour définir les actions à réaliser et les moyens à utiliser.

Section 02 : La politique qualité de MINIROS Sarl

Au cours de l'exercice 2003 et à travers les résultats positifs et de son activité, MINIROS Sarl pour pérenniser son développement avait pris décision irréversible de mettre en place un système de Management Qualité basé sur les méthodes internationales définies suivant la norme ISO 9001 version 2000, et dont la reconnaissance de la certification, constituait le premier objectif qualité de la Société.

C'est ainsi, que l'entreprise s'est engagée au projet de la mise en place d'un Système de Management Qualité comme suit :

- Année 2003 : Diagnostic / Charte du projet / Formation Qualité / Mise en place de

Comités de Pilotage

- Année 2004 : Mise en œuvre du programme : identification des processus opérationnels et formalisation et élaboration Manuel Qualité
- Année 2005 : Rodage SMQ mise en œuvre et application, Audit interne avec levée progressive des écarts

Le succès de la mise en œuvre de la stratégie de MINIROS Sarl est réalisé au travers l'atteinte de ses objectifs et est indissociable du déploiement d'un système qualité performant. La politique qualité est vécue comme un état d'esprit, une pratique quotidienne et fait partie de la culture de la société.

Organes de décision et responsabilités :

Tableau N°03: Organe de décisions et responsabilités

Niveau stratégique	Responsable Stratégie Qualité RSQ	Le RSQ est le Directeur Général : <ul style="list-style-type: none"> • Il défini la politique et les objectifs qualités • Libère les ressources nécessaires aux objectifs • Dirige la revue de direction
Niveau Exécution	Responsable Opérationnel Qualité ROQ	Le ROQ est charge par le RSQ de : <ul style="list-style-type: none"> • mettre en œuvre sur le terrain les décisions prises en revue de direction dans l'ensemble du SQ, avec le soutien du charge de la gestion documentaire • d'encadrer les correspondant pilote • L'organisation des audits internes et des revue de direction • les relations avec l'organisme certificateur • la gestion des propositions d'amélioration
Niveau Opérationnel	Répondant Pilote RP	Le RP: Le Répondant Pilote est le Superviseur Général de Processus lequel doit mettre en œuvre le SQ et s'assurer de son fonctionnement à l'intérieur de son Processus. Il est charge par le RSQ de la mise en œuvre

opérationnelle des décisions prises en Revue de Direction (RD)

Le RP est le premier organe de tri des propositions d'améliorations (P.A.M.) issu de son processus.

Les propositions sont faites au ROQ, qui les traite en RD

Les RP sont responsables de l'application des décisions prises à l'intérieur de leur Processus

Source : document interne de l'entreprise¹

Les principes de la politique qualité de MINIROS Sarl² :

1. Placer le client au centre des préoccupations
2. Développer la motivation de nos cadres et personnels
3. Développer et améliorer nos relations avec tous nos partenaires
4. Gérer la société de manière moderne

En allant vers :

1. Le management par la qualité
2. Une efficience croissante
3. Une implication totale de tous les employés

Avec un esprit :

1. Collaboration et solidarité
2. D'identification à MINIROS Sarl et de fierté d'y appartenir

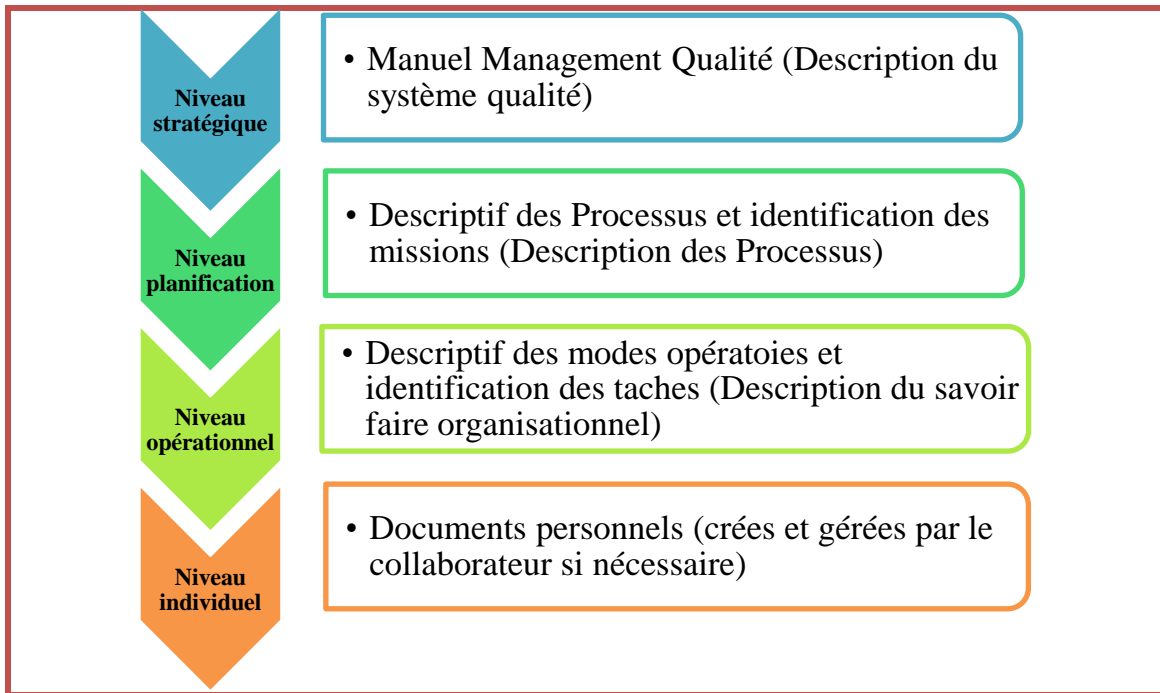
Le système qualité de MINIROS Sarl :

Le système qualité se base sur la gestion par processus, il s'appuie sur une structure documentaire à quatre niveaux comme suit:

¹ Document interne de l'entreprise op.cit.

² Idem

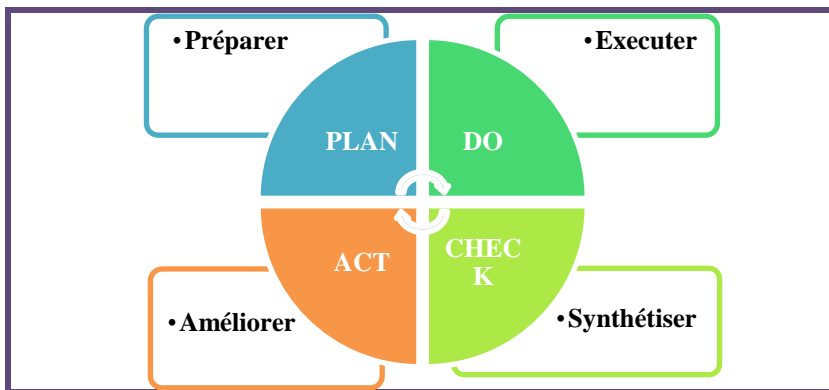
Schéma N° 02 : Hiérarchie des documents circulant au sein de MINIROS Sarl



Source : élaboré par nous même.

Le tout est intégré dans un système de gestion informatisé basé sur l'amélioration continue :

La Roue de DEMING:



Section 03 : Présentation des macros processus de l'entreprise

Cet état des lieux nous a permis d'identifier les macro- processus de MINIROS Sarl ou autrement dit les processus « cœur métier » qui sont :

- Le processus **Planification Coordination et Contrôle**,

- **Le processus Préparation et Mise à disposition des Matières Premières et Composants,**
- **Le processus Réalisation des Produits Finis,**
- **Le Processus Administration et Développement des Ventés.**

Ainsi un mode opératoire jugé important est **le mode opératoire Achats appartient au processus planification coordination et contrôle)**

Toute les autres activités sont sous traitées selon des cahiers des charges conventionnés dans le but de gagner le temps et de se concentrer sur la fabrication et la commercialisation de ses produits.

a) Le processus Planification coordination et contrôle :

- **Finalité :** la définition et le déploiement de la stratégie, le pilotage des activités et la gestion de l'amélioration continue.

En amont : besoins clients

Processus aval :

- Le processus Préparation et Mise à disposition des Matières Premières et Composants,
- Le processus Réalisation des Produits Finis,
- Le Processus Administration et Développement des Vente

Eléments d'entrées :

- Résolutions assemblées générales ;
- Revues professionnelles, manifestations commerciales et réglementation ;
- Synthèses annuelles et mensuelles des processus opérationnels ;
- Rendus des activités sous traitées ;
- Statistiques et mesures synthétisées ;
- Rapports annuels de synthèse et objectifs annuels commerciaux ;
- Projet de catalogue de vente par portefeuille.

Eléments de sorties :

- Plans annuels approuvés ;
- Programmes mensuels approuvés ;
- Etats du besoin commercial en produits finis approuvé ;
- Calendriers de mise à disposition des MPC, SF et de réalisation PF et SF approuvé ;
- Instructions diverses ;
- Rapports de synthèse mensuels et annuels.

b) Le mode opératoire Achats :

- **Finalité :** Approvisionner en matières premières et composants, semis finis et prestation en quantité et qualité dans le respect des délais conformément aux fiches techniques

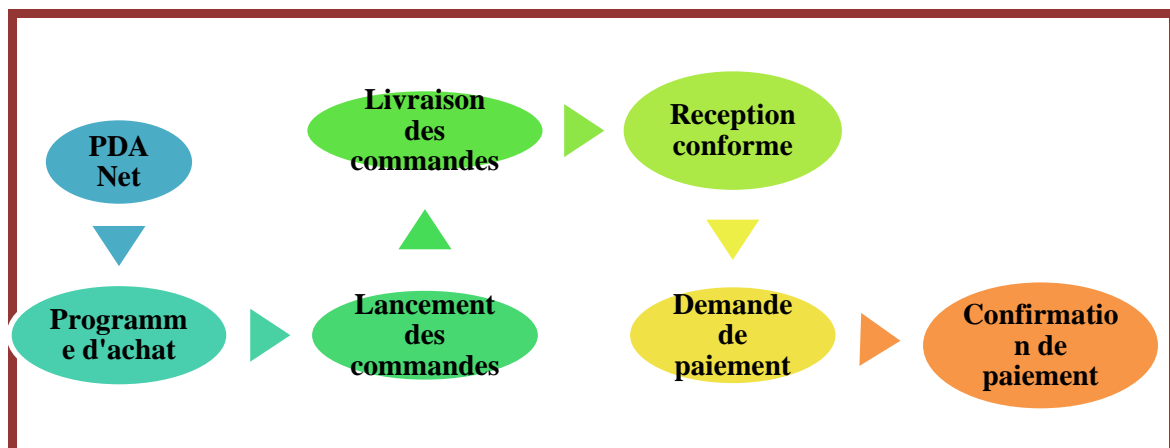
Processus amont : le processus administration et développement des ventes.

Processus aval : Le processus Préparation et Mise à disposition des Matières Premières et Composants

Eléments d'entrées :

- Plans annuels d'approvisionnements/ approuvés ;
- Programmes mensuels actualisées/ approuvés ;
- Dossiers de réalisation des produits finis (fiches techniques et cahiers des charges) ;
- Listing fournisseurs confirmés et potentiels aptes à fournir la qualité requise.

Schéma N° 04 : Le mode opératoire Achat

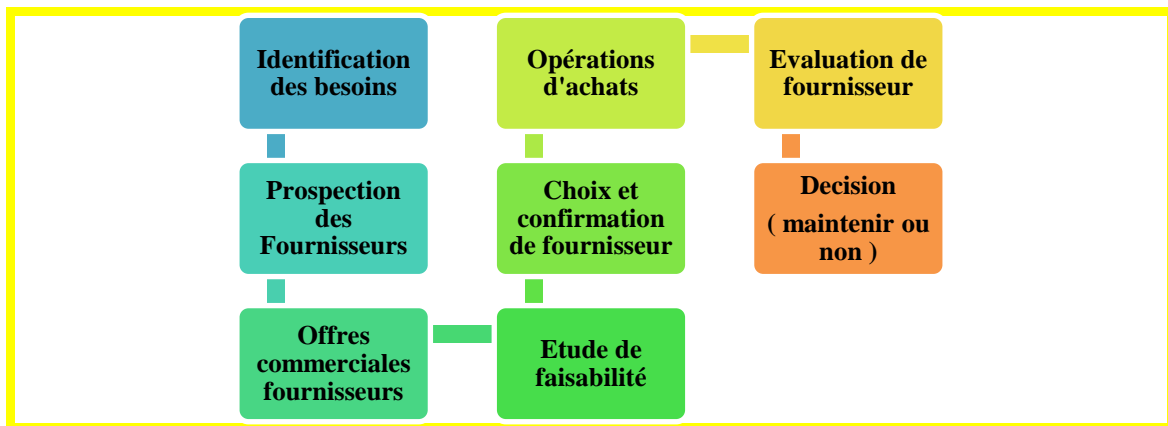


Source : élaboré par nous même.

Eléments de sorties :

- Toutes informations relatives aux achats, aux expéditions et aux réceptions des MP &C, SF et fournitures ;
- Rapport annuel de synthèse et propositions d'améliorations ;
- Etat de la réalisation des budgets ;
- Fichiers et dossiers fournisseurs.

Schéma N° 05 : Démarche de sélection des Fournisseurs :



Source : élaboré par nous même.

Contraintes :

- La réglementation,
- Procédures Douanières,
- Temps perdu pour la gestion de réclamations.

