

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT**

**ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



**PROJET DE FIN D'ETUDES**

**Master en Management stratégique et système d'information**

**La contribution de la business intelligence dans le  
processus décisionnel**

**Etude de cas « FRUITAL coca cola »**

**Élaboré par :**

**SOUAIAIA HIBATALLAH**

**Encadré par :**

**Mr. Messaoud ZEROUTI**

**Année universitaire 2021/2022**

# RÉSUMÉ

La business intelligence est parmi les nouvelles technologies adaptée par plusieurs entreprises. Ce travail de recherche a pour objectif de démontrer la contribution de cette technologie dans le processus décisionnel ; Le présent travail suit une méthodologie qualitative qui s'appuie sur les entretiens avec les chefs de département finance ; commerciale et IT AU SIEN DE FRUITAL coca cola.

Les résultats de notre travail démontrent que la business intelligence a une grande contribution dans la prise de décision ; d'assurer la coordination entre les activités ainsi que le respect des délais et des coûts alloués. Par ailleurs, cette étude met également en évidence les écarts perçus entre les modèles théoriques et la pratique dans les systèmes d'information et son évolution dans tous les secteurs.

**Mots clés : business intelligence ; processus décisionnel ; prise de décision ; système d'information ; FRUITAL coca cola.**

# ABSTRACT

Business intelligence is among the new technologies adapted by several companies. This research work aims to demonstrate the contribution of this technology in the decision-making process; This work follows a qualitative methodology that relies on interviews with heads of finance department; commercial and IT AT FRUITAL coca cola.

The results of our work show that business intelligence has a great contribution in the decision making; to ensure the coordination between activities as well as the respect of the deadlines and the allocated costs. Furthermore, this study also highlights the perceived gaps between theoretical models and practice in information systems and its evolution in all sectors.

**Keywords: business intelligence; decision process; decision making; information system; FRUITAL coca cola.**

## ملخص

ذكاء الأعمال من بين التقنيات الجديدة التي تم تكييفها من قبل العديد من الشركات. يهدف هذا العمل البحثي إلى إظهار مساهمة هذه التكنولوجيا في عملية صنع القرار؛ يتبع هذا العمل منهجية نوعية مبنية على مقابلات مع رؤساء الأقسام المالية. المبيعات وتكنولوجيا المعلومات في فرويتال كوكا كولا.

تظهر نتائج عملنا أن ذكاء الأعمال له مساهمة كبيرة في صنع القرار؛ ضمان التنسيق بين الأنشطة وكذلك الامتثال للمواعيد النهائية والتكاليف المخصصة. علاوة على ذلك، تسلط هذه الدراسة الضوء أيضًا على الفجوات الملحوظة بين النماذج النظرية والممارسة في أنظمة المعلومات وتطورها في جميع القطاعات.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الأعمال؛ عملية اتخاذ القرار؛ صناعة القرار؛ نظام المعلومات؛ فرويتال كوكا كولا.

# REMERCIEMENT

Nos premiers remerciements vont à ALLAH le Tout Puissant.

C'est avec grand plaisir que nous réservons cette page, en signe de gratitude et de reconnaissance à tous ceux qui nous ont aidés à la réalisation de ce travail. Nous remercions Mr **Messaoud ZEROUTI** notre encadreur ; pour sa grande disponibilité, sa rigueur et son professionnalisme qui n'ont eu de cesse de nous inspirer et aussi pour la confiance qu'il nous a accordée en proposant ce travail.

Nous remercions, notre tuteur à FRUITAL coca cola Mr **Mohamed Marghoub** pour sa rigueur et la pertinence de ses jugements qui ont été très constructifs et nous ont permis de faire ce travail.

Nous remercions vivement les membres de jury pour nous avoir fait l'honneur d'accepter d'examiner notre travail.

Je suis reconnaissant à tous les amis qui m'ont soutenu, mes amies chahinaz ;lina et meriem et tout le groupe MSSSI qui représentait une deuxième famille.

Nous n'oublions pas non plus de remercier l'école de nous avoir donné cette opportunité de mettre en œuvre nos connaissances acquises durant notre parcours éducatif. Nous sommes reconnaissants aussi à tous nos amis pour leur dévouement et leur amitié sans faille, ils nous ont beaucoup soutenus moralement.

Nous voudrions exprimer à nos proches toute notre gratitude : nos très chers parents, mon mari et nos sœurs. Sans leur amour, leur soutien, leur confiance et leurs encouragements, nous n'y serons peut être pas arrivés.

Merci enfin à tous ceux et celle qui de près ou de loin ont participé à l'aboutissement de ce travail.

# TABLE DES MATIERES

RÉSUMÉ .....	I
REMERCIEMENT .....	III
TABLE DES MATIERES .....	IV
LISTE DES TABLEAUX.....	VII
LISTE DES FIGURES .....	IX
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES .....	X
INTRODUCTION .....	1
1 Contexte et objectif de la recherche.....	2
2 Pertinence de la recherche .....	3
2.1 Pertinence théorique .....	3
2.2 Pertinence managériale.....	3
3 Question de la recherche .....	3
4 Plan de travail .....	4
CHAPITRE II : REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL .....	5
1 Revue de littérature .....	6
1.1 La business intelligence et la performance.....	6
1.2 Le rôle de la Business Intelligence dans le processus décisionnel .....	8
1.3 Conclusion .....	9
2 Cadre conceptuel.....	9
2.1 La business intelligence.....	9
2.1.1 Historique et définition de la business intelligence.....	9
2.1.2 Les systèmes d'information versus la Business intelligence .....	11
2.1.3 L'évolution de la business intelligence .....	12
2.1.4 Avantages et apport de la business intelligence .....	12
2.1.5 Processus du business intelligence .....	13
2.1.6 Les outils de la business intelligence .....	14
2.2 Le processus décisionnel .....	14
2.2.1 Définition d'un processus décisionnel .....	14
2.2.2 Les étapes d'un processus décisionnel .....	15
2.2.3 Concept en relation.....	16

CHAPITRE III : CADRE MÉTHODOLOGIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL .....	17
1 Approche épistémologique .....	18
2 Approche méthodologique.....	18
3 Méthode de collecte de données .....	18
3.1 La recherche documentaire.....	18
3.2 Sélection des interviewés.....	19
3.3 Le guide d'entretien.....	20
3.4 Analyse du contenu .....	20
3.4.1 Transcription de l'interview : .....	21
3.5 Traitement des données .....	21
4 Contexte organisationnel .....	22
4.1 Présentation du secteur .....	22
4.2 Présentation d'organisme d'accueil.....	22
4.2.1 Histoire de FRUITAL Coca-Cola .....	22
4.2.2 La fiche d'identification de FRUITAL Coca-Cola .....	23
4.2.3 Les objectifs de FRUITAL coca-cola .....	23
4.2.4 L'organigramme de FRUITAL Coca-Cola .....	24
4.2.5 Le département informatique .....	24
CHAPITRE IV : RÉSULTATS ET DISCUSSION.....	25
1 Résultats de l'étude qualitative .....	26
1.1 Informations sur les interviewés.....	26
1.2 Les systèmes d'informations .....	26
1.3 La business intelligence : ces raisons et ces outils .....	28
1.4 La contribution de la business intelligence .....	31
1.5 L'impact de la business intelligence sur l'environnement du travail .....	36
1.6 La comparaison entre la situation avant avoir une solution business intelligence et après .....	40
2 Discussions des résultats.....	42
2.1 La business intelligence et ça performance ; ces raisons et ces outils.....	42
2.2 L'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail au sien de coca cola FRUITAL .....	43
2.3 La contribution de la business intelligence dans le processus décisionnel.....	43

CONCLUSION.....	45
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	48
ANNEXES.....	51
ANNEXE A : L'ANALYSE DES PRINCIPAUX POINTS DÉBATTUS AU TRAVERS LES SOURCES ÉTUDIÉES.....	52
ANNEXE B : GUIDE L'ENTRETIEN.....	55
ANNEXE C : GRILLE D'ANALYSE.....	59

# LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Histoire de la BI de 1856 à 2018 .....	9
Tableau 2 : Liste des interviewés.....	19
Tableau 3 : Différence entre le traitement sémantique et statistique .....	22
Tableau 4 : Les coordonnées des interviewés.....	26
Tableau 5 : Résultats des verbatims sur les systèmes d'information (1) .....	27
Tableau 6 : Résultats des verbatims sur les systèmes d'information (2) .....	27
Tableau 7 : Résultats des verbatims sur la Business intelligence (1).....	29
Tableau 8 : Résultats des verbatims sur la Business intelligence (2).....	30
Tableau 9 : résultat des verbatims sur la contribution de la business intelligence (1).....	32
Tableau 10 : résultat des verbatims sur la contribution de la business intelligence (2)....	34
Tableau 11 : résultat de verbatims sur la contribution de la business intelligence (3) .....	35
Tableau 12 : résultat des verbatims su la contribution de la business intelligence (4) .....	36
Tableau 13 : résultat des verbatims sur l'impact de la business intelligence sur l'environnement du travail (1).....	37
Tableau 14 : résultat des verbatims sur l'impact de la business intelligence sur l'environnement du travail (2).....	37
Tableau 15 : résultat des verbatims sur l'impact de la business intelligence sur l'environnement du travail (3).....	38
Tableau 16 : résultat des verbatims sur l'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail (4) .....	39
Tableau 17 : résultat des verbatims sur l'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail (5) .....	39
Tableau 18 : Résultats de département IT sur la situation avant avoir une solution business intelligence et après .....	40

Tableau 19 : résultat de département finance sur la situation avant avoir une solution business intelligence et après.....41

Tableau 20 : résultat de département commercial sur la situation avant avoir une solution business intelligence et après.....41

## **LISTE DES FIGURES**

Figure 1 : l'évolution de la business intelligence.....	12
Figure 2 : processus du business intelligence .....	13
Figure 3 : les étapes d'un processus décisionnel.....	15
Figure 4 : La fiche d'identification de FRUITAL Coca-Cola .....	23
Figure 5 : l'organisme de FRUITAL coca cola .....	24

## **LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES**

**BI : Business Intelligence.**

**SI : Système d'information.**

**IT : Information Technologies.**

**PD : Processus Décisionnel.**

**BIS : Système Business Intelligence.**

**PME : Petite et Moyenne Entreprise.**

**CRM: Customer Relationship Management**

**ERP: Enterprise Resource Planning**

**DSS: Direct Safety Solutions**

**OLAP: Online Analytical Processing**

# **INTRODUCTION**

Dans cette introduction ; Nous allons tout d'abord présenter le contexte de la recherche, ses objectifs ainsi que sa contribution sur le plan théorique et managérial ; dans un second temps nous présenterons notre plan de travail.

## **1 Contexte et objectif de la recherche**

Aujourd'hui celui qui maîtrise la technologie maîtrise le marché, Et pour cela Les entreprises utilisent une myriade d'applications et d'outils pour gérer leur activité au quotidien (CRM, ERP, Suite Office). Si chacune de ces applications permet de stocker, analyser, ou modifier certains types de données, ces dernières ne sont pas nécessairement compatibles entre elles. Plus encore, chaque service, équipe ou département peut utiliser un panel d'applications, parfois différents des autres entités de l'entreprise. La volumétrie de données collectées ou créées, l'absence d'uniformisation et la multiplicité des applications utilisées rendent difficile l'exploitation et l'analyse globale des données par les décideurs de l'entreprise, c'est là que la Business intelligence intervient.

La Business Intelligence peut être utilisée dans tous les secteurs d'activité, et pour de nombreux cas d'usage. Elle permet par exemple le suivi des ressources humaines, l'analyse des données de ventes, ou encore l'optimisation de la chaîne logistique.

La recherche scientifique doit avoir un objectif précis qui ajoute de la valeur, et dans notre cas, nous pouvons résumer les objectifs de notre recherche dans les points suivants :

- Introduire la notion de business intelligence et inviter les gens à s'y intéresser à cet outil.
- Identifier l'opportunité qui peut présenter la mise en œuvre de la business intelligence.
- Avoir une petite expérience professionnelle dans ce domaine pour nos futures recherches.
- Améliorer nos connaissances et essayer de contribuer à la compréhension de la business intelligence dans le processus décisionnel.
- Obtenez des idées sur la faisabilité de la mise en œuvre de la business intelligence d'un point de vue technique et managérial
- Découvrez les enjeux de la mise en œuvre de cette approche dans les organisations.

## **2 Pertinence de la recherche**

Le choix du thème de notre recherche n'est pas le fruit du hasard ; mais, celui d'une longue période de réflexion et de lecture, pour pouvoir identifier les vecteurs qui nous aideront à prendre des décisions pertinentes, aussi bien sur le plan managérial, que sur le plan théorique.

### **2.1 Pertinence théorique**

D'un point de vue théorique ; la business intelligence est un domaine en pleine évolution ; la BI peut faire la différenciation entre les entreprises. Elle a pour plusieurs objets tel qu'aider les décideurs dans leurs prises de décision ; l'amélioration du processus décisionnel ; ainsi que des gains en terme de temps et d'argent. C'est pour cela, que nous avons jugé opportun d'étudier le thème de la contribution de la business intelligence dans le processus décisionnel.

### **2.2 Pertinence managériale**

FRUITAL coca cola se base actuellement sur les outils de la BI afin de garantir un support décisionnel fiable et crédible aux décideurs, cependant la valeur ajoutée de l'utilisation des outils BI n'a pas été bien démontrée au niveau de l'entreprise.

A partir de ce constat, notre problématique est identifiée et notre travail consistera principalement à faire une étude comparative avant et après l'utilisation de ces outils de la BI, en identifiant les points forts ainsi que les gains qui ont été acquis suite à la nouvelle approche adoptée par FRUITAL coca cola.

## **3 Question de la recherche**

Le besoin d'innovation est un phénomène de plus en plus urgent pour les entreprises qui veulent s'adapter à un marché de plus en plus exigeant. En effet, l'innovation dans les systèmes d'information est assimilée dans la plupart du temps à un changement stratégique complet dans le flux d'informations pour créer de la valeur ajoutée à l'entreprise. Cependant, en Algérie et plus particulièrement dans les grandes entreprises on refuse de s'ouvrir pour améliorer les SI déjà considéré comme efficace. Notre étude vise à étudier la contribution de la business intelligence dans le processus décisionnel.

Notre formation de master accompagner des recherches théoriques et pratiques nous ont permis d'avoir plus au moins précises des systèmes d'information ainsi que des processus de prise de décision., Dans ce sens, notre proposition a pour but de contribuer à l'utilisation d'une nouvelle version des systèmes d'information afin d'assurer la bonne prise de décision.

