

**MINISTERE DE L'ENSEINEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANAGEMENT

ENSM. Pôle Universitaire De KOLEA



MEMOIRE DE FIN D'ETUDE

Master en Entrepreneuriat et Management De Projets

Le rôle du système d'information au sein des entreprises économiques

**Cas : Entreprise Nationale des Services aux Puits à HASSI-
MESSAOUD « ENSP »**

Elaboré par :

HADJ NACEUR Serine

Encadré par :

Dr. Mehdi BOUCHETARA

Année universitaire: 2020/2021

Résumé

L'objectif de notre travail est d'identifier le rôle du système d'information au sein des entreprises économiques. L'importance de ce dernier est de présenter le système d'information à fin de dévoiler son importance et ses différents avantages avec une méthode de recherche du type mixte qui nous a permis de collecter les données sous forme d'entretiens avec cinq cadres de différents services ainsi qu'au questionnaire d'un échantillon de 30 personnes qui travaillent dans les trois services ; commercial, système d'information, direction au niveau d'une entreprise parapétrolière « ENSP ».

En résultat, les réponses récoltées auprès de nos interviewés ainsi qu'aux données du questionnaire ; nous permettent de confirmer la fiabilité de nos hypothèses à travers nos observations et les approches d'études élaborées pour conclure que le système d'information ; joue un rôle important vis-à-vis de la performance de l'entreprise économique dans l'apport de prise de décision ainsi qu'orientation stratégiques.

Mots clés : Management, Système d'information.

Abstract

The objective of our research is to identify the role of the information system in the economic companies with the importance to present it in order to reveal its importance and its different advantages. A research method of the mixed type, which allowed us to collect data in the form of interviews with five executives of different services as well as the questionnaire of a sample of 30 people who work in the three services; commercial, information system, direction in one of the petroleum's company "ENSP".

As a result, the answers collected from our interviewees as well as the data of the questionnaire; allowed us to confirm the reliability of our hypotheses and to conclude that; the information system has an important role to the performance of a company for decision-making and strategic orientation.

Key words: Management, Information system.

ملخص :

الهدف من عملنا هو تحديد دور نظام المعلومات في الشركات الاقتصادية. حيث الأهمية تكمن في تقديم نظام المعلومات الذي يمتلكه كل شركة من أجل الكشف عن مميزاته و أهدافه بطريقة المنهجية المختلطة مما سمح لنا بجمع البيانات في شكل مقابلات مع خمسة مدراء تنفيذيين من مختلف الخدمات وكذلك استبيان لعينة من 30 شخصًا يعملون في الخدمات المعنية في نظام معلومات تجاري ، على مستوى شركة اقتصادية "ENSP".

الإجابات الناتجة من الأشخاص الذين تمت مقابلتهم وكذلك بيانات الاستبيان ؛ أتاحت لنا تأكيد مصداقية فرضيتنا و ختام عملنا باستنتاج أن نظام المعلومات يلعب دورًا مهمًا فيما يتعلق بأداء المؤسسة الاقتصادية في المساهمة في صنع القرار والتوجه الاستراتيجي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة ، نظام المعلومات

Remerciements

Avec ces quelques mots s'achève un travail de longue durée, qui m'a apporté une expérience plus que fructueuse aussi bien dans le domaine d'Entrepreneuriat et Management de Projet. Le moment est venu pour moi de remercier tous ceux qui m'ont aidée à la réalisation de ce travail.

Mes remerciements vont tout d'abord à mon Dieu ; pour la force, la volonté, la santé et la patience qu'il m'a donné durant toutes ces années d'études.

Je tiens à exprimer mon sincère gratitude à mon encadreur Dr. Mehdi BOUCHETARA ; son expérience dans le domaine, son dévouement et ses nombreux conseils ont été fort utiles dans la réalisation de ce mémoire de fin d'étude.

J'aimerais adresser un spécial remerciement en particulier à Monsieur BENMERIDJA Mehdi et Madame BENYAYA Amina; Mes deux tuteurs de l'entreprise ENSP-HMD, ainsi qu'à Madame SLIMANI Saloua mon chargée de formation ; pour tout leurs support et leurs orientations et leurs soutiens durant la période de stage.

Mes remerciements vont également à ma famille ; surtout à mes chères parents, mes frères et sœurs ; pour tout leurs soutien pendant toutes ces années d'études et pour leurs sacrifices, sans oublier mon oncle BENZIADI Rabah ; qui m'a aidé à intégrer le groupe ENSP et pratiquer ma recherche au sein de cette entreprise.

Enfin ; je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes, qui ont contribué de près ou de loin à l'aboutissement de ce travail qui n'aurait pu aboutir sans leur aide.

TABLE DE MATIERE

Sommaire

Résumé	I
Remerciements	II
TABLE DE MATIERE	III
Liste des tableaux	V
Liste des figures	V
INTRODUCTION.....	2
Revue de littérature.....	6
CHAPITRE I : CADRE CONCEPTUEL.....	13
Section 01 : le système d'information	13
1.1 Le concept du management	13
1.2 La notion du système d'information	15
1.2.1 L'approche Systémique ;.....	15
1.2.2 Système d'information	17
Section 02 : Le système d'information de l'entreprise économique.....	21
2.1 La place de l'information.....	21
2.1.1 L'information ;.....	22
2.1.2 La communication.....	22
2.2 Le S.I. dans la pensée économique aujourd'hui.....	26
2.2.1 Les caractéristiques du système d'information.....	28
2.2.2 La typologie de systèmes d'information	30
2.2.3 La place du système d'information dans l'entreprise.....	31
2.2.4 La gestion du système d'information :	32
CHAPITRE II : DONNEES ET METHODES	36
Section 01 : L'intérêt du choix.....	36

1.1	Présentation de l'entreprise d'accueil.....	37
1.1.1	Fiche technique de l'ENSP :.....	37
1.1.2	Données technique de l'entreprise :	38
1.2	Le système d'information de l'ENSP	39
1.2.1	Les outils et moyens techniques de l'ENSP ;	40
1.2.2	Les principales fonctionnalités de ce système d'information ;.....	42
	Section 02 ; L'étude mixte.....	43
2.1	Approche qualitative	43
2.1.1	Recherche documentaire :.....	43
2.1.2	Choix de l'échantillon ;	44
2.1.3	Les outils et techniques de collecte des données ;	44
2.2	Approche quantitative	47
2.2.1	Le choix d'échantillon ;.....	48
2.2.2	Elaboration du questionnaire ;	48
	CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS	51
	Section 01 : Résultats	51
1.1	Résultat qualitatifs :.....	51
1.1.1	Analyse thématique du contenu ;	51
1.1.2	Interprétation du tableau ;.....	53
1.2	Résultats quantitatifs ;	55
1.2.1	Procédure de collecte des données ;.....	55
1.2.2	Analyse quantitative	56
	Section 02 : Discussion.....	67
	Conclusion ;	70
	BIBLIOGRAPHIE	73
	ANNEXES	

Liste des tableaux

Tableau 1: les supports écrits	24
Tableau 2: Analyse thématique du guide d'entretien.....	52
Tableau 3: le genre des répondants	56
Tableau 4: le service effectués	57
Tableau 5: l'expérience des répondants	58
Tableau 6: l'age des répondants.....	59
Tableau 7: les conditions de travail	60
Tableau 8: l'environnement externe de l'entreprise	61
Tableau 9: L'utilisation du SI	62
Tableau 10: les orientations stratégiques	63
Tableau 11: utilisation du SI pour la prise de décision.....	64
Tableau 12: Teste de KHI-carré	65
Tableau 13: Mesures symétriques	65

Liste des figures

Figure 1: Représentation schématisée d'un système d'information d'une entreprise.....	19
Figure 2: Le fonctionnement du système d'information (GILLET.M, 2010)	20
Figure 3: le modèle systémique de l'organisation	28
Figure 4: Représentation d'un système d'information	32
Figure 5: Entreprise Nationale des Services aux Puits	37
Figure 6: L'organigramme de l'entreprise d'accueil « ENSP »	39
Figure 7: Le système "Portail" de l'ENSP	41
Figure 8: graphe circulaire représentant le genre des répondants	56
Figure 9: Graphe circulaire des services effectués	57
Figure 10: histogramme sur l'expérience de nos répondants	58
Figure 11: histogramme représentant l'âge de nos répondants	59
Figure 12: graphe circulaire représentant les conditions du travail	60
Figure 13: graphe circulaire représentant l'environnement externe de l'entreprise	61
Figure 14: graphe circulaire représentant l'utilisation du SI	62
Figure 15: graphe circulaire sur les orientation stratégique de l'entreprise	63
Figure 16: Le graphe circulaire représentant l'utilisation du SI pour la prise de décision.....	64
Figure 18: Histogramme représentant le teste de KHI-carrée.....	66

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Les possibilités techniques et les enjeux économiques actuels incitent toute entreprise à réaliser des systèmes de plus en plus complexes. La concurrence accrue impose aux entreprises une réaction rapide et une prise de décisions pertinentes suite à l'évolution des marchés. **(PILLO.JEAN-FRANCOIS, 2019)**

Dans ce contexte, il n'est plus possible sans avoir accès aux informations significatives relatives au problème traité car l'époque où une faible quantité d'informations était suffisante pour décrire la situation d'une entreprise appartient au passé à l'accroissement des quantités d'information requises par les décideurs a rendu l'identification et l'accès de plus en plus difficiles et qu'avec une telle dynamique peut trouver son origine dans le développement rapide des technologies de l'information et de communication.

Aujourd'hui, les enjeux de l'entreprise sont devenus nombreux, mais l'enjeu majeur est lié à la propre performance de l'entreprise. Ceci ne peut se concrétiser qu'avec un système d'information, offrant une gestion performante et optimale. C'est désormais l'élément clé de la pérennité de l'entreprise.

Confronté à la sphère entrepreneuriale, on peut prendre conscience des enjeux auxquels les entreprises doivent faire face. Chacune est unique. Tout comme ses besoins, comme ses clients et comme ses objectifs.

Cette unicité exige des solutions tout aussi uniques et nous a permis de peaufiner plusieurs compétences : Etudier les besoins d'un client, chercher une solution adaptée pour y répondre, identifier les risques et opportunités technologiques, mise en œuvre de la stratégie et de la politique des systèmes d'information et de télécommunications d'une organisation, et veiller à la performance et à l'optimisation du SI, à la fois performant et ergonomique dans le but de faciliter la gestion de l'information, et les organisations de tout type et dans le monde entier cherchant à automatiser leurs systèmes d'information.

Etre un responsable de système d'information au sein d'une entreprise c'est être responsable de la mise en œuvre de l'évolution, de la fiabilité et de la sécurité des systèmes d'information de l'organisation en adéquation avec les objectifs stratégiques à fin d'identifier

le rôle générale de ces systèmes d'information qui représente un sujet d'actualité dont avoir au finale une bonne gestion et une bonne performance.

Toute recherche scientifique a des objectifs qui se résument dans la collecte des données concernant le thème et la vérification des hypothèses proposées au début de la recherche, notre enquête a pour objectif d'obtenir des données fiables afin de savoir le rôle de l'information dans le bon fonctionnement de l'entreprise et d'étudier la fonction du système d'information dans le processus de traitement et de mémorisation d'un flux d'information.

Dans ce contexte et d'après les auteurs ; (**BIDAN.MARC, 2020**), (**POGGIOLI.JEAN-PAUL, 2021**) et (**CONSTANTINIDIS.YVES, 2018**); les entreprises se dirigent vers plus de réactivité, plus de décentralisation, plus d'implication individuelle et plus d'autonomie, cela signifie deux choses : un besoin plus grand d'information et de systèmes pour les organiser.

Cette réalité s'installe au cœur de l'activité de l'entreprise. Une entreprise crée de la valeur en maîtrisant la gestion de l'information, d'où l'implication des systèmes d'information dans l'organisation.

Face à ce phénomène, les dirigeants des entreprises, se trouvent confrontés à de nombreuses questions et abordent les systèmes d'information sous différents angles ; tel que les trois auteurs ont constaté ; comme un outil de management de l'information ; comprendre comment utiliser un système d'information dans la gestion efficace de l'information, ainsi comme un outil d'aide à la décision. Le système d'information est-il devenu le support de toute circulation d'information et de toute décision et comment peut-il constituer un soutien à la prise de décision dans l'entreprise?

C'est pourquoi ces nombreuses recherches scientifiques, ont été menées ces dernières années afin d'essayer de répondre à ses multiples questions et ce qui nous a poussés et inspirés par eux de notre part à élaborer ce travail.

Cependant, On a donné plus d'importance à la question du degré d'existence du système d'information dans les entreprises économiques.

Problématique ;

L'entreprise est un système complexe dans lequel transitent de très nombreux flux d'information. Sans un arrangement de ce flux l'entreprise peut très vite être dépassée et ne peut plus fonctionner avec une qualité et une quantité de service satisfaisante mais ; l'enjeu de toute entreprise est de mémoriser, traiter et distribuer l'information à un temps record. Et pour qu'elle permette d'accroître son efficacité et ses chances de succès elle doit s'interroger au maximum sur la valorisation permanente et sur l'utilisation optimum de ces ressources en essayant d'augmenter ces fortunes, elle fait appel aux systèmes d'information pour son bon fonctionnement et sur lesquels s'effectuent les différentes politiques telles que la prise de décision. **(BERTALANFY.VON, 2003)**

Le système d'information est construit grâce à plusieurs méthodes et technologies: Plateformes, protocoles de communication, environnements et outils de développement, modèles de conception des données, types de Système de Gestion Base de Données etc., La complexité pour faire inter opérer des systèmes d'information réside au niveau de cette diversité de méthodes de conception et de technologies d'implémentation.

Pour les données en particulier, les systèmes d'information disposent des sources de données très intéressantes couvrantes l'ensemble des domaines d'activité et pourront servir pour développer des applications d'analyse qui exploitent cette richesse d'information distribuées sur ces différents systèmes d'information.

Un système d'information est une construction formée d'informations, de traitements, de règles d'organisation et de ressources humaines et techniques. Les ensembles d'information sont des représentations partielles de faits qui intéressent l'institution, l'organisation ou l'entreprise.

Les traitements constituent des procédés d'acquisitions, de mémorisations, de transformations, de recherches, de présentations et de communications d'informations. Les règles d'organisation régissent l'exécution de traitements informationnels. Ce sont les ressources humaines et techniques qui sont ce qui est requis pour le fonctionnement du Système d'Information. Le système d'information de l'entreprise est essentiel à sa compétitivité. Ces managers doivent en maîtriser les rouages, savoir comment ils influent sur l'organisation, comment ils peuvent la rendre plus performante.

C'est un atout dans la compétition commerciale. Mais il en est aussi un élément critique car la maîtrise stratégique pour l'entreprise, repose sur des outils spécifiques et des savoirs dédiés qu'il faut manier avec cohérence et savoir-faire, une expertise.

Les systèmes d'information ont profondément modifié l'économie des entreprises et ont aussi multiplié les possibilités d'organisations du travail ainsi que l'esprit économique. Ce dernier va de la collecte d'information à la création de nouvelles connaissances organisationnelles et renforce l'aptitude de l'entreprise à développer simultanément l'innovation technique, l'amélioration des processus de production et l'exploration des opportunités d'application des innovations à un portefeuille de produit en constante évolution et il reste que l'information constitue le cœur de tout dispositif d'intelligence économique.

A l'aide des auteurs cités ci-dessus (**PILLO.JEAN-FRANCOIS, 2019**) et (**EYNAUD.PHILIPPE, 2012**) qui nous ont inspiré avec leurs articles pour choisir ce domaine riche et intéressant ; notre recherche porte donc sur l'étude de la liaison entre le système d'information et la performance de l'entreprise. Elle a pour but d'examiner le rôle du système d'information appliqué à la gestion d'entreprise, voir quelle relation peut-on établir entre le système d'information et la performance de l'entreprise à fin d'identifier son importance au sein des entreprises économiques.

Dans cette perspective, notre recherche s'attache à répondre à la question principale suivante :

«Quelle importance occupe le système d'information vis-à-vis de la performance de l'entreprise économique? »

(ELIDRISSLDJAMILA, 2010)

De cette problématique, un certain nombre de sous questionnements peuvent être mis en avant:

- Comment utiliser un système d'information dans la gestion efficace de l'information ?
- Le système d'information est-il devenu le support de toute circulation d'information et de toute décision ?
- Le système d'information a-t-il une influence directe sur la réalisation de la stratégie d'entreprise ?

Hypothèses :

D'après les informations qu'on a obtenues lors de nos recherches sur la liaison et l'identification du système d'information de l'entreprise et son importance, on pourra répondre à notre question de recherche sous deux hypothèses suivantes:

Hypothèse n°1 : L'utilisation des technologies de l'information et de la communication facilite la circulation de l'information et aide à la prise des décisions d'une manière lucide dans la gestion de l'entreprise. (SALAMATE, 2020).

Hypothèse N° 2 : Le recours au système d'information est devenu une obligation, pour garantir plus de rapidité dans la gestion de l'information donc la possibilité de suivre les orientations stratégiques de l'entreprise. (ATTAR, 2020)

Revue de littérature

De nombreuses recherches, ont été menées ces dernières années afin d'essayer de répondre à ses multiples questions qui font l'objet de notre recherche. Citons quelques articles nécessaires avec des informations importantes pour notre concept de recherche à fin de répondre à notre problématique.

Le rôle de système d'information au sein des entreprises est un sujet pertinent, au point que toutes les entreprises ou organisations possèdent un système d'information à fin de gérer leurs business et activités tel qu'elles-mêmes représente un système spécial.

(VALIORGUE, 2020) a pu traiter des notions complexes dans le droit des sociétés qui sont impactées par les récents changements législatifs qui constitue également une lecture singulière et personnelle des changements générés sur la gouvernance des entreprises ; elles occupent une place essentielle dans nos vies quotidiennes. (VALIORGUE, 2020)

Elles fournissent l'ensemble des aliments nécessaires à la physiologie humaine depuis la production des matières premières agricoles jusqu'à la distribution de la nourriture. Elles assurent notre mobilité à travers la fabrication d'infrastructures et supports de déplacement. Elles nous habillent, nous soignent et fournissent l'énergie dont chacun d'entre nous a besoin pour mener à bien ses occupations.