Clés de succès (performance processus) :

- Un bon fournisseur qui répond aux besoins en terme de respect de la quantité, qualité et prix de produits ; qui respecte les délais de livraisons et offre une bonne qualité de service.
- L'inventaire permanent fiable.

c) Le processus Préparation et Mise à disposition des Matières Premières et Composants

- **Finalité :** La mise à disposition de matières premières, composants et semis finis destinées à être incorporés dans les produits finis conformément aux fiches techniques

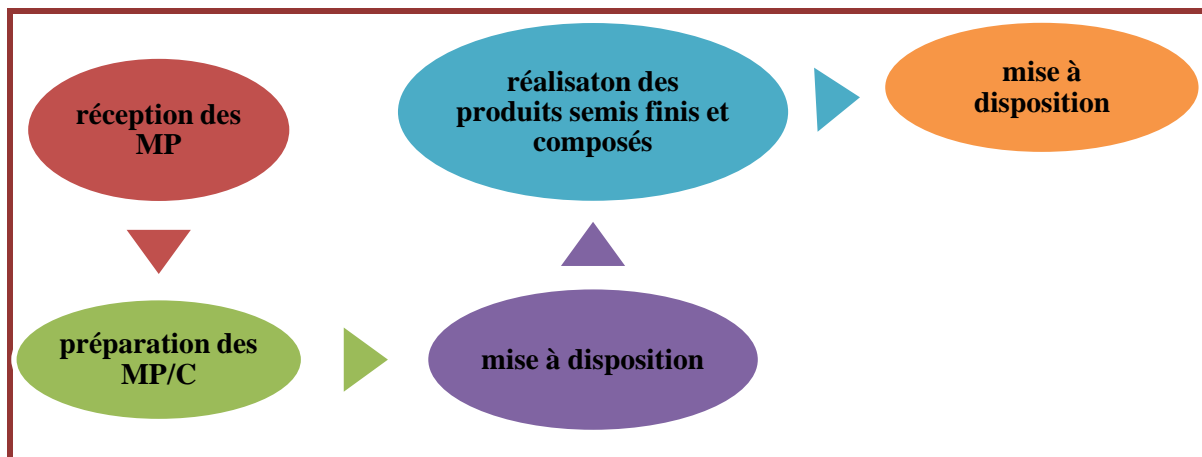
Processus amont : le processus achats.

Processus aval : le processus Réalisation des produits finis (PF)

Eléments d'entrées :

- Dossier de réalisation des PF/ nomenclatures PF et fiches techniques M&C ;
- Plan annuel d'Approvisionnement MPC et SF/ approuvé ;
- Programmes mensuel de mise à disposition de MPC et SF/ approuvé ;
- Calendriers hebdomadaires de mise à disposition des MPC et SF/approuvé ;
- Programmes d'intervention prestataire/ approuvé.

Schéma N°06 : Le processus Préparation et Mise à disposition des Matières Premières et Composants

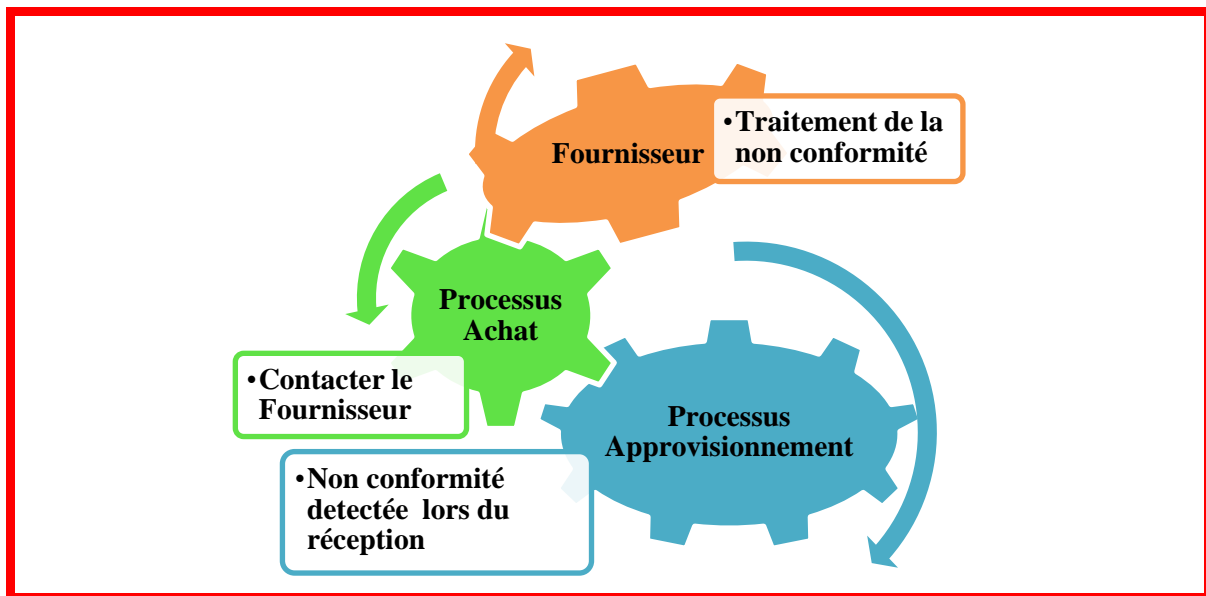


Source : élaboré par nous même.

Eléments de sorties :

- Toute information relative aux MPC et SF traités ;
- Retour MPC et SF ;
- Etat de réalisation des programmes d'interventions prestataires conforme ;
- Etats des inventaires de moyens ses structures actualisés.

Schéma N°07 : Gestion de réclamation client (Processus des Approvisionnements)



Source : élaboré par nous même.

Contraintes :

- Ecart Prévisions / Réalisation

Points en progrès :

- La communication
- Amélioration de l'information (projet fiche de post)
- Formation des ouvriers (RH) selon les modes opératoires

Point fort :

La polyvalence des ouvriers

**** il ya des activités sous traitées**

d) Processus Réalisation des Produits Finis

- **Finalité :** réalisation des produits finis destinés à la clientèle en quantité et qualité conformément aux fiches techniques définis.

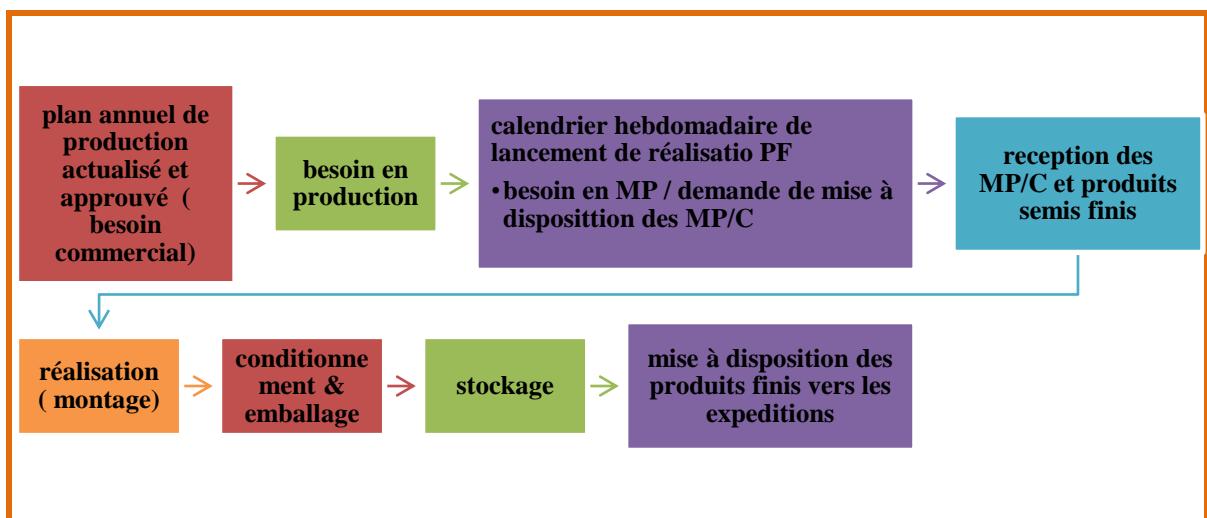
Processus amont : le processus planification coordination et contrôle.

Processus aval : le processus administration et développement des ventes.

Éléments d'entrées :

- Dossier de réalisation des produits finis ;
- Plans annuels de réalisation des produits finis et semis finis / approuvé ;
- Programmes mensuels de réalisation des PF et SF / approuvé ;
- Calendriers hebdomadaires de réalisation des PF et SF / approuvé ;
- Programme d'intervention prestataires / approuvé.

Schéma N°08 : Processus Réalisation des Produits Finis



Source : élaboré par nous même

Éléments de sorties :

- Toutes informations relatives aux PF et SF réalisés ;
- Enregistrement journalier des données de la réalisation des PF et SF ;
- Mesures relatives aux PF, MP&C et SF rebuts, déclassées, inventaire permanents encours en production des SF ;
- Etat de réalisation des programmes d'intervention prestataires conformes ;

e) Le processus Administration et Développement des Ventes

- **Finalité :** Assurer la satisfaction et la fidélisation continue de la clientèle et contacts et veiller à répondre en quantité et qualité à la demande du marché

Processus amont : le processus planification coordination et contrôle.

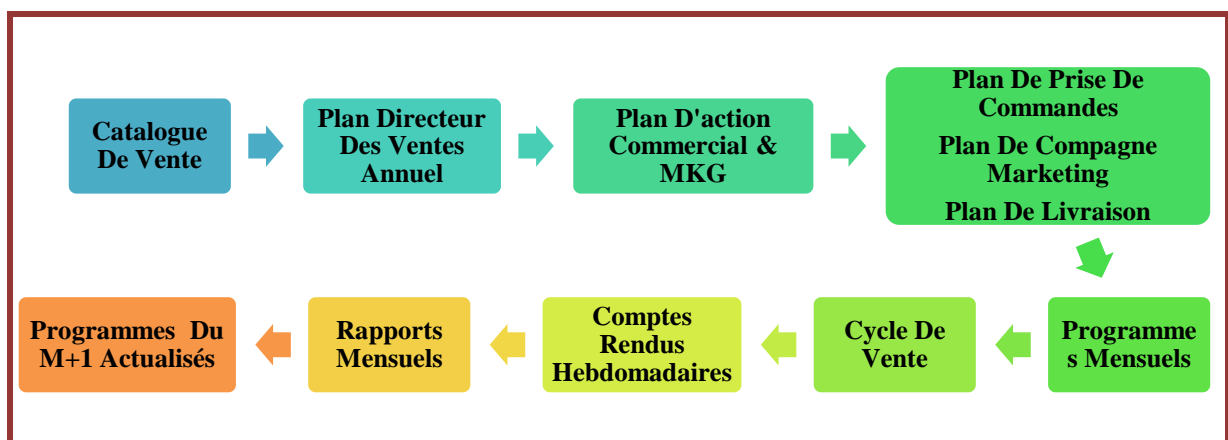
Processus aval :

- Le processus Réalisation produit fini
- Le processus planification coordination et contrôle

Eléments d'entrées :

- Plans annuels de prises de commande clients / approuvés ;
- Plans annuels de livraison des commandes clients/ approuvés ;
- Plans annuels de livraisons entrepôts logistiques/ approuvés ;
- Fichiers clients actualisés ;
- Programmes mensuels & hebdomadaires actualisées et approuvées ;
- Commandes déléguées clients ;
- Etat des affectations des missions ;
- Enregistrements des données relatives à la prise en charge des plans et programmes de prise des commandes et livraisons clients et entrepôts.

Schéma N°9 : Le processus Administration et Développement des Ventes

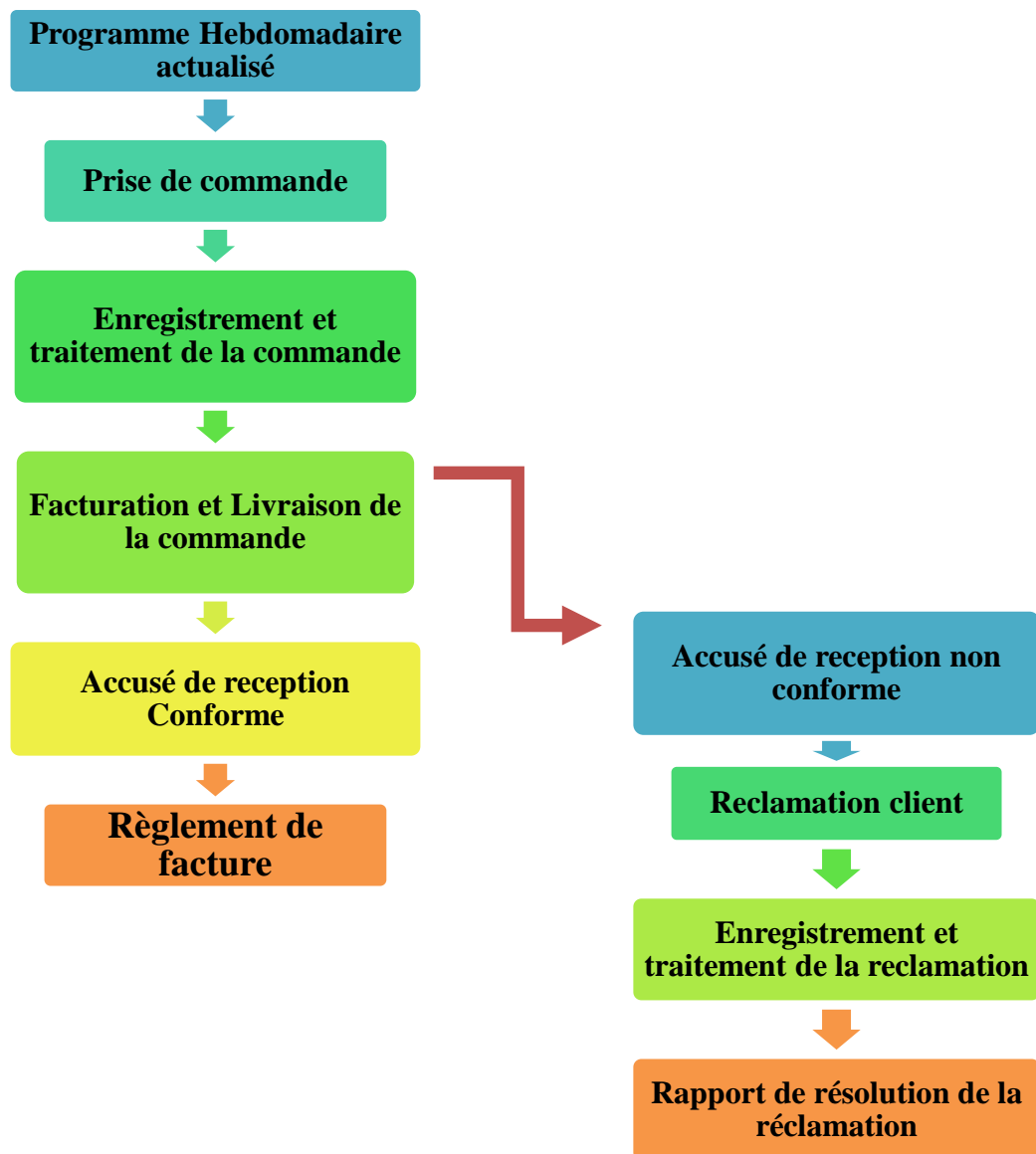


Source : élaboré par nous même

Eléments de sorties :

- Programmes mensuels et hebdomadaires approuvés ;
- Demande d'exécution de livraison clientèle et entrepôt (demande de transport détaillé) ;
- Comptes rendus et états des synthèses journaliers et hebdomadaires,
- Rapports mensuels de synthèse de prise en charge des opérations de réception, d'enregistrement et de livraison des commandes clients ;
- Enregistrement des données validées ;
- Rapport annuel de synthèse et propositions d'amélioration.