Dans ce contexte, la problématique qu'elle convienne de se poser et pour laquelle nous tenterons d'apporter une réponse est suivante :

Quelle est la contribution de la business intelligence dans le processus décisionnel au sein de l'entreprise Coca Cola Fruits ?

De cette question centrale découlent les sous-questions suivantes :

A quoi sert la business intelligence et quelle sont ces composants ?

Dans quelle phase la business intelligence contribuer à améliorer le processus décisionnel ?

Quelles sont les opportunités qui seront débloquées par le business intelligence dans la prise de la décision ?

## **4 Plan de travail**

**Pour apporter des éléments de réponse à ces questions la suite de notre travail sera structurée en trois parties :**

Le premier chapitre intitulé « revue de la littérature et cadre conceptuel » sera divisé en deux parties une revue de la littérature comprenant des études sur les revues scientifiques sur la Business intelligence et sa performance ainsi sa contribution dans le processus décisionnel ; et un cadre conceptuel divisé en trois parties, une première sur les définitions théoriques de la business intelligence et une deuxième étude théorique sur le processus décisionnel ; la dernière partie sur les concept en relation entre la business intelligence et le processus décisionnel.

Le deuxième chapitre intitulé « Cadre méthodologique et contexte organisationnel sera également divisé en deux parties : la première portera sur les méthodes et techniques adoptées pour la collecte des informations, et qui ont permis de répondre à notre question de recherche et la deuxième sur la présentation de l'entreprise d'accueil.

Enfin, le troisième chapitre intitulé « discussions des résultat » sera consacré à l'étude de la contribution de la business intelligence dans le processus décisionnel.

**CHAPITRE II : REVUE DE  
LITTÉRATURE ET CADRE  
CONCEPTUEL**

# 1 Revue de littérature

Dans cette section, nous présenterons les travaux de références en rapport directe avec la Business intelligence et son rôle dans le processus décisionnel. Pour ce faire, nous allons structurer cette section en trois sous-sections : la première sera consacrée à la business intelligence et sa performance dans les entreprises ; la deuxième a pour but d'exposer le rôle de la business intelligence dans la prise de décision en fin.

## 1.1 La business intelligence et la performance

(Mohammed Abusweilema et Shadi Habis Abualoush, 2019) indiquent que la business intelligence est constituée d'applications et de techniques permettant de collecter, d'accéder et d'analyser de grandes quantités de données permettant à l'organisation de prendre des décisions efficaces. Avec une démarche d'étude qualitative, les auteurs ont utilisé un guide d'entretien composé de 126 questionnaires dans une seule entreprise ; ils ont pu conclure que Les managers désireux d'améliorer les performances de leur organisation doivent adopter et utiliser rapidement la business intelligence. En effet ; Après avoir adopté un système business intelligence intégré avec tous ses composants, leurs performances s'amélioreront. Afin de maximiser la valeur de leur entreprise en utilisant la business intelligence, ils ne devraient pas utiliser les méthodes traditionnelles qui restreignent la collecte et le stockage des données comme dans les bases de données normales ou les systèmes hérités et étendre l'utilisation de la business intelligence pour inclure des moyens innovants, créer de la valeur ajoutée pour l'organisation et améliorer ses performances.

Dans le même ordre d'idée, (YABOUCHE et BOUKHATEM, 2020); ont étudié la relation entre la Business intelligence et la performance des entreprises.

Les auteurs ont posé la problématique de la recherche suivante : « Quels effets la BI a-t-elle sur performance de l'entreprise ? » Pour tenter de répondre, la méthode des études de cas a été adopté avec une recherche qualitative. Tout d'abord, une recherche documentaire a eu lieu à la fois dans la phase de conceptualisation et dans le cas pratique où des documents internes ont été consultés. De plus, la méthode d'étude de cas a été adoptée en s'appuyant sur les techniques d'entretien qui ont permis de collecter des données concernant la performance de l'entreprise Henkel Algérie, sa gestion ainsi que son système de BI. Ils indiquent que La Business Intelligence (BI) est un processus qui transforme les données en informations, les informations en connaissances et en temps voulu connaissance en sagesse. Ceci peut être réalisé dans tout le système BI Grandes phases et ce, à travers trois phases. Tout d'abord, la mise en

œuvre d'une planification des ressources d'entreprise (ERP) Système aide à résoudre le problème de la fragmentation de l'information en utilisant une base de données relationnelle unique accessible par tous les modules ; donc éliminer le besoin d'entrées en double et éventuellement d'améliorer la qualité des données. Deuxièmement, le processus d'entreposage de données crée une version unique de la vérité pour les données au sein de l'entreprise. Troisièmement, la BI fait appel à différents passifs (exploratoires, analyses statistiques) et actifs (data mining) ainsi que l'optimisation modèles afin de fournir une panoplie d'alternatives réalisables parmi lesquelles le décideur peut opter pour la décision optimale et améliorer en conséquence les performances de l'entreprise.

Les principales conclusions affirment que la BI est particulièrement nécessaire dans la planification d'entreprise car ainsi qu'en exécution. La BI a un grand impact sur la performance de l'entreprise notamment en termes de baisse des coûts ; augmenter les revenus ; et l'amélioration satisfaction du client.

Sur la base des données collectées auprès de 181 PME, (Aleš Popovič et all, 2018) ont analysé comment BIS (système business intelligence) influence la performance de l'entreprise en utilisant la méthode PLS-SEM. En effet, les auteurs affirment que les résultats de cette étude indiquent que l'utilisation du BIS a une corrélation positive et significative avec les impacts partiels sur la performance de l'entreprise, et que les impacts partiels du BIS sur la performance de l'entreprise expliquent une part considérablement importante des impacts de l'utilisation du BIS sur la variation de la performance globale de l'entreprise.

L'environnement commercial en évolution rapide d'aujourd'hui, le besoin d'une entreprise rapide et efficace l'information est reconnue comme essentielle pour les organisations non seulement pour réussir, mais même pour survivre, D'où la nécessité pour elles de disposer d'une bonne perception des évolutions, des mouvements et des pratiques des principaux acteurs de leur environnement. Des outils tels l'intelligence économique et la veille stratégique permettent de relever les défis susmentionnés ; La business intelligence fait référence à une philosophie managériale et à un outil utilisé pour aider les organisations à gérer et à affiner les informations commerciales dans le but de rendre plus des décisions commerciales efficaces Le terme BI peut être utilisé pour désigner :

Informations et connaissances pertinentes décrivant l'environnement de l'entreprise, l'organisation lui-même, et sa situation par rapport à ses marchés, client, concurrents, et problèmes Un processus organisé et systématique par lequel les organisations acquièrent,

analysent et diffusent des informations provenant de sources d'information internes et externes importantes pour leurs activités commerciales et pour la prise de décision

La stratégie de recherche favorisée pour atteindre l'objectif de l'étude qui vise à élaborer un modèle analysant l'influence de la business intelligence sur la performance des entreprises exportatrices hors hydrocarbures ; a été l'étude de terrain auprès de 33 entreprises exportatrices hors hydrocarbure algériennes. Les résultats ont permis d'ébaucher à l'existence d'un lien significatif des activités de business intelligence sur la performance. Cette relation est caractérisée par le rôle intermédiaire de la compétitivité. (Doc Ben Abdeslam Chafiaa Et Pr. Boukrif Moussa Et Dr. Boukhouni Ouahiba, 2020).

## **1.2 Le rôle de la Business Intelligence dans le processus décisionnel**

Des chercheurs ont été conduits à étudier la Business Intelligence et comment elle joue un rôle dans la formation de processus de prise de décision

Dans ce contexte (Mohammad Atwah Al-ma'aitah, 2020) explique que la business intelligence devient le critère principal et la performance stratégique dans l'organisation moderne pour atteindre le caractère dominant. Dans cette étude ; l'auteur montre l'impact de l'utilisation de la stratégie business intelligence sur le processus décisionnel. Suite à des critères qualitatifs et quantitatifs qui sont utilisés dans cette recherche, le chercheur a visité le service des douanes et a mené des entretiens avec des personnes qui travaillent au service lui-même (chef de service, différentes sections et divisions), de plus ces informations et documents importants ont été acquis auprès du service informatique sur les outils de BI les plus importants qui ont été utilisés et comment ils ont été utilisés.

De son côté (Othmane Azeroual Et Horst Theel, 2018) représentent dans leur article que Les solutions de business intelligence peuvent aider dans la prise de décision. Ils fournissent des outils avec technologies appropriées pour faciliter la collecte, l'intégration, le stockage, l'édition et l'analyse des données existantes. Tandis que presque seules les grandes entreprises s'intéressaient à ce sujet il y a quelques années, il est entre-temps aussi devenu nécessaire pour start-up, et donc le marché de la business intelligence est en croissance depuis des années

Le système business intelligence et ces outils ont un lien étroit avec le processus de prise de décision. Prise en charge du système de BI décision de réduire le temps et d'éviter les coûts et les ressources humaines les erreurs. Le système BI est une mondialisation technique dans le monde du business et il donne à l'organisation la capacité de traiter avec une nouvelle révolution de l'intelligence des coutumes. Si le système BI atteint leurs objectifs, les processus de prise de

décision seront efficaces, direct et évite les pertes de temps et les risques être diminué et pas de place pour l'ambiguïté dans le travail et le concurrentiel sera plus large dans le monde, et ce serait un grand défi pour l'organisation dans son ensemble.

### 1.3 Conclusion

De nos jours, des milliers d'entreprises de toutes tailles, dans tous les secteurs, partout dans le monde mettent en œuvre et utilisent la business intelligence stratégique. Selon (Gartner, 2020) les directeurs de l'information se concentrent sur l'intelligence d'affaires et l'analyse devraient se poursuivre jusqu'en 2022. Les enquêtes auprès des utilisateurs de Gartner montrent que « l'amélioration de la prise de décision » est le principal moteur des achats de BI. Les capacités qui feront évoluer la BI d'un système de diffusion d'informations vers une plateforme de décision augmenteront la valeur de la BI et stimuleront sa croissance.

Pour la croissance et la prise de décision de l'entreprise, la business intelligence offre aux entreprises une manière plus structurée d'examiner les données tout en fournissant des interprétations approfondies. Il facilite la prise de décision en temps réel. Les avancées commerciales et technologiques promises par la BI sont toujours développées, explorées et améliorées. Pendant de nombreuses années, de nombreuses petites et moyennes entreprises n'ont pas suivi les grandes organisations dans la mise en œuvre des technologies de Business Intelligence.

## 2 Cadre conceptuel

### 2.1 La business intelligence

#### 2.1.1 Historique et définition de la business intelligence

D'après Davies (2018) et illustré dans le tableau 1, de 1856 à 2018, il y a eu de nombreux changements dans la signification de BI.

**Tableau 1: Histoire de la BI de 1856 à 2018**

L'année	Les événements
1856	Richard Miller Devens parle de BI dans son Encyclopédica of Commercial & Business Anecdotes. Il cherche comment obtenir des renseignements qui mèneront à une entreprise à la prospérité. Ainsi, il connaît les enjeux du marché avant ses concurrents

<b>1958</b>	Hans Peter Luhn a publié un article intitulé "A Business Intelligence System", dans lequel il a décrit les bases d'un système de BI dans un schéma sommaire. Lorsque les documents sont entrés dans le système, il subit un processus avant que les actions n'aient lieu
<b>1960</b>	Les données ont augmenté et sont devenues difficiles à gérer et à extraire des connaissances. Il fallait donc développer quelque chose de nouveau
<b>1970</b>	Siebel et IBM sont entrés dans le monde de la BI moderne. À cette époque, la BI est devenue incontournable pour de nombreuses organisations.
<b>1990–2000 Business Intelligence 1.0</b>	Au cours de ces années, la BI est devenue un gros budget, mais malheureusement, elle devait extraire les connaissances les plus précieuses du Big Data.
<b>À partir de 2000 : business intelligence 2.0</b>	Les utilisateurs de BI ont extrait les précieuses informations des données. De plus, davantage de technologies ont été utilisées pour appuyer la prise de décision.
<b>2018 : Les outils d'aujourd'hui</b>	La BI représente aujourd'hui un outil puissant dont disposent les organisations. La BI a de nombreuses fonctions et offre aux organisations avec différents avantages. Par conséquent, les informations et connaissances de la BI sont utilisées pour les ventes, le marketing, la finance, la planification et la prise de décision.

**Source : Davies (2018)**

En matière de la Business Intelligence, de nombreuses définitions ont été données, parmi lesquelles les suivantes auraient pu être retenues :

Selon (YABOUCHE et BOUKHATEM, 2020) ; La Business Intelligence (BI) est un processus qui transforme les données brutes en informations, les informations en connaissances et, le moment venu, les connaissances en sagesse.

En outre (Andrés R. Negro, 2020) définit la BI comme suit : « La Business Intelligence est un outil technologique développé dans les années 90, dont l'objectif initial était de fournir une structure technologique (architecture) afin de permettre une utilisation juste et efficace des données opérationnelles et données environnementales conçues par les organisations.

La Business Intelligence (BI) est un processus technologique d'analyse des données et de présentation d'informations pour aider les dirigeants, managers et autres utilisateurs finaux de l'entreprise à prendre des décisions business éclairées. La Business Intelligence englobe une

grande variété d'outils, d'applications et de méthodologies qui permettent aux organisations de collecter des données à partir de systèmes internes et de sources externes. Ces données sont ensuite préparées pour l'analyse afin de créer des rapports, tableaux de bord et autres outils de Data Viz pour rendre les résultats analytiques disponibles aux décideurs et aux opérations ; Au cours des dernières années, la Business Intelligence passait d'un domaine qui appartenait principalement à l'IT à une fonction devenue clé dans toutes entreprises, pour détecter des opportunités business, optimiser ses campagnes marketing ou financières, par exemple. Aujourd'hui, cependant, il existe toute une gamme de solutions de Business Intelligence intuitives et accessibles qui permettent aux utilisateurs de toute l'entreprise de se connecter et d'accéder aux tableaux de bord BI et aux analyses qui transforment les données brutes en véritables sources d'informations commerciales.

### **2.1.2 Les systèmes d'information versus la Business intelligence**

Dès l'apparition des premiers systèmes informatisés de gestion, et la généralisation de ces systèmes tous les services de l'organisation, le volume des données stockées et manipulées par les organisations devient de plus en plus important.

Très vite, les organisations ont senti l'importance de leurs données stockées et leur utilisation potentielle comme support la prise de décision.

Nous passons donc du stockage des données l'exploitation de ces données comme informations.