D'après **(EL HAMMIOUI, 2019)** la notion de compétence qui s'est imposée ces dernières années dans le champ de la gestion des ressources humaines est considérée par de nombreux chercheurs; comme étant la réponse adéquate aux questions posées par l'entreprise, dans un contexte économique en mutation. **(EL HAMMIOUI, 2019)**

Les compétences vont permettre aux entreprises non seulement d'effectuer leur travail de la bonne façon, mais de l'effectuer en ayant un impact sur la performance de l'entreprise qui nous mène à constater la vraie définition de compétence qui se définit comme un ensemble de savoir, savoir-faire et savoir être qui sont spécifiés dans l'exercice d'un emploi ou d'un métier, dans une situation d'activité donnée.

La compétence n'est donc pas établie à priori, elle résulte de l'action, elle-même dans laquelle l'individu est engagé. C'est une combinaison de connaissance, de savoir-faire, expériences et attitudes s'exerçant dans une situation de travail concrète.

En management, le concept « stratégie » est l'un des plus galvaudés. Dans chaque cas, le terme peut faire référence à des qualificatifs qui diffèrent tels que : Action, idée, ressource..., ainsi chaque division de l'entreprise (RH, Audit, Contrôle de gestion, marketing...) s'attache à inclure le terme dans son développement, ce qui peut générer des confusions significatives.

De ce fait, les deux chercheurs **(GBAOUL.B, 2020)** constatent que les départements de l'entreprise se trouvent donc dans l'obligation de formuler un seul discours dans lequel les stratégies des différents départements de l'entreprise sont complémentaires et non unifiées fonctionnelles tel qu'AAMOUM.H et GBAOUI. B le décrivent et c'est ce qui détermine la perception et l'évaluation de l'organisation de la part des parties prenantes quand en sciences de gestion, la stratégie a été étudiée d'une manière approfondie dans plusieurs écrits. **(GBAOUL.B, 2020)**

Cependant et afin de rapprocher le terme « stratégie » avec l'objet de leur travail, qui ont été jugés nécessaires de le cerner selon les deux approches : Par les contenus et par les processus tel que leur but c'est d'élaborer une chaîne explicative des performances stratégiques et bien expliquer le concept « stratégie » dans différents domaines dans le contexte de management stratégique de l'entreprise sous une analyse des données de l'approche microéconomique en stratégie.

Cependant ; la compétence fait partie de la stratégie de l'entreprise car les compétences nouvelles constituent des atouts compétitifs à l'égard des concurrents selon **(SALAMATE, 2020)**. L'organisation du travail repose sur la notion de compétence (entre les compétences acquises et les compétences requises). **(SALAMATE, 2020)**

Les missions et tâches sont réparties en fonction des compétences disponibles de chaque individu. Les managers ont comme mission de guider leur équipe pour une réussite optimale de leur mission. Ils sont amenés à détecter les compétences de leurs collaborateurs pour les affecter au mieux.

(SALAMATE, 2020) Déduit que la mise en place d'une bonne démarche de management de la performance, nécessite une architecture informatique satisfaisante qui contribue à la l'extraction des informations pertinentes. **(SALAMATE, 2020)**

Pour bien être convaincu de notre choix de contexte sur l'identification du rôle du système d'information au sein de l'entreprise et le degré de son importance citons un exemple qui vise à vérifier la relation existante avec la tenue régulière de la comptabilité, en permettant la fourniture des informations de gestion en temps réel, pour la prise des décisions de gestion et la performance des PME.

Ces PME ont des systèmes d'informations comptables et financières de fait et non structurés dont le contexte est Système d'informations comptables et financières, et performance des petites et moyennes entreprises ; ce qui implique que les PME doivent être suffisamment informées sur l'évolution des marchés des facteurs de production et de leurs acteurs. **(KHUABI, 2020)**

En vue de l'émergence d'une nouvelle économie dite de l'information, doit être organisée en un système d'information adapté à chaque PME par rapport à la vision stratégique du manager, à son organisation globale et à ses moyens tant humains, matériels que financiers. Devons permettre aux gestionnaires d'être suffisamment informés tant sur le plan interne qu'externe en vue de prendre des décisions opportunes en temps réel.

(BERTRAND, 2021) confirme qu'à fin de montrer que la construction du SI actuelle repose sur la théorie de l'activité, que la communauté de pratique détient un rôle important dans la réussite de cette construction ; ce qui récapitule l'importance du contexte qui est d'identifier une forme de construction du système d'information de gestion universitaire sous une

méthode d'analyse et une étude de recherche qualitative tel que les données se basent sur des modalités de fonctionnement que cet auteur décrit antérieurement. **(BERTRAND, 2021)**

Notamment, sur la présence d'une nouvelle gouvernance du numérique universitaire, une modalité de fonctionnement en réseau s'appuyant sur tous les acteurs et membres de l'université ; ainsi que les informations sur la communauté de pratique afin de constater que les enjeux sont importants pour l'Enseignement supérieur et de la recherche.

Il s'agit aussi bien d'enjeux financiers : Un nouveau projet SI à ambition nationale se chiffant en dizaine de millions d'euros sur la durée de la solution, mais aussi en terme d'enjeu stratégique. Avoir associé depuis tout temps les usagers à la construction du SI universitaire a permis à l'Enseignement supérieur et de la recherche de ne pas avoir de catastrophe industrielle, c'est-à-dire un projet stoppé après plusieurs années de développement.

Chaque système d'information utilise des différentes méthodes ou outils quel que soit de communication ou d'informatique, et chaque outil a son rôle précis comme l'identification d'alignement stratégique du système ERP par exemple avec les métiers des organisations qui constituent une préoccupation prioritaire de la direction stratégique et celle du système d'information dont le contexte c'est de se baser sur le processus dynamique de l'alignement stratégique du système ERP bien souvent.

(ATTAR, 2020) A pu l'identifier avec son études et différentes recherches qu'au final et en résultat ; ERP considère comme le facteur clés qui contribue à la performance, puisque les organisations qui réunissent davantage leurs stratégies d'affaire avec leur système d'information sont plus performantes que celles qui ne le font pas. Tel qu'en résultat, c'est que la notion dynamique de l'alignement stratégique du système ERP est un sujet émergent qui prend une place croissante dans les entreprises. **(ATTAR, 2020)**

Sans oublier que les établissements hospitaliers en France aussi comme exemple qui traversent une crise sans précédent, la forte progression de la pandémie de la COVID-19 bouscule les processus de management et plus particulièrement la gestion des flux des patients comme **(GARIDI, 2020)** le constate. **(GARIDI, 2020)**

Peu de travaux ont étudié l'adoption des TIC dans un contexte de crise marqué par une forte affluence des patients ; dont la finalité est d'apporter une compréhension des leviers et freins à

l'adoption d'un système d'information par les établissements hospitaliers dans le cadre de la crise sanitaire du coronavirus, afin d'apporter un éclairage aux hôpitaux sur les déterminants actionnables pour une meilleure gestion et traçabilité des flux tendus des patients et la diffusion des nouvelles technologies de l'information ayant conduit à d'importants changements de comportement social pour faire face à la crise où on constate l'importance du système d'information même dans la gestion et le management d'un hôpital.

Les managers et les entreprises qui investissent dans les systèmes et la technologie de l'information en attendent une valeur économique réelle. La décision de mettre en place ou d'améliorer un SI suppose que les résultats obtenus seront conformes aux attentes.

D'après **(PILLO.JEAN-FRANCOIS, 2019)** un SI peut constituer un instrument important de production de valeur, s'il permet à l'entreprise d'augmenter ses revenus ou de diminuer ses coûts ; en fournissant de l'information qui aide les managers à prendre de meilleures décisions ou qui améliore le déroulement des processus. **(PILLO.JEAN-FRANCOIS, 2019)**

Par exemple, un SI qui sert à analyser les données des caisses d'un supermarché ; peut permettre aux managers d'augmenter la rentabilité de l'entreprise, en les aidant à prendre de meilleures décisions concernant les produits à garder en stock et la publicité à faire dans les points de vente.

Pour bien comprendre les SI, le manager doit saisir l'ensemble de leurs dimensions qui se rapportent à l'organisation, à la gestion et à la technologie de l'information, ainsi que la manière dont ils fournissent des solutions aux problèmes posés par l'environnement de l'entreprise.

Nous appelons « culture des SI », cette compréhension globale des SI qui correspond à la connaissance des aspects de gestion et d'organisation des systèmes, ainsi que de leurs dimensions techniques. Il s'agit d'une approche à la fois comportementale et technique des SI. Par opposition, la culture informatique met l'accent sur les connaissances relatives aux seules technologies de l'information.

(LAUDON.KENNETH, 2018) Affirme que les systèmes du niveau de la gestion, également appelés « système du management opérationnel » (SMO) qui représente l'un des types de système d'information, sont conçus pour assister les cadres responsables des activités et/ou des entités dans leurs missions de coordination et de pilotage réactifs. La principale question

à laquelle ils doivent répondre est la suivante: « où en sommes-nous par rapport à nos prévisions et nos objectifs opérationnels? » ; Ces SMO fournissent généralement des indicateurs déterminés, des rapports périodiques plutôt que de l'information détaillée sur les opérations. (LAUDON.KENNETH, 2018)

Notre thème de recherche représente un sujet enrichissant d'actualité : C'est un contexte dans lequel notre objectif est de démontrer et d'identifier le rôle du système d'information et son importance au sein de l'entreprise économique ; tel que la minorité des cadres ou des organisations ignore son efficacité, sa capacité et sa fiabilité dont l'amélioration dans leur performance et développement stratégique ; quant à la concrétisation des préoccupations scientifiques fixées précédemment ; Notre travail se subdivise en trois (3) chapitres : Cadre conceptuel, données et méthodes, résultats et discussions.

Le premier chapitre s'identifie à partir des écrits cités dans la revue de littérature ; des modèles qui peuvent servir à étudier la relation et la liaison entre le système d'information et la performance de l'entreprise afin de découvrir son rôle initiale et son importance. Le chapitre se poursuit avec l'introduction à notre cadre conceptuel comportant une présentation globale qui s'ensuit d'une définition de management et le système d'information Puis on entame sur les usages de l'information ainsi sur la présentation de système d'information de l'entreprise.

Le deuxième chapitre présente la méthodologie adoptée pour cette étude qui traitera de plusieurs éléments essentiels ; parmi ses éléments on trouve : L'intérêt du choix ou on va présenter l'entreprise d'accueil « ENSP », un groupe de services parapétroliers dont la mission est de satisfaire durablement, par l'innovation et l'action, les besoins de son actionnaire « SONTRACH » et de ses associés étrangers, ainsi les approches utilisées.

Cette dernière représente une étude mixte avec les deux approches qualitative et quantitative qui, seraient lié à la compréhension plus vaste et plus rigoureuse de notre thème de recherche.

Le troisième chapitre représente les résultats et les discussions de notre analyse de recherches afin de répondre à notre problématique ainsi qu'à la fiabilité des hypothèses posées.

Enfin nous concluons ce mémoire en abordant les implications et les contributions de la recherche puis nous finirons par répondre à notre problématique dans un épilogue avec un bref retour sur la pertinence de cette étude.

CHAPITRE I : CADRE CONCEPTUEL

CHAPITRE I : CADRE CONCEPTUEL

Avant de se lancer dans un sujet, il est primordial d'en définir clairement le cadre pour pouvoir cibler ce qui fait partie du sujet à traiter, ou le connaître. C'est précisément l'intérêt de cette partie présentatrice de la notion du système d'information. Dans ce cadre, nous chercherons tout d'abord à définir précisément la notion de S.I, puis nous tenterons d'identifier ses fonctions avant de se demander quelle place occupe t-il véritablement dans l'entreprise.

1 Section 01 : le système d'information

Selon **(CRUTZEN, 2004)** dans un monde où l'environnement économique d'une entreprise se complexifie, l'information constitue la boussole de l'entreprise. Cela lui permet de fixer le cap et de vérifier où elle va, et corriger lorsque cela est nécessaire. **(CRUTZEN, 2004)**

Le Système d'Information est une notion qui peut paraître abstraite, nous allons donc proposer une définition complète et claire. Pour cela, nous définirons séparément les deux termes qui composent le concept : « information » et « système ». Puis, nous analyserons son mode de fonctionnement afin de comprendre réellement son utilité.

1.1 Le concept du management

La théorie de management apparaît suite à la croissance forte du Japon. Le Japon bénéficierait d'un avantage organisationnel. Il s'agit en fait de la critique du taylorisme. Cette structure reposait sur une main d'œuvre sans qualification, or cette catégorie de la force de travail s'est amoindrie. Il s'agit de développer l'autonomie des salariés et leur créativité. Il faut également mieux utiliser les équipements. **(BERDUGO.ALAIN, 2005)**

C'est le problème de la flânerie du capital et non celui des travailleurs. Il est nécessaire d'intégrer les travailleurs dans l'entreprise. Il faut se soucier d'eux, leur donner un profil de carrière, les motiver aux résultats de l'entreprise, développer l'aspect humanitaire de l'entreprise. Le taylorisme concernait l'OST, il faut une vision plus large de l'entreprise.

D'après **(MORLEY.CHANTAL, 2011)**, il s'agit également d'une critique du fordisme, car on assiste à une disparition de la standardisation. On recherche aujourd'hui la différenciation des

produits et la flexibilité, or le fordisme est trop rigide et statique et d'autres éléments sont pris en compte pour aller vers une politique systémique. (MORLEY.CHANTAL, 2011)

Il y a un lien étroit entre l'organisation technique et sociale de l'entreprise d'où le recours aux méthodes systémiques tel que l'importance des phénomènes non quantifiés, les problèmes de souplesse et de fluidité de l'entreprise, l'importance de l'intégration des diverses activités, la critique de la direction par objectifs qui tentent de décroiser l'entreprise ; du coup il faut faire bénéficier à l'ensemble de l'entreprise la circulation de l'information.

L'entreprise est une transformation d'inputs. La politique de la firme revient à optimiser la technique de production. L'entreprise en économie de marché, les biens sont de plus en plus sophistiqués, l'environnement bouge, il faut vendre avant de produire. Cette politique vise avant tout une adaptation aux différents marchés.

L'entreprise comme système ouvert sur l'environnement ; on va agir sur l'environnement pour le structurer. On impose certains produits comme (GABAY.JOSEPH, 2009) le confirme en vue d'une stratégie dynamique. On modifie l'entreprise et l'environnement. Mise en place d'une véritable stratégie de développement. La fonction Marketing se développe. Une gestion de plus en plus complexe, d'où la nécessité de l'intégration, on raisonne en systèmes. (GABAY.JOSEPH, 2009)

- **Le Management du système d'information** : est une discipline du management regroupant l'ensemble des connaissances, des techniques et des outils assurant la gestion de données et de leur sécurité.

Le management des systèmes d'information comme a souligné (LIOTTIER.MIGUEL B. , 2021) ;

« Le management de SI est système intégré homme-machine qui fournit les informations supportant les opérations de la gestion et la prise de décision dans une organisation sociale. ».

Il est influencé par les recherches réalisées sur les structures des systèmes, et de conceptualisation de l'aide à la décision au niveau de l'information, au niveau de la gestion. Dans le vocabulaire du management, le terme « système d'information » est très souvent utilisé avec des acceptations diverses ; généralement, l'accent est mis sur un aspect technologique, pour évoquer des réalisations à base d'ordinateurs et de réseaux.

En réalité, comme le précise **(REIX.ROBERT., 2004)**, la notion de système d'information est beaucoup plus riche que celle sous-entendue par ces usages approximatifs, privilégiant trop souvent l'aspect spectaculaire des technologies de l'information. , nous montrerons que tout système d'information est un objet multidimensionnel pouvant être caractérisé selon trois dimensions principales : **(REIX.ROBERT., 2004)**

-Une dimension informationnelle : la vocation première du SI, est de fournir de l'information à ses utilisateurs, cette information peut être utilisable par l'être humain et doit être matérialisée sous forme de signaux accessible à nos sens.

-Une dimension Technologique: C'est l'utilisation des technologies; matériels et logiciels ; historiquement la notion même de SI a émergé avec les premières utilisations des ordinateurs dans les entreprises, qu'aujourd'hui la très grande majorité des réalisations reposent sur les techniques électroniques de traitement de données.

Ces réalisations sont construites autour d'ordinateurs fonctionnant sous la conduite de programmes enregistrés (logiciels). L'évolution technologique dans ce domaine est extrêmement rapide. Elle tend à compresser le temps et l'espace, à l'expansion de l'information stockée, à la flexibilité d'usage et à plus de connectivité.

-Une dimension organisationnelle: Le système d'information est un élément déterminant du fonctionnement de l'organisation, son rôle est de fournir des représentations, de structuration, d'automatisation et de coordination de l'action des différents acteurs de processus de travail.

1.2 La notion du système d'information

1.2.1 L'approche Systémique ;

D'après STEPHEN Robbins et DAVID DeCenzo l'analyse de l'entreprise selon une perspective systémique est l'idée qui revient au milieu des années 60.

L'approche systémique définit comme un ensemble d'éléments interdépendants agencés de manière à former un tout cohérent. Les sociétés sont donc les systèmes tous comme les ordinateurs, les automobiles. **(ROBBINS.STEPHEN, 2004)**

ROSNAY définit le système comme étant un ensemble d'éléments en interactions dynamique et organisé en fonction d'un but. **(VOLANT.CHRISTIAN., 2002)**

Il ressort de ces deux définitions que le système se compose d'éléments indépendants et reliés entre eux dans un but précis ; tous en restant dépendant d'un environnement plus

complexe.

Selon STEPHEN Robbins et DAVID DeCenzo il existe deux grands types de système:

« *Les systèmes ouverts et les systèmes fermés n'interagissent jamais avec leur environnement et n'en subissent aucune influence. A l'inverse une approche sous l'angle de système ouverts reconnaît l'existence d'interactions dynamique entre le système et son environnement* » (**ROBBINS.STEPHEN, 2004**) (voir la figure 1).

L'entreprise est perçue comme un système ouvert en interaction permanentes avec son environnement.