Schéma N°10 : Le cycle de vente



Source : élaboré par nous même

Points à améliorer :

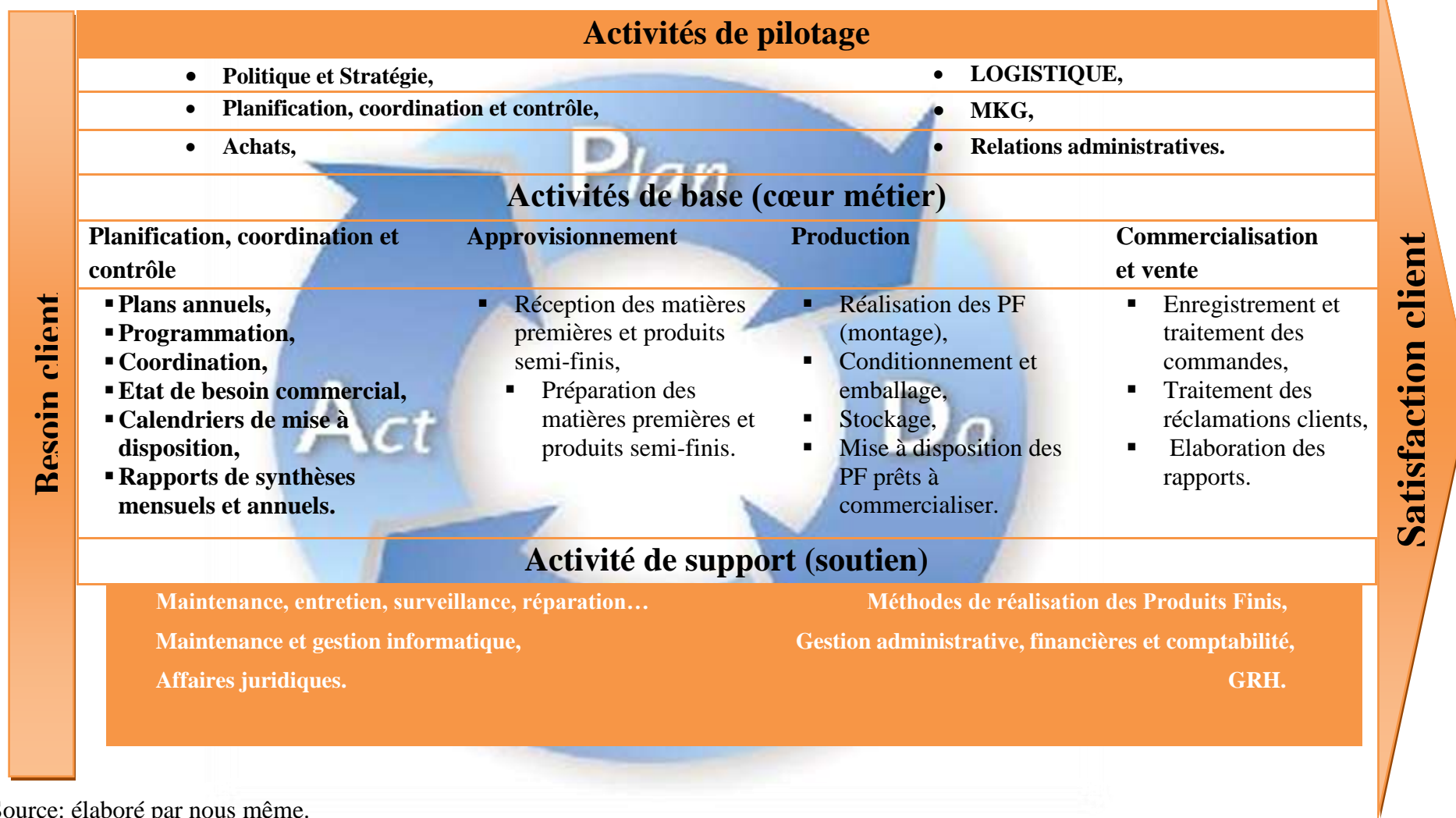
- Système d'Information et de communication pour le but de réduire les erreurs

Points positifs :

- Utilisation d'une application de gestion de réclamation comme un outil de coordination entre les processus quand il est nécessaire
- CRM comme outil d'amélioration de la relation clientèle pour les fidéliser

La cartographie des processus :

Schéma N° 11 : la chaine de valeur de MINIROS Sarl.



Source: élaboré par nous même.

La revue de direction s'effectue au minimum une fois par an à la fin de la saison au plus tard au mois d'octobre pour évaluer périodiquement le fonctionnement et l'efficacité du système qualité. Chaque Revue de Direction donne lieu à un procès verbal, qui sert de base à la réunion suivante. Elle analyse les points suivants:

- suivi des actions initiées ;
- résultats des audits réalisés dans l'intervalle ;
- les résultats de l'objective qualité chiffres (Tableau de Bords) ;
- l'état des actions préventives et correctives ;
- les modifications de l'environnement interne et externe pouvant affecter le Système Qualité.

Et abouti sur des programmes d'actions permettant:

- d'améliorer le SMQ ;
- d'améliorer les prestations en fonction des objectifs Qualité ;
- de mettre les ressources adéquates à disposition.

L'information est très importante pour la création des conditions du développement du Système Management par la Qualité, elle circule en amont et en aval par courriers informatique et/ou appels téléphoniques.

C'est ce nous étudierons dans le prochain chapitre

CHAPITRE 02 :

LE SYSTEME DE MANAGEMENT

DE L'INFORMATION DE MINIROS

SARL

Les décisions sont prises sur la base d'informations factuelles, fiables, appuyées sur la mesure de la performance présente ou attendue, sur la capacité des processus et des systèmes, sur les besoins des clients, leurs attentes, leur expérience, sur la performance des autres organisations, y compris, si nécessaire, celle des concurrents. D'où l'importance de bien gérer et piloter ces flux d'information circulant en amont et en aval aussi bien en interne qu'à l'externe de l'entreprise.

« De nos jours, l'entreprise manipule d'importantes quantités d'informations de différentes origines (Internes et externes). Cette augmentation est aussi générée par l'amélioration des capacités technologiques des systèmes d'information. A cet effet, pour une utilisation efficiente du système d'information il est nécessaire de bien comprendre ce qu'est une information »¹.

Dans ce chapitre nous allons définir les notions et concepts de base avant de présenter le management de l'information du MINIROS Sarl.

Section 01 : Terminologie et concepts de base

Afin d'identifier notre champ d'étude on présente les définitions des termes techniques dans ce qui suit :

« **Archivage** : Fonction ayant pour objectif la fixation et la préservation de la preuve sur toute la période nécessaire »².

« **Base de données** : En informatique, système de gestion d'ensembles de données (fichiers) et de leurs relations »³.

« **Classement** : Fonction ayant pour objectif de rattacher une information ou/et un document à une structure et une série logique (qu'il s'agisse d'un dossier physique ou d'un répertoire électronique) propre à faciliter l'utilisation ultérieure et la référence »⁴.

« **Connaissances** : Ensemble des choses acquises par l'étude ou la pratique ; savoir. »¹

¹ Intelligence économique et système d'information: ou comment optimiser le processus de décision en entreprise Membres du groupe : Fodil Tarik Sokhal Ali Encadreur : Mars 2011 p 8/9

² La norme FDX.50-185 management de l'information p8/9

³ Ibid.

⁴ Ibid.

« Dispositif de management de l'information :

1. éléments corrélés ou interactifs permettant de mettre en œuvre une politique et d'atteindre les objectifs qui en découlent en matière de gestion d'information ;
2. ensemble des dispositions prises pour gérer de l'information. »²

Document selon la norme ISO 9000 V2000 : «

1. support d'information et l'information qu'il contient ;
2. association significative d'informations quels qu'en soient son support, son format et son langage [XP X 50-435] »

« Données brutes :

1. matière élémentaire de la connaissance ;
2. représentation ré interprétable d'une [d'un élément] d'information, sous une forme conventionnelle convenant à la communication, à l'interprétation ou au traitement [XP X 50-435]. »³

Enregistrement selon ISO 9000 : « Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité, par exemple, documenter la traçabilité et apporter la preuve que vérification, actions préventives et actions correctives ont été réalisées. »

« Gestion de l'information : Processus couvrant le repérage et l'évaluation des sources, la collecte, le traitement, l'analyse, la diffusion, la conservation et la destruction éventuelle de l'information par rapport à des besoins identifiés et qualifiés et à l'aide de méthodes ou d'outils appropriés. »⁴

Information :

1. données signifiantes⁵
2. donnée(s) acquise(s) d'une source⁶

¹ La norme FDX.50-185 management de l'information op.cit.

² Ibid.

³ Ibid.

⁴ Ibid.

⁵ La norme ISO 9000 V 2000

⁶ La norme XP X 50-053

3. Information utile : information pertinente directement exploitable par son destinataire¹.

« **Management de l'information** : Activités coordonnées pour orienter et contrôler un organisme en matière de gestion d'information. »²

« **Sauvegarde** : Action qui consiste à garantir la préservation de tous documents ou informations par des moyens adaptés eu égard aux risques identifiés. »³

Veille selon la norme XP X 50-053: « Activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions ».

Information et Donnée : « Les données sont des faits qui n'ont pas encore été traités et dont on ne peut, à ce stade, tirer aucun enseignement. Par exemple, une simple opération de paiement ne nous dit pas si le paiement a été effectué en temps voulu et ne nous éclaire pas sur la situation du prêt.

Données (entrée) → Traitement → Information (sortie)

Les informations sont des données traitées ou transformées qui aident quelqu'un à prendre une décision ou à tirer des conclusions. »⁴

« Une information est une connaissance élémentaire qui a un sens pour celui qui la mémorise, la stocke et l'utilise.

Trois éléments sont nécessaires pour qu'une information existe physiquement dans un système d'information:

- **L'information a une représentation** : C'est le plus souvent un nombre, un texte, une image, une vidéo, une couleur, un symbole...
- **L'information a un format de type informatique qui est lié aux technologies utilisées ;**

¹ La norme XP X 50-053 op.cit.

² La norme FDX.50-185 op.cit.

³ Ibid.

⁴ Système d'information/mémoire de licence en sciences économiques option « économie des entreprises » SEMOUD Ahmed et LAYMY Abdelhalim (université HASSAN II Maroc) p 9

- **L'information a un support matériel** : la mémoire centrale de l'ordinateur, un disque dur...»¹

La qualité de l'information : L'information est nécessairement exhaustive, accessible d'un certain degré de précision et de source fiable. Elle doit avoir une forme, actuelle et ponctuelle apportant la bonne information au bon moment. Six critères peuvent être retenus pour juger de la qualité d'une information:

1. **Coût et valeur de l'information** : connaître la valeur d'une information permet de prioriser. Dans une entreprise qui évolue dans un contexte concurrentiel ou hyperconcurrentiel, l'information est un capital immatériel.
2. **Capitalisation des informations** : pouvoir stocker l'information d'une manière durable.
3. **Validation des informations** : Une information seulement fautive peut créer beaucoup plus de dégâts dans l'entreprise que la simple absence de l'information pertinente.
4. **Accessibilité des informations** : si l'information n'est pas accessible, cette dernière est inutile.
5. **Protection des informations** : parfois l'information qui est capitale pour l'entreprise est aussi parfois plus pour le concurrent ou un tiers.
6. **Historisation des informations** : Une information non datée et hors contexte ne peut pas être utilisée dans des analyses historiques ou prospectives. »²

Le système d'information : Un système est un ensemble d'éléments en interaction organisés autour d'une finalité, Le système d'information peut être défini par l'ensemble des éléments permettant la gestion, le stockage, le traitement, le transport et la diffusion de l'information au sein d'une organisation »³.