De cette évolution, nous pouvons distinguer deux types de systèmes : Système opérationnel qui gère l'organisation et produit les données ; Système décisionnel qui exploite ces données pour pouvoir aider la prise de décision (la business intelligence).

#### **a. Les systèmes d'information**

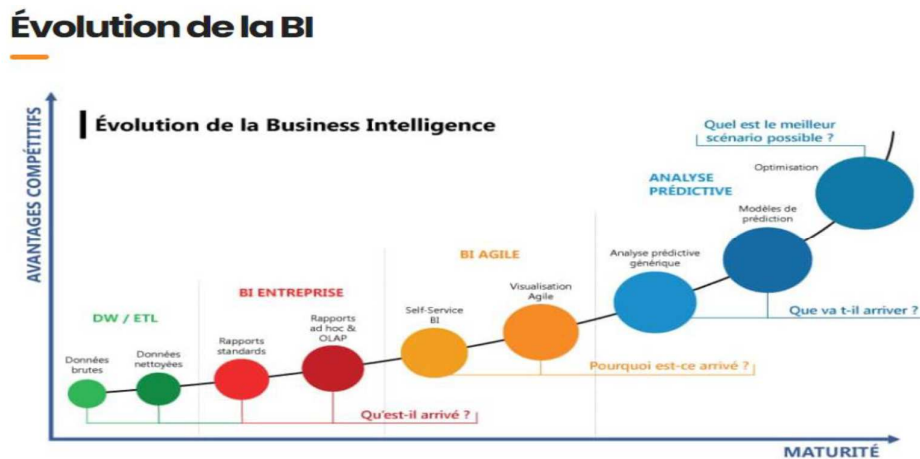
Le système d'information est l'ensemble des composants et opérations métiers qui gèrent l'activité de l'organisation au quotidien. De la gestion des achats à celles des ventes, ils sont aujourd'hui indispensables au bon fonctionnement de toute organisation. On trouve dans cette catégorie les progiciels horizontaux couvrant les grands métiers de l'organisation comptabilité, gestion commerciale, gestion des achats, gestion des stocks, paie et gestion des ressources humaines Les opérations spécifiques, développées pour répondre à une problématique métier ou à une particularité de gestion. Toutes ces opérations répondent à la même attente permettre la saisie d'informations, leur traitement, et la Product en sortie de résultats, sous forme de

documents papier, de consultations à l'écran ou d'autres informations. (Brahim LAABOUBI, 2012)

Les systèmes d'information opérationnels ne sont pas adaptés aux analyses complexes et ne préparent pas les données pour la prise de décision. Les décideurs ont donc besoin de systèmes conçus spécialement pour aider le processus de décision. Pour répondre à ce besoin croissant des gestionnaires des organisations et ainsi offrir un support d'aide à la prise de décision, des systèmes d'information décisionnels ont vu le jour dans les années 70 c'est la business intelligence.

### 2.1.3 L'évolution de la business intelligence

Figure 1 : L'évolution de la business intelligence



Source : Business intelligence l'histoire en marche | Cegid Group

Avec cette image, nous pouvons voir l'évolution de la BI au fil du temps et les différentes capacités qu'elle offre à mesure qu'elle mûrit. De 1980 à 1990.

Les outils de BI se sont généralisés dans les grandes entreprises. Plus récemment, les développements du cloud et du SaaS ont démocratisé l'informatique décisionnelle. Il devient plus efficace, plus facile à configurer et à utiliser, aucune compétence technique n'est requise. Il est désormais accessible aux entreprises de toutes tailles, notamment les PME.

### 2.1.4 Avantages et apport de la business intelligence

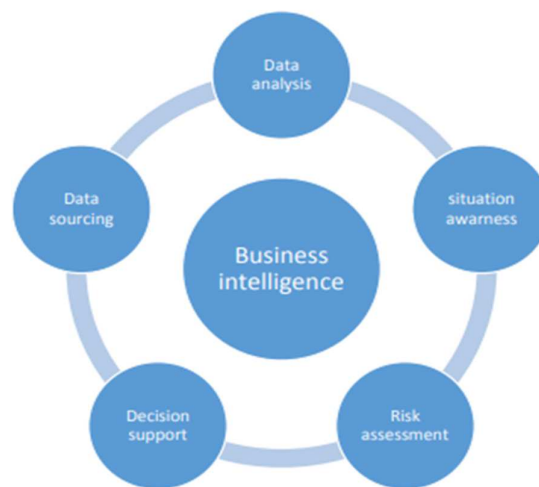
- De meilleures décisions : des informations réelles avec des sources fiables. Tout le monde utilise les mêmes données, réduisant ainsi l'asymétrie d'information.
- Une gestion d'entreprise simplifiée et facilitée : cela grâce au fait que les données sont consultables à tout moment via un seul outil.

- Mettre à jour les données : la mise à jour est indispensable.
- Facilité d'utilisation des outils : Vous n'avez pas besoin d'être un informaticien ou un expert dans le domaine pour utiliser les outils de BI.

### 2.1.5 Processus du business intelligence

Selon (Renu Jakhar Et Chhavi Krishna, 2020) L'intelligence d'affaires soutient les activités : aide à la décision système d'interrogation et de génération de rapports (DSS), analyse en ligne traitement (OLAP), analyse de données statistiques, prévisions et fouille de données. Les 5 étapes de l'intelligence d'affaires sont les suivantes :

**Figure 2 : processus du business intelligence**



**Source :** (Renu Jakhar Et Chhavi Krishna, 2020)

- **Data Sourcing :** la business intelligence consiste à extraire informations provenant de plusieurs sources de données. Les données pourraient être des documents texte, par ex. des mémos ou des rapports ou des e-mails, photographies et images, sons, tableaux formatés, web pages et liste d'URL. La clé de la recherche de données est d'obtenir informations sous forme électronique. Ainsi, une source typique de les données peut inclure : scanners, appareils photo numériques, base de données requêtes, recherches sur le Web, accès aux fichiers informatiques, etc.
- **Data Analysis :** la business intelligence est sur le point de synthétiser des connaissances utiles à partir de collections de données. Il s'agit d'estimer les tendances actuelles, d'intégrer et résumer des informations disparates, valider des modèles de comprendre et de prévoir les informations manquantes ou tendances futures. Le processus d'analyse des données est également appelé l'exploration de données ou la découverte de connaissances.

- **Situation Awareness** : la business intelligence concerne filtrer les informations non pertinentes et définir les informations restantes dans le contexte de l'entreprise et son environnement. L'utilisateur a besoin des éléments clés de informations pertinentes à ses besoins et résume qui est une synthèse de toutes les données pertinentes (forces du marché et politique gouvernementale, etc).
- **Risk Assessment** : La business consistant à découvrir ce une action possible pourrait être prise, ou une décision prise, à des moments différents. Il s'agit de vous aider à peser le risque, le coût ou les avantages actuels et futurs de la prise une action plutôt qu'une autre ou prendre une décision plutôt qu'une autre.
- **Décision Support** : la business intelligence consiste à utilise informations à bon escient. Il a pour but de vous avertir de événements importants. Tels que les rachats, les changements du marché et mauvaise performance du personnel, de sorte que vous pouvez prendre des mesures préventives action.

### 2.1.6 Les outils de la business intelligence

Selon (Prakash Ukhalkar, 2020), Il existe différents types d'outils BI disponibles qui ont des fonctionnalités qui se chevauchent, mais ceux-ci sont différent dans la fourniture de services à différents utilisateurs.

Voici quelques catégories d'outils de BI disponibles sur le marché :

- **Platforms de BI**: Insight Squared, Domo, Looker, Tableau, MicroStrategy, Microsoft Power BI
- **Logiciel de BI en libre-service** : Siens, Tableau Desktop, Power BI, ZOHO Reports, Qlik Sense
- **Logiciels de BI embarqués** : Domo, Looker, Micro-Stratégie, Sisense, IBM Cognos Analytics, Logi Analytique
- **Logiciel de visualisation de données** : SAP Lumira, Google Chart Tools, Databox, Grapher, Google Data Studio, Visme
- **Logiciel d'intelligence de localisation** : Esri ArcGIS, MapAnything, une société Salesforce, ArcGIS En ligne, ArcGIS Pro, Alteryx, Spotio

## 2.2 Le processus décisionnel

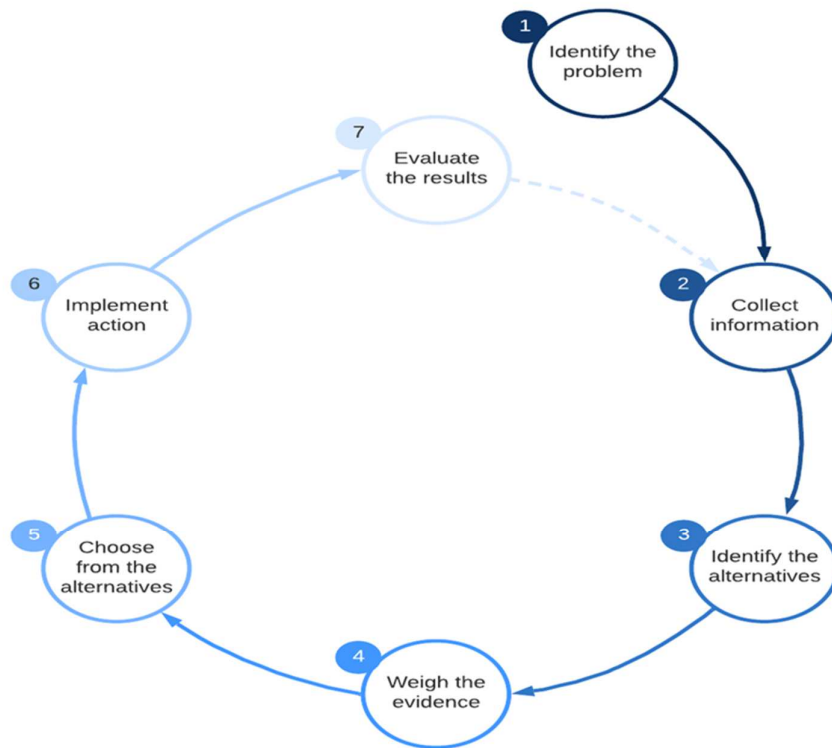
### 2.2.1 Définition d'un processus décisionnel

Le processus décisionnel d'une entreprise est aussi lié à ses systèmes propre organisation. Dans le cadre de ce travail, par définition, cela semble correspondre Dans le contexte général d'organisation d'une société cotée, cela signifie les étages qui le composent, et la référence H. SIMON (Tran,2018) pour construire ce processus à partir d'observations du comportement réel de l'agent. Toute décision suit un processus plus ou moins complexe dont les principales étapes

sont Perception des besoins de décision, liste et analyse des options possibles, sélectionner, puis mettre en œuvre et évaluer l'une des possibilités sélectionnées. (MOULAI ALI, 2021)

### 2.2.2 Les étapes d'un processus décisionnel

Figure 3 : les étapes d'un processus décisionnel



Source : (<https://www.lucidchart.com/blog/fr/etapes-processus-decisionnel>, s.d.)

Les 7 étapes du processus décisionnel :

- Identifier la décision à prendre.
- Rassembler les informations judicieuses.
- Déterminer les alternatives.
- Évaluer les données.
- Choisir l'une des alternatives.
- Passer à l'action.
- Faites le bilan de votre décision.

## **2.2.3 Concept en relation**

### **2.2.3.1 Aspect théorique entre le processus décisionnel et la business intelligence**

Compte tenu de l'approche néo-schumpétérienne qui partage l'aspect rationnel limité au décideur, qui est enrichi par les informations concernant la circonstance et la technologie développé dans l'environnement, comme l'indique (Andrés R. Negro, 2020) « Les deux concepts sont considérés comme facilitateurs externes qui créent des "pratiques d'intelligence" » et aussi « Les pratiques d'intelligence, qui nous rapprochent des origines de l'intelligence d'affaires » ; souligné par (García et Ortoll, 2012), qui la décrivent comme l'intelligence, qui, au début, était liée "dans le domaine de la gestion de l'environnement » et a ensuite évolué vers « les processus, la technologie et l'information management, tant interne qu'externe" .

### **2.2.3.2 Lien entre la Business intelligence et le processus décisionnel**

Selon (Andrés R. Negro, 2020) Le processus de prise de décision exécutive avec le soutien et le succès attendu est un constant défi dans l'environnement organisationnel ; même devant la complexité des changements dynamiques qui génère souvent de l'incertitude. Cette complexité augmente le degré de difficulté du décideur à mener à bien une décision en réalisant cette action avec succès (la complexité augmente à mesure que davantage de variables sont considéré).

Une prise de décision efficace comprend quatre phases : analyse logique, délimitation, choix et exécution. En alignant certaines des applications de la business intelligence, il illustre le lien entre les différentes applications d'intelligence d'affaires et le processus décisionnel visés par l'auteur susmentionné ; il est possible de se concentrer sur l'utilisation du tableau de bord pour la première phase de logique une analyse.

Pour les deuxième, troisième et quatrième phase du processus décisionnel : délimitation, choix et l'exécution (Vidal, 2012), l'utilisation des outils ou applications d'analyse métier est un instrument qui collabore de manière proactive à ces phases et qui, de l'avis (Andrés R. Negro, 2020) Il s'agit d'une application d'intelligence d'affaires complète qui fournit des rapports instruments, requêtes, fouille de données, ainsi que l'analyse statistique évoluée.

L'application de l'analyse commerciale fournit une vision projetée des scénarios futurs impliquant l'environnement d'affaires d'une manière multidimensionnelle qui permet la visualisation des données et des indicateurs qui contribuent à l'approche décisionnelle basée sur différents scénarios interdépendants.

**CHAPITRE III : CADRE  
MÉTHODOLOGIQUE ET  
CONTEXTE  
ORGANISATIONNEL**

Dans Ce chapitre nous aborderons l'approche méthodologique et l'épistémologie utilisées, et les différentes techniques utilisées pour collecter et traiter les données nécessaires. Ainsi que le contexte organisationnel de l'entreprise D'accueil FRUITAL coca cola.

## **1 Approche épistémologique**

Notre recherche sera basée sur une collecte objective de connaissances, ce qui signifie que nous devons travailler sur le terrain avec une interaction personnelle avec les responsables des différents départements de coca cola FRUITAL pour interpréter les besoins réels et découvrir le sens sous-jacent des événements et des activités, et de fournir les informations de qualité nécessaires pour traiter notre problématique. Dans ce sens, notre posture épistémologique et de type Interprétative constructiviste.