- **Définition du système ;**

Un système est un assemblage d'éléments reliés entre eux compris dans un ensemble plus grand. En latin et en grec, le mot « système » veut dire combiner, établir, rassembler. Un sous-système est un système faisant partie d'un autre système. Généralement, un système est constitué de composants (ou d'éléments) organisés ensemble dans le but de faciliter le flux d'informations, de matières ou d'énergie. (**BERTALANFY.VON, 2003**)

Pour définir un système, on peut aussi s'appuyer sur la théorie générale de Ludwig VON BERTALANFFY. Pour lui, ce sont quatre concepts qui définissent ce terme: (**BERTALANFY.VON, 2003**)

- L'interaction (ou l'interrelation) : Selon Edgar Morin, les interactions "sont des actions réciproques modifiant le comportement ou la nature des éléments, corps, objets, phénomènes en présence ou en influence » ;
- La totalité (ou la globalité) : Un système est un ensemble d'éléments, mais ce n'est pas que cela, les relations entre les données doivent aussi être prise en compte ;
- L'organisation : L'organisation est le processus dans lequel les informations vont se regrouper, s'assembler et former une structure ;
- La complexité : La complexité d'un système correspond à trois facteurs ; le degré élevé d'organisation, l'incertitude de son environnement et la difficulté ou l'impossibilité d'identifier tous les éléments et de comprendre toutes les relations en jeu.

- **Les caractéristiques du système sont : (BERTALANFY.VON, 2003)**

- L'environnement : Pour une entreprise tout système est ouvert et dépendant de son environnement ;

- La finalité du système : Un système est conçu dans un certain but ;
- L'autonomie : Un système s'adapte et acquiert de l'autonomie par apprentissage permanent ;
- L'auto-organisation : Un système est capable de sauto-organisé en adoptant son comportement, ses activités et ses composants à des situations variées ;
- Le principe de la complexité par le bruit : Ce principe consiste à considérer le bruit comme créateur d'information, ainsi le hasard génère d'avantage de complexité organisationnel, donc de richesse, que de désorganisation ;
- Le temps : Le temps est envisagé ici dans sa double dimension historique et prospective.

1.2.2 Système d'information

- **Définition d'un système d'information ;**

Nous venons de voir que les entreprises ont une multitude d'informations à gérer et qu'elles doivent mettre en place ce que l'on appelle un système d'information. Mais qu'est-ce qu'un système ? Pour Jean-Louis Le Moigne un système, c'est : **(GILLET.M, 2010)**

- Quelque chose : un objet réalisable appartenant au monde réel, et non à une idée.
- Dans quelque chose : Le système va interagir avec son environnement. On ne peut pas se concentrer sur une seule chose, il faut prendre en compte toutes les interactions.
- Pour quelque chose : Il faut connaître la finalité poursuivie par l'organisation : recherche d'un profit ou un service à rendre.
- Fait quelque chose : L'activité de l'organisation va l'amener à sa finalité. Pour cela, il faut que l'activité crée de la valeur ajoutée. Le facteur de création de valeur est l'humain.
- Par quelque chose : Pour que l'homme soit performant, il faut structurer les actions des acteurs et faire circuler les flux nécessaires à ces actions.
- Qui se transforme dans le temps : L'action de création de valeur ajoutée évolue, notamment parce que c'est un processus* de transformation de ressources.

On pourrait donc penser qu'un système d'information représente un ensemble d'informations, mais c'est un peu plus compliqué puisque ce dernier est représenté comme la deuxième dorsale nerveuse après les hommes au sein d'une entreprise.

La définition de LAUDON K. et LAUDON L. du système d'information est la

suivante : «un système d'information est un ensemble de composantes inter reliées qui recueillent de l'information, la traitent, la stockent et la diffusent afin d'aider à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein de l'organisation». **(LAUDON.KENNETH, 2018)**

Lorsque le cycle économique d'une entreprise est ralenti ou même arrêté, le gestionnaire de l'entreprise va chercher à trouver d'où viennent ces ralentissements (sous-payer ou sur payer les salariés, ne pas bien le gérer, le former ou bien le motiver, etc.). Une fois les problèmes trouvés, il lui faut organiser des moyens pour être informé en temps réel de l'état d'avancement sur la résolution de ces derniers : c'est ce qui va constituer le système d'information. **(EYNAUD.PHILIPPE, 2012)**

Le schéma ci-après représente un Système d'Information d'une entreprise :

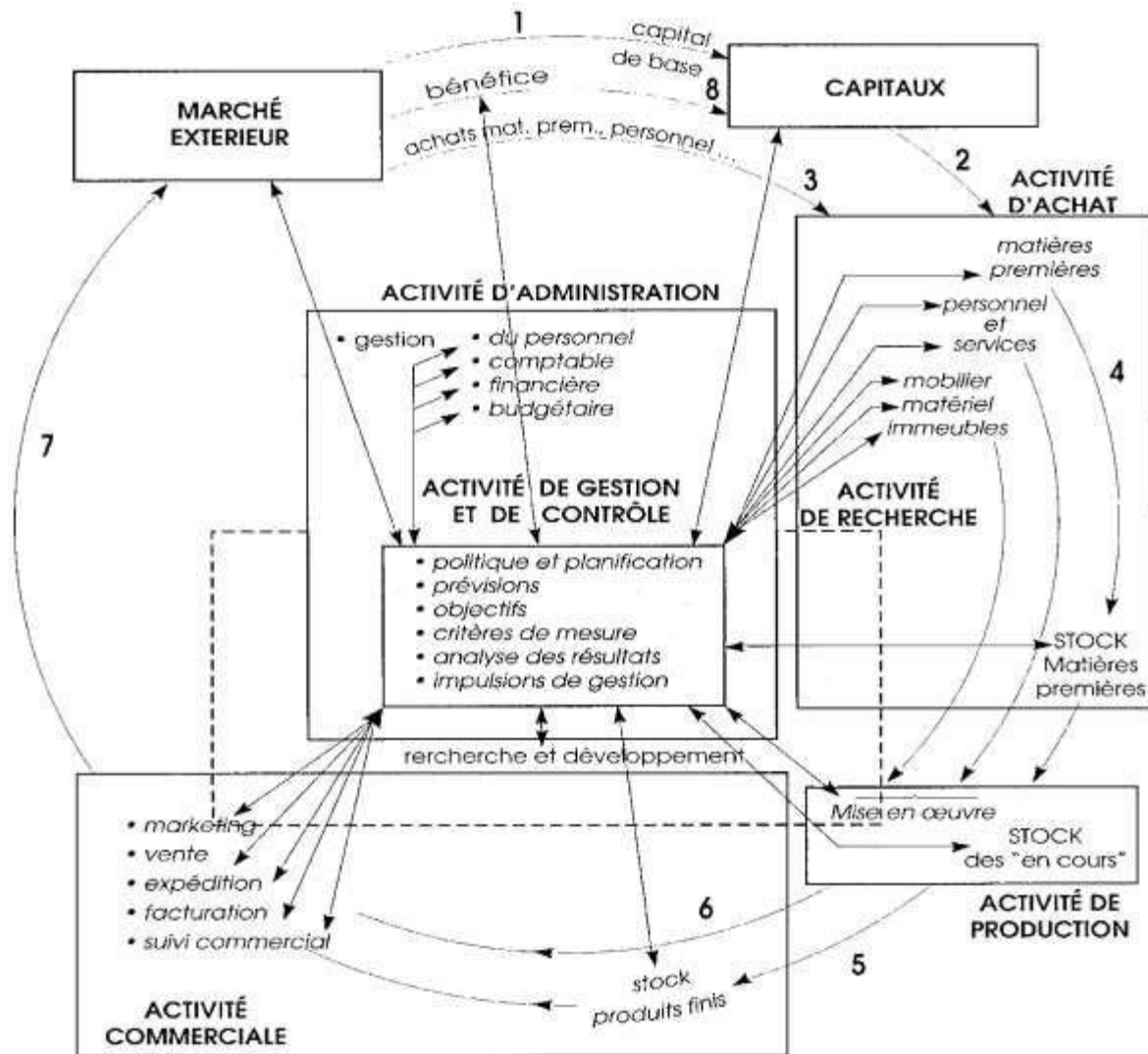


Figure 1: Représentation schématisée d'un système d'information d'une entreprise (EYNAUD.PHILIPPE, 2012)

Un système d'information ne doit pas être confondu avec un système informatique qui lui est composé d'ordinateurs, de programmes, de logiciels au sein d'une entreprise.

La mission du système d'information est de gérer les informations opérationnelles et décisionnelles et donc de faciliter l'échange de ces informations entre les différents acteurs de l'entreprise. Il véhicule l'information au sein des organismes.

Selon LAUDON K. et LAUDON L. (LAUDON.KENNETH, 2018), un système d'information peut être de différents types :

- Manuels ; c'est-à-dire qu'il repose sur l'utilisation du papier et du crayon.
- Parallèle ; ceci représente la bouche à oreille.
- Informatisé ; le Système d'Information repose sur des technologies informatiques, des logiciels et du matériel. Lorsque nous parlerons de système d'information au

cours de ce mémoire, nous faisons référence à ce dernier type de système : le système d'information informatisé

• **Fonctionnement du système d'information ;**

Le système d'information est en quelque sorte la mémoire de l'entreprise. Selon l'approche systémique (GILLET.M, 2010) l'entreprise peut se décomposer en trois sous-systèmes qui sont en perpétuelle interaction : (CASTILLO.OPHELIE, 2019)

- Le système d'opération (module opérationnel MO) :

C'est là où s'effectuent les processus de production (action pour la transformation de ressource en produit ou service)

- Le système de décision ou de pilotage (module pilotes MP) :

C'est ce système qui exerce un control, une régulation, décision pour assurer la cohérence entre l'objectif et les actions.

- Le système d'information :

C'est l'interface entre les modules pilotes et les modules opérationnels .il enregistre, mémorise et traite les informations en prévenance MO, afin d'informer les MP .Ces derniers vont utiliser ces informations pour prendre décision d'action. Enfin le Système d'Information renvoie ces décisions aux MO .Voir le schéma qui vient après :

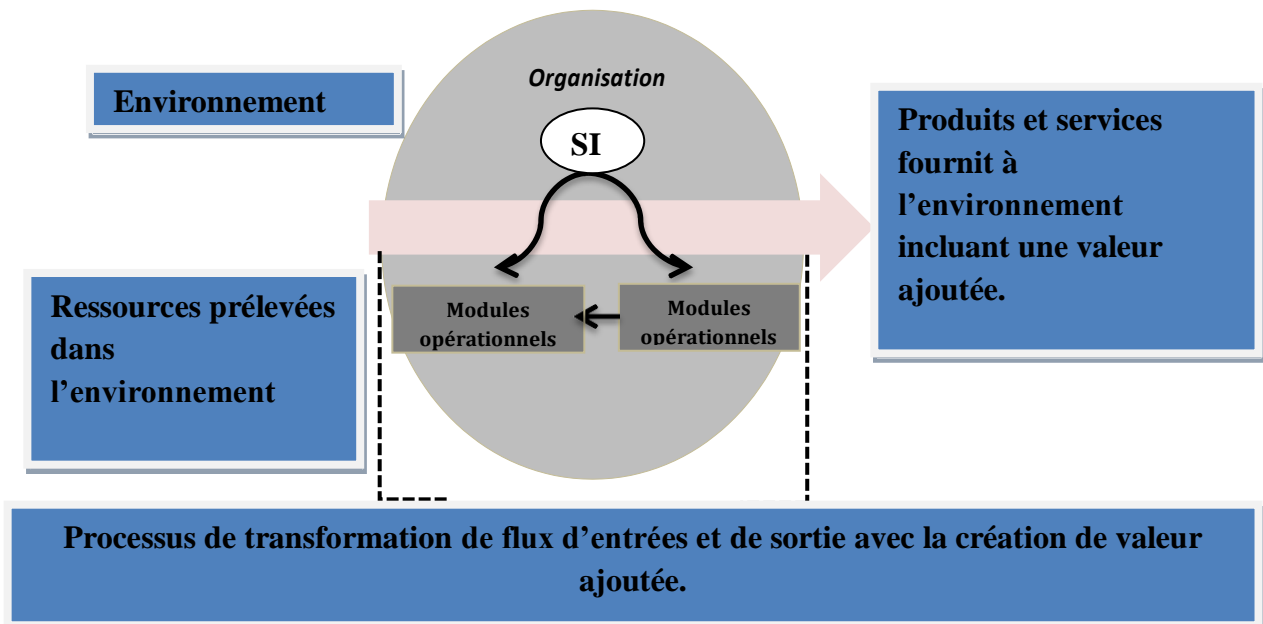


Figure 2: Le fonctionnement du système d'information (GILLET.M, 2010)

Donc, on remarque que toutes ces définitions aboutissent au même but, que le système d'information est l'ensemble des méthodes, techniques, et outils pour la mise en place et l'exploitation de la technologie informatique nécessaire aux utilisateurs et la stratégie de l'entreprise.

2 Section 02 : Le système d'information de l'entreprise économique

Avec l'internalisation des marchés, l'entreprise économique doit s'adapter, si possible anticiper, parfois influencer, en tout cas réagir avec agilité. Pour y parvenir dans de bonnes conditions, les gestionnaires d'entreprises ont besoin de l'information appropriée, au moment opportun, pour la prise de décision. La place centrale qu'occupe l'information dans le processus de prise de décision n'est plus à démontrer. Cette idée de prépondérance de l'information a été soulignée, il y a déjà plus d'une quarantaine d'années, par **(TCHOUASSI.GERARD, 2017)**.

Cet auteur attire l'attention sur la confusion souvent faite entre l'information et la décision. Selon l'auteur, information et décision sont reliées mais ne sont pas confondues. Selon lui les termes « donnée » et « information » sont souvent considérés comme des synonymes. Cependant, lorsqu'on recherche la précision, il apparaît que la donnée ne devient une information que lorsqu'elle est reçue par un être humain qui l'interprète.

Une information est une donnée observée par un acteur. L'observation implique la comparaison à d'autres données pour qu'il y ait interprétation. Passer du rang de donnée à celui d'information suppose que la connaissance de la donnée contribue à l'action de celui qui l'observe. Les données (mots, nombres, images, sons, etc.) constituent donc la matière première de l'information par un processus d'interprétation qui leur attribue de la signification et du sens.

Plusieurs définitions ont été données à l'information suite à l'existence de celle-ci sous différentes formes ce qui a fait aussi sa diversité et ses différentes qualités.

2.1 La place de l'information

Il n'y a rien de plus indéfinissable et multiforme que l'information. On la définit comme des données enregistrées, classées, organisées pour avoir une signification dans un cadre déterminé, pour **(REIX.R, 2005)**: « L'information est ce qui modifie notre vision morale, ce qui réduit notre incertitude ». **(REIX.R, 2005)**

2.1.1 L'information ;

L'information prend une signification et une valeur propre au contexte et à l'instant. Elle peut être présentée sous différentes formes : **(REIX.R, 2005)**

- L'information décisionnelle qui permet la prise de décision du plus haut niveau à la base de l'organisation ;
- L'information opérationnelle, nécessaire techniquement à l'exécution du travail;
- L'information motivationnelle qui soutient la motivation au travail;
- L'information générale qui regroupe les droits des salariés, rôle des différents services, des instances représentatives des salariés.

Dans tous les secteurs d'activité, l'information et la connaissance constituent les leviers stratégiques les plus importants en matière de management et de développement des entreprises. Elle est une ressource primordiale pour l'ensemble des acteurs de l'organisation.

Chaque acteur humain, quel que soit sa fonction, est amené à utiliser, produire et diffuser de l'information et de la connaissance dans le cadre de son activité et à les partager avec les autres. La place de l'information reste aussi bien importante dans les grandes et les petites entreprises.

2.1.2 La communication

La communication est un processus d'échange d'informations entre deux ou plusieurs personnes. Plusieurs techniques sont déployées pour mettre en place ses échanges en fonction du contexte. La communication d'entreprise comme son nom l'indique a pour but de faciliter les échanges entre les salariés et dirigeants d'une entreprise. **(FRAYSSE.PATRICK, 2016)**

Elle regroupe la communication interne, externe, éditoriale, événementielle, et relations publiques. Elle est mise en place par le service des RH, car les avantages d'une bonne communication à l'intérieur d'une entreprise améliore les conditions de travail. Le schéma à éviter est bien sûr d'avoir un dialogue rompu entre salariés et dirigeant et d'entrer dans une communication de crise. .

Dans le monde de l'entreprise, la communication est l'un des moyens mis en œuvre pour atteindre des objectifs fixés préalablement. Les objectifs sont personnalisés en fonction de l'entreprise. Pour les atteindre, il existe différents types de communication afin d'apporter une réponse adaptée.

- **Types de communication ;** Au sein de cette communication d'entreprise globale, on distingue la communication interne et la communication externe. Ces deux types de communication diffèrent essentiellement de leurs cibles. **(LEHNISCH.J.P, 2004)**

-Communication interne ; est une des déclinaisons de la communication d'entreprise. Elle est la composante d'un système global d'organisation des flux d'information et des échanges visant un équilibre informationnel et relationnel. Sa particularité réside moins dans les techniques de communication utilisées que dans la cible visée, soit l'ensemble des salariés d'une entreprise, et dans les objectifs particuliers qui sont poursuivies.

En entreprise plus qu'ailleurs, l'information, qui est la matière première de la décision, n'est pas donnée mais elle est construite. La communication d'entreprise peut être définie comme la production d'informations sur le milieu interne et externe et comme la création d'interfaces.

-Communication externe ; Celle-ci a pour vocation de transmettre de l'information aux membres extérieurs à l'entreprise. Elle donne le positionnement de l'entreprise dans de nombreux domaines. Son positionnement tarifaire par exemple, son secteur géographique d'intervention, les valeurs qu'elle défend etc. Cette communication externe permet aussi à l'entreprise de se faire entendre ponctuellement sur des événements isolés. En l'occurrence, petites et grandes structures doivent soigner leur communication externe et préparer un plan de communication pour développer leur image, notoriété et le développement de leurs activités.