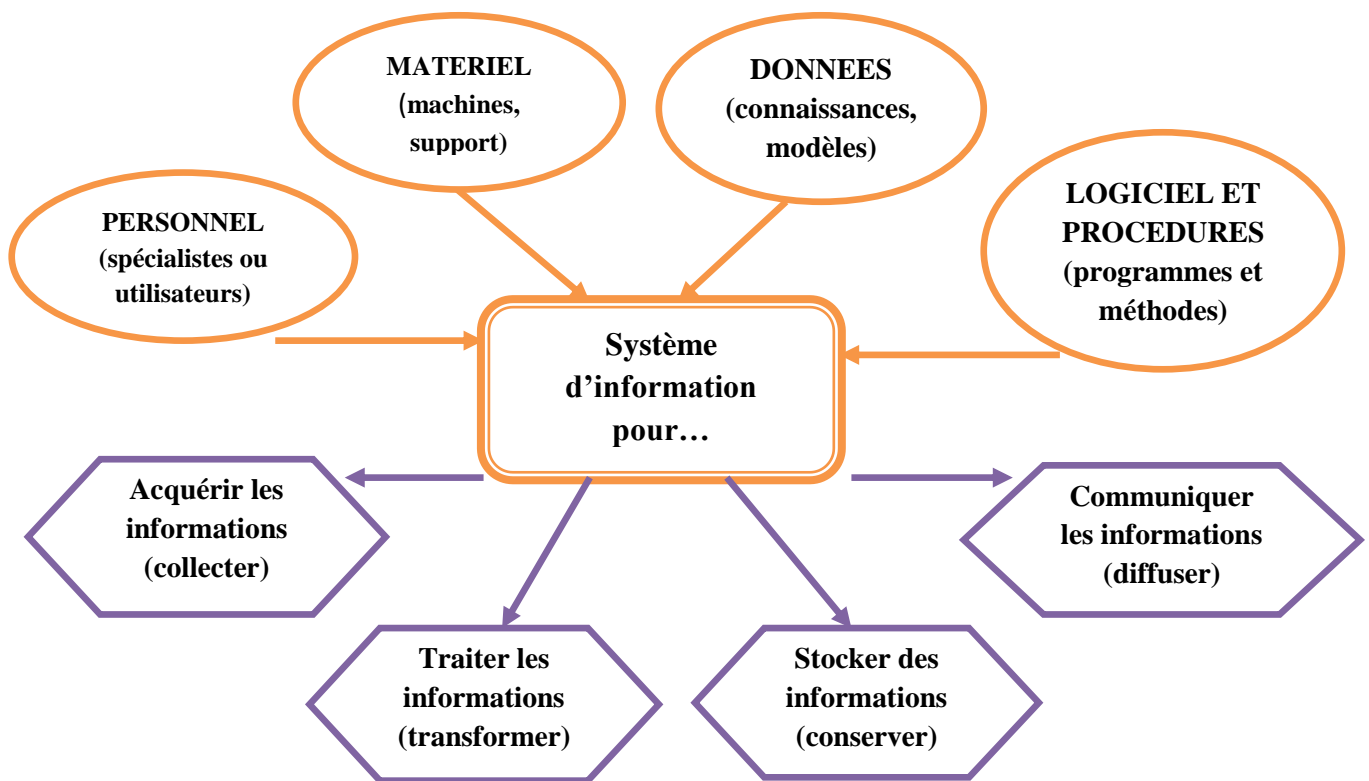
Selon Robert. Reix, un système d'information est un ensemble de ressources à gérer, il appartient également au domaine de tout manager. Le schéma suivant présente les composants du système d'information :

¹ Intelligence économique et système d'information: ou comment optimiser le processus de décision en entreprise Membres du groupe : Fodil Tarik Sokhal Ali. UFC Mars 2011 p 8/9

² Ibid.

³ Ibid.

Schéma N°12 : les composants du système d'information



Source : Robert. Reix « système d'information et management des organisations 6^{ème} édition », page 5

Logiciel Management Qualité (LMQ): est un Progiciel utilisé pour gérer l'ensemble des tâches de MINIROS Sarl et la majorité des flux d'information circulant dans l'organisme. il contient plusieurs module :

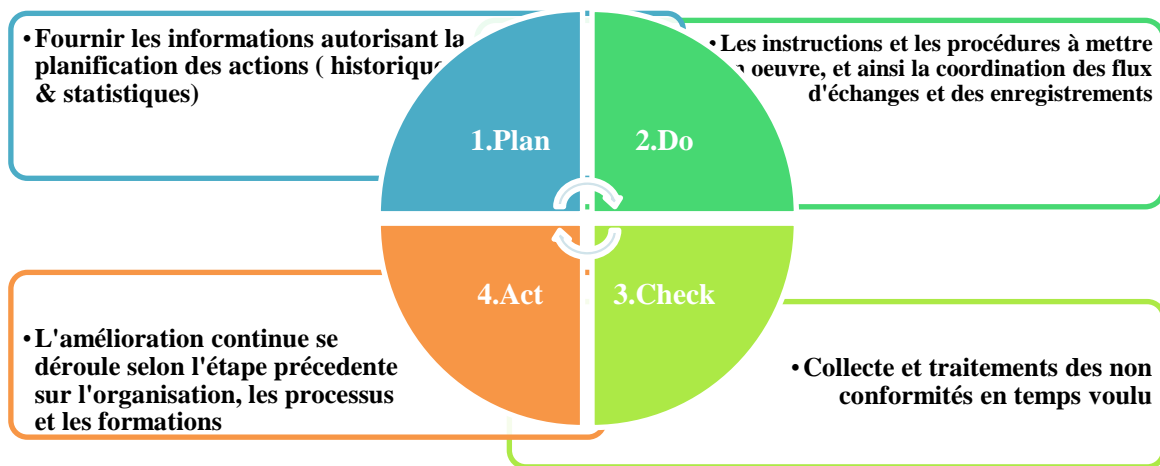
- LMQcom : Processus Administration et développement des ventes ;
- LMQ prev : Processus Planification
- Coordination et Contrôle ;
- LMQappro : Processus Préparation et mise à disposition des MP/C ;
- LMQprod : Processus Réalisation des Produits Finis.

La grille d'évaluation : La grille d'évaluation est un document subdivisé en critères et en éléments observables, chacun étant accompagné d'une échelle. Elle permet de porter un jugement sur la qualité de l'élément à évaluer.

Section 02 : le management de l'information de MINIROS Sarl

Pour toute prise de décision au fonctionnement quotidien de MINIROS SARL, l'organisation est managée sur un mode hautement professionnel basé sur LMQ com /prev et Appro. Ce dernier alimente les divers départements et parties intéressées par l'information utile pour toute prise de décision jugée nécessaire ; notamment celle lié à la gestion de non-conformité et ce par processus ou inter processus suivant le principe du PDCA comme suit :

Schéma N°13 : le système de management de l'information de MINIROS Sarl selon la roue de DEMMING



Source : élaboré par nous même

A MINIROS Sarl ces informations sont disponibles sur plusieurs formats :

- **Une donnée entrant dans le processus de prise de décision :** tel que le besoin commercial.
- **Information de gestion pour le suivi, le contrôle d'une activité :** elle se rattache à un traitement de données pour le management comme le Tableau de Bord, Indicateurs de suivi et de performance ...
- **L'information à des fins de communication** comme les courriers administratifs et les notes de service.
- **L'information de coordination:** l'ensemble des comptes rendus d'activités hebdomadaires

- **L'information connaissance sur l'environnement** : tel que l'évolution des prix, la politique économique de l'Etat, nouveaux
- **Nouveaux types d'informations** : savoir-faire, compétences, informations produites en interne par les acteurs

Tout cela représente l'information documentaire de l'entreprise qui est prise en charge par les commandes, correspondance, réception et contrôles des livraisons ; et ainsi par le classement, l'archivage en tenant à jour les instruments de recherche de tous types (catalogues, inventaires, bases de données, Internet, bibliographies). La cotation et le classement se fait en fonction des critères établis par l'entreprise suivant sa politique qualité.

La gestion documentaire n'est pas suffisante, MINIROS Sarl s'appuie pour son management de l'information sur :

La veille stratégique : Consiste à collecter et analyser les informations dès leurs diffusion afin d'anticiper tout changement sur son marché. Ce qui permet de détecter les menaces et les opportunités pour toute prise de décisions stratégiques.

« On distingue plusieurs types de veille en fonction des centres d'intérêt. Voici les principaux et quelques sources d'informations correspondantes :

Tableau N°04 : typologie de veille.

Types de veille	Sujets	Sources d'informations
Veille concurrentielle	Etude et surveillance des concurrents (forces et faiblesses, capacité de réaction et d'innovation, processus de décision, actions marketing...)	- Articles dans les médias économiques. - Documents publiés par les concurrents (rapports annuels, documents commerciaux, présentation dans des colloques...) - Foires et salons...
Veille technologique	Informations scientifiques et techniques, suivi de l'état de	- Base de données brevets. - Publications scientifiques

	l'art (produits, matériaux, procédés de fabrication, nouvelles technologies, brevets et licences de fabrication...)	- Travaux de fin d'études - Salons professionnels ...
Veille commerciale ou marketing	Observation du marché : lancement de nouveaux produits, apparition de nouvelles cibles, déclinaison de produits existants, apparition de nouveaux emballages, observation des clients, prospects, concurrents, fournisseurs, sous-traitants, distributeurs	- Etudes de marchés publiées. - Revues spécialisées - Appels d'offres - Statistiques
Veille juridique	Etude des systèmes juridiques : législations nationales et européennes, réglementations et normes, jurisprudence	-Sources du droit

Source : cours donné par François Jakobiak 2003

La veille technologique et la veille concurrentielle forment la veille stratégique »¹.

Le record management (la gestion des documents d'archives) :

L'ISO définit les documents d'archives comme l' «information créée, reçue, et maintenue comme preuve, par une organisation ou une personne, en cas de poursuites judiciaires, par obligation légale ou à des fins de conduite des affaires ». A MINIROS Sarl, les documents d'archives peuvent être aussi un objet tangible (produit, matériel...) comme aussi une information numérique qui a une valeur (l'ensemble des données stockés sur LMQ).

Knowledge Management: qui est l'ensemble des méthodes et outils logiciels permettant d'identifier et de capitaliser les connaissances pour un pilotage coordonné et opérationnel

¹ « Veille et intelligence économique. L'information stratégique au service du management » CCIH, Reghis, 2003 Cours donné par François Jakobiak
http://www.innovatech.be/upload/espace_innovation/fiches_conseils/Veille_strategique_Intelligen_eco_concepts_de_base.pdf le 21/08/2013 à 17h15

de l'ensemble des informations et des savoir-faire des membres d'une organisation à son service.

LMQ com: Pour un meilleur pilotage des processus de développement et les processus logistiques, l'entreprise se base sur LMQ avec tous ces modules, qui permet de gérer et donner l'information voulu relatif à la chaine logistique à partir des approvisionnements jusqu'à livraison et paiement conforme. Ce qui facilite le management des activités au quotidien, et ainsi d'élaborer les différents coûts des approvisionnements, de production et de commercialisation pour chaque produit y compris les expéditions.

Section 03 : la cartographie des flux d'informations de MINIROS Sarl

Pour mieux comprendre le management de l'information de MINIROS Sarl, nous allons présenter dans ce qui suit une cartographie des flux d'information de l'entreprise qui permet de photographier le schéma des flux circulant en interne et vers l'externe.

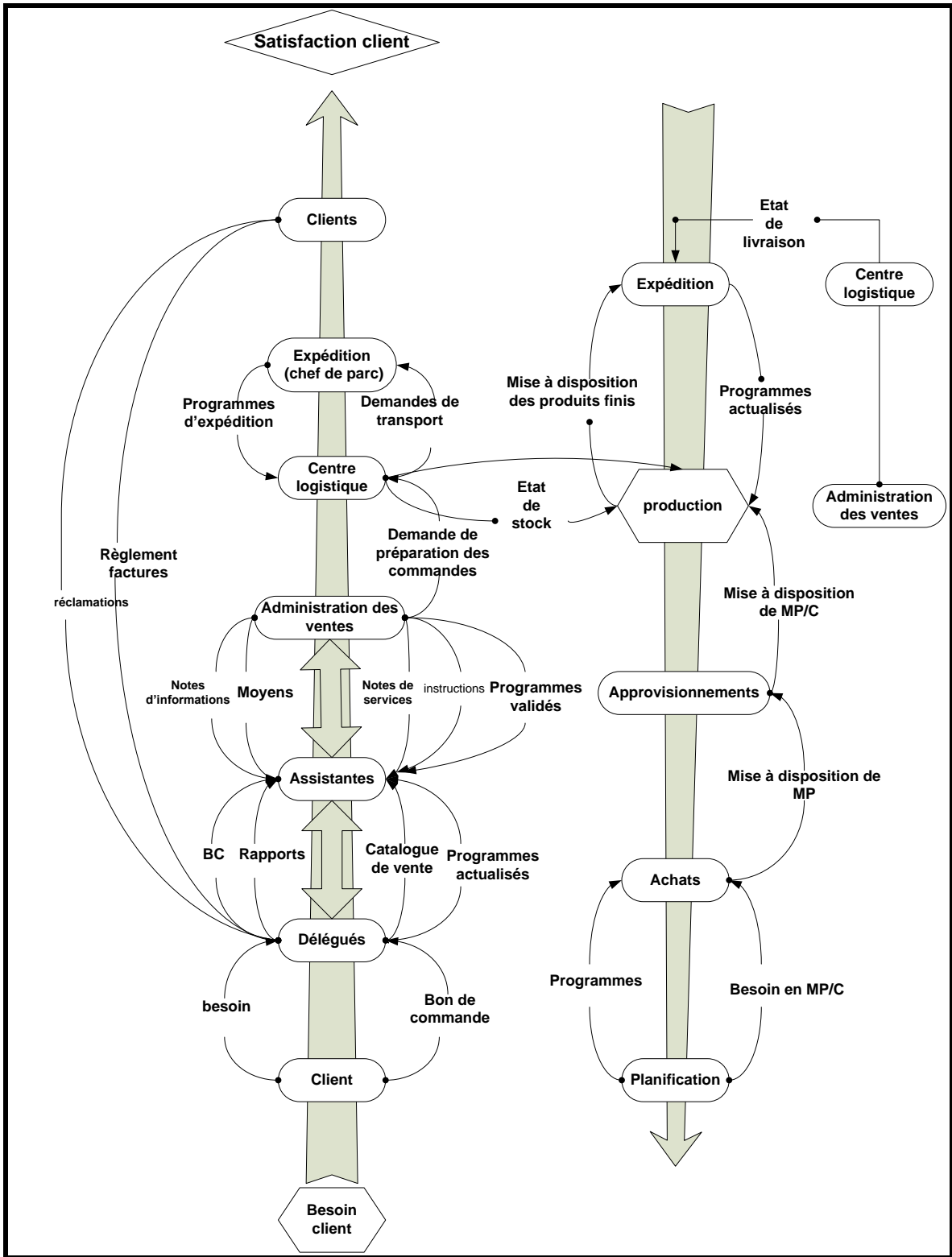
« Utilité de la cartographie des flux d'information :

- Sert à donner une vue d'ensemble des activités actuelles de l'entreprise
- Elle permet à l'organisation de connaitre comment les choses sont faites et de voir les liens entre chaque activité
- La cartographie peut servir d'outils de formation
- La cartographie des processus illustre clairement le responsable, le temps d'opération et la séquence de chaque activité
- Le coté visuel de l'outil permet de cibler facilement toutes les activités qui n'ajoutent pas de valeur »¹.