## **2 Approche méthodologique**

Nous avons choisi une approche qualitative pour répondre à nos objectifs de recherche. Cette approche s'inscrit dans une position épistémologique de type constructiviste. La motivation de ce choix est notre positionnement sur le sujet de recherche, puisque nous intervenons à toutes les étapes de la recherche, les connaissances générées et les actions réalisées sont essentiellement issues du terrain de recherche. Pour rappel, il s'agit de découvrir et de comprendre la contribution de la business intelligence dans le processus décisionnel au sien de FRUITAL coca cola.

## **3 Méthode de collecte de données**

### **3.1 La recherche documentaire**

La recherche documentaire a été une étape précieuse que nous nous devons de réaliser avant de nous lancer dans notre étude empirique. Il nous a permis de collecter des données informatives à travers l'étude des documents fournis par l'entreprise.

« La recherche documentaire vise à identifier et localiser des ressources informationnelles déjà traitées, soit par des individus, soit par des machines. La recherche documentaire est accompagnée du qualificatif « informatisé » lorsque cette activité implique l'interaction entre deux systèmes, l'un humain (c'est-à-dire l'utilisateur) et l'autre ordinateur (c'est-à-dire une base de données) via un logiciel et une interface ». (Dinet et Passerault, 2004).

Nos recherches s'appuient principalement sur des ouvrages, mémoires, articles scientifiques, site web, et thèses en langues française et anglaise traitant de la business intelligence et du processus décisionnel fournis par l'entreprise.

### 3.2 Sélection des interviewés

Dans le choix de nos interlocuteurs, nous avons choisi une méthode d'échantillonnage raisonné basée sur la méthode préconisée par (Thiéart et al, 2014). Selon les auteurs, cette méthode repose sur le jugement du chercheur dans la sélection des répondants et est aussi efficace que la méthode probabiliste sur de petits échantillons. Les personnes interrogées pour les entretiens semi-directifs sont sélectionnées en fonction de leur expérience et de leurs connaissances et apports dans le domaine professionnel du business et de la business intelligence. Nous avons également trouvé utile de sélectionner des personnes avec des profils et des spécialités différents.

Ainsi, cinq personnes se sont donc prêtées à l'expérience, et au fil des entretiens nous avons jugé nécessaire d'avoir la perspective de l'intégrateur quant aux axes que nous avons abordés.

Les entretiens ont été réalisés par visioconférence et enregistrés sur ordinateur avec le consentement des répondants.

Le tableau ci-dessous (Tableau 2) récapitule donc le profil de nos interviewés : Leur identifiant, le poste occupé par l'interviewé, ainsi que les détails liés à l'entretien.

**Tableau 2 : Liste des interviewés**

<b>Interviews</b>	<b>Département</b>	<b>Date et durée d'entretien</b>
I1	IT	Réalisé le : 05/09/2022 durée : 60min
I2	Commerciale	Réalisé le : 06/06/2022 durée : 35min
I3	Commerciale	Réalisé le : 06/06/2022 durée : 40min
I4	Finance	Réalisé le : 09/06/2022 durée : 45min
I5	IT	Réalisé le : 09/06/2022 durée : 40min

**Source : Élaboré par nous-même**

### 3.3 Le guide d'entretien

Notre guide d'entretien est structuré de la manière suivante :

- Introduction : Présentez le contexte général de l'enquêteur et de la recherche et le but de l'entretien.
- Conditions de réalisation de l'entretien : Préciser les conditions de confidentialité et d'approbation de l'entretien, notamment de l'enregistrement.
- **Thème 1** : Renseignements sur le répondant Le but de ses questions est de mieux comprendre les participants à l'entretien, leurs expériences, leur potentiel et divers aspects de leur carrière.

- **Thème 2 : les systèmes d'information**

Cette rubrique est composée de trois questions ouvertes où il est demandé à l'interviewer de parler sur les systèmes d'information en tant que décideur.

- **Thème 3 : la business intelligence ; ces raisons et ces outils :**

La 3ème rubrique est composée de 4 questions où il est demandé à l'interviewer de citer les raisons de l'adoption d'une solution BI.

- **Thème 4 : la contribution de la business intelligence**

Cette partie est réservée pour les avantages de la business intelligence et sa contribution dans le processus décisionnel. Composée de 5 questions

- **Thème 5 : l'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail :**

La 5ème rubrique est réservée pour l'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail, composée de 5 questions.

- **Thème 6 : la comparaison entre la situation avant avoir une solution business intelligence et après**

La 6ème rubrique représente un tableau où il est demandé à l'interviewer de remplir

- **Clôture** : Enfin, l'entretien est clôturé par des remerciements et une dernière question ouverte afin de susciter des remarques supplémentaires de la part de l'interviewé.

### 3.4 Analyse du contenu

Au terme de nos six entretiens, après avoir recueilli les informations dont nous avons besoin, l'étape d'analyse de ces informations a naturellement nécessité le traitement de notre matériel (VERNETTE E, 2017).

Notre processus d'analyse comporte cinq étapes (VERNETTE E, 2017) :

### **3.4.1 Transcription de l'interview :**

La première étape consiste pour nous à obtenir les données brutes de l'enquête. Il comprend une copie papier de l'entretien entièrement enregistré.

1. **Catégorisation** : Commencer par une première lecture d'attention flottante, comprenant la lecture de tout le matériel, en évitant de prendre des notes ou de prêter attention à tel ou tel élément, et en présentant des thèmes ou des points principaux (Hervé Dumez, 2017). La deuxième étape peut détecter les sujets, sous-sujets et mots-clés les plus répétés. Ces éléments constituent les catégories et sous-catégories de notre enquête.
2. **Codification** : Une grille d'analyse est construite à partir des catégories issues de l'étape précédente, qui permet de regrouper des sujets adjacents ou synonymes dans une même catégorie.
3. **Quantification** : A ce stade, il s'agit de calculer la fréquence d'occurrence de chaque sujet. Deux types d'analyses peuvent être réalisées (VERNETTE E, 2017) En analyse transversale, nous avons quantifié le nombre de sujets évoqués sur l'ensemble des entretiens réalisés. Ensuite L'analyse verticale et poursuit le même objectif, mais à l'échelle d'un entretien. Nous construisons donc des hiérarchies de sujets pour des personnes individuelles.
4. **Synthèse** : Pour conclure l'analyse de contenu : cette étape, comme son nom l'indique, permet de synthétiser l'ensemble des résultats obtenus.

### **3.5 Traitement des données**

Le traitement des données qualitatives peut se faire d'un point de vue sémantique ou statistique. L'analyse sémantique étudie le sens des idées ou des mots. Alors que le traitement statistique est effectué sur ordinateur à l'aide d'un logiciel de traitement de texte, cette analyse se poursuit par le comptage de mots, de phrases ou de catégories, ainsi que par l'analyse de données comme l'analyse factorielle des correspondances (Jean-Claude Andreani et Françoise Conchon, 2015)

Compte tenu de la complexité, des méthodes statistiques sont nécessaires pour leur traitement à l'aide d'un logiciel. C'est pourquoi, pour notre recherche, nous utiliserons l'analyse sémantique.

**Tableau 3 : Différence entre le traitement sémantique et statistique**

<b>Traitement sémantique</b>	<b>Traitement statistique</b>
Traitement manuelle	Traitement informatique
Analyse empirique des idées, des mots et de leurs significations	Analyse statistique des mots et des phrases

**Source : Jean-Claude Andreani et Françoise Conchon**

## **4 Contexte organisationnel**

Dans cette section, nous présenterons le contexte de la recherche ou nous commençons par présenter l'entreprise où nous avons effectué notre stage de fin d'études, qui a duré 3 mois. Il s'agit de la société FRUITAL coca cola.

Nous débutons par présenter Le secteur de l'entreprise et sa présence dans le marché ; ainsi son organisme d'accueil et son histoire et son plusieurs départements.

### **4.1 Présentation du secteur**

Le secteur agro-alimentaire ensemble des entreprises qui participent à la transformation, à l'élaboration et au conditionnement des produits d'origine essentiellement agricole en vue d'une consommation alimentaire humaine ou animale.

### **4.2 Présentation d'organisme d'accueil**

#### **4.2.1 Histoire de FRUITAL Coca-Cola**

La société FRUITAL Coca-Cola a été créé en 1993 par les frères OTHMANI, spécialisée dans la fabrication de boissons gazeuses non alcoolisées (jus et gazeuse), ainsi le leader en part de marche avec 50 % sur sa franchise. FRUITAL produit et commercialise plus de 62 références sous tutelle FRUITAL Coca-Cola et 57 références sous la marque Coca-Cola : COCACOLA, FANTA, SPRITE, BURN, POWER PLAY, SCHWEPPE, VIMTO, PARROT.

Le 15 Mars 2006, le groupe espagnol ECCBC (Equatorial Coca-Cola Bottling Compagny) entre dans l'actionnariat de la société FRUITAL SPA et rachète 92 % de ses actions pour qu'elle devienne l'un des embouteilleurs et distributeurs de coca-cola en Algérie, (le plus important des trois embouteilleurs et distributeurs). Elle importe des concentrés mis au point par The coca cola Company et



assure la commercialisation et la distribution à travers ses canaux de distribution modernes permettant de satisfaire les demandes de tous les clients et consommateurs. Son réseau couvre toute la partie centrale du territoire national.

Les régions Est et Ouest sont couvertes par d'autres groupes. Ainsi, FRUITAL opère dans 13 wilayas dont : Alger, Blida, Boumerdès, Tizi-Ouzou, Tipaza, Médéa, Aïn Defla, Bouira, BBA, Laghouat, Djelfa, Ghardaïa, Tamanrasset.

#### 4.2.2 La fiche d'identification de FRUITAL Coca-Cola

Figure 4 : La fiche d'identification de FRUITAL Coca-Cola

Nom de la société	• Fruital Coca-Cola
Actionnaire	• Le groupe espagnol ECCBC
Forme juridique	• Société par action SPA
Capital social	• 1.668.303.000,00 DA
Secteur	• Agro-Alimentaire
Activité	• Producteur de boissons non alcoolisées
Siège social	• Située à 35km de la capitale Alger, dans la zone industrielle de Rouiba
Nombre total de l'effectif	• 1145 employés directes et près de 600 indirectes

Source : département des ressources humaine

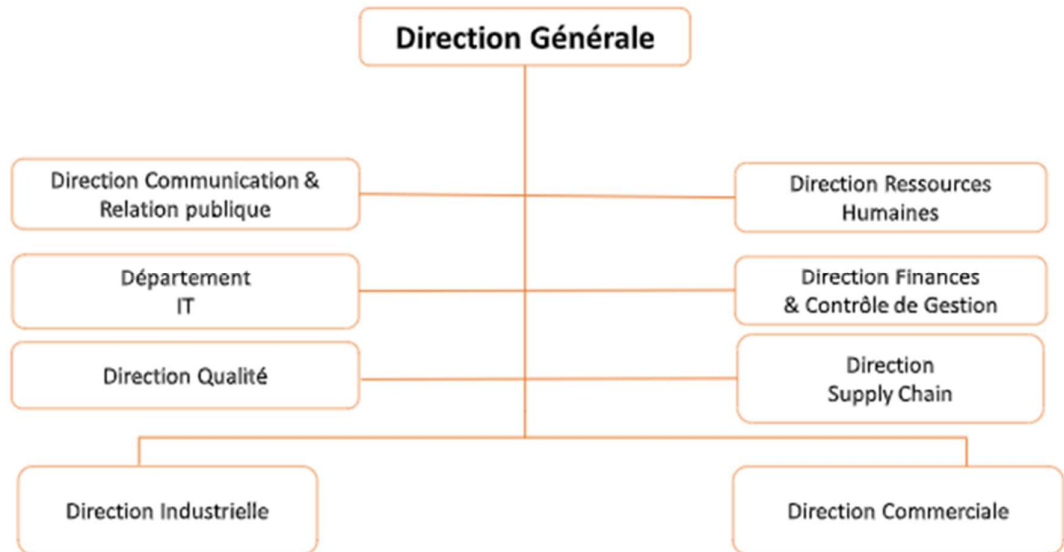
#### 4.2.3 Les objectifs de FRUITAL coca-cola

Les principaux objectifs de FRUITAL SPA sont bien distincts appelés : « Les trois A » :

- ✓ Availability : disponibilité.
- ✓ Affordability : qualité.
- ✓ Acceptability : rapport : prix / qualité, cohérent.

#### 4.2.4 L'organigramme de FRUITAL Coca-Cola

Figure 5 : l'organisme de FRUITAL coca cola



Source : département des ressources humaines

#### 4.2.5 Le département informatique

Le département IT de FRUITAL coca cola couvre plusieurs missions principalement la mise en œuvre de la politique du système d'information dans l'entreprise. Qui consiste à :

- Regrouper toutes les composantes et services de l'établissement.
- Anticiper les évolutions imposées par la stratégie de l'entreprise pour son évolution et adaptation au marché.
- Assure le rôle de maîtrise d'ouvrage en plus de son rôle primordial de maître d'œuvre, et gère ou coordonne les projets et change management informatique.
- Assure le maintien du bon fonctionnement et de l'évolution de l'infrastructure, bases de données, Serveurs, Connection et télécommunications.
- Améliore et développe le système d'information global au sein de l'entreprise.
- Assure l'accès à l'information et aux applications métiers et aux plateformes de partage.
- Développer et fiabiliser les outils du système d'information.
- Mettre en œuvre la politique de management de la sécurité de l'information.

# **CHAPITRE IV : RÉSULTATS ET DISCUSSION**

Ce chapitre aura pour objet, la focalisation sur la partie pratique de ce mémoire, où nous présenterons les analyses qualitatives de notre étude. Ensuite, nous le terminerons par les conclusions obtenues.

## 1 Résultats de l'étude qualitative

Dans cette section, nous allons présenter nos résultats selon notre grille d'analyse thématique (Annexe B). Nous exposerons les verbatims et les propos évoqués par nos interviewés autour des thèmes abordés lors de nos entretiens.

Il est à noter que les thèmes structurant notre guide d'entretien nous ont servi de base pour la catégorisation des sujets abordés. Cependant au fil des entretiens et lors de l'analyse du contenu, une catégorisation plus adéquate à nos objectifs a émergé et se constitue comme suit :

### 1.1 Informations sur les interviewés

Nous avons eu l'occasion d'interroger un groupe des travailleurs au sien de déférent département cher COCA COLA FRUITAL qui se constituer de 5 hommes qui sont issus de différentes spécialités et de différentes tranches d'âge.