- **Les moyens de communication dans l'entreprise ;**

Il y a deux (02) types de moyens de communications au sein de l'entreprise : **(LEHNISCH.J.P, 2004)**

-Les supports écrits ;

Le tableau suivant résume les différents types du support écrit ;

Tableau 1: les supports écrits
(LEHNISCH.J.P, 2004)

Types	Objectifs	Avantages	Ecueils
Affichage	<ul style="list-style-type: none"> • Informer : information inédite ou d'accompagnement/rapidement ; • sensibiliser : (sécurité, qualité, projet d'entreprise) ; • annoncer une visite. 	<ul style="list-style-type: none"> • simple, souple d'utilisation ; • peu onéreux ; • ampleur et rapidité de la diffusion ; • fort impact si bonne qualité de la conception (photos). 	<ul style="list-style-type: none"> • vieillissement : renouveler rapidement.
La revue de presse	<ul style="list-style-type: none"> • informer le public interne des articles publiés dans la presse concernant l'entreprise et son environnement. 	<ul style="list-style-type: none"> • assurer une ouverture sur l'environnement ; • sensibiliser les salariés à l'image externe de l'entreprise ; • entretenir une image de transparence ; • renforcer l'impact d'un événement propre à l'entreprise amplification par effet d'écho ; • susciter l'attitude de veille. 	<ul style="list-style-type: none"> • temps de collecte des articles ou coût de la sous-traitance ; • définition du périmètre de collecte ; • péremption rapide de l'information.
La boîte à idées	<ul style="list-style-type: none"> • faire circuler l'information remontante = donner la parole aux salariés, de façon anonyme ou non ; 	<ul style="list-style-type: none"> • Interactivité ; • coût faible ; • anonymat qui facilite l'expression. 	<ul style="list-style-type: none"> • ne pas répondre aux questions, comportement suicidaire ; • moyen de contourner la hiérarchie = la

	<ul style="list-style-type: none"> • recueillir les suggestions. 		<p>décharger de sa mission d'écoute ?,</p> <ul style="list-style-type: none"> • appauvrissement des relations interpersonnelles ; • lourdeur du système d'analyse des suggestions.
Le flash	<ul style="list-style-type: none"> • informer rapidement le personnel ; • compléter ou modifier une information déjà diffusée ; • annoncer un évènement important ou une décision ; • informer tout le personnel au même moment. 	<ul style="list-style-type: none"> • rapidité, souplesse ; • simultanéité de la réception dans tous les sites ; • s'adapte à tous les types d'information ; • coût faible ; • moyen complémentaire d'autres supports. 	<ul style="list-style-type: none"> • vieillissement très rapide : la non-fraîcheur de l'information discrédite le support ; • information brute, peu détaillée et peu pédagogique ; • abus de son utilisation : le flash ne doit pas être galvaudé, sous peine de ne plus être lu ; • manque de chaleur.

-Oral, audio-visuel et d'autres supports :

Ce type de communication contient trois (03) supports : **(LEHNISCH.J.P, 2004)**

-Les réunions ; La réunion d'informations c'est faire se rencontrer les salariés dans une ambiance agréable ; fêter un évènement ; renforcer l'appartenance à une communauté. Ainsi à la réunion d'expression qui est la négociation au niveau entreprise sans les nouvelles répartitions de travail.

-La vidéo ; est considérée autant qu'un support audio-visuel. C'est informer ponctuellement ou régulièrement (journal vidéo) ; convaincre, séduire ; sensibiliser le personnel sur un

thème : sécurité, qualité, environnement ; conférer un certain prestige à un événement (exemple : vidéo de la réunion annuelle des cadres)

-L'audit interne ; est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la valeur ajoutée. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle, et de gouvernement d'entreprise, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité.

-L'intranet ; est un réseau privé d'entreprise, utilisant les techniques de l'Internet (courrier électronique, liens hypertexte et moteurs de recherche), mais en circuit privé (réservé aux membres d'une même entreprise). Il permet, à moindre coût et en toute sécurité, le transport et le partage de textes, d'images et de son, entre les différents membres d'un groupe, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

En récapitulant que l'information joue un rôle important dans la gestion du système d'information ainsi qu'à la circulation et analyse des données et même en communication. En effet, les systèmes d'information à juste titre, fournissent l'information dont l'entreprise a besoin pour une exploitation efficiente, une gestion efficace, et pour obtenir ou maintenir son avantage sur les concurrents. Ainsi une bonne maîtrise du système d'information et son adaptation aux objectifs stratégiques de l'entreprise économique aide à coup sûr les entreprises à prospérer dans une économie fortement concurrentielle.

2.2 Le S.I. dans la pensée économique aujourd'hui

Pour mieux comprendre ce que représente la fonction S.I. aujourd'hui, il faut avoir conscience des évolutions qu'elle a connues. C'est précisément l'objet de cette partie. Nous étudierons dès lors dans un premier temps l'émergence et l'évolution de la fonction S.I., avant d'aborder la constitution du lien entre système d'information et stratégie, enfin, dans un troisième temps, nous nous demanderons comment est perçu le système d'information dans la pensée économique d'aujourd'hui.

Comme on a pu le voir, la fonction S.I a grandement évolué ces dernières années. Aujourd'hui encore, en tant que fonction relativement « jeune », le système d'information est sujet à des mutations rapides.

Désormais, la fonction S.I. se trouve au cœur des stratégies de transformation impliquant l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Par ailleurs, cela va de paire avec l'élargissement des rôles de la fonction. Ce rapport insiste notamment sur la « primauté de l'expérience client » comme tendance structurante de l'entreprise. La primauté évoquée consiste entre autres pour le S.I. d'amplifier les canaux d'information qui concernent le client final (ou « tracking ») dans le but de mieux comprendre ses attentes et de pouvoir y répondre plus efficacement.

Selon **(CIGREF, 2014)** ; les entreprises dans leur ensemble connaissent d'importantes évolutions. Il en est fort logiquement de même pour les applications qu'elles utilisent, et plus particulièrement des technologies de l'information qui nous intéressent ici car les informations à prendre en compte au niveau de l'entreprise sont classables en 3 groupes : les données structurées ; les données semi-structurées ; les données non structurées. **(CIGREF, 2014)**

Dans ce cadre, le rôle très restreint des S.I, se limitait au traitement des transactions, à la tenue des registres, à la comptabilité ainsi qu'aux autres applications du traitement électronique des données. **(BOHNKE.S, 2010)**

Ce rôle a cependant vu son importance grandir à la fin des années 1960, lorsque s'est développé le concept de système d'information de gestion (S.I.G.) sous l'impulsion de Robert N. Anthony qui, dès 1965, a introduit la notion de « Management Information System ». Ce concept novateur va impliquer une nouvelle fonction visant à mettre à disposition des gestionnaires utilisateurs les informations qu'ils souhaitent sous la forme de rapports de gestion.

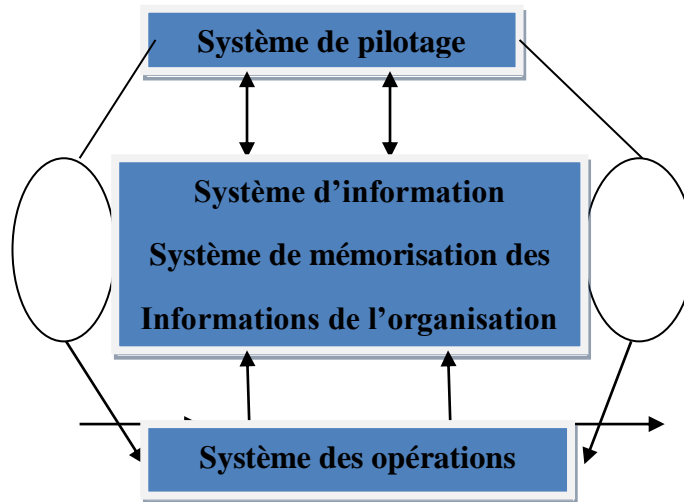
Mais en ces années de course perpétuelle à la performance, les systèmes d'information vont être amenés à évoluer très rapidement en vue que la théorie ne peut désormais plus considérer le S.I. comme un sous-système qui échange des flux avec les systèmes de décision et d'opération mais comme un système à part entière.

Dans la continuité des progrès technologiques qui concernent les technologies d'information, le système d'information devient de plus en plus une fonction clé aux yeux des entreprises. Ces dernières commencent à accepter l'idée que le S.I. peut devenir la clé d'un vrai avantage concurrentiel et non plus un simple centre de coût dès lors qu'il est bien géré.

Cette vision nouvelle du système d'information va considérablement rapprocher la fonction S.I. de la fonction de stratégie.

2.2.1 Les caractéristiques du système d'information

« La fonction d'un système d'information est de produire et d'enregistrer (mémoriser) les informations-représentations de l'activité du système des opérations, puis de mettre à la disposition, en général de façon aussi interactive que possible, du système de décision » (voir la figure 3).



**Figure 3: le modèle systémique de l'organisation
(PASCAL.VIDAL, 2005)**

- **Un ensemble organisé à partir de différentes ressources ;**

-Personnes : dans tout système d'information ; il y a des personnes, des acteurs. Ils sont soit les utilisateurs du système, employés, cadres qui utilisent l'information produite ou qui alimentent le système en données pour la réalisation de leurs tâches, soit des spécialistes des systèmes d'information (analystes, programmeurs...) qui conçoivent, développent, implante et assure le fonctionnement de système.

-Matériels : il s'agit des supports utilisés dans le système d'information généralement se sont des technologies numériques de l'information (ordinateurs, réseaux...). On notera cependant que le système d'information inclut les autres formes de matériels (papiers, crayon...) et il peut même se construire sans technologies numériques. Un système d'information inclut généralement un système informatique mais ne se réduit pas à lui.

-Procédures et logiciels : il s'agit des méthodes et programmes utilisés pour le fonctionnement de système d'information. Ce dernier repose généralement sur l'utilisation d'ordinateurs qui fonctionnent avec des logiciels qui contiennent des programmes. Ces programmes commandent le fonctionnement automatisé des machines. Des tâches automatiques sont donc assurées par les machines, tant dis que d'autres tâches manuelles sont confiées aux employés, et très souvent y a imbrication des tâches automatiques et des tâches manuelles.

-Données : elles peuvent être sous différentes formes (chiffres, textes, images, son..). Ce sont un véritable actif pour l'entreprise parce qu'elles sont indispensables à son fonctionnement. Elles constituent la matière première des traitements.

- **Un ensemble finalisé pour répondre à des objectifs ;** Un système d'information peut répondre à des objectifs, qui concernent la manipulation des données, tels que:
 - La saisie des données : Acquérir, sous une forme acceptable, les informations à traiter ;
 - Le traitement des données : Transformer les données primaires en résultats par des opérations de transformation, de calcul, de sélection...
 - Le stockage des données : Conserver les données sous une forme exploitable et pouvoir les retrouver rapidement et sans erreur ;
 - La communication des données : Transmettre les données à d'autres utilisateurs (hommes ou machines) pour permettre la communication à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise (utilisation de l'échange de données informatisées pour les commandes fournisseur, internet pour publique...).
- **Un système d'information peut être défini à plusieurs niveaux ;** En fonction du nombre d'utilisateurs qui partagent l'usage des ressources du système d'information (entité de référence) on peut distinguer différentes catégories de systèmes d'information:

-Individuel : système utilisé par un seul individu, à son poste de travail, exemple : suivi de tableau de bord par un contrôleur de gestion, équipé d'un micro-ordinateur ;

-Collectif : Plusieurs individus dans l'entreprise utilisent le même système. Ça peut concerner une fonction, un service... exemple : gestion des commandes.

-Organisationnel : Concerne toute l'entreprise et l'ensemble des membres peuvent y accéder. Exemple : système de consultation de documentation générale.

-Inter-organisationnel : Différentes entreprises s'échangent des informations d'intérêt commun. Exemple : échange de données informatisées entre client et fournisseur.

2.2.2 La typologie de systèmes d'information

Il existe une grande variété de systèmes d'information que nous regrouperons autour de quatre types : **(PILLO.JEAN-FRANCOIS, 2019)**

- **Le Système de Traitement des Transactions :**

Le niveau de traitement des transactions correspond aux systèmes de traitement transactionnel. Les transactions sont des événements qui se produisent dans le cadre des activités commerciales de base, telles les ventes, les achats, les dépôts, les retraits, les remboursements et les paiements.

Les STT ont évolués pour permettre notamment l'intégration des transactions entre des fonctions de l'entreprise. On nomme ces systèmes d'information des systèmes inter fonctionnels. Par exemple les progiciels de gestion intégré (ERPs) qui coordonnent principalement les flux informationnels entre différentes activités d'un ensemble de processus notamment la planification, la fabrication, les ventes et les finances.

- **Les systèmes bureautiques :**

Les systèmes bureautiques soutiennent les processus de traitement personnel d'information en fournissant des moyens techniques pour :

- Créer des documents et des présentations à l'aide d'un logiciel de traitement de texte et de présentation,
- Stocker des données personnelles à l'aide d'un logiciel de bases de données,
- Calculer des tableaux à l'aide d'un tableur,
- Transmettre des documents à l'aide d'un progiciel de courriel et consulter des bases documentaires accessibles dans Internet et dans l'entreprise à l'aide d'un logiciel de navigation.

- **Les systèmes d'information de gestion(SIG) ;**

Il s'agit des systèmes dans lesquels les données définies sont collectées, traitées et communiquées pour aider les responsables gestionnaires des ressources.

Les systèmes d'information de gestion fournissent des rapports pré formatés et des résumés, produits périodiquement ou sur demande, qui soutiennent les fonctions administratives (planification, organisation, direction et contrôle) à tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation.

Les systèmes d'information de gestion visent l'amélioration des processus de gestion c'est-à-dire l'amélioration des performances. L'un des objectifs de la mise en pratique de la gestion des processus est d'assurer une amélioration continue des performances de l'entreprise en améliorant les niveaux de qualité de ses processus métiers.

- **Le système d'information d'aide à la décision :**

Un système d'information d'aide à la décision vise à aider directement un décideur ou un groupe de décideurs en leur fournissant les informations à l'appui de leurs décisions tel que ses fonctions d'un SAD permettent de ;

- Collecter, intégrer, synthétiser et transformer les données opérationnelles d'un système d'information,
- Mémoriser de manière adaptée les données décisionnelles,
- Traiter ces données (alimentation, rafraîchissement, pré-calculs.),
- Restituer de manière appropriée ces données afin de faciliter la prise de décision.

2.2.3 La place du système d'information dans l'entreprise

Pour optimiser les informations le SI ; on doit remplir 5 tâches spécifiques : la collecte, la saisie, le stockage, le traitement, la mise à disposition de l'information. **(CIGREF, 2014)**

Au sein de l'entreprise, le système d'information réalise cinq fonctions qui le caractérisent. Il s'agit de l'écoute (ou collecte), la saisie, la mémorisation (ou stockage), le traitement, la communication (ou diffusion), de l'information quelle que soit sa forme.

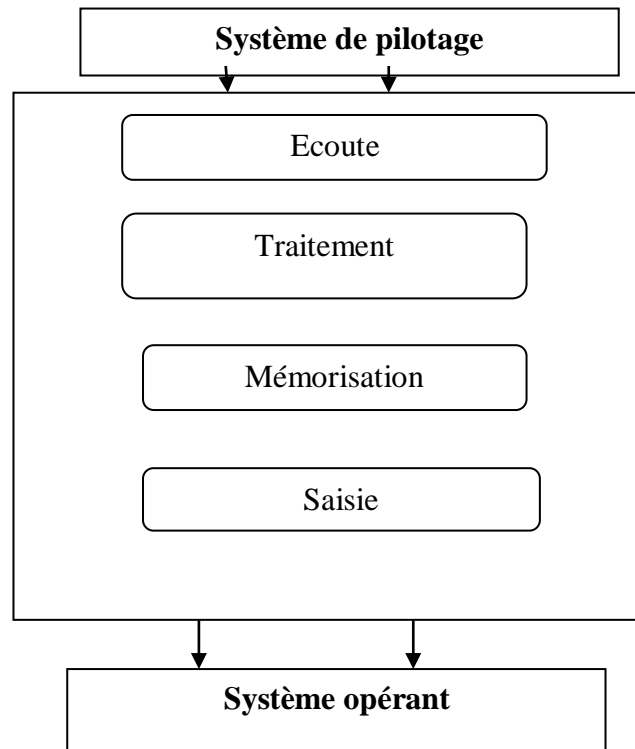


Figure 4: Représentation d'un système d'information
(CIGREF, 2014)

Sur le schéma l'entreprise est configurée comme un « ensemble » composé de trois systèmes : le système de pilotage, le système opérant, et entre les deux le système d'information.

2.2.4 La gestion du système d'information :

Il n'existe pas de structure type pour la gestion du Système d'Information mais, pour répondre à ces différentes missions, les organisations de taille importante disposent d'une direction des Systèmes d'Information (DSI). Dans les entreprises de tailles plus réduites, le service Système d'Information se résume souvent à une petite équipe d'informaticiens placés sous la responsabilité d'un responsable du SI, voire à un unique responsable informatique (dans le cas de petites structures). (AMANT.GILLES, 2003)

Le système d'information est antérieur au système informatique. Il y'a seulement quelques dizaines d'années ; l'information était rare et les systèmes d'information étaient surtout manuels et ne disposaient que d'un matériel limité pour remplir leurs fonctions.

Le système informatique regroupe les moyens informatiques utiles pour traiter l'information : ordinateurs, réseaux, programmes, mais aussi des locaux et du personnel. C'est est un outil parmi d'autres au service du système d'information qui exploite par ailleurs des moyens non

informatiques ou «manuels» (le papier, le téléphone...) tel que la technologie informatique n'est pas une fin en soi et la facilité d'accès aux TIC (technologies de l'information et de la communication) et ne doit pas conduire à la construction de systèmes inadaptés, sous-utilisés ou peu fiables.

Les systèmes d'information sont de plus en plus communicants dans l'organisation (réseaux locaux) avec l'environnement de l'organisation (réseaux étendus, internet). La quantité d'informations disponibles augmente ainsi considérablement et il est nécessaire de gérer des données de plus en plus riches et complexes en vue que la généralisation de l'usage des systèmes informatiques a introduit une confusion terminologique entre système d'information et système informatique.