¹ <http://www.forac.ulaval.ca/Tutoriels/OutilsPME/Cartographie/Carto.html> le 20/08/2013 à 15h24

La cartographie des flux d'information

Schéma N°14 : cartographie des flux d'information



Source : élaboré par nous même.

La bonne circulation, la mutualisation et l'échange de l'information entre les collaborateurs en utilisant les ERP et les procédures papiers sont des facteurs clefs structurants le travail et le management de l'organisation. Elle sert à agir et corriger aux bons moments, aux bon temps et aux meilleurs couts et qualités les résultats. Les informations liées aux non-conformités donnent lieux à des traitements et des analyses d'impacts. A ce stade, la performance du système d'information est un élément déterminant dans l'efficacité de la qualité.

Une évaluation du système de management de l'information de MINIROS Sarl est l'objet du prochain chapitre.

CHAPITRE N° 03 :
EVALUATION DU SYSTEME DE
MANAGEMENT DE L'INFORMATION
DE MINIROS SARL SELON LA
NORME FDX.50-185

L'Évaluation comme outil nous permet de juger et d'apprécier la qualité du management de l'information de l'entreprise pour dégager les écarts éventuels avec la norme FDX50.185. Si c'est le cas, des recommandations permettront de mettre en œuvre un système de management de l'information de qualité conforme avec la politique qualité de l'entreprise.

Nous avons élaboré une grille d'évaluation conforme aux exigences de la norme. Par la suite nous avons évalué le système de management de l'information de MINIROs Sarl. Ensuite nous avons analysé les résultats obtenus et enfin nous avons proposé des mesures correctives permettant d'améliorer le système d'information afin d'obtenir une qualité des processus, des procédures, des produits et des services.

Section 01 : la grille d'évaluation du système de management de l'information de l'entreprise selon la norme FDX.50-185

a) Présentation de la norme FDX. 50-185 :

« La norme FDX.50-185 a été élaboré par le groupe projet X 568 «Management de l'information» de la commission de normalisation «Qualité et Management» et s'inscrit dans la collection des fascicules de documentation élaborés autour des normes ISO 9000:2000 »¹.

Elle ne porte pas des exigences mais plutôt un guide méthodologique pratique, outil de management pour l'amélioration continue comme l'indique le paragraphe 6.5 de l'ISO 9004 six étapes clefs dans le traitement de l'information : de l'identification des besoins à l'évaluation de la gestion de l'information et des connaissances :

- identifie ses besoins en information ;
- identifie et ait accès aux sources d'information internes et externes ;
- convertisse les informations en connaissances utiles pour l'organisme ;
- utilise les données, les informations et les connaissances pour établir ses stratégies et atteindre ses objectifs ;
- assure une sécurité et une confidentialité adaptées ;

¹ La norme DFX.50-185 p6 op.cit.

- évalue les avantages tirés de l'utilisation des informations afin d'améliorer la gestion des informations et des connaissances.

Cette norme est destinée pour tout type d'entreprise quel que soit sa taille et son secteur d'activité en visant les directions des organismes «...Pour objet de fournir des pistes de réflexion pour la mise en place de dispositions de management de l'information en tant que support à la fonction de direction, aux fonctions opérationnelles et aux autres fonctions de support de l'organisme » 1 § de la norme

Cette norme s'accorde avec les normes ISO 9001/ISO 9004:2000 et 14001. Elle traite :

- des exigences relatives à la documentation (approche ISO 9001) ;
- de la gestion de l'information et des connaissances pour l'amélioration des performances (approche ISO 9004).

Comment ce document se situe t il par rapport à d'autres normes méthodologiques ¹:

Il s'agit d'un document offrant une approche globale du management de l'information, il couvre les données, l'information, les documents et les preuves. En conséquence il coiffe plus ou moins d'autres normes méthodologiques :

Elle prend en considération la production interne des documents et évoque sans les détailler la norme européenne NF EN 82045-1, et la norme française XP X 50-435 gestion documentaire, concepts généraux

Elle prend en considération le records management traité en détail dans la norme internationale ISO 15489

Elle chevauche une partie de la norme australienne HB 275-2001 « la gestion des connaissances, et elle concerne aussi capitalisation de l'expérience FDX. 50-190

Et aussi sur d'autres normes complémentaires plus détaillées tel que la X50-053 prestation de veille et BP Z 74-500 Sécurité de l'information stratégique

¹ L'origine et les objectifs du document de normalisation afnor (le management de l'information) p 5

**Chapitre 03 : Evaluation du système de management de l'information de MINIRO Sarl
selon la norme FDX.50-185**

La norme FDX.50-185 contient 11 chapitres présentés dans le tableau suivant :

Tableau N°3 : Présentation des chapitres de la norme FDX 50.185

<i>chapitre</i>	<i>Contenu</i>
1 Domaine d'application	
2 Références normatives	
3 Termes et définitions	
4 Le management de l'information	Il se base sur le recueil des informations pertinentes, leurs traitement et mémorisation en externes et internes, tout en assurant la circulation de l'information remontante et descendante dans l'organisme et ainsi sa diffusion les concernant l'organisme vers son environnement.
5 Évaluer les besoins en information	Le fonctionnement quotidien de l'organisme a besoin de certaines informations liées à des tâches répétitives peuvent faire l'objet d'un traitement spécifique pour en faciliter l'exploitation ; et ainsi pour la prise de décision, soit stratégique, soit opérationnelle et quotidienne
6 Identifier et avoir accès aux sources d'information internes et externes	Gérer les informations comme on gère les matières premières tout en déterminant les caractéristiques des informations utiles en fonction de la finalité de leur utilisation avec choix des meilleurs fournisseurs de sources externes, en toute connaissance de leur fiabilité et du coût ;
7 Convertir les informations en connaissances utiles pour l'organisme	Avant de pouvoir procéder au traitement de l'information, il convient que l'organisme définisse au préalable le vocabulaire spécifique métier de son domaine d'activité. Cela permet non seulement de fédérer l'ensemble des acteurs autour d'une vision commune de l'activité de l'organisme mais aussi de parler le même langage au-delà de toute interprétation personnelle.
8 Utiliser les données, les informations et les connaissances pour établir ses stratégies et atteindre ses objectifs	Le recueil des informations sert à acquérir des savoir-faire de l'organisme en interne et d'identifier les menaces et les opportunités concernant les métiers de l'organisme et/ou l'évolution de ses marchés.
9 Assurer une sécurité et une confidentialité adaptées	L'organisation doit s'assurer que les dispositions relatives à la sécurité des informations sont bien prises tout en déterminant les critères d'accessibilité et de confidentialité des différentes informations circulant à l'intérieur comme vers l'extérieur de l'organisme.

Chapitre 03 : Evaluation du système de management de l'information de MINIROs Sarl selon la norme FDX.50-185

10 Évaluer les avantages tirés de l'utilisation des informations afin d'améliorer la gestion des informations et des connaissances	S'intéresser aux performances propres du management de l'information tout en dotant d'indicateurs ou d'éléments de surveillance permettant d'en mesurer.
11 Mise en œuvre du management de l'information dans la durée	L'importance de mettre en œuvre le dispositif management de l'information au sein de l'organisme adapté aux besoins et attentes clients (interne et externe)

Source : élaboré par nous même sur la base de la norme FDX.50-185

b) La grille d'évaluation :

Afin d'évaluer le management de l'information de MINIROs Sarl, nous avons élaboré une grille suivant la norme FDX 50.185 Management de l'information. Cette grille a pour but de s'assurer de la qualité du management de l'information de l'entreprise.

La grille comprend 27 critères d'évaluation organisés en 8 chapitres. Chaque chapitre est conçu pour décrire une dimension particulière de la qualité du management de l'information conformément à la norme FDX.59-185.

L'objectif global de la grille est de vérifier dans quelle mesure l'entreprise prend en considération les éléments de bases permettant de mettre en place un système de management de l'information de qualité qui répond aux besoins et exigences de la clientèle et ainsi la politique qualité de l'entreprise.

c) l'évaluation :

Afin de collecter les informations nécessaires pour l'évaluation, nous avons programmé sept entretiens avec les responsables des macros processus ainsi que le responsable qualité de l'entreprise.

A la base de réponses des interviewés, nous avons établi une échelle d'évaluation à cinq niveaux, pour estimer la conformité aux lignes directrices de la norme comme suit:

- Très satisfait 100%
- Satisfait 75%
- Moyen 50%

Chapitre 03 : Evaluation du système de management de l'information de MINIROS Sarl selon la norme FDX.50-185

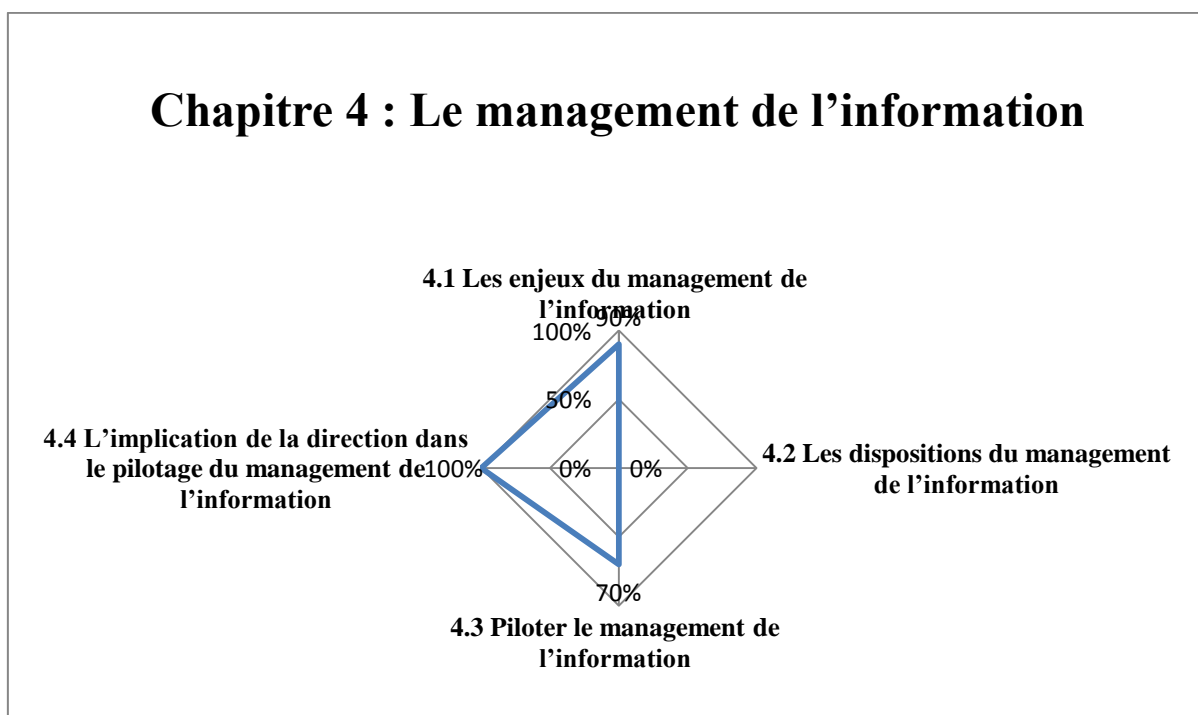
- A améliorer 25%
- Insatisfait 00%

Pour chaque chapitre nous avons calculé la moyenne des pourcentages de l'évaluation (voir l'annexe).