**Tableau 4 : Les coordonnées des interviewés**

<b>Interviewés</b>	<b>Genre</b>	<b>Département</b>	<b>Spécialité</b>
I1	Homme	IT	Manager IT
I2	Homme	Commerciale	Analyste commercial
I3	Homme	Commerciale	/
I4	Homme	Finance	/
I5	Homme	IT	/

**Source : élaboré par nous-même**

### 1.2 Les systèmes d'informations

Cette rubrique est composée de quatre questions ouvertes où il est demandé à l'interviewer de donner son avis en premier lieu sur le système d'information de FRUITAL en tant qu'utilisateur ou décideur.

Notre première et deuxième question est pour savoir si le système d'information de FRUITAL aide les utilisateurs à atteindre leur objectif et s'il répond à leur besoin.

Tous les interviews ont donné une réponse affirmative ; L'**I1** confirme que le SI est adapté à leur besoin et le **I3** ils estiment qu'il y a des objectifs non couverts par les SI actuel ; par contre l'**I2** ; **I4** et **I5** ont été plus précis dans leurs réponses en donnant des exemples concrets sur l'utilité du SI de FRUITAL.

**Tableau 5 : Résultats des verbatims sur les systèmes d'information (1)**

<b>I1</b>	« Oui, il est très adapté au besoin permanent et continue de l'entreprise »
<b>I2</b>	« Effectivement, je considère que le Si m'a beaucoup aidé à atteindre mes objectifs stratégiques ».
<b>I3</b>	« Les systèmes d'information <u>éteindre</u> certains objectifs »
<b>I4</b>	« J'ai des objectifs opérationnels et le S.I m'aide énormément à la réalisation de ces derniers. »
<b>I5</b>	« Oui le SI est adapté à mes besoins, surtout avec l'ERP SAP le système est complètement intégré de la production à la finance. »

**Source : élaboré par nous-même**

Notre troisième question a buté de savoir le point de vue des interviews sur la relation entre la Business intelligence et le système d'information.

L'**I1** voit que les systèmes d'information est un pilier stratégique ; L'**I2** voit que la BI aide à la complétude du SI, l'**I3** et **I4** considère la BI comme un élément du SI et finalement l'**I5** nous a expliqué comment la BI aide à compléter leur SI.

La dernière question était une projection de la question précédente sur l'environnement de FRUITAL où l'**I1** ;**I2** affirme que l'implémentation de la BI a permis au SI du FRUITAL de se développer, l'**I3** et **I4** ont seulement affirmé, l'**I5** voit que la simplicité d'accès à l'information dû à l'utilisation de la BI ça a permis au SI d'évoluer mieux.

**Tableau 6 : Résultats des verbatims sur les systèmes d'information (2)**

<b>I1</b>	« Le système d'information est un pilier stratégique à la prise de décision, et aussi pour nos équipes opérationnelles commerciale, finance et industrielles, pour cadrer leurs activités, réduire leur complexité terrain et leur permet d'atteindre leurs objectifs et les partager avec le Management d'une façon systématique et automatique »
-----------	--

	« Le business intelligence, et aujourd’hui encore plus, advanced analytics system, BI & AI, sont des systèmes qui viennent compléter la couche fonctionnelle et opérationnelle pour l’aide à la prise de décision et prévoir aussi le future »
<b>I2</b>	« Le BI est venu pour faciliter et compléter le Système d’information existant ». « Exactement, le système d’information s’est enrichi et développer considérablement depuis l’implémentation du BI ».
<b>I3</b>	« UN SI CEST UN ENSEMBLE DE MOYENS/RECURCES ». « BI EST UN MOYEN PARMIS LES MOYEN ».
<b>I4</b>	« Le BI fait partie du SI ». « Le BI est une des finalités du SI ».
<b>I5</b>	« C’est un système qui permet d’analyser les données plus facilement, en les restituant sous une forme accessible et intuitive. Rapports et Dashboard permettent la représentation et la visualisation des données sous forme de tableaux et autres graphiques ». « En fournissant la simplicité d’accès à l’information ça a permis d’évoluer mieux ».

**Source : élaboré par moi-même**

### **Synthèse**

Les résultats selon nos interviews indiquent que Les systèmes d’information sont la colonne vertébrale des entreprises. Sans un système d’information, les entreprises ne peuvent pas faire face aux enjeux du marché et elle ne fournira pas un environnement de travail robuste qui répond aux besoins des travailleurs.

Cependant, un système d’information qui ne base pas sur une solution BI est considéré comme un système incomplet et une solution BI sans un système d’information elle ne sera pas utile à l’entreprise ce qui confirme qu’il y a une relation de complétude entre les deux.

### **1.3 La business intelligence : ces raisons et ces outils**

Cette partie est composée de quatre question où on demande à l’interview de citer les raisons de l’adoption d’une solution BI et de se positionner sur l’importance de l’outil utilisé.

Les deux premières questions sont complémentaires, la première consiste à savoir la raison de l'adoption d'une solution BI d'une manière générale, par contre la deuxième est spécialement à l'environnement de FRUITAL.

Le **I1** à confirmer que la BI et pour présenter les informations d'une manière structuré et facile Pour l'**I2** la raison de l'adoption d'une solution BI c'est le gain du temps et la fiabilité d'information et pour FRUITAL c'est la centralisation et l'accessibilité de l'information. L'**I3** a seulement donné un exemple pour la deuxième question où il nous a expliqué que l'exploitation des données historique est le besoin le plus important pour avoir une solution BI. L'**I4** estime que l'Accessibilité de l'information, l'Autonomie, le Gain du temps et l'Aide à la prise de décision c'est les raisons générales pour avoir une solution BI par contre pour FRUITAL l'aide à la prise de décision c'est la cause principale pour avoir une solution BI, la réponse donnée par l'**I5** est dans le même sens que les autres interviews où l'accès facile et rapide à l'information c'est la raison d'avoir cette solution.

**Tableau 7 : Résultats des verbatims sur la Business intelligence (1)**

<b>I1</b>	« Une solution BI dans l'Entreprise et pour présenter de manière structurée et cohérente les informations. Analyser les données et Faciliter la prise de décision grâce à des indicateurs pertinents. Qui donne de la visibilité au TOP Management et aux équipes opérationnelles sur leurs réalisations et les tendances du marché ». « Le besoin d'avoir de la visibilité au top management, avec des KPI et indicateur et métrique pour pouvoir challenger les équipes opérationnelles sur leurs réalisations, et aussi prédire le comportement du marché pour s'adapter et évoluer ».
<b>I2</b>	« Le BI permet un gain considérable de temps pour la récolte d'information, et garantis de plus une fiabilité élevée des informations ».  « L'information est centralisée et à portée de l'utilisateur, et ça permet une meilleure productivité avec une meilleure qualité d'analyses ».
<b>I3</b>	« PLUSIEURS JEN AI PLUSIEURS BESOINS » « PAR EXCEMPLE L'HISTORIQUE DES DONNEES »
<b>I4</b>	« Une solution business intelligence parce que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité rapide à l'information.</li> <li>• Autonomie.</li> <li>• Gain temps.</li> <li>• Aide à la prise de décision.</li> </ul>

<b>I5</b>	« La Business Intelligence permet d'avoir une vue complète et précise sur les activités de l'entreprise à l'échelle locale ou internationale. Elle permet de mieux comprendre son environnement et donc de prendre de meilleures décisions ».
-----------	---

**Source : élaboré par nous-même**

Pour la troisième et la quatrième question, tous les interviews ont confirmé que le choix d'outils BI est important chacun dans son périmètre où l'**I1** voit que le critère le plus essentiel dans le choix des outils c'est celui qui donne plus de flexibilité l'**I2** voit cette importance dans le fait que l'outils leur permet d'analyser et de croiser plusieurs dimensions à la fois sur la partie CUBE, l'**I3** a seulement confirmé l'importance sans répondre à la quatrième question,

L'**I4**, voit cette importance à travers les tableaux de bord et les rapports qui leur facilite le travail, finalement la réponse donnée par l'interviews **5** est plus ou moins générale où il nous a expliqué que les outils de business intelligence sont des applications utilisées pour recueillir, traiter, analyser et visualiser un grand volume de données passées, présentes et futures afin d'obtenir des informations exploitables et de simplifier la prise de décision.

**Tableau 8 : Résultats des verbatims sur la Business intelligence (2)**

<b>I1</b>	« Parfois non, mais une solution qui donne plus de flexibilité et souplesse avec une utilisation simple et adaptée avec les autres SI de l'entreprise est beaucoup plus recommandée, comme le Power BI de Microsoft qui s'adapte avec tous les outils Microsoft et aussi la plupart des SI ERP existant sur le marché ». « L'outil qu'on a est le power BI, il est interfacé avec notre système SAP ERP, et partagé avec tout le Management Team et aussi les équipes opérationnelles comme la commerciale, logistique et industrielle pour pouvoir suivre leur performance ».
<b>I2</b>	« Le choix d'outils est très important ». « Le Bi à notre niveau est utilisé sur la partie Cube qui permet de croiser et d'analyser pas mal de dimensions au foie ».
<b>I3</b>	« C'est sur le choix est très important ».
<b>I4</b>	« C'est très important selon le besoin de l'entreprise ». « L'outil business intelligence est utilisé dans : • Tableau de bord.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports de gestion.</li> <li>• Rapports de reporting.</li> </ul>
<b>I5</b>	<p>« Oui c'est important surtout pour un utilisateur simple ».</p> <p>« Les outils de business intelligence sont des applications utilisées pour recueillir, traiter, analyser et visualiser un grand volume de données passées, présentes et futures afin d'obtenir des informations exploitables et de simplifier la prise de décision ».</p>

**Source : élaboré par moi-même**

### **Synthèse :**

La BI se base principalement sur des outils de collecte et de visualisation des données, les fonctionnalités fournies par ces outils ont poussé l'entreprise FRUITAL de se doter d'une solution BI pour avoir une amélioration dans le temp de traitement des données toute en assurant la fiabilité des informations illustré dans les différents tableaux de bord élaboré avec les outils de visualisation.

L'accessibilité des données est une autre fonctionnalité qui a inspiré FRUITAL à l'utilisation d'une solution BI, mais il faut savoir que le choix d'outils est important car si l'outils n'est pas performons où il a des lacunes ceci aura un impact négatif sur FRUITAL.

## **1.4 La contribution de la business intelligence**

Cette partie est réservée pour les avantages de la business intelligence et sa contribution dans le processus décisionnel ; Composé de cinq questions.

En premier lieu nous avons catégorisé les gains de la BI en quatre catégories (temps ; réactivité ; autonomie ; prise de décision) puis nous avons demandé aux interviewés de nous donner leur point de vue l'**I1** vois que le gain du temps est très important. Ça donne les moyens de suivre en jour le jour votre activité sur terrain. En termes de réactivité la BI est Un outil qui aide à la décision et vous donne la possibilité de réagir rapidement et adapté la stratégie à temps

L'**I2** estime qu'ils ont gagné un temps important pour récolter, croiser, synthétiser, et analyser les données ce qui implique une réactivité dans la détection et la correction des anomalies en fournissant des propositions et des réponses en temps voulu et ceci simplifie et garantie une bonne prise de décision. Et aussi qu'ils sont devenus plus autonomes car ils peuvent accéder à l'information sans attendre de la recevoir d'une personne tierce. L'**I3** à seulement affirmer ces avantages sont donnée son point de vue.

L'I4 voit qu'avec la mise en place de la business intelligence Ils ont gagné plus du temps, ils sont devenus plus réactive et plus autonomie car la BI ça leur a permis d'avoir et de traiter l'information sans demander à qui que ce soit et ils ont devenue plus productive ce qui permet au management de FRUITAL d'avoir les éléments nécessaire pour la prise de décision à temp tout en assurant la fiabilité de ces éléments; pour l'Interview 5 il affirme que la business intelligence a beaucoup d'avantages en terme du temps ; de réactivité ; d'autonomie et de prise de décision, il a même donné un exemple.

**Tableau 9 : résultat des verbatims sur la contribution de la business intelligence (1)**

<p><b>I1</b></p>	<p>« Tellement instantané, les chiffres sont automatiquement remontés sur le BI, le gain du temps est très important. Ça vous donne les moyens de suivre en jour le jour votre activité sur terrain ».</p> <p>« Un outil qui aide à la décision et vous donne la possibilité de réagir rapidement et adapté la stratégie à temps ».</p> <p>« Avec une interface personnalisée pour chacun, et même adapté par profile, le BI donne une autonomie aux manager et aux équipes de ne plus attendre les chiffres arrivent en fin de semaine ou mois par la finance ou l'informatique ».</p>
<p><b>I2</b></p>	<p>« Un gain important de temps pour récolter, Croiser, Synthétiser, et analyser les données ».</p> <p>« En gagnant sur le temps on gagne en réactivité pour détecter les anomalies du marché et fournir des propositions ou des réponses en temps voulu »</p> <p>« La concentration des données et leurs fiabilités sur le Bi permet un degré d'autonomie très appréciable, on peut accéder à l'information sans pour autant attendre de la recevoir d'une personne tierce ».</p> <p>« La détection et la correction de données rapidement facilite au TOP management la prise de décision ».</p>
<p><b>I3</b></p>	<p>« Énormément du gain de temps ».</p>
<p><b>I4</b></p>	<p>« Avec la mise en place du B.I, nous sommes beaucoup plus réactives ».</p> <p>« Ça vous rend autonome, car ça permet d'avoie et traiter l'information sans demander à qui que ce soit ».</p>

	« Avec la BI nous sommes devenues plus productives ce qui permet au management de FRUITAL d'avoir les éléments nécessaires pour la prise de décision à temps tout en assurant la fiabilité de ces éléments ».
<b>I5</b>	<p>« Avant on avait besoin des heures de traitement pour analyser des tableaux vu la quantité d'information, mais maintenant avec une clique vous aurez un résultat sur un Dashboard ou graph ou autre ».</p> <p>« Les users ont une grande liberté et flexibilité d'extraction de données et d'analyse ».</p> <p>« On a mis à disposition du TOP management, plusieurs tableaux de bord ce qui leur facilite la prise de décision ».</p>

**Source : élaboré par moi-même**

Durant la deuxième et la troisième question nous avons demandé aux interviews de nous expliquer comment la BI leur garantit une progression dans leurs domaines de travail et aussi dans le marché algérien.

L'**I1** considère la BI comme étant un outil qui permet non seulement d'avoir des indicateurs de performance mais aussi de prévoir la tendance et le comportement du marché ; Pour l'**I2** vu que la BI garantit la fiabilité des informations ceci garantit la fiabilité de leur analyse et il voit que le marché algérien est très volatil, donc se doter d'un outil puissant tel que le BI est très nécessaire pour pouvoir répondre et s'adapter rapidement aux changements du marché. L'**I3** la BI est un vrai gain de temps ; dans le marché algérien c'est nouveau mais plusieurs entreprises commencent à penser sérieusement à la business intelligence.