En récapitulant ainsi qu'un système d'informations informatisé pour être efficace doit assurer la rapidité et la facilité d'accès aux informations, la fiabilité, la pertinence et l'intégrité des informations ; la sécurité et la confidentialité des informations pour générer une valeur ajoutée additionnelle.

❖ Le rôle de système d'information est la fonction d'un élément des normes et attentes qui régissent le comportement d'un individu du faite de son statut ou de sa fonction :
(TCHOUASSI.GERARD, 2017)

- ✓ Description des rôles généraux : Celle-ci affirme la fonction que doit remplir le collaborateur ;
- ✓ Attribution et responsabilité permanente : Cela permet d'affirmer l'étendu du pouvoir conféré aux collaborateurs ;
- ✓ Les rapports hiérarchiques et liens fonctionnels ;
- ✓ Les domaines et limites de responsabilité, vis à vis du personnel concernant les méthodes et les procédures, les budgets et le matériel ;
- ✓ La réception et le transfert d'information ;
- ✓ Les critères de performances : ils vont permettre de savoir comment le travail sera jugé.

Selon **(SALAMATE, 2020)** ;

- Le système d'information est une aide pour la prise de décision qui permet aux responsables d'obtenir les informations qui leurs sont nécessaires pour les prises de décision .Ils vont pouvoir étudier plus facilement les conséquences possibles de leur

décision .le Système d'Information va aussi permettre d'automatiser certain décisions.

- Le Système d'Information est un outil de contrôle de l'évolution d'organisation pour détecter des dysfonctionnements interne ou des situations anormal pour que cet outil soit opérationnel ; le Système d'Information doit être la « mémoire collective » de l'organisation cela en gardant constamment une trace de chaque information.
- Le Système d'Information est un outil de coordination des déférentes activités de l'entreprise à fin de fournir des informations sur le présent, elles seront les mêmes pour l'ensemble des services et seront mises à jour régulièrement tout le monde est informé de mêmes manières selon son accès aux informations.

En conclusion de ce premier chapitre ; on déduit que Le SI a deux finalités : fonctionnelle et sociale. S'agissant de la finalité fonctionnelle le SI est un outil de communication entre les différents services de l'entreprise et son environnement .A ce titre il a un rôle opérationnel et stratégique. Concernant la finalité sociale elle permet de se soucier de l'intégration des salariés dans l'entreprise en favorisant la vie sociale, la culture d'entreprise par la diffusion de l'information.

Ils ont pour objectif d'assister le traitement des opérations quotidiennes liées à l'exercice de l'activité de l'entreprise. Il s'agit des systèmes de traitement des transactions (ventes, achats, règlements, encaissements, etc.), des systèmes permettant de supporter et de contrôler les processus industriels et des systèmes support des opérations de bureau et de communication (systèmes de messagerie internes et externes ou collecticiels par exemple). Ces systèmes sont indispensables. Ainsi à la fourniture d'information pour les décideurs dans le but de les assister dans leurs processus de décisions.

Dans la pratique, les entreprises disposent d'applications informatiques qui couvrent différents domaines et qui incluent donc, de fait, un support pour les transactions, et/ou des possibilités en termes de bureautique et de communication et/ou une assistance pour la prise de décision, etc. Sans ces systèmes on ne peut évaluer la performance de l'entreprise.

**CHAPITRE II :
DONNEES ET
METHODES**

CHAPITRE II : DONNEES ET METHODES

Dans ce chapitre nous commençons par présenter notre organisme d'accueil, nous présentons toutes les informations relatives à l'entreprise tel que son historique, sa fiche technique. Puis nous passons à la méthode de recherche, l'approche, la considération autour de l'étude de cas, le choix de la population d'étude et l'échantillonnage et enfin ; passer aux méthodes de collecte et d'analyse.

1 Section 01 : L'intérêt du choix

Par rapport au milieu d'étude, le choix s'est plus porté sur la région de sud d'Algérie ; « HASSI-MESSAOUD » en raison des avantages qu'elle possède tel que c'est une oasis de tranquillité en Algérie Jusqu'à présent, et le centre de l'or noir, ou plusieurs entreprises étrangères et algériennes se situent et communiquent entre elles avec des données et informations nécessaires, avec des techniques et outils de technologies qui les caractérisent en formant des systèmes d'informations organisés afin d'améliorer le développement stratégique de chaque entreprises.

Quant au choix de l'Entreprise Nationale des Services aux Puits « ENSP », cela se justifie par le fait que ; d'une part ledit salon correspond à l'actualité politico-économique du pays. D'autre part; les méthodes utilisées pour son élaboration de collecte de données et sa mise en œuvre s'adaptent mieux à l'objet de notre étude.

Ce choix permet d'approfondir les apports du système d'information dans le secteur de management des organisations ou des entreprises économiques par les raisons suivantes :

- Déterminer la valeur de l'information au sein de l'entreprise.
- Evaluer l'importance accordée au système d'information au sein des entreprises économiques et particulièrement dans l'ENSP.
- Comment utiliser le SI dans la gestion efficace de l'information.
- Comment un SI peut-il constituer un soutien à la prise de décision dans l'entreprise.

- Est ce que le SI est considéré comme un outil stratégique pour le fonctionnement de l'entreprise.
- Que représente l'apport du système d'information au niveau de Management de l'entreprise.

1.1 Présentation de l'entreprise d'accueil

L'ENSP est un groupe de services parapétroliers dont la mission est de satisfaire durablement, par l'innovation et l'action, les besoins de SONTRACH et de ses associés étrangers. Au delà de son professionnalisme, l'ENSP est un groupe animé par une volonté de dialogue et de transparence. La compétence et la richesse des expériences de 2700 agents sont des atouts majeurs de l'ENSP. Avec plus d'une trentaine d'activités, le groupe ENSP est un groupe solide, centré sur ses métiers de base et disposant de perspectives de croissance importante. (ENSP, 2017)



Figure 5: Entreprise Nationale des Services aux Puits

Source : www.enspgroup.com (ENSP, 2017)

1.1.1 Fiche technique de l'ENSP :

Raison sociale: société par action au capital de 8 000 000 000 DA.

Date de création : 01/08/1981

Adresse: BP 83 Hassi-Messaoud, 30500 Algérie

Gérant de l'entreprise : Monsieur Mansour KERRIS.

Tel : +213 29 79 79 33

Fax :+ 213 29 79 82 01

Email : Info@enspgroup.com

- **Ressources humaines de l'ENSP :**

L'ENSP, compte:

Nombre d'effectif en place, est de l'ordre de 3208 agents (2563 permanents) :

Cadre: 1331 agents

Maitrise: 1300 agents

Exécution: 577 agents

1.1.2 Données technique de l'entreprise :

Le groupe ENSP exerce ses activités dans un secteur dynamique et la stratégie d'entreprise s'appuie sur les compétences uniques tout en tirant parti des tendances et de l'évolution de l'industrie pétrolière.

Le portefeuille d'activités largement diversifié positionne pour croître rapidement grâce à de nombreuses possibilités, perfectionner une gamme plus étendue de compétences opérationnelles de haut niveau, tirer profit des circonstances changeantes des marchés et intégrer des services afin de créer davantage de valeurs.

Etant une entreprise de taille moyenne, les employés ont l'envergure et les compétences nécessaires pour entreprendre des projets à grande échelle, mais cependant, même les petites actions ont une influence bénéfique sur notre rendement financier.

Grâce aux antécédents de disciplines financières, l'entreprise jouisse d'un bilan solide qui permet de financer le développement.

Voici l'organigramme de l'entreprise ;

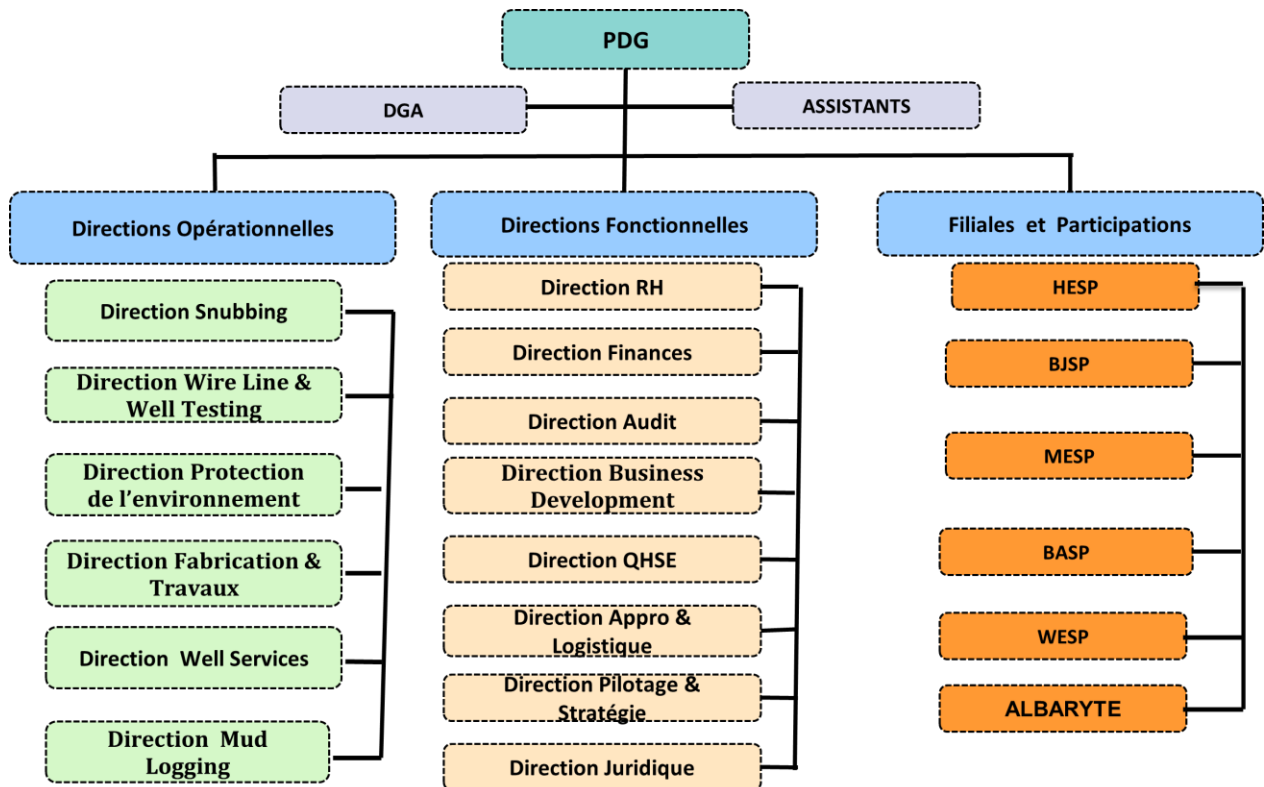


Figure 6: L'organigramme de l'entreprise d'accueil « ENSP »

(ENSP, 2017)

Le groupe poursuivra en 2007 et les années prochaines l'amélioration de sa rentabilité par les réalisations de synergies ce qui confirme la stratégie de l'ENSP de devenir la référence dans les services pétroliers à la fois pour ses actionnaires par la performance économique et pour ses clients par l'innovation de ses services. (ENSP, 2017)

1.2 Le système d'information de l'ENSP

Peu de temps après sa création et avant même la nationalisation des hydrocarbures, la SONATRACH a jugé utile et même vital pour son présent et surtout pour son avenir, de se doter d'outils locaux à même de lui garantir et à l'industrie pétrolière en Algérie, des services aux puits performants et qui ne disparaissent pas au gré des vicissitudes, des aléas et des conjonctures avant de démontrer son système possédé ; identifions nous ses différentes missions et atouts. (ENSP, 2017)

L'ENSP est une entreprise économique en parapétrolière qui représente un processus qui faut préserver et demande à améliorer son business ou activité régulièrement en respectant les normes et dans la bonne gestion avec un plan technique en suivant le développement des

activités au sein de l'entreprise ; et en développant les moyens de management tel que ; les moyens humains, les moyens de communications, et les moyens financiers de chaque département comme par exemple le département de Wells Service qui opte à développer le marché en utilisant des moyens techniques et nouvelles opportunités en trois étape ; l'acquisition de marché, exécution à l'aide des contrats et enfin le suivi et l'amélioration.

1.2.1 Les outils et moyens techniques de l'ENSP ;

Pour que l'activité et le business s'améliorent et collectent toutes les informations entrante et sortante de l'entreprise et analysent leur circulation, l'entreprise utilise un système d'information qui se caractérise par des moyens de communications et des moyens informatisé.

Les moyens d'informatique:

- Externe ; intranet et internet.
- Interne ; site de l'entreprise et les différents logiciels.

Les moyens de communication ;

- Les moyens de communication informatisée ;

Interne comme la messagerie d'Outlook entre les structures.

Externe avec des clients et fournisseurs comme le service request avec la boîte de l'entreprise.

- Moyens de communication humaine ;

les contacts permanents par des visites routinières par exemple, afin d'atteindre un objectif précis ; comme il y'a aussi des débats d'autres sujets pour avoir un maximum d'informations pour les besoins importants à travers des événements quelque soit interne ; avec les travailleurs de l'entreprise dans un environnement pour présenter un sujet et des solutions tel que Brain storming qui représente les ateliers de débats de sujet afin d'avoir des avis et analyser la situation et avoir une finalité. Comme aussi il y'a des journées métiers, sous plusieurs présentation avec des sujets concernant les activités de l'entreprise et son processus. Quand aux événements externes ; c'est le contact de l'entreprise avec les organismes externes, clients fournisseurs ou organisations ainsi les expositions tel que les foires (nationale et internationale), la collection et des séminaires.

- ❖ **Remarque :** Avec les moyens de communications informatisés, y'a des limites et contraintes tel qu'avec les documents qui ne doivent pas dépasser les 10 Méga de taille, ainsi que l'espace de stockage des emails, et même l'archivage est limité afin d'alléger la base de donnée principale de l'entreprise.

Après avoir cité et distinguer les différents outils et moyens de l'entreprise, passons à identifier le système d'information utilisé au sein de l'ENSP qui représente un système « PORTAIL »qui représente dans cette figure ci-dessous;

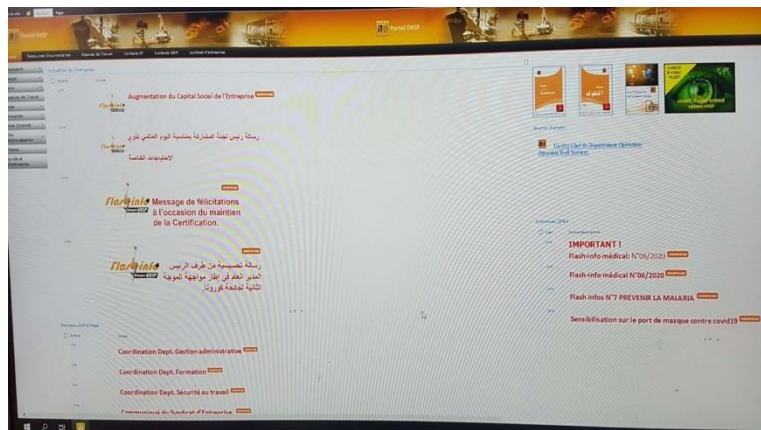


Figure 7: Le système "Portail" de l'ENSP
(ENSP, 2017)

Le système portail représente une liaison avec d'autres logiciels tel que ; Word Excel, Access, MS Project, World. C'est un espace de stockage des informations sous forme des bases de données que chaque direction et chaque département à sa propre base de données spéciale et spécifiées ainsi protégées en vue que chaque département à son accès par service informatique.

Il se caractérise par des annonces de l'entreprise, annonce par SONATRACH quelque soit en post d'emploi ou en flash d'information.

En résumé ; le système « Portail » est un outil de développement qui aide les utilisateurs à créer un point d'entrée pour l'accès et la navigation via les intranets.

L'Entreprise utilise ce système portail pour créer des plates-formes accessibles et centralisées pour les tableaux de bord numériques aux points d'accéder aux applications, tout comme le logiciel de connexion unique. Ces plates-formes fournissent des outils pour traiter la création de points d'accès, l'organisation de données et l'intégration des applications. Il est

souvent utilisé par des entreprises de grande taille qui ont besoin d'une accessibilité croissante à un grand nombre d'utilisateurs comme le cas de l'ENSP qui permet aux employés de l'entreprise de chaque départements d'accéder aux applications internes, au code et aux données qui leurs appartiennent.

1.2.2 Les principales fonctionnalités de ce système d'information ;

- Créer des points d'accès centraux pour les données de l'entreprise
- Développer un intranet pour les applications et informations de l'entreprise
- Gérer l'accès des utilisateurs à des types spécifiques de contenu.

Vu que la nature de notre thème de recherche qui se porte sur le système d'information et son rôle au sein de l'entreprise économique celle de l'ENSP, nous avons choisi la méthode mixte qui englobe la méthode qualitative et quantitative ; pour traiter notre thème de recherche car c'est la méthode la plus appropriée, la plus fiable et la plus pertinente pour déterminer, expliquer et mieux comprendre l'importance et l'utilité de l'information et son système par l'analyse des différents données quel que soit ; entrante ou sortante de l'entreprise et ce qu'on appelle ; la diffusions et la collecte de données et pour comprendre la liaison entre le système d'information et la performance de l'entreprise.

Nous savons à présent que le système d'information a toujours existé mais qu'auparavant il était considéré avec très peu de sérieux. Aujourd'hui c'est un secteur primordial qui permet de cibler un public comme aucune autre forme de communication avant lui. Et pour se faire, le système d'information ne doit être pris en compte dans les stratégies de management qui sont développées ainsi dans son développement stratégique.

Dans cet enjeu sociopolitique complexe ou les interactions avec les acteurs du terrain sont multiples, les sous questions ont été formulées sur le principe d'abduction.

Une question de recherche ouverte, portant sur un thème peu connu induit des questions exploratoires afin de donner un aspect plus impliqué à une recherche de type mixte qui aborde les deux approches ; qualitative et quantitative.