Section 02 : analyse des résultats de l'évaluation

a) Présentation des résultats obtenus par chapitre

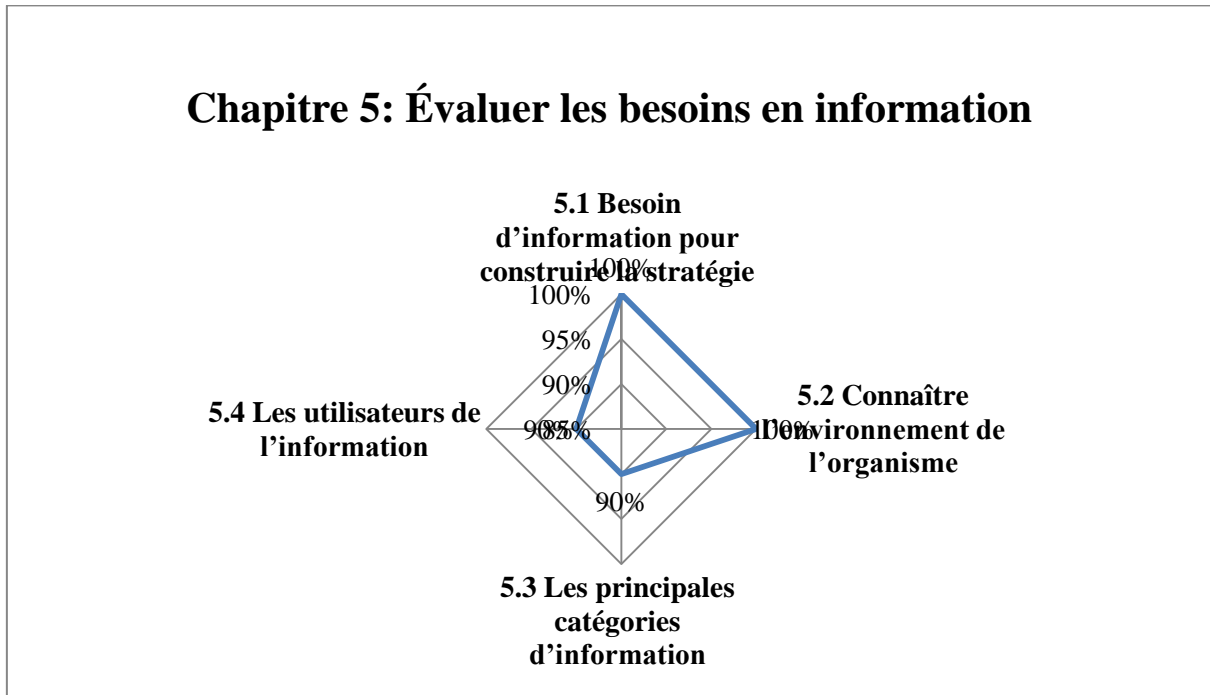
Schéma N°15 : résultats du chapitre quatre de la norme



Source : élaboré par nous même

L'entreprise ne possède pas un dispositif du management de l'information malgré qu'elle maîtrise les enjeux du management de l'information,

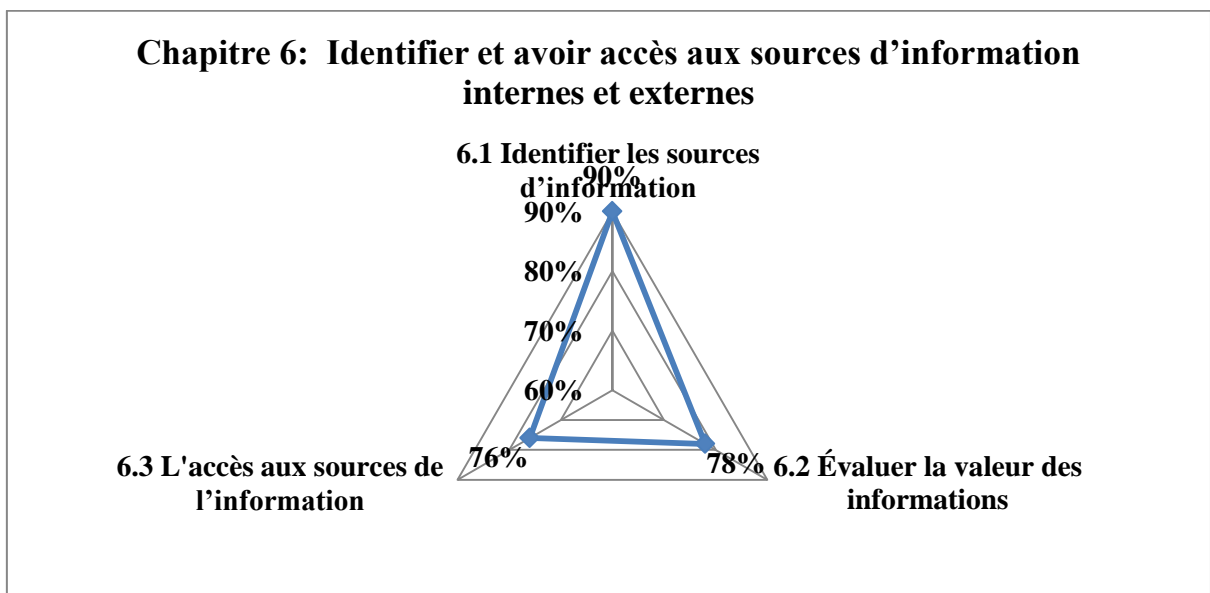
Schéma N°16 : résultats du chapitre cinq de la norme



Source : élaboré par nous même

L'entreprise a bien identifié les informations dont elle a besoin pour la prise de décision.

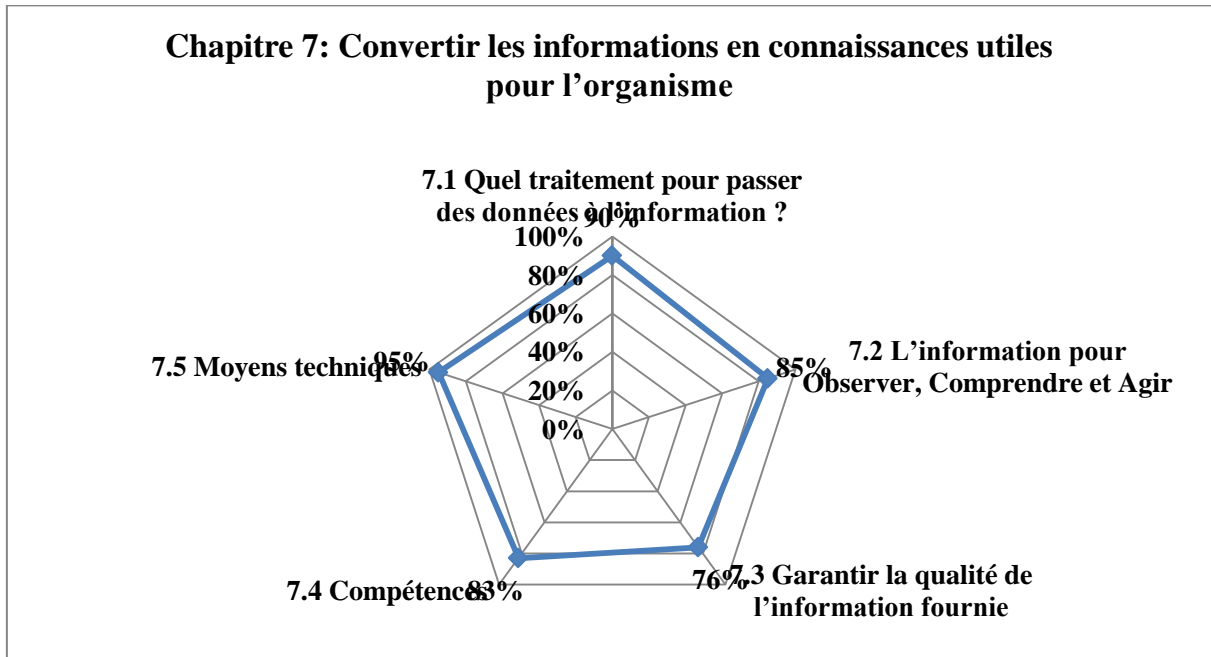
Schéma N°17 : résultats du chapitre six de la norme



Source : élaboré par nous même

Les flux d'information sont déterminés et facilement accessible est mis en place

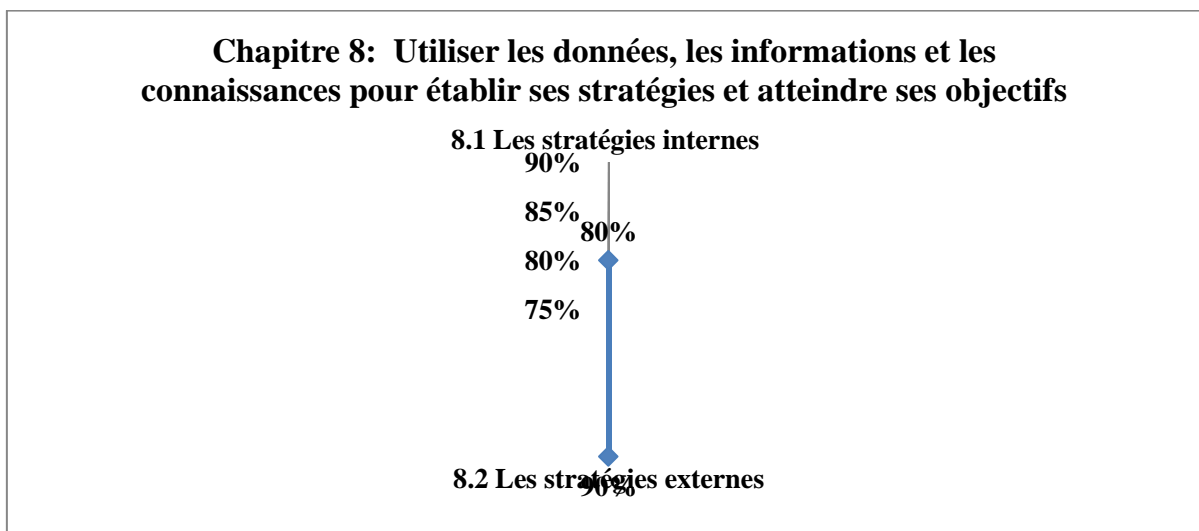
Schéma N°18 : résultats du chapitre sept de la norme



Source : élaboré par nous même

Malgré que le tri des documents n'est pas organisé en matière de pérennité et de traçabilité, MINIROS Sarl a défini les rôles et les responsabilités du management de l'information

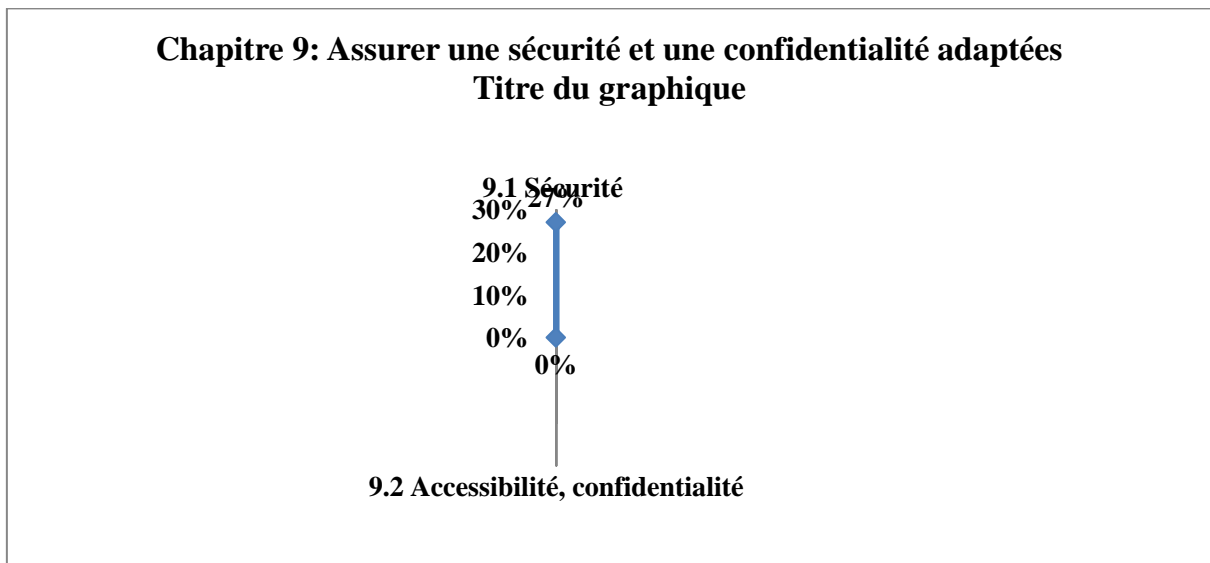
Schéma N°19 : résultats du chapitre huit de la norme



Source : élaboré par nous même

A la base de l'analyse des informations recueillies, les pilotes de l'entreprise sur décident le choix stratégiques en matière de produit et de service pour atteindre ses objectifs

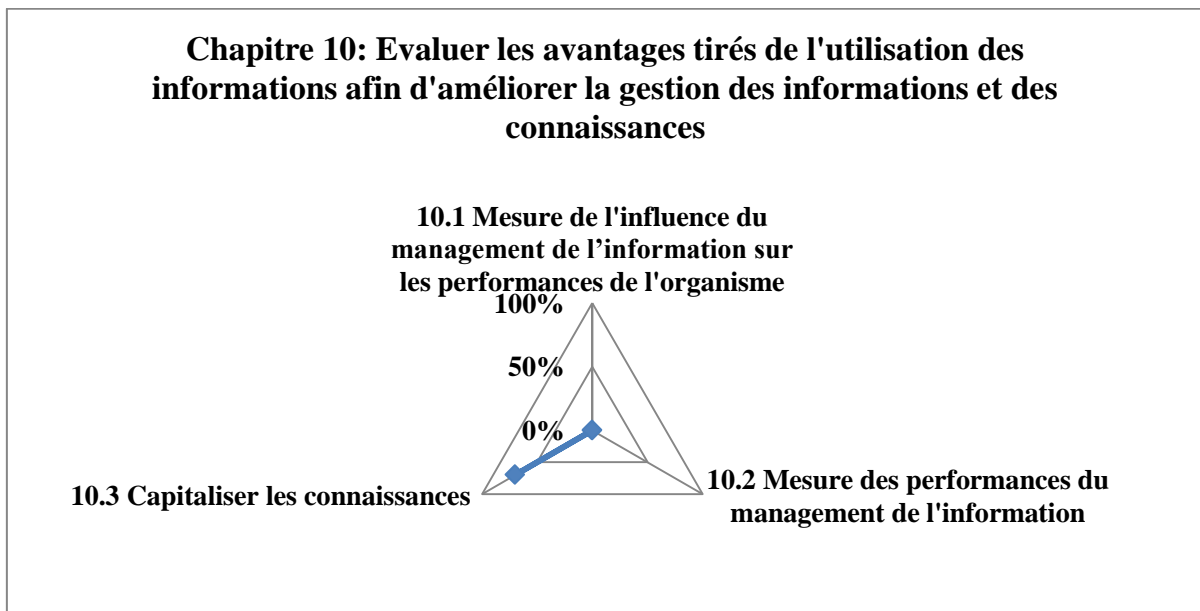
Schéma N°20 : résultats du chapitre neuf de la norme



Source : élaboré par nous même

L'entreprise ne possède pas des dispositions relatives a la sécurité des informations.