Pour l'**i4** explique comment la business intelligence garantit une progression dans leur domaine, il nous a fourni plusieurs exemples tels que les tableaux de bord.

Enfin l'Interview **5** affirme que la BI garantit la simplicité et la rapidité d'accès à leur domaine de travail ; plus largement dans le marché algérien il affirme que de plus en plus de personnes utilisent les données du système BI dans l'entreprise. Les analystes financiers et les marketeurs travaillent eux-mêmes avec les chiffres à présent.

**Tableau 10 : résultat des verbatims sur la contribution de la business intelligence (2)**

<p><b>I1</b></p>	<p>« Un outil qui permet non seulement d’avoir des indicateurs de performance mais aussi de prévoir la tendance et le comportement du marché, chose qui aide à s’adapter et progresser ».</p> <p>« le secteur privé, pratiquement utilisent le BI comme outil stratégique d’aide à la prise de décision, par contre dans secteur publique, ils accusent un retard critique, non seulement dans les outils décisionnel mais aussi dans les outils de base d’informatisation et digitalisation des process clés et cela pour l’absence d’une politique claire de modernisation technologique ».</p>
<p><b>I2</b></p>	<p>« Le bi garanti des informations très fiables ce qui donne à nos analyses une fiabilité et à toute épreuve ».</p> <p>Le marché algérien est très volatil, donc se doter d’un outil puissant tel que le Bi est très nécessaire pour pouvoir répondre et s’adapter rapidement aux changements du marché ».</p>
<p><b>I3</b></p>	<p>« C’est un vrai gain du temps ».</p> <p>« C’est nouveau plusieurs entreprise commence à penser sérieusement »</p>
<p><b>I4</b></p>	<p>« Tableau de bord dynamique : Permet une prise de décision rapide ».</p> <p>« Rapport de gestion : Permet des analyses rapide et fiable ».</p> <p>« Rapport de reporting : Permet une consolidation et reporting des informations fiables et en respectant les deadlines ».</p>
<p><b>I5</b></p>	<p>« Oui bien sûr en fournissant des donnes avec accès simple et rapidité sa répercute sur notre domaine IT ».</p> <p>Aujourd’hui, de plus en plus de personnes utilisent les données du <u>système BI</u> dans l’entreprise. Les analystes financiers et les marketeurs travaillent eux-mêmes avec les chiffres à présent ».</p>

**Source : élaboré par moi-même**

Pour la quatrième question nous avons donné la parole aux interviews pour s'exprimer sur le fait que la BI est un moyen pour démocratiser l'accès aux informations

L'I1 affirme que la BI est un moyen pour démocratiser l'accès à l'information L'I2 nous a répondu que L'information dans un milieu professionnel ne doit pas être toujours démocratisé, vue la confidentialité de certaines informations, dans ce sens le Bi fourni un contrôle très puissant pour les différents utilisateurs en les dotant d'accès limités. L'interview 2 ; I3 ; I4 ; I5 affirment que la BI est un moyen pour démocratiser l'accès aux informations.

**Tableau 11 : résultat de verbatims sur la contribution de la business intelligence (3)**

<b>I1</b>	« Oui, car il est principalement destiné aux décideurs dans les entreprises, chose qui leur donne une meilleure visibilité sur l'activité et aide davantage à améliorer les couches de base (Bottom) qui ne sont pas visible directement en TOP (sommet stratégique) ».
<b>I2</b>	« L'information dans un milieu professionnel ne doit pas être toujours démocratisé, vue la confidentialité de certaines informations, dans ce sens le Bi fourni un contrôle très puissant pour les différents utilisateurs en les dotant d'accès limités ».
<b>I3</b>	« Oui c'est un moyen pour démocratiser l'accès aux informations ».
<b>I4</b>	« Oui c'est un moyen pour démocratiser l'accès aux informations ».
<b>I5</b>	« Oui c'est un moyen pour démocratiser l'accès aux informations ».

**Source : élaboré par moi-même**

La dernière question dans cette rubrique était sur la contribution de la BI dans l'optimisation des processus et des activités métier.

Selon le I1 l'optimisation des processus et activités métier est assurer Avec l'architecture multidimensionnelle et aussi la mise en place des indicateurs de performance claire, KPIs ; La fiabilité de l'information assure une amélioration des activité métier selon l'I2 ; pour l'I3 la BI représente un gain du temps et d'argent. L'interview 4 ; 5 affirment que la Bi assure la simplicité disponibilité et l'Accessibilité rapide à l'information.

**Tableau 12 : résultat des verbatims su la contribution de la business intelligence (4)**

<b>I1</b>	« Avec l'architecture multidimensionnelle et aussi la mise en place des indicateurs de performance claire, KPIs ».
<b>I2</b>	« Le bi deviens une référence en termes de fiabilité de l'information ce qui améliore les activités métier ».
<b>I3</b>	« C'est un gain du temps et d'argent ».
<b>I4</b>	« Accessibilité rapide à l'information ; Autonomie ; Gain temps ; Aide à la prise de décision ».
<b>I5</b>	« La disponibilité et la simplicité d'accès à l'information ».

**Source : élaboré par moi-même**

### **Synthèse :**

Les résultats selon nos interviewés ont montré qu'en générale la business intelligence a une grande contribution dans le processus décisionnel et la prise de décision.

La BI assure aux entreprises un gain du temps soit par rapport au traitement et analyse des données soit par rapport à la prise de décisions où l'information fiable a temps c'est ce que le top management a besoin pour mieux agir sans oublier les services qui deviennent plus productive, plus réactive et aussi elle améliore et aide les employés de prévoir des offres selon les exigences du marché

D'après ce que nous avons cité la BI a plusieurs avantages vu qu'elle assure l'accessibilité de l'informations et elle la rend accessible à chaque utilisateur selon leur droit d'accès c'est ce que nous appelons la démocratisation de l'informations.

## **1.5 L'impact de la business intelligence sur l'environnement du travail**

Cette rubrique est réservée pour l'impact de la business intelligence sur l'environnement du travail au sein de FRUITAL coca cola. Composé de 6 questions

La première question et pour avoi ci ils sont devenus plus flexible après l'utilisation d'une solution BI ; et la deuxième question consiste à savoir si la BI vous à faciliter l'échange d'information avec les autres services ; pour les deux questions toutes les réponses sont affirmatives.

**Tableau 13 : résultat des verbatims sur l’impact de la business intelligence sur l’environnement du travail (1)**

<b>I1</b>	« Oui, très flexible et autonome ».
<b>I2</b>	« Affirmatif ». « Exactement, avec le BI on parle toujours des mêmes chiffres et on peut les vérifier et se mettre d’accord sur les chiffres et données fournis par le BI ».
<b>I3</b>	« Oui je confirme ».
<b>I4</b>	« Oui la business intelligence facilite l’échange d’information avec les autres services surtout avec le top management ».
<b>I5</b>	« Oui, chaque service a un accès pour extraire les données ».

**Source : élaboré par nous-même**

Notre troisième question est destinée précisément au service IT afin de savoir leur principaux services business, l’**I1** nous a cité : Finance et control de gestion ; Commercial ; Logistique et supply ; Industrie production et maintenance ; Rh ; l’**I2** nous a cité IT ; Supply Chain ; Commercial- Finance et l’**I5**, nous a cité Commercial, finance, Production, Achats. Les autres interviews non pas répondu aux questions vu qu’ils sont du services métiers.

**Tableau 14 : résultat des verbatims sur l’impact de la business intelligence sur l’environnement du travail (2)**

<b>I1</b>	« Finance et control de gestion ; Commercial ; Logistique et supply ; Industrie production et maintenance ; Rh »
<b>I2</b>	«IT ; Supply Chain ; Commercial- Finance ».
<b>I5</b>	« Commercial, finance, Production, Achats ».

**Source : élaboré par nous-même**

La quatrième question consiste à savoir l’impact de la BI sur le travail collaboratif, l’**I1** nous a répondu le partage de l’information et le croisement de données multidimensionnelle de toute l’activité, incite davantage la collaboration et la participation de tous les service ; l’**I2** et **I3** voie que le BI impact le travail collaboratif positivement l’**I4** voie que le BI permet de

travailler de manière efficace individuellement, ce qui impact automatiquement le travail collaboratif car il y a des interdépendances entre les deux. La réponse donnée par l’I5 est plus au moins vaste qui ne répond pas vraiment à la question où il nous a dit qu’avec le BI on donne la possibilité aux utilisateurs d’élaborer des Dashboard, des graphes et des tableaux d’analyse compliqués en un temps minimum.

**Tableau 15 : résultat des verbatims sur l’impact de la business intelligence sur l’environnement du travail (3)**

<b>I1</b>	« Le partage de l’information et le croisement de données multidimensionnelle de toute l’activité, incite davantage la collaboration et la participation de tous les service ».
<b>I2</b>	« Oui la BI impact le travail collaboratif positivement ».
<b>I3</b>	« Oui je confirme la BI impact le travail collaboratif ».
<b>I4</b>	« Ça permet de travailler de manière efficace individuellement, ce qui impact automatiquement le travail collaboratif car il y a des interdépendances entre les deux ».
<b>I5</b>	« En donnant la possibilité d’élaborer des Dashboard et graphes et tableaux d’analyse compliqué en un temps minimum ».

**Source : élaboré par nous-même**

Toujours dans le même sens nous avons demandé aux interviews si la BI a rendu le travail entre les deux parties plus agiles et autonomes, tous les interviews ont donné une réponse affirmative qui se résume dans le fait qu’avec la BI les services IT met à leur disposition les données d’une manière progressive ce qui leur permet d’analyser et d’élaborer des tableaux de bord, des rapport analytique et opérationnel d’une manière plus facile, rapide et progressive.

**Tableau 16 : résultat des verbatims sur l'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail (4)**

<b>I1</b>	« Oui, c'est sa fonction principale de donner de la visibilité, de croiser la data et la partager en temps réel avec tous les services concernés ».
<b>I2</b>	« Avec le Bi je n'ai plus besoin d'attendre des heures pour l'extraction des données ou bien la consolidation, et surtout je ne dépends plus de beaucoup d'intervenant, ce qui rend ma productivité plus élevée ».
<b>I4</b>	« Tableau de bord dynamique : Permet une prise de décision rapide ». « Rapport de gestion : Permet des analyses rapide et fiable ». « Rapport de reporting : Permet une consolidation et reporting des informations fiables et en respectant les deadlines ».
<b>I5</b>	« Chaque user peut créer des Dashboard et des tableaux d'analyse adéquats ».

**Source : élaboré par nous-même**

L'objectif de la dernière question dans cette rubrique est de savoir si la BI a mis fin aux erreurs liées aux actions manuelles, l'**I1** nous a affirmé que c'est tout dépend du scope des process et activité couvertes, mais d'une façon globale, il améliore d'une façon significative l'intégrité de données ; l'**I2** voit que même avec l'acquisition et la mise en place d'une solution BI, l'intervention humaine est toujours là mais a considérablement diminuée, par contre les autres interviews ont confirmé qu'avec la BI, le taux d'erreur humaine est presque égal à 0.

**Tableau 17 : résultat des verbatims sur l'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail (5)**

<b>I1</b>	« Tout dépend du scope des process et activité couvertes, mais d'une façon globale, il améliore d'une façon significative l'intégrité de données ».
<b>I2</b>	« Il y a toujours un travail manuel qui se fait même avec le BI mais il faut dire que le Bi diminue à hauteur de 95% les possibilités d'erreurs manuelles ».
<b>I3</b>	« Diminué au maximum ; parce que l'erreur est presque zéro ».
<b>I4</b>	« Oui c'est sur ».

**Source : élaboré par nous-même**

## Synthèse :

L'objectif de ce thème consiste à comprendre l'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail en générale et la prise de décision plus particulier. Nos interviews nous montrent que coca cola FRUITAL se compose d'un service IT et plusieurs service business, ces deux parties ont les mêmes objectives et ils traitent les mêmes données chacun selon leur périmètres, l'outils BI facilite l'échange entre les deux parties en leur donnant la main de traiter ces données et comparé les chiffres entre eux.

Ce processus de traitement et d'analyse de données est devenu plus facile avec la BI et a eu un impact positif sur le travail collaboratif entre ces différents services et aussi sur l'autonomie des travailleurs ainsi que l'agilité où le traitement et l'analyse des données se fait d'une manière progressive et continue

Le 0% d'erreur n'existe pas mais la BI a joué un rôle important dans la diminution du taux d'erreur humain.

## 1.6 La comparaison entre la situation avant avoir une solution business intelligence et après

Notre tableau présente la situation dans coca cola FRUITAL avant avoir une solution business intelligence et après en fonction de la qualité des systèmes d'information et la satisfaction de l'utilisation.

Tous les interviews on affirmer que la situation après la Business intelligence et beaucoup mieux qu'avant et ce tableau présente les réponses des interviews :

**Tableau 18 : Résultats de département IT sur la situation avant avoir une solution business intelligence et après**

		<b>Avant la Business intelligence</b>	<b>Après la Business intelligence</b>
<b>Qualité des systèmes d'information</b>	<b>Qualité du système</b>	Modérée, basé sur les rapports et centralisé sur qlqs département	Très améliorée et excellente, décentralisée et accessible à tous les niveaux
	<b>Qualité du service</b>	Moyenne, car elle dépend des autres services comme la finance par exemple	Excellente car elle est plus agile, rapide, qualité de données et multitude de choix et atout pour la bonne prise de la décision

	<b>Qualité de l'information</b>	Bonne	Meilleure avec une dimension plus large et croisée
<b>Satisfaction de l'utilisateur</b>	<b>Facilité d'usage</b>	Normal	Facile et accessible
	<b>Utilité perçu</b>	Opérationnel	Décisionnel, plus adapté aux Managers

Source : élaboré par moi-même

**Tableau 19 : résultat de département finance sur la situation avant avoir une solution business intelligence et après**

		<b>Avant la Business intelligence</b>	<b>Après la Business intelligence</b>
<b>Qualité des systèmes d'information</b>	<b>Qualité du système</b>	Bonne	Excellente
	<b>Qualité du service</b>	Bonne	Excellente
	<b>Qualité de l'information</b>	Bonne	Excellente
<b>Satisfaction de l'utilisateur</b>	<b>Facilité d'usage</b>	Moyenne	Excellente
	<b>Utilité perçu</b>	Moyenne	Excellente

**Tableau 20 : résultat de département commercial sur la situation avant avoir une solution business intelligence et après**

		<b>Avant la Business intelligence</b>	<b>Après la Business intelligence</b>
<b>Qualité des systèmes d'information</b>	<b>Qualité du système</b>	Bien	Meilleur
	<b>Qualité du service</b>	Bien	Meilleur
	<b>Qualité de l'information</b>	Bien	Bien
<b>Satisfaction de l'utilisateur</b>	<b>Facilité d'usage</b>	Difficile	Plus facile

	<b>Utilité perçu</b>	Utile	Utile
--	----------------------	-------	-------

**Source : élaboré par nous-même**

## **2 Discussions des résultats**

Le processus de réflexion ne s'arrête pas à l'étape de l'analyse. En fait, il faut passer à Phase d'interprétation des résultats d'analyses, notamment en les reliant à Travaux antérieurs d'autres participants.