2 Section 02 ; L'étude mixte

Les avantages d'une méthode mixte seraient liés à la compréhension plus vaste et plus rigoureuse du phénomène du système d'information en présentant une vision plus complète par l'intégration de différentes perspectives, en interprétant les résultats avec des données provenant de différentes sources avec les deux approches qualitative et quantitatives quelque soit sous une analyse complémentaire ou d'une analyse de comparaison. (CORBERE.M, 2018)

2.1 Approche qualitative

Dans ce contexte, Il devient essentiel de comprendre comment contribuer à l'amélioration des processus de système d'information et identifier son rôle au sein des entreprises économiques pour mener à bien les recherches, la méthodologie a été axée fondamentalement sur les sources documentaires et les recueils des données sur le terrain d'étude à travers une approche qualitative tel que son le but de la recherche qualitative est de développer des concepts qui nous aident à comprendre les phénomènes sociaux dans des contextes naturels plutôt qu'expérimentaux, en mettant l'accent sur les significations, les expériences et les points de vue de tous les participants.

Tous chercheurs dans le domaine scientifique comme (SANDRIEVA, 2013) doit indispensablement avoir recours à une méthodologie de recherche cohérente tel que Maurice Angers dans son ouvrage initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines l'a défini comme un ensemble des règles régissant le processus de la recherche scientifique qualitative. L'étude du cas permet la description en profondeur et l'enclenchement d'un processus abduction.

2.1.1 Recherche documentaire :

La recherche documentaire a constitué l'ultime étape de cette étude. En effet, des documents ont été consultés au niveau de l'ENSP, notamment à travers des articles de presses concernant l'entreprise, les courriers entre l'entreprise et ses clients et/ou partenaires. Les contrats de convention.

Des documents internes propres à la stratégie de l'entreprise, des méthodes, les rapports et les bilans comptables et les fiches techniques ont également fait l'objet de consultation.

Au cours de cette recherche, des entretiens directifs et semi-directifs ont eu lieu avec des personnes impliquées de près à l'identification du rôle général de ce système d'information à travers un guide d'entretien destiné aux cadres de l'entreprise.

2.1.2 Choix de l'échantillon ;

C'est l'ensemble de personnes à interroger, donc ce sont les interviewers, sont extraits d'une population plus large appelée (la population de référence).

L'étude étant du domaine socio-économique, le choix de la méthode qualitative paraissait plus indiqué comme il a été justifié plus haut dans le choix de la méthode. Ainsi, les personnes interviewées ont été choisies en fonction des filières.

Des entretiens ont été réalisés avec des cadres qui sont à même de fournir des informations au regard du thème ; avec l'ensemble des cadres au sein de l'ENSP. Il s'agit d'une catégorie influente qui détient des informations de qualité sur notre thème.

A cet effet nous avons pu réaliser des entretiens avec 05 cadres occupants des postes différents afin de déduire nos résultats après les avoir bien traités et organisés.

Une population d'étude c'est un ensemble d'éléments ayant une ou plusieurs caractéristiques en commun qui les distinguent d'autres éléments et sur lesquels porte l'investigation.

2.1.3 Les outils et techniques de collecte des données ;

Dans le cadre de cette étude, les outils et techniques de collecte des données ont été principalement la recherche documentaire, le guide d'entretien autrement dit grille d'entretien qualitative destinée aux cadres de l'ENSP.

Le guide d'entretien a été dominés par des questions semi-directives; comme il est recommandé dans les recherches qualitatives, selon la technique d'entonnoir pour respecter le caractère d'abduction de cette recherche chose qui devrait permettre de recueillir le maximum d'informations sur les opinions des parties prenantes afin de faire des propositions pertinentes.

Dans la phase de communication et prise de décision de gestion, des échanges ont eu lieu avec le directeur commercial et l'ingénieur commercial de l'ENSP. Ces échanges ont permis d'identifier les partenaires et d'adapter les questionnaires.

Il existe plusieurs techniques scientifiques permettant aux chercheurs de recueillir des informations.

Les techniques sont les outils permettant concrètement de réaliser la collecte des données ; il peut s'agir de questionnaire, de guide d'entretien, du terrain, de focus-groups, mind-map et la technique est un moyen d'atteindre un but situé au niveau des faits, des étapes pratiques.

La méthode qualitative s'est révélée à nous comme la plus appropriée à notre thème, nous avons optés pour l'utilisation de deux techniques qui sont l'observation et l'entretiens.

- **Observation :**

L'observation constitue presque la première démarche dans toute recherche scientifique. Elle est probablement l'une des techniques les plus difficile à mettre en œuvre sur le terrain : ayant tout a décrypté à la fois, le chercheur manque souvent de repères pour commencer.

Observer est : « un processus incluant l'attention volontaire et l'intelligence, oriente par un objectifs terminal ou organisateur et dirige sur un objet en recueillant des informations ». **(LIYIAN.YVES, 2015)**

L'observateur ou le groupe observateurs doit le plus possible s'intégrer à la situation, à l'environnement, en faire partie pour que les conditions du déroulement de la séquence soient optimisées. L'observation : « c'est l'action de regarder avec attention les faits pour les étudier, les comprendre et les analyser ». **(LIYIAN.YVES, 2015)**

Dans cette recherche nous avons utilisé l'observation indirecte qui consiste à observer notre population d'étude au moment de l'exécution de leur travail afin d'arriver à acquérir de nouvelles connaissances et aussi parce que notre master constitue un master professionnel.

La durée dans laquelle s'est inscrite cette technique d'observation, nous a permis d'aborder les techniques de l'information et de communication ainsi que les apports et le rôle de système d'information au sein de l'entreprise.

Les modalités d'échanges et de partages nous on permit d'essayer d'orienter à chaque fois notre recherche vers la vérification des conclusions que l'on dégage des données.

- **Entretien :**

Dans cette recherche on a eu recours à la technique d'entretien sur laquelle nous nous sommes basées pour la réalisation de notre enquête sur le terrain et d'établir un processus de communication verbale entre l'enquêteur et l'enquêté pour récolter un grand nombre d'information et de répondre au problème posé.

Nous définissant empiriquement l'entretien de recherche comme un entretien entre deux personnes, un interviewer et un interviewé, conduit et enregistré par l'interviewer.

Selon Alain Blanchet et Anne Gotman, l'entretien est : « comme technique d'enquête, est née de la nécessité d'établir un rapport suffisamment égalitaire entre l'enquêteur et l'enquêté pour ce dernier ne se sente pas mal. » (BLANCHET.ALAIN, 2014) .

Nous utilisons dans notre étude la variante de l'entretien semi directif, en vue d'élaborer un dialogue en face à face avec les enquêtés pour la collecte des données correspondantes à notre enquête, nous l'avons choisie afin de laisser plus d'ouverture aux interviewes, tout en s'assurant de ne pas nous éloigner de notre objet d'étude.

L'entretien Semi directif est une forme de communication caractéristique où l'interviewer ou l'enquêté aura à répondre le plus directement possible à des questions précises, préalablement formulées, et ne doit pas dévier du cadre de chaque question ni les associer librement selon son inspiration.

Il se déroule auprès d'individus sur la base d'un ensemble de questions précédemment énoncées. Il est mené à faire un face à face dans un endroit neutre qui préserve la confidentialité et la liberté des propos. On a décidé d'utiliser cette technique afin de pouvoir rassembler un maximum d'informations et avoir des réponses aux questions de notre entretien, et enfin vérifier des points particuliers liés à certaines hypothèses préalable.

L'enquête par entretien de point de vue sociologique se distingue de simple étude d'opinions par le fait qu'elle vise la vérification d'hypothèses et l'examen de corrélation que ces hypothèses suggèrent. De ce fait, ces enquêtes sont généralement beaucoup plus élaborées et consistantes ; compte tenu de grand nombre de personnes souvent interrogées et du traitement qualitatif des informations que devra suivre, les réponses à la plus part des questions sont aisément pré-codées de sorte que les interviewers doivent obligatoirement

choisir leurs réponses parmi celles qui leurs fortement posées et les bine analyser avec une méthode qualitative qui représente la méthode thématiques. **(BLANCHET.ALAIN, 2014)**

Cette technique est menée à base d'un guide d'entretien préparé à l'avance qui contient des questions simples, en fonction de nos sous question, afin d'avoir des informations plus approfondies qui nous permettrons d'y répondre d'après **(POGGIOLI.JEAN-PAUL, 2021)** (voir le guide en annexe A)

La première partie est réservée à l'obtention des éclaircissements sur le sujet comme l'âge, la situation conjugale, le niveau d'éducation et aussi le service occupé, l'expérience dans le service et l'ancienneté dans l'entreprise.

La deuxième partie est consacrée sur le déroulement des informations au sein de l'entreprise.

La troisième partie est conservée pour la situation des ouvriers au cours de travail avec les différentes technologies et les conditions exigées par l'entreprise.

2.2 Approche quantitative

Après avoir fais une analyse thématique de contenu d'après le guide d'entretien dans l'approche qualitative, on déduira deux variables nécessaire à fin de les analyser à leur tous dans l'approche quantitative selon un questionnaire posée qui était inspiré et déduit par **(LIOTTIER.MIGUEL B. , 2021)**

Le questionnaire sert à collecter des données primaires, et il est bien adapté aux recherches quantitatives puisqu'il facilite le traitement de grands échantillons et d'établir des relations statistiques ou des comparaisons chiffrées.

En s'appuyant sur les concepts théoriques relatifs à notre thème, qui nous ont permis dans un premier temps d'établir un questionnaire composé de 10 questions, puis on est arrivé à établir un questionnaire final (annexe B) qui comprend 09 questions à l'aide de **(LIOTTIER.MIGUEL B. , 2021)**

Deux types de questions ont été utilisés pour construire notre questionnaire. Il comprend, en effet, (8) questions fermées à choix unique (QCU) et (1) de type ouvertes textes.

2.2.1 Le choix d'échantillon ;

Un questionnaire qui était distribuer sur un échantillon de 30 personnes parmi les 1331 (population) cadre de l'entreprise dans les trois services mentionnée ; le service commercial, le service du système d'information ainsi qu'au service de direction.

Le questionnaire de notre acquête est fait par internet, en voies d'email et quand au choix du mode d'administration impacte le taux de réponses, les coûts, la qualité des réponses et les risques de biais puis après avoir récolter un maximum de réponses pour notre questionnaire ; 30 réponses puis on traitera les résultats dans le logiciel SPSS avec les différentes analyse quantitatives (Analyse uni variée, analyse bi varié).

2.2.2 Elaboration du questionnaire ;

L'utilisation du système d'information a été mesurée par deux (02) variables : les orientations stratégiques et la prise de décisions. Au total le questionnaire a été organisé en en deux grandes parties :

- la première partie « caractéristiques du répondant » : permet d'identifier l'identité professionnelle du répondant ;
- la deuxième partie «sur le système d'information et son rôle au sein de l'entreprise » ; qui se caractérise en deux sous parties ; « l'environnement interne et externe à l'entreprise » : permet d'avoir une idée des pressions environnementales, et « le système d'information de l'entreprise » qui permet d'appréhender globalement quelle perception ont les personnes interrogées du système d'information à fin de déduire le degré de son importance vis-à-vis de la performance de l'entreprise.

Indépendamment de la deuxième partie du questionnaire qui concerne la réalité au travail, toutes les autres parties qui suivent visent à cerner l'existence de la relation entre le système d'information de l'entreprise, les orientations stratégique ainsi qu'au prise de décision.

En récapitulant qu'au début de cette recherche, le but n'était pas d'étudier le comportement d'une entreprise sous l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication, car le système d'information n'est plus seulement un concept technique mais il est aussi un concept organisationnel qui intègre les fonctions dans l'entreprise. Au cours de ce travail, nous sommes arrivés à la conclusion que nous concentrer sur un seul cas et non un cas multiple était plus approprié pour ne pas perdre de vue l'objectif de l'étude qui est de savoir et d'identifier le rôle de système d'informations.

La condensation de données est l'une des étapes nécessaires de ce type d'étude. Elle correspond au processus qui consiste à sélectionner, mettre au point, simplifier, résumer et/ou transformer les données qui apparaissent, quand aux documents empiriques pour organiser les données de sorte à ce que les conclusions finales puissent être tirées et vérifiées.

Et avec une étude mixte on répondra à notre question de recherche et bien analysé nos deux hypothèses.

CHAPITRE III :
RESULTATS ET DISCUSSIONS

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

Comme on a concentré notre recherche sur une seule entreprise économique, nous avons décidé d'élaborer plusieurs questions sous forme de guide d'entretien et de questionnaire qui visent à toucher plusieurs dimensions du système d'informations.

Il faut savoir que cette étude en particulier nous a pris plus d'un mois de recherche en ce qui concerne l'élaboration des questions, les entretiens et l'analyse des données.

L'étude s'est faite principalement au niveau de notre institut d'accueil, donc le siège de l'ENSP, sous forme d'interview one to one. Quand aux questionnaires était fait par mail.

1 Section 01 : Résultats

1.1 Résultat qualitatifs :

Les interviews en l'occurrence ont duré entre 20 à 30 minutes, parfois 40 minutes avec les cadres de l'entreprises et même parfois une heure quand il y'avaient une masse d'informations à nous transmettre afin d'enrichir notre étude.

1.1.1 Analyse thématique du contenu ;

Il s'agit dans cet élément d'analyser et interpréter les éléments recueillis précédemment afin de les vérifier, les infirmer ou les confirmer avec une analyse thématiques après avoir récolter leur différentes réponses et les diffuser dans un tableau de verbatim ci-dessus ;

Tableau 2: Analyse thématique du guide d'entretien

	CADRE 1	CADRE 2	CADRE 3	CADRE 4	CADRE 5
Vos caractéristiques	Ingénieur commercial, célibataire âgée de 37 ans, 7ans d'expériences.	Homme célibataire ; âgé de 29ans ; chargé de la fiscalité, 5 ans d'expériences.	Gestionnaire ADM, mariée, âgée de 38 ans, avec 8ans d'expériences.	femme mariée, âgée de 40 ans, juriste principale avec 10 ans d'expériences.	homme célibataire âgé de 39 ans, chef de service planification avec plus de 10 ans d'expériences.
Le mode de travail au sein de l'entreprise	« l'entreprise nous donne la chance d'étudier un logiciel qui nous permet de gérer et nous aider dans notre travail ». affirme-t-il.	« un service qui facilite le contact de l'entreprise avec le marché, client et fournisseur est la direction marketing qui fait le travail convenablement. »	Ce manager est motivé dans son travail ; elle a expliqué cette motivation par rapport aux primes disponibles dans cette entreprise.	ENSP représente pour ce manager un moyen de vivre, un outil qui lui permet de montrer ses connaissances et c'est la source de ses ressources et ce qu'elle a appris aux autres.	Pour lui, l'entreprise ENSP représente son avenir ; tel que la communication efficace est une action pratique aux attitudes et technique pour communiquer de façon constructive au travail et dans sa vie professionnelle.
La place de l'information au sein de l'entreprise	Ce responsable juge que la communication des informations est efficace et disponibles à l'entreprise.	Il confirme que la transmission d'information est satisfaisante puisque ils ont tous les moyens matériels nécessaires.	Ce manager juge que la communication des informations est disponible dans cette entreprise. C'est par rapport au réseau téléphonique et interne disponible et aussi le fax.	« la communication efficace est au sein de toute entreprise est une communication qui exige que l'information doit surgir à temps et la décision peut être prise d'une façon rapide ». affirme-t-elle.	« le rôle de l'information dans le fonctionnement de cette entreprise est d'améliorer le degré de connaissance du phénomène étudié, ce qui permet de prendre des décisions efficaces». Confirme-t-elle.
La technologie et les compétences de l'entreprise	« on trouve des moyens informatique qui sont disponible et opérationnel, des applications qui facilitent la communications ». explique-t-il.	« on peut dire que les moyens sont toujours basés sur la formation, sur l'Internet et l'utilisation de nouveaux logiciels». précise-t-il.	« l'entreprise actualise les technologies de l'information et de communication pour l'amélioration de sa progression en faisant des nouveaux logiciel et réseaux local». Affirme-t-elle.	« Concernant l'existence des compétences est nécessaire au sein de l'ENSP pour le bon fonctionnement de son système d'information ».affirme-t-elle.	Pour lui, il existe au sein de l'entreprise les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement de son système d'information.
L'existence d'un service de direction de l'information	« Il faut avoir toutes les informations nécessaires pour prendre une décision ». insiste-il.	« une base de données solide peut conditionner la prise de décision mais tout est une question de chiffre pour la performance de l'entreprise ». précise-t-il.	« Oui il existe à l'ENSP un service de la direction d'information facilitant le contact de l'entreprise avec le marché, client et les fournisseurs ». Affirme-t-elle.	« Il existe au sein de cette entreprise un service responsable de la détection d'informations qui facilite le contact avec les clients, le marché et les fournisseurs ». explique-t-elle.	il déclare que le service commercial peut faciliter le contact de l'entreprise avec le marché, client et les fournisseurs. Il dit alors que ; « c'est un service de communication ».

1.1.2 Interprétation du tableau ;

Avec une analyse thématique pour notre guide d'entretien ; on a pu distinguer 5 thématique importante selon les réponses de notre interviews ; qui consiste tout d'abord à identifier les caractéristiques de chaque cadre ; puis on entame le mode de travail, le rôle de l'information, la technologie et les compétences au sein de l'entreprise et enfin sur l'existence de service de direction de l'information.

Premièrement, les réponses récoltées auprès de nos interviewés nous on permit de confirmer que le système d'information a une grande importance dans l'entreprise et à travers nos observations, nous avons constaté que pour l'entreprise se caractérise par un processus pour l'améliorer et améliorer son business y'a certains système d'informations a appliquer qui permet la circulation de l'information au sein de cette entreprise et à l'aide de ces résultats d'étude on constate que nos deux hypothèses sont vraie et qui répond à notre problématique, ils ont une relation complémentaire tel que le système d'information est utile et important quelque soit dans la stratégie de l'entreprise ou dans la prise de décision ainsi que sa performance ; et l'entreprise qui n'a pas de système d'information c'est comme une entreprise vierge ni bonne performance ni bonne stratégie ainsi que la gestion.