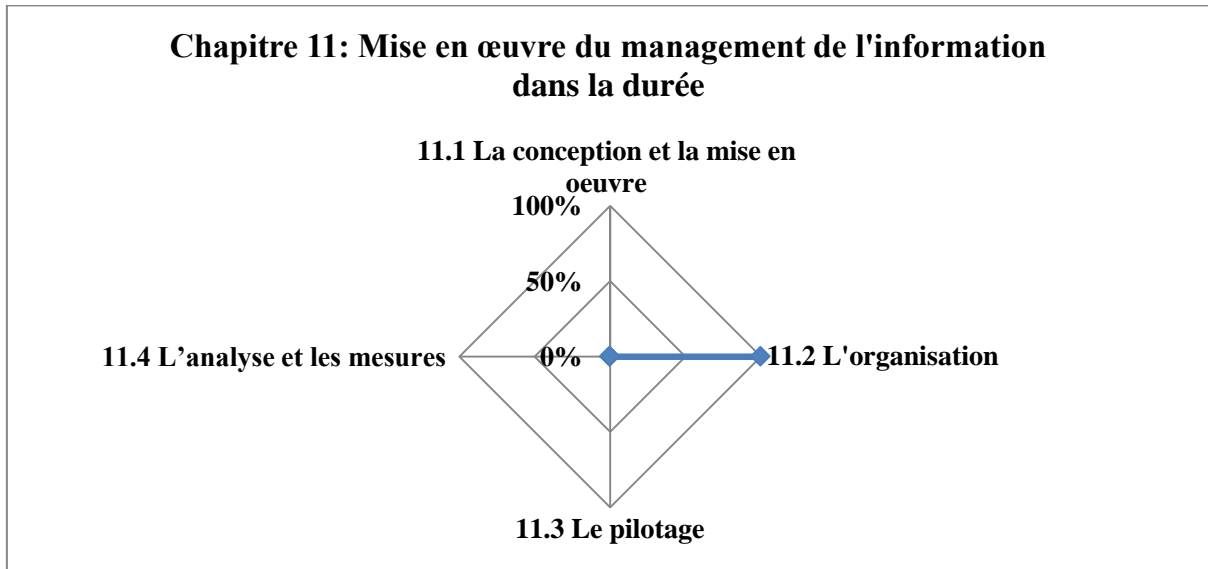
Schéma N°21 : résultats du chapitre dix de la norme



Source : élaboré par nous même

MINIROS Sarl n'a pas intégré une culture d'évaluation de la performance du management de l'information dans sa culture

Schéma N°22 : résultats du chapitre onze de la norme

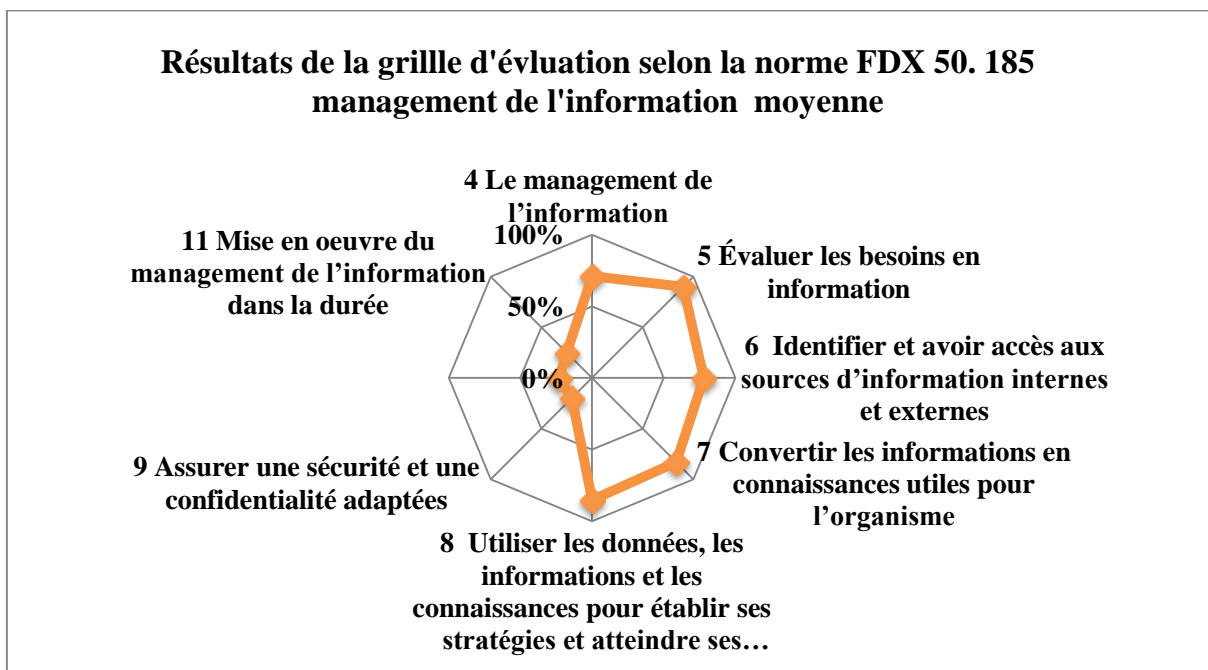


Source : élaboré par nous même

L'organisation de l'entreprise reflète les besoins en information et la politique qualité de l'organisme malgré qu'elle n'ait pas formalisé son management de l'information.

Le résultat global de l'évaluation :

Schéma N°23 : le résultat global de l'évaluation



Source : élaboré par nous même

**Chapitre 03 : Evaluation du système de management de l'information de MINIROS Sarl
selon la norme FDX.50-185**

Le système de management de l'information de MINIROS Sarl répond aux besoins de l'entreprise en terme de gestion des flux d'informations et prise de décision, mais il manque de formalisation, suivi et contrôle continue.

b) Analyse des résultats obtenus

Tableau N° 06 : Analyse des résultats de l'évaluation par chapitre

CHAPITRE	POINTS FORTS	A AMELIORER	POINTS FAIBLES
4 le management de l'information	bonne maitrise des enjeux du management de l'information		
	l'organisation mis en place est adaptée à la gestion au quotidien		
		le pilotage du management de l'information (processus)	
			absence des dispositions du management de l'information
5 évaluer les besoins en information	bonne connaissance de l'environnement interne/ externe de l'entreprise.		
	bonne connaissance des parties prenantes.		
	identification des principales catégories d'information de votre organisme		
	le personnel dispose des informations utiles a la réalisation de ses missions au quotidien		

**Chapitre 03 : Evaluation du système de management de l'information de MINIRO Sarl
selon la norme FDX.50-185**

	les parties intéressées externes sont informées sur l'état de ses activités		
		recueil des données sur le contexte économique de son secteur d'activité	
6 identifier et avoir accès aux sources d'information internes et externes	les sources d'information internes et externes sont bien identifiées		
	les flux d'information entrants et sortants sont déterminés et clarifié		
	mémoire d'information facilement accessible est mis en place		
		les règles et les conditions de mise à disposition des informations	
		l'enregistrement et le traitement des informations produites en interne	
		évaluation des caractéristiques d'informations mises a disposition	
			la gestion de la messagerie
7 convertir les informations en	le traitement des données recueillies suivant des règles définissant les responsabilités		

**Chapitre 03 : Evaluation du système de management de l'information de MINIROS Sarl
selon la norme FDX.50-185**

connaissances utiles pour l'organisme	la prise des décisions est basée sur des faits permettant d'améliorer la performance de l'organisme		
	l'entreprise possède un bon système d'identification des données pour gérer la traçabilité		
	la pertinence de la diffusion des informations		
	les rôles et les responsabilités du management de l'information sont conformes aux objectifs de l'organisme		
	l'accessibilité des informations identifiées et collectées suivant des méthodes et de techniques efficaces		
		la diminution des risques de perte d'information entre sa création et son utilisation	
		les compétences des ressources nécessaires en terme de management de l'information	

**Chapitre 03 : Evaluation du système de management de l'information de MINIROS Sarl
selon la norme FDX.50-185**

			le tri des documents organisés en matière de pérennité et de traçabilité
8 utiliser les données, les informations et les connaissances pour établir ses stratégies et atteindre ses objectifs	les menaces et les opportunités concernant les métiers de l'organisme sont identifiés à la base de l'analyse des informations recueillies		
	le management des savoirs influence sur les choix stratégiques en matière de produit et de service		
9 assurer une sécurité et une confidentialité adaptées		la fixation du cycle de vie de chaque information approuvé	
			l'entreprise ne possède pas un plan de reprise d'activité
			absence des dispositions relatives a la sécurité des informations
			les critères d'accessibilité et de confidentialité des différentes informations circulant l'intérieur comme vers l'extérieur de l'organisme ne sont pas déterminés
10 évaluer les avantages tirés	la capitalisation des connaissances serve à garder la mémoire du		

**Chapitre 03 : Evaluation du système de management de l'information de MINIRO S Sarl
selon la norme FDX.50-185**

de l'utilisation des informations afin d'améliorer la gestion des informations et des connaissances	savoir-faire		
			l'influence du management de l'information sur ses performances n'est pas mesurée
			absence des indicateurs de mesure de la performance du management de l'information
11 la mise en œuvre du management de l'information dans la durée	l'organisation de l'entreprise reflète les besoins de la culture et la politique qualité de l'organisme		
			absence du conception et mise en œuvre du dispositif du management de l'information
			les indicateurs permettant le pilotage ne sont pas déterminés
			les indicateurs de mesure de la contribution de son dispositif de management de l'information à sa performance globale ne sont pas déterminés

Source : élaboré par nous même

Section N° 03 : recommandations et mesures correctives

Après avoir analysé les résultats obtenus de l'évaluation, nous proposons les recommandations jugés nécessaires pour améliorer le système de management de l'information de MINIRO Sarl.

a) Le tableau suivant est un plan d'action des recommandations proposées :

Tableau N°5 : plan d'action recommandations

N°	ACTIONS	RESPON SABLE	RESSOURCES	DELAIS	EPREUVE DE REALISATION
1	Identifier un processus de management de l'information	RQ	Cartographie des processus Cartographie des flux d'information	1 semaine	Fiche d'identification du processus validée
2	Elaborer un Dispositif de management de l'information	RQ	Orientation DG La politique qualité de l'entreprise Le MMQ LMQ Processus management de l'information	20 Jours	Un dispositif de management de l'information approuvé
3	Déterminer des règles de mise à disposition des informations	RQ/ DG/ RPMI	Le MMQ Fiches de poste Modes opératoires Norme ISO 9000	1 semaine	Procédure de mise à disposition des informations validée
4	Sensibiliser et former le personnel sur l'importance du management de l'information	RPMI/ RQ /DRH/ DG	Dispositif du management de l'information/ MMQ	1 jour par un séminaire	Feuille de présence

**Chapitre 03 : Evaluation du système de management de l'information de MINIRO Sarl
selon la norme FDX.50-185**

5	Organiser un tri périodique des documents archivés.	RPMI/ RQ /DG	La politique qualité de l'entreprise	1 semaine	La nomenclature des archives datée
6	Contribuer à une évaluation relative à la sécurité de l'information suivant la norme ISO 27001 (sécurité de l'information)	RPMI/ RQ /DG	Dispositif de management de l'information Le MMQ ISO 27001	2 semaines	Rapport d'évaluation Plan d'action des mesures correctives nécessaires
7	Mise en œuvre des mesures correctives relatives à la sécurité de l'information	RPMI/ RQ /DG	Plan d'action des mesures correctives nécessaires	Le temps nécessaire selon le besoin	Dispositif relatif à la sécurité de l'information
8	Détermination des indicateurs de mesure de la performance du management de l'information	RPMI/ RQ /DG	Dispositif du management de l'information Dispositif relatif à la sécurité de l'information Le MMQ	2 semaines	Tableau de bord système d'information
9	Mise en œuvre du dispositif du management de l'information	RPMI/ RQ /DG	Tableau de bord système d'information	1 mois d'essai	Rapport d'activité
10	Mise en œuvre des mesures correctives nécessaires	RPMI/ RQ /DG	Rapport d'activité	1 semaine	Tableau de bord système d'information actualisé
11	Approbation des diapositifs de management de l'information	DG	Tableau de bord système d'information	Réunion	Dispositifs et tableau de bord validés et approuvés

- RQ : Responsable Qualité
- RPMI : Responsable Processus Management de l'Information
- DG : Directeur Général
- MMQ : Manuel Management Qualité
- LMQ : Logiciel Management Qualité

Source : élaboré par nous même

b) Recommandations complémentaires :

- **Le Dispositif de management de l'information** : après avoir identifié le processus de management de l'information, il est nécessaire d'élaborer un dispositif de management de l'information pour l'entreprise. Ce dispositif devrait être conforme à la norme FDX.50-185 et à la politique qualité de l'entreprise, rédigé par le responsable qualité de l'entreprise par l'aide des managers macros processus, lu et approuvé par le manager de l'entreprise.
- **Prospecter autres moyens de recueil des infos de son secteur d'activité** : le dispositif du management de l'information exige une bonne connaissance de l'environnement externe de l'entreprise, ce qui implique de développer les moyens de recueil et de prospection de l'information.
- **Procéder à une évaluation des caractéristiques des informations mises à disposition** : cette évaluation est nécessaire pour identifier les informations (documentées, électronique, etc.), leurs codification, stockage.
- **Améliorer la gestion de la messagerie.**
- **Protéger l'information entre sa création et son utilisation** : cette protection peut être par l'enregistrement et la validation sur LMQ, ou par tout autre moyen choisit par l'entreprise.
- **Elaborer un plan de reprise d'activité** : pour planifier les arrêts de travail prévus et ou imprévus
- **Déterminer les critères d'accessibilité et de confidentialité de différentes informations circulant en interne comme vers l'extérieur de l'entreprise** : ces critères doivent être conformes avec le dispositif relatif à la sécurité de l'information.