Cependant, c'est l'interprétation qui donne toute sa puissance à l'analyse. Elle est celle Vous permet d'explorer tous les aspects de la réalité et d'acquérir des connaissances réelles et réel. (ANDREANI, 2015)

L'objectif générale de notre étude est de prouvé la contribution de la business intelligence dans le processus décisionnelle ; et comment la BI impact la prise de décision. Les résultats de l'analyse thématique ayant été présentés dans la partie précédente, nous discuterons des principales conclusions qui en découlent à la lumière des études antérieures qui ont porté sur le sujet, notamment celles de (Mohammed Abusweilema et Shadi Habis Abualoush, 2019); (YABOUCHE et BOUKHATEM, 2020); (Aleš Popovič et all, 2018); (Otmane Azeroual Et Horst Theel, 2018); (Mohammad Atwah Al-ma'aitah, 2020); Il convient de noter que l'applicabilité de la business intelligence et ces outils est très important ; en effet il porte plusieurs avantages tel qu'il a été rapporté dans les études ci-haut mentionnées.

### **2.1 La business intelligence et ça performance ; ces raisons et ces outils**

Rappelons que la business intelligence est défini par plusieurs auteurs ; selon (YABOUCHE et BOUKHATEM, 2020) La Business Intelligence (BI) est un processus qui transforme les données brutes en informations, les informations en connaissances et, le moment venu, les connaissances en sagesse. Selon (Zakaria OUBAYOUCHEF et all ,2017) La BI est désormais utilisée comme un facteur important dans la gestion de la performance des entreprises. Cela peut être défini comme un ensemble de processus de gestion et d'analyse qui permettent à la gestion de la performance d'une organisation d'atteindre un ou plusieurs objectifs présélectionnés.

Selon (Prakash Ukhalkar, 2020) La Business Intelligence (BI) est définie de plusieurs manières, mais son objectif est d'extraire des informations exploitables. Informations provenant d'ensembles de données pour une meilleure prise de décision et la croissance de l'organisation. (Mohamed Djerdjouri, 2019) défini BI comme "une collection systématique de techniques, de méthodes, de structures et de processus qui façonne les mégadonnées en actifs et des informations exploitables pour une prise de décision efficace ».

Les principales conclusions suggèrent que la BI est particulièrement nécessaire dans la planification et l'exécution des activités. La BI a un impact important sur les performances de l'entreprise, notamment en termes de réduction des coûts, d'augmentation des revenus et d'amélioration de la satisfaction client.

## **2.2 L'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail au sien de coca cola FRUITAL**

La société de cas a une très large échelle de couches opérationnelles prenant en compte, par exemple, la production, la logistique et les aspects spécifiques au pays. Toutes ces opérations sont également liées et dépendantes les unes des autres, il est donc important d'être également conscient de la multitude de domaines opérationnels différents et de gérer chacun efficacement. Avant la BI, cela se faisait en partageant des informations par le biais de dialogues et d'analyses manuelles.

Selon (Iiro Ritola, 2021) Avant la Business intelligence moderne, les données et les analyses étaient produites manuellement et cela demandait beaucoup d'efforts. Cela signifiait que, par exemple, dans la finance et le commercial, il y avait plus de personnes travaillant pour produire une analyse de la situation de l'entreprise, mais maintenant il y a moins de personnes dans ces départements ou qu'ils ont plus de rôles transversaux avec différents départements. Les anciennes procédures maintenaient la division plus départementale, car il n'y avait pas autant d'opportunités en termes de temps d'avoir des rôles plus transversaux ; et c'est le même cas dans FRUITAL coca cola la business intelligence a fait la déférence en termes d'amélioration des systèmes d'information et la satisfaction des utilisateurs.

## **2.3 La contribution de la business intelligence dans le processus décisionnel**

Les études antérieures selon (Doc Ben Abdeslam Chafiaa Et Pr.Boukrif Moussa Et Dr. Boukhouni Ouahiba, 2020) ; (Santi, 2018) ; (Iiro Ritola, 2021) , et aussi toutes les personnes interrogées ont souligné qu'avant que la BI ne soit disponible, l'information était produite par

le professionnel, ce qui prenait beaucoup de temps. Cela signifiait que les informations étaient d'abord enregistrées, puis rassemblées et ensuite analysées. Aujourd'hui, le système de la business intelligence recueille et analyse les données par lui-même et produit l'analyse systématique des données, mais de nos jours, les gestionnaires ont plus de temps pour examiner l'analyse initiale et approfondir afin de découvrir les valeurs aberrantes et les relations causales. De nombreuses personnes interrogées ont également souligné que le système et la logique pour produire ces analyses sont toujours les mêmes, mais que le processus est géré automatiquement. Une autre chose en relation qui a été mise en évidence est que les informations exploitables sont toujours produites par les individus, qui interprètent les données qui existent dans l'interface BI.

Ces changements soulignés dans les pratiques et les études précédant indiquent que l'efficacité a augmenté et qu'il y a plus de temps pour analyser plus en profondeur les données. Un bon exemple de ce cas serait qu'une entreprise mettait beaucoup de temps à produire un calcul précis du retour sur investissement, mais grâce à l'utilisation de la BI, il y a plus de temps pour étudier pourquoi le retour sur investissement a radicalement changé par rapport à la période comptable précédente.

# **CONCLUSION**

Dans toute entreprise ou organisation, la fonction la plus importante d'un manager est la prise de décision. Pour ce faire, il doit choisir consciemment entre plusieurs solutions pour atteindre un objectif ; Le processus décisionnel se décompose en 5 étapes :

- Définir le problème à résoudre/objectif à atteindre
- Recueillir des faits et des chiffres
- Évaluer et expliquer
- Construire plusieurs solutions
- Choix de solution/décision.

Assez intuitivement, les enjeux du processus décisionnel se formulent autour de : La qualité des informations et des connaissances extraites de ces informations fiabilité de cette connaissance La quantité d'informations à traiter ne cesse d'augmenter Le temps d'interprétation de l'information comme connaissance vs le temps de prise de décision. Pour garantir cette qualité et cette conformité très demandées, ils doivent s'appuyer sur un système d'information performant assurant une maîtrise totale et une information fiable.

FRUITAL coca cola une entreprise dominante sur le marché algérien agro-alimentaire avec son système d'information développer et aussi son système business intelligence.

La business intelligence spécifie précisément les moyens, les outils et les méthodes pour transformer les données en connaissance, fournissant ainsi une aide à la décision aux responsables de la stratégie.

A travers notre travail de recherche, nous avons tenté de trouver une réponse à notre problématique que nous avons posé comme suit : ***quelle est la contribution de la business intelligence dans le processus décisionnel ?***

Pour tenter d'apporter une réponse à notre problématique nous avons suivi une démarche qualitative qui consiste à décrire et expliquer les résultats que nous avons obtenus, appuyée par une recherche documentaire, de l'observation, nous avons réalisé des entretiens semi directifs auprès de cinq chefs de projet. A travers ces entretiens, nous visons à collecter des informations liées au business intelligence et ces raisons ainsi ces outils ; Ensuite comprendre la contribution de la business intelligence dans la prise de décision.

A la lumière des résultats obtenus dans notre travail de recherche, nous avons constaté que la business intelligence a un grand impact sur le processus décisionnel en terme :

- Du temps : en diminuant le temps de l'intégration et de traitement des données.

- De réactivité : en donnant la main aux employés d'analyser les données rapidement ce qui leur permet de prendre les décisions à temps et s'adapter au changement du marché ainsi que les concurrents.
- D'autonomie : le BI donne une autonomie aux managers et aux équipes de ne plus attendre les chiffres arrivent en fin de semaine ou mois par la finance ou l'informatique.

Pour les limites de notre étude, nous citons le manque de documentation récentes ; le problème de confidentialité au sein de l'entreprise, la situation sanitaire liée au COVID-19 et la durée de stage qui n'a pas été suffisante.

**RÉFÉRENCES**  
**BIBLIOGRAPHIQUES**

Aleš popovič et al [2018][77]. Justifying business intelligence systems adoption in smes impact of systems use on firm performance.

Andreani [2015][32]. Méthodes d'analyse et d'interprétation des études qualitatives : état de l'art en marketing.

Andrés r. Negro [2020] [156-157]. The business intelligence and its influence on decision making. Journal of applied business and economicus.

Brahim Laaboubi. [2012] [16-25]. Contribution à l'étude de la performance perçue de la fonction business intelligence des grandes entreprises marocaines.

Doc ben Abdeslam Chafiaa et PR.Boukrif Moussa et Dr. Boukhdouni ouahiba. [2020][11]. The impact of business intelligence on improving the performance of Algerian institutions.

Herve Dumez [2017] [45]. Méthodes de recherche qualitative.

Iiro Ritola [2021] [46-52]. The role of business intelligence in shaping management practices.

Jean-Claude Andreani et Françoise Conchon [2015][3]. Méthodes d'analyse et d'interprétation des études qualitatives.

Mohamed Djerdjouri [2019] [50-53]. Using business intelligence system to improve operational efficiency and organizational performance.

Mohammad atwah al-ma'aitah [2020] [118-120]. The role of business intelligence tools in decision making process.

Mohammed abusweilema et shadi habis abualoush [2019] [180-198]. The impact of knowledge management process and business intelligence on organizational performance.

Moulai Ali [2021] [1062-1063]. Processus de décision et entreprise publique decision-making process and public Enterprise.

Otmane azeroual et horst theel [2018] [30]. The effects of using business intelligence systems on an excellence management and decision-making process by start-up companies.

Prakash Ukhalkar [2020] [2673-2674]. Business intelligence and analytics: challenges and opportunities.

Renu jakhar et chhavi krishna. [2020] [45-46]. Business intelligence: as a strategic tool for organization development.

Santi, r. P. [2018] [12-17]. A systematic literature review of business intelligence technology, contribution and application for higher education.

Vernette e. [2017]. Techniques d'etude de marche : synthetique et operationnel.

Yabouche et boukhatem. [2020][29]. Business intelligence: a managerial tool to improve business performance.

Gartner [2020]. <https://www.Gartner.com/>

Lucidchart [2020]. <https://www.lucidchart.com/blog/fr/etapes-processus-decisionnel>. (s.d.)

# **ANNEXES**

**ANNEXE A : L'ANALYSE DES PRINCIPAUX  
POINTS DÉBATTUS AU TRAVERS LES  
SOURCES ÉTUDIÉES**

Article/ synthèse	Idées et résultats	Méthodologies
<b>Article 1</b>	La business intelligence est constituée d'applications et de techniques permettant de collecter, d'accéder et d'analyser de grandes quantités de données permettant à l'organisation de prendre des décisions efficaces. La business intelligence a amélioré la performance de l'entreprise.	La méthode qualitative : les auteurs ont utilisé un guide d'entretien composé de 126 questionnaires dans une seule entreprise.
<b>Article 2</b>	La BI est particulièrement nécessaire dans la planification d'entreprise car ainsi qu'en exécution. La BI a un grand impact sur la performance de l'entreprise notamment en termes de baisse des coûts ; augmenter les revenus ; et l'amélioration satisfaction du client.	La méthode qualitative et la recherche documentaire : les techniques d'entretien
<b>Article 3</b>	L'utilisation du BIS a une corrélation positive et significative avec les impacts partiels sur la performance de l'entreprise, et que les impacts partiels du BIS sur la performance de l'entreprise expliquent une part considérablement importante des impacts de l'utilisation du BIS sur la variation de la performance globale de l'entreprise.	La méthode qualitative : collecte des données auprès de 181 PME.

<b>Article 4</b>	La business intelligence fait référence à une philosophie managériale et à un outil utilisé pour aider les organisations à gérer et à affiner les informations commerciales dans le but de rendre plus des décisions efficaces.	La méthodes qualitative : des entretiens avec 33 entreprises .
<b>Article 5</b>	la business intelligence devient un critère principal de la performance stratégique dans l'organisation moderne pour atteindre le caractère dominant.	La méthode qualitative et quantitative
<b>Article 6</b>	Le système business intelligence et ces outils ont un lien étroit avec le processus de prise de décision. Prise en charge du système de BI décision de réduire le temps et d'éviter les coûts et les ressources humaines les erreurs. Le système BI est une mondialisation technique dans le monde du business et il donne à l'organisation la capacité de traiter avec une nouvelle révolution de l'intelligence des coutumes.	La méthode qualitative : les entretiens avec plusieurs startups.

## **ANNEXE B : GUIDE L'ENTRETIEN**

Bonjour M. X, je m'appelle Hibatallah SOUAIAlA, je suis étudiante en M2 Management stratégique et système d'information à l'ENSM, actuellement en stage dans la direction IT. Je tiens tout d'abord à vous remercier d'avoir accepté de participer à cet entretien, et du temps que vous nous consacrez. Cet entretien se fait dans le cadre d'une étude que nous menons au sujet de la contribution de la business intelligence dans le processus décisionnel.

Avant de commencer l'entretien, je tiens à préciser quelques points :

J'aimerais assurer la confidentialité de notre échange. Je vous rappelle que cet entretien est réalisé à des fins purement académiques et pédagogiques, de manière parfaitement anonyme et rien ne relie vos réponses à votre identité ou à votre organisme.

Je vais vous poser quelques questions qui ne sont ni bonnes ni mauvaises Réponse. Tout ce qui me vient à l'esprit m'intéresse. La spontanéité de vos réponses Si précieux pour moi.

- **Thème 1 :**

Avant de commencer, pouvez-vous vous présenter et préciser votre poste ? entreprise, alors je me demandais si je pouvais enregistrer nos conversations pour plus de commodité Informations que je collecte. Êtes-vous ok ? Avez-vous des questions avant de commencer ?