A présent, nous discutons les liens entre les principaux éléments étudiés. Les concepts et leurs relations sont cependant interprétés dans une perspective exploratoire, du aux limites méthodologique. Les éléments présentés dans ce chapitre nous mènent à la conclusion de l'étude. Le dernier chapitre fait le lien entre les résultats et les implications a la recherche ainsi que la pratique.

Les 05 cadres interrogés sont d'accord que le rôle de l'information dans le fonctionnement de l'entreprise est basé sur la communication entre les entités en le partageant au sein de l'entreprise. Car comme ils ont expliqués que le fonctionnement d'une organisation s'opéré selon un ensemble d'information et de règle de comportement. L'information constitue l'une des ressources stratégiques d'une organisation pour la prise de décision et la réalisation des objectifs fixés. Pour cela, l'organisation a besoin d'information venant de l'intérieur et de l'extérieur.

Concernant la nécessité de l'actualisation de la technologie d'information et de communication, pour l'amélioration de sa progression, ils insistent qu'il faut toujours de nouveau quel que soit l'utilisation de l'internet et de nouveaux logiciels car c'est un

métier qui demande de l'innovation.

Comme ils ont témoigné qu'il y ait des compétences nécessaires pour le bon fonctionnement car il y a des personnels compétents. Transmettre les documentaires en adoptant les informations, est une activité qui met en œuvre des techniques d'acquisition. Ils ont affirmés à ce propos : « c'est en forgeant qu'on devient forgeront », de ce fait on peut comprendre que c'est en apprenant qu'on développe nos connaissance et compétences pour enfin pouvoir les partager.

Ces cadres certifient la disponibilité des nouvelles technologies de l'information et de communication au sein de l'entreprise l'ENSP, en raisonnant « on trouve des moyens informatique qui sont disponible et opérationnel, des applications qui facilitent la communication entre les directions. Ils affirment qu'il doivent assister à des formations organisé au sein de l'entreprise, les personnes motivées persistent à fournir les efforts requis pour effectuer leurs tâches et qu'elles adoptent des attitudes et des comportements cohérents par rapport aux objectifs organisationnels qui permettent d'atteindre ses objectifs personnels.

La transmission de l'information est satisfaisante puisqu'ils ont tous les moyens et matériels nécessaires, et l'entreprise leur a donné la chance d'étudier un logiciel qui leur permet de gérer et leur aide dans leur travail tel qu'avec leur système de Portail qui représente leur système d'information.

Ces informations nécessaires, liées au déroulement du travail, ne parvient pas vraiment d'une façon rapide et elles sont plus au moins précises et cohérente, il faut avoir toutes les informations nécessaires pour prendre une décision, tout dépend s'il n'y a pas des informations nécessaire, il faut quand même prendre cette décision à la fin. D'où la nécessité d'une base de données qui nous renseigne sur les clients.

Ainsi que ces managers voit que le travail d'équipe est très important dans n'importe qu'elle entreprise et jugent que la capacité de transmission des informations et des connaissances au sein de l'ENSP reconnue une valeur essentiel dans le fonctionnement de travail et affirment que c'est le fruit d'un travail en équipe.

Remarque ; après avoir analysé le guide d'entretien avec une méthode thématique de contenu, on remarque de la convergence entre les réponses de chaque cadre et ce qui nous a permis de constater deux variables à traiter à l'aide d'un questionnaire à fin de bien répondre à notre problématique et c'est la phase suivante de notre démarche mixte pour notre étude de recherche se qui implique une analyse complémentaire; la première variable se base sur la prise de décision quand à la deuxième variable sur les orientations stratégiques pour répondre à notre variable cible qui représente « le rôle du système d'information ».

1.2 Résultats quantitatifs ;

1.2.1 Procédure de collecte des données ;

La population visée par l'enquête était constituée du personnel de l'ENSP est de 30 cadres de différents services (service commercial, service de système d'information, ainsi qu'au service de direction) avec 30 réponses tel qu'en cette période de l'épidémie de corona Verus, le type de recueil de données le plus pertinent pour notre besoin fut la diffusion du questionnaire par mail, afin de pouvoir interroger toutes ces personnes.

En effet, après avoir préparé le mail de lancement, nous avons envoyé le questionnaire (après validation) à partir des listes de diffusion internes contenant le listing du personnel. Via leur messagerie électronique, les personnes avaient accès au questionnaire d'enquête par simple clic sur leur ordinateur de travail. Tous les utilisateurs ont donc été invités à répondre à cette enquête.

Quant à la récupération des données, celle-ci s'est réalisée directement sur notre propre courrier électronique.

Nous aborderons dans un premier lieu un codage des réponses de notre questionnaire dans logiciel SPSS en vu que tous les variables sont qualitatives afin d'entamer à une analyse univarié puis à l'analyse bivariée.

Avant de passer à l'analyse des résultats acquis à partir de notre questionnaire, il serait essentiel de présenter notre échantillon :

Tableau 3: le genre des répondants

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Homme	17	56.7	56.7	56.7
	Femme	13	43.3	43.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

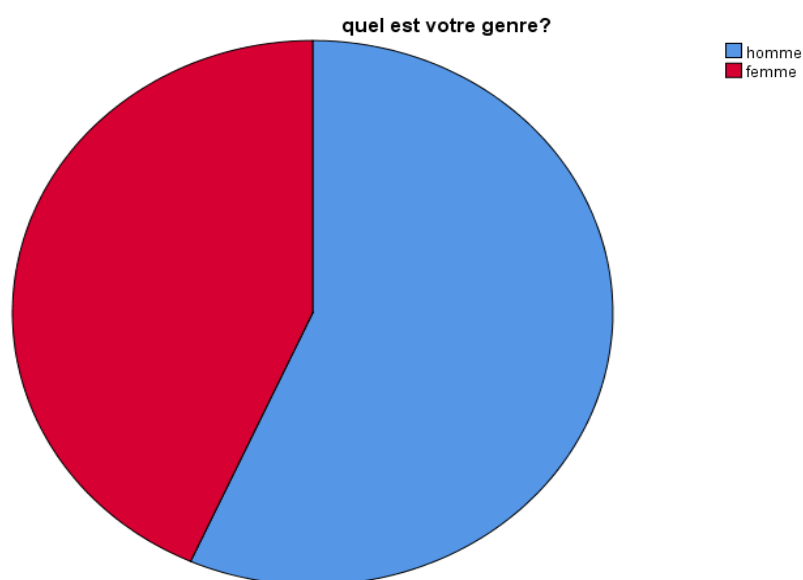


Figure 8: graphe circulaire représentant le genre des répondants

D'après le résultat obtenus ; et parmi les 30 répondant on a 43.3% femmes et 56,7 % hommes.

1.2.2 Analyse quantitative

- Analyse univariée;

Cette analyse consiste de donner les résultats de notre questionnaire sous forme des statistique ainsi sous forme des graphes à fin de bien analyser les variables différentes ; c'est l'étude statistique des modalités d'une seule variable ou de plusieurs variables considérées indépendamment.

Tableau 4: le service effectués

A quel service êtes-vous affectés?

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Commercial	15	50.0	50.0	50.0
	SI	14	46.7	46.7	96.7
	Direction	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

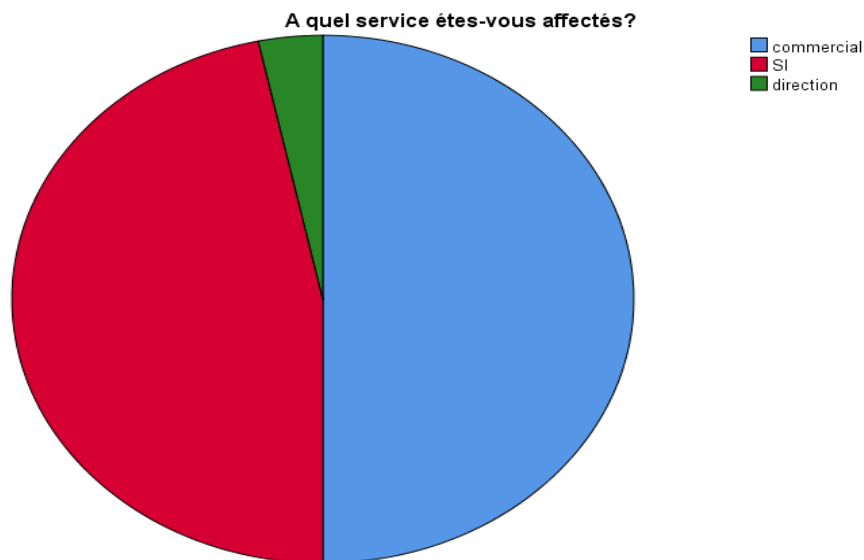


Figure 9: Graphe circulaire des services effectués

On remarque le plus petit pourcentage des répondants est dans le service de direction avec un pourcentage de 3,3% quand au service commercial c'est 50% et un pourcentage de 46,7% au niveau de direction du système d'information.

Tableau 5: l'expérience des répondants

Depuis combien d'années occupez-vous cette fonction?

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins d'un an	2	6.7	6.7	6.7
	de 1 an à 5 ans	11	36.7	36.7	43.3
	de 5 ans à 10 ans	12	40.0	40.0	83.3
	plus de 10 ans	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

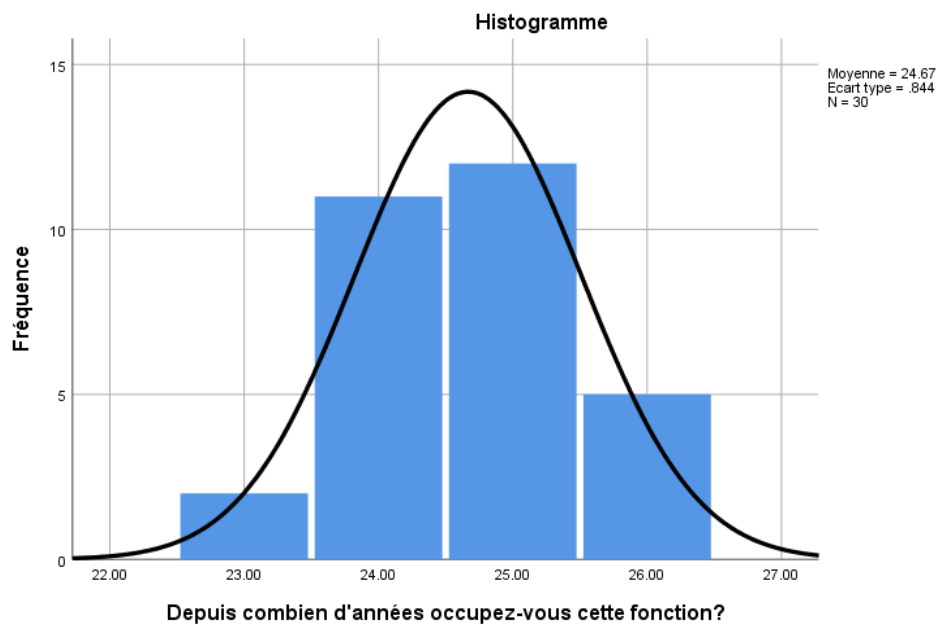


Figure 10: histogramme sur l'expérience de nos répondants

Le plus grand pourcentage c'est entre 5 à 10 d'expérience avec un taux de pourcentage de 40%, 36.7 % qui ont entre 1 et 5 ans d'expérience, 6.7% qui ont moins d'un an d'expérience et 16.7 % plus de 10 ans d'expérience.

Tableau 6: l'age des répondants

		Quel est votre tranche d'âge?			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	[20-29]	2	6.7	6.7	6.7
	[30-39]	17	56.7	56.7	63.3
	[40-49]	8	26.7	26.7	90.0
	[50-59]	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

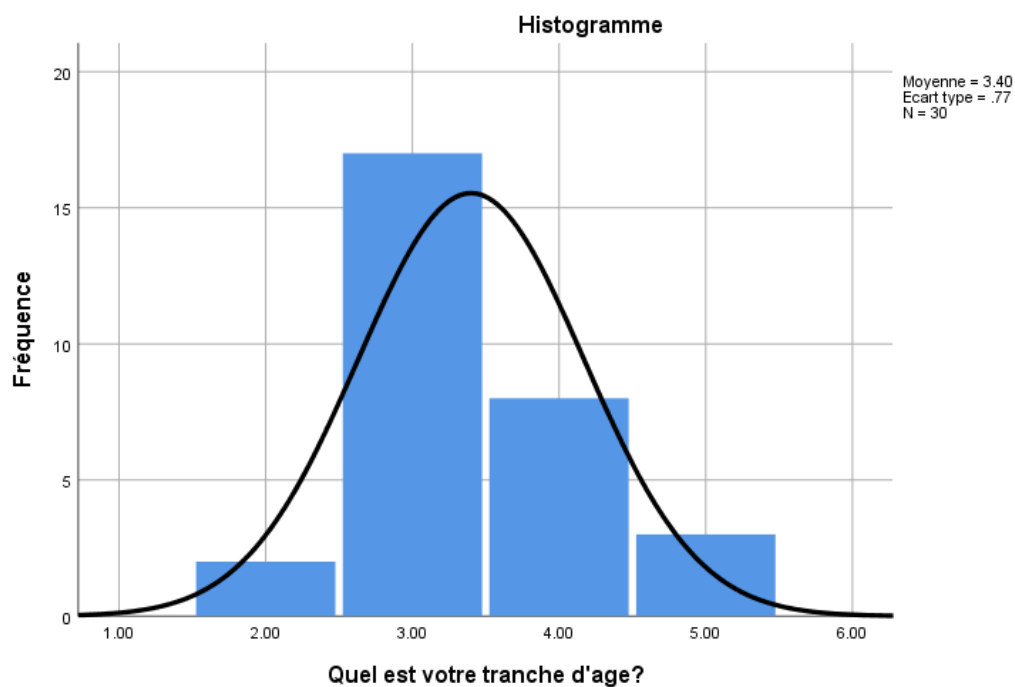


Figure 11: histogramme représentant l'âge de nos répondants

D'après cet histogramme, on remarque que le plus grand nombre d'employés qui ont répondu à notre questionnaire sont âgés entre 30 et 39 ans avec un taux de 56,7% , et le plus petit pourcentage représente les employés âgés de 20 à 29 ans avec un taux de 6,7%.

Tableau 7: les conditions de travail

quelles sont les conditions de travail?

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Facile	4	13.3	13.3	13.3
	Normales	17	56.7	56.7	70.0
	Conflictuelles	2	6.7	6.7	76.7
	Stressantes	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



Figure 12: graphe circulaire représentant les conditions du travail

D’après le résultat du tableau sur les conditions du travail au sein de cette entreprise d’accueil, la plus part ont répondu qu’elles sont normales avec un taux de 56,7% d’employés ainsi 6,7% qui jugent que les conditions du travail sont conflictuelles.

Tableau 8: l'environnement externe de l'entreprise

comment voyez-vous l'environnement externe de votre entreprise?

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Stable	6	20.0	20.0	20.0
	dynamique	13	43.3	43.3	63.3
	Complexe	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

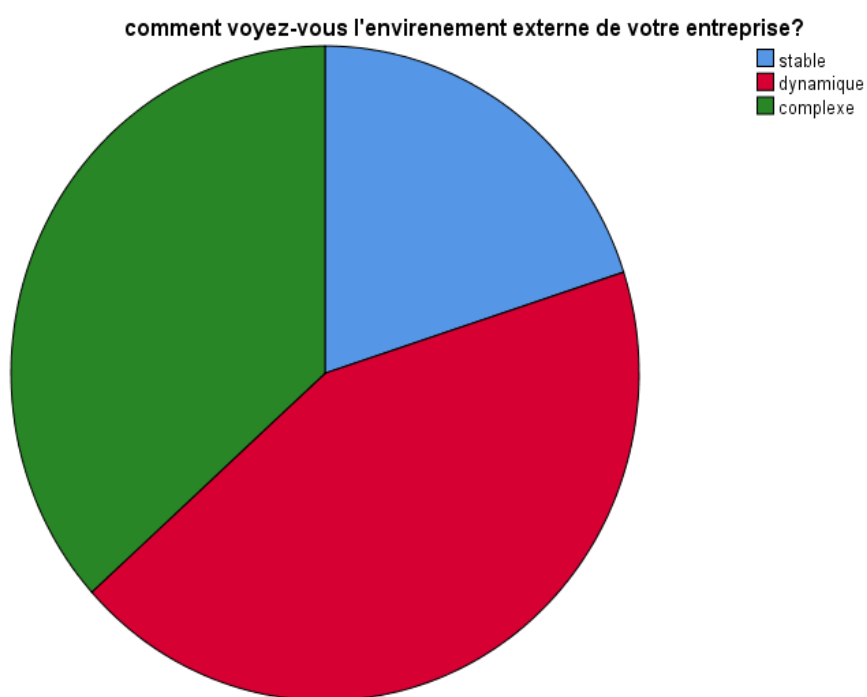


Figure 13: graphe circulaire représentant l'environnement externe de l'entreprise

Avec un taux de pourcentage de 43,3% d'employés au sein de ces trois services choisis ont répondu que l'environnement externe est dynamique ainsi et avec un taux de 20% qui confirment qu'il est stable et avec 36,7% qui jugent qu'il est complexe.

Tableau 9: L'utilisation du SI

votre direction considère l'utilisation du SI comme capital?

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	30	100.0	100.0	100.0



Figure 14: graphe circulaire représentant l'utilisation du SI

On remarque que tous les employés et cadres qui ont répondu à notre questionnaire confirment que leur entreprise utilise le SI comme capital.

Tableau 10: les orientations stratégiques

Votre entreprise développe-elle des applications qui permettent de suivre les orientations stratégiques?

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	26	86.7	86.7	86.7
	Non	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



Figure 15: graphe circulaire sur les orientation stratégique de l'entreprise

A l'aide de ce graphe on constate que les orientations stratégique affecte le système d'information vis-à-vis de sa performance en vu qu'avec un taux de 86,7% qui confirme cette variable.

Tableau 11: utilisation du SI pour la prise de décision

utilisation du SI pour l'aide à la décision?