- **Mesurer l'impact et le rôle du management de l'information sur la performance du l'organisme :** ce qui permet de déterminer les points forts et faiblesses du système de management de l'information dans la prise de décision et ainsi la performance de l'organisme d'une manière globale

CONCLUSION

La qualité des procédures, des processus, des produits et des services au quotidien s'appuient sur la pertinence stratégique et opérationnelle des informations. Il est très important d'identifier et de s'assurer de la qualité (*pertinence, utilité, valeur, etc.*) de l'information circulante dans l'entreprise en interne et de l'extérieur. Donc, le service informatique (généralement la DSI aujourd'hui) qui gère le système d'information automatisé (ERP, progiciels, etc.) est un des plus importants clients du système de management de la Qualité de l'entreprise.

La politique qualité de l'entreprise doit définir ses besoins informationnels en se référant au dispositif de management d'information qui doit être accepté et validé par le service informatique (ou bien DSI) en étroite collaboration avec les parties prenantes. Les spécifications relatives aux exigences et besoins des clients approuvés par la Qualité doivent être prises en considération.

Le système d'information qualité produit tous les traitements liés aux opérations quotidiennes tel que la réception, le stockage, la fabrication, le conditionnement, la livraison, la facturation, le suivis clients, etc. Il doit être capable de fournir des statistiques, des indicateurs pertinents et des connaissances au service de la planification et de la stratégie pour l'amélioration globale et continue du système de management de la qualité.

Notre travail avait pour but d'évaluer le système de management de l'information de MINIRO Sarl selon la norme française FDX.50-185 en utilisant une grille d'évaluation élaborée par nous même.

L'évaluation en interne nous a permis de mettre en évidence les point forts et points faibles du système informationnel et ainsi de proposer les mesures correctives nécessaires, et ce pour s'assurer que le système d'information de l'entreprise est performant et répond aux exigences de la norme FDX.50-185 toute en étant en conformité avec les attentes du système de management de la qualité ISO 9001-2008.

L'analyse des résultats de l'évaluation a montré que le management de l'information de MINIRO Sarl suivant le référentiel FDX.50-185 est adapté et en conformité aux objectifs du système qualités et contribue à la performance de son système d'information

de l'entreprise. Mais il est utile d'affirmer qu'il n'est pas encore formalisé totalement. Il est donc recommandé que :

- Le système de management de la qualité (SMQ) établit dans son manuel un dispositif de management de l'information qui indique ce qu'il attend du système d'information et des technologies associées,
- comment le système d'information mis en place répond à ce dispositif dans son mode opératoire.

Un système d'information de qualité a besoin d'une mise en place des mesures de sécurité nécessaires suivant par exemple le référentiel ISO 27001, dans ce cadre il est recommandé à MINIRO Sarl d'intégrer une démarche de sécurité de son système de management de l'information parmi ses objectifs futurs pour assurer la protection globale des biens sensibles et du patrimoine critique de l'entreprise sur un périmètre défini par l'analyse risque.

Comme l'affirmait Michael Porter [1986], il faut donner « *la bonne information à la bonne personne, au bon moment* » et ce, « *pour prendre la bonne décision* » permettant la production de la valeur pérenne d'une façon équitable et durable.

La mise en place d'un système de management par la qualité et le renforcer par un système de management de l'information n'assure pas évidemment seule automatiquement la production de la qualité totale. Il faut en plus des référentiels de conformité des bonnes pratiques mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue et globale basée sur le leadership, la prise en compte des aspirations des collaborateurs, la mise en évidence des attentes des parties prenantes, de la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), etc.

Bibliographie :

Livre :

- REIX, R ; B, FALLERY ; KALIKA, système d'information et management des organisations, Vuibert édition N° 06, 2011.

Articles :

- JAKOBIAK François, Veille et intelligence économique : « L'information stratégique au service du management » CCIH, 2003, REGHIS.
- MORLEY Chantal, presses de l'université du Quebec, 2011, Dunod, France.
- RIVARD, Suzanne, presses de l'université du Quebec, 2001, Dunod, France.

Thèses et mémoires :

- FODIL, T ; SOKHAL, Ali, *Intelligence économique et système d'information: ou comment optimiser le processus de décision en entreprise*, Université de la Formation Continue, 2011,
- SEMOUD, A ; A, LAYMY, *Système d'information*, mémoire pour l'obtention d'une licence en sciences économiques « économie des entreprises », Université HASSAN II, Maroc,

Rapports et normes :

- L'origine et les objectifs du document de normalisation AFNOR (le management de l'information).
- La norme FDX.50-185, management de l'information.
- La norme ISO 9000, V 2000.
- La norme XP X 50-053.
- Manuel management qualité, document interne, MINIROS.

Webographie :

- <<http://www.forac.ulaval.ca/Tutoriels/OutilsPME/Cartographie/Carro.html>>, consulté le 20/08/2013.
- <http://www.innovatech.be/upload/espace_innovation/fiches_conseils/Veille_strategique_Intelligen_eco_concepts_de_base.pdf>, consulté le 21/08/3013.
- www.miniros.com

ANNEXES

La grille d'évaluation de système management de l'information de MINIROS Sarl selon la norme FDX50.50-185

Résultats de la Grille d'évaluation selon la norme FDX 50. 185 Management de l'information									
Chapitre	Sous chapitre	questions à poser	réponses	évaluation					moyenn e
				0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
4 Le management de l'information	4.1 Les enjeux du management de l'information	Est ce l'information a un rôle pour toute prise de décision à court, moyen et long termes?	oui					90%	71%
		Est ce que l'information influence sur la performance de l'activité et des processus de l'organisme ainsi qu'à leur amélioration continue?	oui					90%	
	4.2 Les dispositions du management de l'information	Avez-vous défini un dispositif pour le management des informations ?pilote et surveillé?	non	0 %					
	4.3 Piloter le management de l'information	Avez-vous déterminé les étapes du cycle de vie de chaque information pour chaque processus avec désignation du responsable?	oui				70 %		
	4.4 L'implication de la direction dans le pilotage du management de l'information	L'organisation mise en place est elle adaptée à la gestion au quotidien ?	oui					100 %	
		les processus en la matière sont il défini, connus, compris et intégrés par les utilisateurs?	oui				75 %		

5 Évaluer les besoins en information	5.1 Besoin d'information pour construire la stratégie	Est ce que l'entreprise connaît son secteur d'activité et les acteurs qui participent à son développement ?	oui					100 %	90%	
	5.2 Connaître l'environnement de l'organisme	Avez-vous des méthodes/ moyens utiles pour le recueil des informations en moyen et long terme?	oui							100 %
		Connaissez-vous vos fournisseurs et sous-traitants au travers de tous les aspects de leur activité?	oui							100 %
		Le personnel connaît il les produits et service comme objet de création de valeur ajoutée en plus de l'aspect technique ?	oui					75 %		
		Disposez-vous de données sur le contexte économique de votre secteur d'activité?	oui					70 %		
		Êtes-vous conforme aux exigences techniques et juridiques conformément aux lois et normes en vigueur?	oui							100 %
	5.3 Les principales catégories d'information	Avez-vous identifié les principales catégories d'information de votre organisme ?	oui							90%
	5.4 Les utilisateurs de l'information	La direction dispose t elle des informations adéquates pour satisfaire les différentes exigences?	oui					70 %		
		Est ce que le personnel dispose des informations utiles à la réalisation de ses missions au quotidien?	oui							100 %
		Informez-vous les parties intéressées externes sur l'état de ses activités ?	oui							90%

6 Identifier et avoir accès aux sources d'information internes et externes	6.1 Identifier les sources d'information	avez-vous Identifié les sources d'information internes et externes?	oui					90%	78%
	6.2 Évaluer la valeur des informations	avez-vous évalué les caractéristiques des informations mises à disposition?	oui				65 %		
		avez-vous déterminé et clarifié les flux d'information à la fois entrants et sortants?	oui					90%	
	6.3 L'accès aux sources de l'information	est ce que vous enregistrer et traiter les informations produites en interne dès leur création?	oui				70 %		
		avez-vous précisé les responsabilités en matière de recueil, d'analyse et de traitement de l'information?	oui					90%	
		maîtriser-vous les flux ? et est ce que vous avez mis en place des «mémoires» d'information facilement accessibles?	oui					100 %	
		avez-vous définis les règles et les conditions de mise à disposition des informations?	oui				70 %		
		avez-vous amélioré le système d'accès tout en mettant en place les circuits de diffusion, concevant les automatismes de diffusion, gérant la messagerie, conservant une trace des transactions?	oui/non				50 %		

7 Convertir les informations en connaissances utiles pour l'organisme	7.1 Quel traitement pour passer des données à l'information ?	avez-vous précisé les règles qui définissent les responsabilités pour le traitement des données recueillies ?	oui					90%	83%
	7.2 L'information pour Observer, Comprendre et Agir	avez-vous examiné comment le système de management de la qualité de l'organisme répond aux attentes des clients?	oui				70 %		
		est ce que vous prenez les décisions en se basant sur des faits permettant d'améliorer globalement la performance de l'organisme ?	oui					100 %	
	7.3 Garantir la qualité de l'information fournie	est ce que vous éliminez les risques de perte d'information entre sa création et son utilisation dans un système de gestion?	oui				70 %		
		avez-vous un système d'identification des données et/ou de son support pour y avoir de traçabilité?	oui					85%	
		avez-vous précisé pour chaque tâche qui fait quoi et qui a besoin de quoi pour diffuser les informations avec pertinence?	oui					100 %	
		faites vous un tri des documents organisé pour ne pas prendre de risques en matière de pérennité et de traçabilité?	oui			50 %			

	7.4 Compétences	avez-vous clairement définis Les rôles et les responsabilités relatives au management de l'information conformément aux objectifs de l'organisme?	oui					90%	
		disposez-vous de personnel compétent, des ressources nécessaires en terme de management de l'information?	oui				75 %		
	7.5 Moyens techniques	avez-vous mis en œuvre de méthodes et de techniques efficaces pour accessibilité des informations identifiées et collectées?	oui					95%	
8 Utiliser les données, les informations et les connaissances pour établir ses stratégies et atteindre ses objectifs	8.1 Les stratégies internes	est ce que les choix stratégiques en matière de management des savoirs influence sur les choix stratégiques qui sont à faire en matière de produit et de service?	oui					80 %	
	8.2 Les stratégies externes	est ce que l'analyse des informations recueillies permet d'identifier les menaces et les opportunités concernant les métiers de l'organisme ou l'évolution de ses marchés?	oui					90%	85%
9 Assurer une sécurité et une confidentialité adaptées	9.1 Sécurité	avez-vous fixé Le cycle de vie de chaque information approuvé?	oui			50 %			20%
		les dispositions relatives à la sécurité des informations sont elles bien prises?	non	0 %					

		avez-vous un «plan de reprise d'activité» qui intervient sur le système d'information ?	non	30 %					
	9.2 Accessibilité, confidentialité	la direction a t elle déterminé les critères d'accessibilité et de confidentialité des différentes informations qui circulent à l'intérieur comme vers l'extérieur de l'organisme?	non	0 %					
10 Évaluer les avantages tirés de l'utilisation des informations afin d'améliorer la gestion des informations et des connaissances	10.1 Mesure de l'influence du management de l'information sur les performances de l'organisme	avez-vous mesuré l'influence du management de l'information sur ses performances? Comment ??	non	0 %					23%
	10.2 Mesure des performances du management de l'information	avez-vous des indicateurs ou d'éléments de surveillance permettant d'en mesurer les performances du management de l'information?	non	0 %					
	10.3 Capitaliser les connaissances	est ce que la capitalisation de vos connaissances serve à garder la mémoire du savoir-faire et des expériences acquises sur le terrain?					70 %		
11 Mise en œuvre du management de l'information dans la durée	11.1 La conception et la mise en œuvre	est ce que vous accompagner le développement du dispositif de management de l'information qui requiert également des compétences particulières?	non	0 %					25%

	11.2 L'organisation	est ce que l'organisation de l'entreprise reflète les besoins de la culture de l'organisme tout en étudiant les différentes tâches et les responsabilités associées?	oui					100 %	
	11.3 Le pilotage	avez-vous déterminé les indicateurs permettant le pilotage?	non	0 %					
	11.4 L'analyse et les mesures	avez-vous déterminé les indicateurs de mesure de la contribution de son dispositif de management de l'information à sa performance globale?	non	0 %					