- **Thème 2 : les systèmes d'information**

1. En c'est que chaque entreprise a un système d'information en se fait est ce que votre système d'information est adapté à vous besoins ?
2. Et Est-ce que le système d'information vous a permis d'atteindre vos objectifs stratégiques ou une partie seulement ?
3. Système d'information versus business intelligence vous pensez quoi ?
4. On sait que vous obtenez des solution business intelligence Est-ce que l'utilisation d'une solution BI a permet à votre SI d'évoluer ?

- **Thème 2 : la business intelligence sa performance ; ces raisons et ces outils**

« **La business intelligence est l'ensemble des outils pour collecter et analyser les données pour aider les mangers à prendre les bonnes décisions** »

1. Alors une solution BI pourquoi ?
2. Qu'elle est le besoin qui vous a inespéré à l'utilisation de cette solution ?
3. La business intelligence a plusieurs outils tels que le power BI ; Le choix d'outils est important ou non ?
4. ET Comment sera utilisé l'outil de business intelligence ?

5. Si vous faites un pas en arrière pensez-vous que ça vaut la peine de mettre en place cette solution ?

- **Thème 3 : la contribution de la business intelligence**

1. Dans ce cas avec la Business intelligence pouvez-vous nous dire que vous avez gagné en terme de : du temps ; de réactivité et d'autonomie ?
2. Vous pensez qu'avec la BI vous avez mis fin aux erreurs liées aux actions manuelles ?
3. Comment la BI optimise les processus et les activités métier ?
4. Comment la BI vous a aidé à Rendre le travail avec le métier plus agiles et autonomes ?
5. La question la plus essentiel est que la BI contribuer dans la prise de décision ?

- **Thème 4 : l'impact de la business intelligence sur l'environnement de travail**

Maintenant je veux savoir si la business intelligence a un impact sur votre environnement de travail

1. Pensez-vous que vous êtes devenue plus flexible après l'utilisation de cette solution BI ?
2. Est-ce que la BI vous à faciliter l'échange d'information avec les autres services ?
3. Quels sont vos principaux services business ?
4. Comment l'utilisation de la BI impact le travail collaboratif ou non pour vous ?
5. Le BI est un moyen de démocratiser l'accès aux informations êtes-vous d'accord ?

- **Thème 5 : la comparaison entre la situation avant avoir une solution business intelligence et après**

Merci de remplir ce tableau :

		Avant la Business intelligence	Après la Business intelligence
Qualité des systèmes d'information	Qualité du système		
	Qualité du service		
	Qualité de l'information		
Satisfaction de l'utilisateur	Facilité d'usage		
	Utilité perçu		

- **Clôture :**

Je tiens à vous remercier pour votre temps, votre patience et votre collaboration Mr. X.

Avez-vous quelque chose à ajouter à propos de notre sujet ?

Fin de l'entretien : Puis-je vous recontacter pour vous demander quelques précisions et confirmer ou infirmer mes interprétations ?

## **ANNEXE C : GRILLE D'ANALYSE**

Thème	Verbatims de l'entretien avec I1	Verbatims de l'entretien avec I2	Verbatims de l'entretien avec I3	Verbatims de l'entretien avec I4	Verbatims de l'entretien avec I5
Les systèmes d'information (1)	« Oui, il est très adapté au besoin permanent et continue de l'entreprise »	« Effectivement, je considère que le SI m'a beaucoup aidé à atteindre mes objectifs stratégiques ».	« Les systèmes d'information éteindre certains objectif »	« J'ai des objectifs opérationnels et le SI m'aide énormément à la réalisation de ces derniers. »	« Oui le SI est adapté à mes besoin, surtout avec l'ERP SAP le système est complètement intégré de la production à la finance. »
Les systèmes d'information (2)	« Le système d'information est un pilier stratégique à la prise de décision, et aussi pour nos équipes opérationnelles commerciale, finance et industrielles, pour cadrer leurs activités, réduire leur complexité terrain et leur permet d'atteindre leur objectifs et les partager avec le Management d'une façon systématique et automatique ».	« Le BI est venu pour faciliter et compléter le Système d'information existant ». « Exactement, le système d'information s'est enrichi et développer considérablement depuis l'implémentation du BI ».	« Un SI est un ensemble de moyenne ». « BI est un moyen parmi les moyens de SI ».	« Le BI fait partie du SI ». « Le BI est une des finalités du SI ».	« C'est un système qui permet d'analyser les données plus facilement, en les restituant sous une forme accessible et intuitive. Rapports et Dashboard permettent la représentation et la visualisation des données sous forme de tableaux et autres graphiques ». « En fournissant la simplicité d'accès à l'information ça a permis d'évoluer mieux ».

<p>La business intelligence (1)</p>	<p>« Une solution BI dans l'Entreprise et pour présenter de manière structurée et cohérente les informations. Analyser les données et Faciliter la prise de décision grâce à des indicateurs pertinents. Qui donne de la visibilité au TOP Management et aux équipes opérationnelles sur leurs réalisations et les tendances du marché »</p>	<p>« Le BI permet un gain considérable de temps pour la récolte d'information, et garantis de plus une fiabilité élevée des informations ». « L'information est centralisée et à portée de l'utilisateur, et ça permet une meilleure productivité avec une meilleure qualité d'analyses ».</p>	<p>« Plusieurs j'en ai plusieurs besoins » « Par exemple l'historique des données »</p>	<p>« Une solution business intelligence parce que : Accessibilité rapide à l'information. Autonomie. Gain temps. Aide à la prise de décision.</p>	<p>« La Business Intelligence permet d'avoir une vue complète et précise sur les activités de l'entreprise à l'échelle locale ou internationale. Elle permet de mieux comprendre son environnement et donc de prendre de meilleures décisions ».</p>
-------------------------------------	--	--	---	---	--

<p>La business intelligence (2)</p>	<p>« Parfois non, mais une solution qui donne plus de flexibilité et souplesse avec une utilisation simple et adaptée avec les autres SI de l'entreprise est beaucoup plus recommandée, comme le PowerBI de Microsoft qui s'adapte avec tous les outils Microsoft et aussi la plupart des SI ERP existant sur le marché ».</p> <p>« L'outil qu'on a est le power BI, il est interfacé avec notre système SAP ERP, et partagé avec tout le Management Team et aussi les équipes opérationnelles comme la commerciale, logistique et industrielle pour pouvoir suivre leur performance ».</p>	<p>« Le choix d'outils est très important ».</p> <p>« Le Bi à notre niveau est utilisé sur la partie Cube qui permet de croiser et d'analyser pas mal de dimensions au foie ».</p>	<p>« C'est sur le choix est très important ».</p>	<p>« C'est très important selon le besoin de l'entreprise ».</p> <p>« L'outil business intelligence est utilisé dans :</p> <p>Tableau de bord. Rapports de gestion. Rapports de reportig.</p>	<p>« Oui c'est important surtout pour un utilisateur simple ».</p> <p>« Les outils de business intelligence sont des applications utilisées pour recueillir, traiter, analyser et visualiser un grand volume de données passées, présentes et futures afin d'obtenir des informations exploitables et de simplifier la prise de décision ».</p>
-------------------------------------	---	--	---	---	---

<p>La contribution de la business intelligence (1)</p>	<p>« Tellement instantané, les chiffres sont automatiquement remontés sur le BI, le gain du temps est très important. Ça vous donne les moyens de suivre en jour le jour votre activité sur terrain ».</p> <p>« Un outil qui aide à la décision et vous donne la possibilité de réagir rapidement et adapté la stratégie à temps »</p> <p>« Avec une interface personnalisé pour chacun, et même adapté par profile, le BI donne une autonomie aux manager et aux équipe de ne plus attendre les chiffres arrivent en fin de semaine ou mois par la finance ou l'informatique »</p>	<p>« Un gain important de temps pour récolter, Croiser, Synthétiser, et analyser les données ».</p> <p>« En gagnant sur le temps on gagne en réactivité pour détecter les anomalies du marché et fournir des propositions ou des réponses en temps voulu »</p> <p>« La concentration des données et leurs fiabilités sur le Bi permet un degré d'autonomie très appréciable, on peut accéder à l'information sans pour autant attendre de la recevoir d'une personne tierce ».</p> <p>« La détection et la correction de données rapidement facilite au TOP management la prise de décision ».</p>	<p>« Énormément du gain de temps ».</p>	<p>« Avec la mise en place du B.I, nous sommes beaucoup plus réactives ».</p> <p>« Ça vous rend autonome, car ça permet d'avoie et traiter l'information sans demander à qui que ce soit ».</p> <p>« Avec la BI nous somme devenue plus productive ce qui permet au management de FRUITAL d'avoir les éléments nécessaires pour la prise de décision à temp tout en assurant la fiabilité de ces éléments ».</p>	<p>« Avant on avait besoin des heures de traitement pour analyser des tableaux vu la quantité d'information, mais maintenant avec une clique vous aurez un résultat sur un Dashboard ou graph ou autre ».</p> <p>« Les user ont une grande liberté et flexibilité d'extraction de données et d'analyse ».</p> <p>« On a met à disposition du TOP management, plusieurs tableaux de bord ce qui leur facilite la prise de décision ».</p>
--	---	--	---	--	--

<p>La contribution de la business intelligence (2)</p>	<p>« Un outil qui permet non seulement d'avoir des indicateurs de performance mais aussi de prévoir la tendance et le comportement du marché, chose qui aide à s'adapter et progresser »  « Aujourd'hui, le secteur privé, pratiquement utilisent le BI comme outil stratégique d'aide à la prise de décision, par contre dans secteur publique, ils accusent un retard critique, non seulement dans les outils décisionnels mais aussi dans les outils de base d'informatisation et digitalisation des process clés et cela pour l'absence d'une politique claire de modernisation technologique.</p>	<p>« Le bi garanti des informations très fiables ce qui donne à nos analyses une fiabilité et à toute épreuve ».  Le marché algérien est très volatil, donc se doter d'un outil puissant tel que le Bi est très nécessaire pour pouvoir répondre et s'adapter rapidement aux changements du marché ».</p>	<p>« C'est un vrai gain du temps ».  « C'est nouveau plusieurs entreprise commence à penser sérieusement »</p>	<p>« Tableau de bord dynamique : Permet une prise de décision rapide ».  « Rapport de gestion : Permet des analyses rapide et fiable ».  « Rapport de reporting : Permet une consolidation et reporting des informations fiables et en respectant les deadlines ».</p>	<p>« Oui bien sûr en fournissant des données avec accès simple et rapidité sa répercute sur notre domaine IT ».  Aujourd'hui, de plus en plus de personnes utilisent les données du <u>système BI</u> dans l'entreprise. Les analystes financiers et les marketeurs travaillent eux-mêmes avec les chiffres à présent ».</p>
--	--	---	--	--	--

<p>La contribution de la business intelligence (3)</p>	<p>« Oui, car il est principalement destiné aux décideurs dans les entreprises, chose qui leur donne une meilleure visibilité sur l'activité et aide davantage à améliorer les couches de base (Bottom ) qui ne sont pas visible directement en TOP (sommet stratégique) »</p>	<p>« L'information dans un milieu professionnel ne doit pas être toujours démocratisé, vue la confidentialité de certaines informations, dans ce sens le Bi fourni un contrôle très puissant pour les différents utilisateurs en les dotant d'accès limités ».</p>	<p>« Oui c'est un moyen pour démocratiser l'accès aux informations ».</p>	<p>« Oui c'est un moyen pour démocratiser l'accès aux informations ».</p>	<p>« Oui c'est un moyen pour démocratiser l'accès aux informations ».</p>
<p>La contribution de la business intelligence (4)</p>	<p>« Avec l'architecture multidimensionnelle et aussi la mise en place des indicateurs de performance claire, KPIs »</p>	<p>« Le bi deviens une référence en termes de fiabilité de l'information ce qui améliore les activités métier ».</p>	<p>« C'est un gain du temps et d'argent ».</p>	<p>« Accessibilité rapide à l'information ; Autonomie ; Gain temps ; Aide à la prise de décision ».</p>	<p>« La disponibilité et la simplicité d'accès à l'information ».</p>

L'impact de la business intelligence (1)	« Le partage des KPI et chiffre clé de l'activité, en permanence et en temps réel, ça donne plus d'autonomie aux équipes au travail, et aussi la rapidité de se réadapter et prendre de décision pour corriger et se conformer aux contexte »	« Affirmatif ». « Exactement, avec le BI on parle toujours des mêmes chiffres et on peut les vérifier et se mettre d'accord sur les chiffres et données fournis par le BI ».	« Oui je confirme ».	« Oui la business intelligence facilite l'échange d'information avec les autres services surtout avec le top management ».	« Oui, chaque service a un accès pour extraire les données ».
L'impact de la business intelligence (2)	« Finance et control de gestion ; Commercial ; Logistique et supply ; Industrie production et maintenance ; Rh	«IT ; Supply Chain ; Commercial-Finance ».			« Commercial, finance, Production, Achats ».

L'impact de la business intelligence (3)	« Le partage de l'information et le croisement de données multidimensionnelle de toute l'activité, incite davantage la collaboration et la participation de tous les services »	« Oui la BI impact le travail collaboratif positivement ».	« Oui je confirme la BI impact le travail collaboratif ».	« Ça permet de travailler de manière efficace individuellement, ce qui impact automatiquement le travail collaboratif car il y a des interdépendances entre les deux ».	« En donnant la possibilité d'élaborer des Dashboard et graphes et tableaux d'analyse compliqué en un temps minimum ».
L'impact de la business intelligence (4)	« Un outil qui permet non seulement d'avoir des indicateur de performance mais aussi de prévoir la tendance et le comportement du marché, chose qui aide à s'adapter et progresser ».	« Avec le Bi je n'ai plus besoin d'attendre des heures pour l'extraction des données ou bien la consolidation, et surtout je ne dépends plus de beaucoup d'intervenant, ce qui rend ma productivité plus élevée ».		« Tableau de bord dynamique : Permet une prise de décision rapide ». « Rapport de gestion : Permet des analyses rapide et fiable ». « Rapport de reporting : Permet une consolidation et reporting des informations fiables et en respectant les deadlines ».	« Chaque user peut créer des Dashboard et des tableaux d'analyse adéquats ».

<p>L'impact de la business intelligence (5)</p>	<p>« Tout dépend du scope des process et activité couvertes, mais d'une façon globale, il améliore d'une façon significative l'intégrité de données »</p>	<p>« Il y a toujours un travail manuel qui se fait même avec le BI mais il faut dire que le Bi diminue à hauteur de 95% les possibilités d'erreurs manuelles ».</p>	<p>« Diminué au maximum ; parce que l'erreur est presque zéro ».</p>	<p>« Oui c'est sur ».</p>	
---	---	---	--	---------------------------	--