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	29	96.7	96.7	96.7
	Non	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

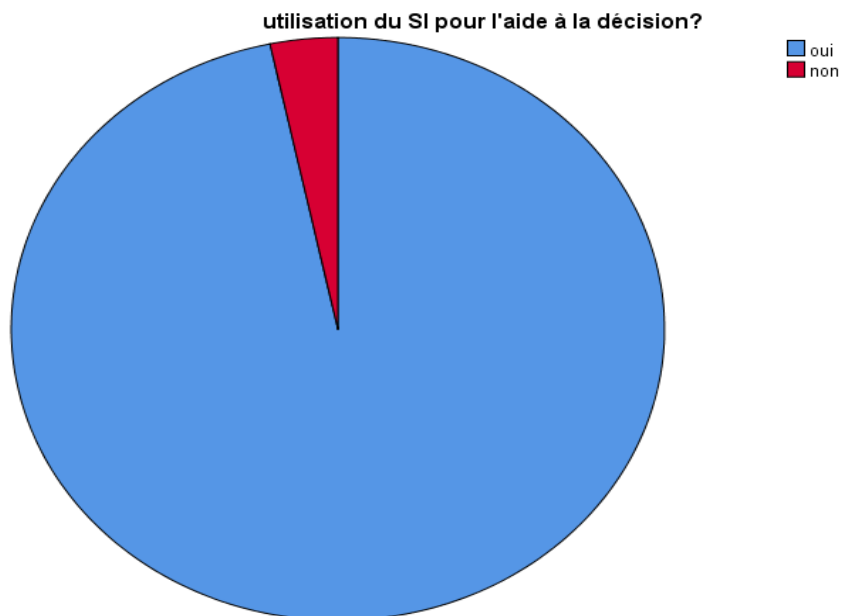


Figure 16: Le graphe circulaire représentant l'utilisation du SI pour la prise de décision

D'après ce graphe et le tableau d'analyse, et presque tous les cadres répondant à notre questionnaire avec un taux de 96,7% confirment que la prise de décision joue un rôle important dans le système d'information.

- **Analyse Bivariée** ; c'est l'étude de relation entre deux variables déduit de notre entretien qualitative qui représentent :
X : la variable expliquée ou bien la variable cible qui est qualitative et représente « le rôle du système d'information »

Y1 et Y2 : variables explicatives qui sont qualitatives et représentent « la prise de décisions » et « les orientations stratégiques ».

Règle ; Dans le cas ou on a deux variables qualitatives(X et Y), l'analyse se fera sous le teste de khi-deux qui représente un teste d'indépendance qui identifie le degré de corrélation entre ces variables.

Sachant que les variables explicatives (Y1 et Y2) sont toutes les deux des variables qualitatives de coup on analyse leur liaison d'après ce teste de Khi-deux.

Tableau 12: Teste de KHI-carré

Tests du khi-carré					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-carré de Pearson	.159 ^a	1	.690		
Correction pour continuité	.000	1	1.000		
Rapport de vraisemblance	.291	1	.589		
Test exact de Fisher				1.000	.867
Association linéaire par linéaire	.154	1	.695		
N d'observations valides	30				

a. 3 cellules (75.0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de .13.

b. Calculée uniquement pour une table 2x2

Tableau 13: Mesures symétriques

Mesures symétriques			
		Valeur	Signification approximative
Nominal par Nominal	Phi	-.073-	.690
	V de Cramer	.073	.690
N d'observations valides		30	

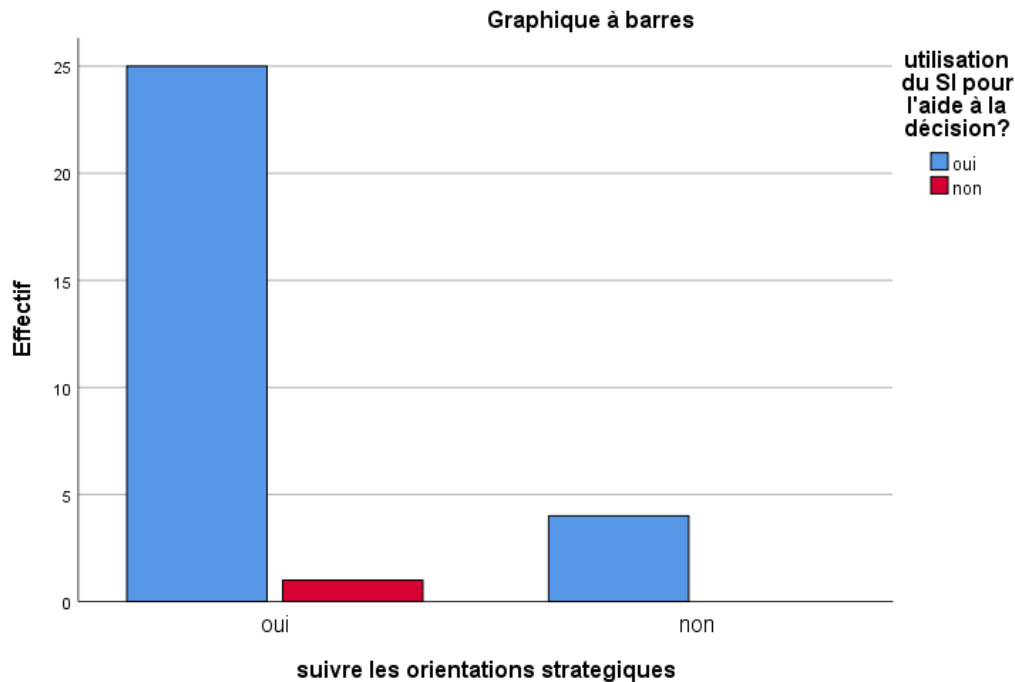


Figure 17: Histogramme représentant le teste de KHI-carrée

D'après les mesures symétriques du teste de Khi-deux, on remarque qu'il y'a une forte corrélation entre les deux variables explicatives « les orientations stratégique » et « la prise de décision » tel que ($a= 0,69$ est supérieur à $0,5$) ce qui implique l'acceptation de l'hypothèse (H_0) en vu de forte relation entre ces deux variables qualitatives qui dépend de notre variable cible « le rôle du système d'information ».

En conclusion de cette analyse complémentaire des deux méthodes ; qualitative et quantitative et Grace à **(LIOTTIER.MIGUEL B. , 2021)** qu'on a pu effectuer notre questionnaire et avec logiciel de SPSS accompagnée des deux analyses (uni varié et bi varié), on peut conclure que les deux hypothèses cité comme **(ATTAR, 2020)** et **(SALAMATE, 2020)** l'ont déjà constater dans leurs recherches ; qu'elles sont toutes les deux fiables et correctes tel que le rôle du système d'information vis-à-vis à sa performance dépend des orientations stratégiques ainsi qu'à la prise de décision.

2 Section 02 : Discussion

Toute recherche comporte naturellement un certain nombre de limite, comme c'est le cas dans notre étude. Les limites que nous avons pu noter concernant le système d'information au sein de cette entreprise se résume comme suite :

ENSP possède un système d'informations qui gère tous les informations entrantes et sortante de l'entreprise sous forme des bases de donnés et qui aide à la prise de décision après avoir communiqué et utiliser tous les moyens de communication à fin de répondre à un objectif.

Malgré leurs avantages avancés et comme une recommandation on leur recommande qu'ils développent un peu plus leur entreprise dans le service informatique en utilisant le logiciel ERP ; un système Enterprise ressource planning, est un type de logiciel que les entreprises utilisent pour gérer leurs activités quotidiennes telles que la comptabilité, les achats, la gestion de projets, la gestion des risques et la conformité, et les opérations de Supply Chain.

Le principe général est de centraliser la base de données de l'entreprise. C'est-à-dire que le fait d'entrer ou de modifier une donnée dans l'un ou l'autre des modules. Il va apporter plusieurs avantages a cette entreprise économique et lui facilite la tache de prise de décision.

Le système d'information joue aussi à un rôle sur les orientations stratégiques mais avec les résultats de notre étude mixtes quelque soit l'entretien qui était effectuée à l'aide de l'article de **(POGGIOLIJEAN-PAUL, 2021)** et le questionnaire par **(LIOTTIER.MIGUEL B. , 2021)** à fin de confirmer nos deux hypothèses inclus par **(ATTAR, 2020)** et **(SALAMATE, 2020)** pour les bien étudier à notre tour et répondre à notre question de recherche.

Cependant **(PILLO.JEAN-FRANCOIS, 2019)** nous a partagé beaucoup d'information sur le fonctionnement du système d'informations ainsi son rôle au sein de l'entreprise économique, inspirée par des exemples de santé par **(GARIDI, 2020)** ainsi un autre exemple sur les établissements supérieur par **(VALIORGUE, 2020)** qui nous a identifier la vrai raison que l'entreprise cherche pour améliorer sa performance ainsi maximiser son profit.

D'après l'approche qualitative avec une analyse thématique, on a pu sortir les deux variables qualitative pour les traiter et les étudier au niveau de leur corrélation à fin de prouver et confirmer une des hypothèses sa fiabilité totale.

CHAPITRE III : RESULTATS ET DISCUSSIONS

Effectivement en analysant ces variables explicatives, on déduit que l'ENSP a accepté les deux hypothèses en vue de leur complicité et corrélation, de coup, on peut conclure que le rôle du système d'information se focalise sur la prise de décision beaucoup plus ainsi qu'aux orientations stratégiques c'est pour tout cela qu'on a pris une étude mixte pour mieux expliquer et répondre à notre question de recherches à fin de satisfaire nos objectif .

CONCLUSION

Conclusion ;

L'information est devenue une des ressources stratégiques de l'entreprise. L'organisation de la collecte, du stockage, de la présentation, de la distribution et de la maintenance des informations devient un facteur prédominant conditionnant son fonctionnement efficace, tel que l'augmentation spectaculaire du nombre d'informations manipulées, n'est plus possible à concevoir en faisant appel uniquement au bon sens.

L'arrivée des ordinateurs a facilité le stockage et la manipulation de grandes quantités d'informations, ainsi que dans un environnement économique mondialisé et fortement concurrentiel, la pérennité d'une entreprise repose sur son système d'information, c'est-à-dire l'ensemble des éléments participant à la gestion, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information en son sein.

Un bon système d'information permet à l'entreprise de s'adapter vite et au mieux aux évolutions qu'elle rencontre et généralement la mise au point des techniques de productivité des entreprises ne tient plus uniquement au capital matériel et à la puissance du travail des salariés, mais surtout au capital immatériel, au savoir-faire, à la compétence, au sens de l'anticipation et à la capacité à trouver des solutions aux problèmes.

Pour assurer leur croissance, les entreprises ne doivent pas investir seulement dans le capital physique, mais aussi dans le capital immatériel qui comporte essentiellement l'acquisition des connaissances, le transfert de ces connaissances, leur capitalisation et leur exploitation.

Avec une étude mixte on a pu répondre à notre problématique et bien analyser nos hypothèses à l'aide des différentes méthodes utilisées quelque soit l'entretien élaborée par **(POGGIOLLJEAN-PAUL, 2021)** et un questionnaire inspiré par **(LIOTTIER.MIGUEL B. , 2021)** avec leur résultats nous on permit de mieux avancer dans notre recherche et mieux la développer notre objectif est approuvé tel qu'on a bien identifier le système d'information de l'entreprise et distinguer ses différents rôles et avantages.

A cette époque de l'information et des technologies de communication, consciemment ou inconsciemment, chacun de nous, est en contact quasi-permanent avec un ou plusieurs systèmes d'information. Les appréciations et les points de vue peuvent varier, mais l'impact des systèmes d'information sur la société, l'économie et la vie quotidienne de chacun de nous est incontestablement perceptible. Le Système d'Information est le centre nerveux des

entreprises.

Cette transformation est une exigence pour échanger la connaissance comme un bien tel que la subdivision du travail suscite un découpage de l'information économique en trois termes où « savoir » caractérisés par l'usage que déclarant en faire les agents économique.

Or, celle-ci n'est plus actuellement considérée comme une ressource rare, et son importance stratégique se trouve de ce fait minorée. En revanche, ce qui devient rare, et peut donc constituer une source d'avantage concurrentiel pour l'entreprise qui maitre cette ressources, ce sont les compétences nécessaire à l'utilisation, à l'interprétation, voire à l'assimilation de ces informations.

L'entreprise va s'efforcer d'avoir deux objectifs ; une organisation technologique intégrée (complémentarité, cohérence...). C'est une organisation de flux de communication. L'information devient fondamentale et une organisation sociologiquement intégrée (les relations du travail, les qualifications).

D'après les articles recherchés pour notre étude et selon (**SALAMATE, 2020**) et (**ATTAR, 2020**) ; en faveur des progrès réalisés en technologies de l'information (logiciels, bases de données), les entreprises peuvent aujourd'hui recueillir, traiter, stocker et diffuser de gros volumes d'information, et toutes ces opérations s'effectuent de plus en plus rapidement et à un coût raisonnable. Mais, si l'information n'est plus, comme dans le passé, une ressource rare.

C'est son organisation dans une base de données décisionnelle qui permet son analyse et son exploitation à des fins de prise de décisions tel que notre étude de recherche la déduit ; le système d'information a un rôle très important dans le développement stratégique de l'entreprise ainsi dans sa prise de décision vis-à-vis a sa bonne gestion et performance et c'est la réponse de notre question de recherche qui répond a nos deux hypothèses simultanément.

En conclusion avec la complicité et la relation entre les deux hypothèses, nous sommes arrivés à la conclusion de notre recherche inspirés par plusieurs articles cités dans la bibliographie ci-dessous à fin d'identifier le rôle du système d'information vis-à-vis de la performance de l'entreprise économique qui se base sur la prise de décision beaucoup plus ainsi pour les orientations stratégiques comme les deux approches l'analyser dans le but de maximisation du profit et dans le cas de changement et orientations stratégiques.

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

AL, M. E. (2014). p. 12.

AMANT.GILLES, S. (2003). La gestion des système d'information et de communication. .

ATTAR, H. Z. (2020). Le processus dynamique de l'alignement stratégique du système ERP: cas des companies d'assurance et mutuelle marocaine. Support scientifique. , pp. 12-28.

BERDUGO.ALAIN, M. P.-F.-P. (2005). Challenges pour les DSI: L'art du management des systèmes d'information en 21 études de cas. DUNOD.

BERTALANFY.VON. (2003). Théorie générale des entreprises. Paris: DUNOD.

BERTRAND, M. (2021). Une forme de construction du système d'information de gestion universitaire. A form of construction of the university management information system.

BIDAN.MARC, G. (2020). Cas en management des systèmes d'information. Paris: Eyrolles.

BLANCHET.ALAIN, G. (2014). L'enquête et ses méthodes. ALGER: CASBAH
UNIVERSITE.

BOHNKE.S. (2010). Moderniser son système d'information.

CASTILLO.OPHELIE. (2019). Le système d'information des ressources humaines aux seins de petites et moyens entreprises. Mémoire de fin d'année . Reims champagne-ARDENNE.

CIGREF. (2014). Les nouveaux roles de la fonction S.I.

CONCHON.ANDREANI. (2005). Le traitement des données qualitatives.

CONSTANTINIDIS.YVES. (2018). Expression des besoins pour le SI. PARIS: EYROLLES.

CORBERE.M, L. (2018). méthodes qualitative, quantitative, et mixte, 2e édition. PRESSE DE L'UNIVERSITE DU QUEBEC , pp. 775- 795.

CRUTZEN, C. D. (2004). Cours d'économie politique. vuibert. , pp. 75-77.

BIBLIOGRAPHIE

- DELBAYLA.LOBERT. (2000). Initiation aux méthodes des sciences sociales. paris: l'harmattan.
- EL HAMMIOUI, L. (2019). La gestion des compétences comme levier de performance de l'entreprise. Revue Internationale des Sciences de Gestion , pp. 1-15.
- ELIDRISSI.DJAMILA, E. (2010). Contribution des systèmes d'information à la performance des organisation: le cas des banques. La revue des sciences de gestion , pp. 55-61.
- ENSP. (2017). Consulté le 06 21, 2021, sur enspgroup: www.enspgroup.com
- EYNAUD.PHILIPPE, S. (2012). Les systemes d'informations dans l'économie sociale et solidaire; la primauté de l'humain. Management des entreprises de l'économie sociale et solidaire. , pp. 181-206.
- FRAYSSE.PATRICK, B. D. (2016). Le document: dialogue entre science de l'information et de la communication et histoire. CEPADUES.
- GABAY.JOSEPH. (2009). Maitrise d'ouvrage des projets informatiques. DUNOD.
- GARIDI, S. (2020, Novembre 25). L'adoption d'un système d'information à l'hospital dans le contexte de la crise sanitaire du Coronavirus. Published online. , pp. 169-183.
- GBAOUI.B, A. (2020). Le management stratégique au service de la stratégie réputationnelle de l'entreprise. REVUE DU CONTROLE, DE LA COMPTABILITE ET DE L'AUDIT. , pp. 416-429.
- GILLET.M, G. (2010). Système d'information des ressources humaines. paris: DUNOD.
- KHUABI, M. L. (2020). Système d'informations comptable et financiers et performance des petites et moyennes entreprises en République Démocratique du Congo. Revue du controle, de comptabilité et de l'audit. , pp. 788-814.
- LAUDON.KENNETH. (2018). ESSENTIALS OF MIS. p. 13.
- LEHNISCH.J.P. (2004). LA COMMUNICATION DANS L'ENTREPRISE. FRANCE: DUNOD.
- LIOTTIER.MIGUEL, B. (2021). MANAGEMENT DES SYSTEME D'NFORMATION. PARIS: LIBRAIRIE EYROLLES.

BIBLIOGRAPHIE

LIOTTIER.MIGUEL, B. (2021). MANAGEMENT DES SYSTEMES D'INFORMATION. PARIS: LIBRAIRIE EYROLLES.

LIYIAN.YVES. (2015). Initiation à la méthodologie de recherche. réussir son mémoire ou thèse .

MORLEY.CHANTAL, B.-F. G. (2011). Processus métiers et SI: Gouvernance, Management, Modélisation. DUNOD.

PAOLLE.PIERRE. (2006). Premiers analytiques. . p. 25.

PASCAL.VIDAL, e. A. (2005). Systèmes d'information organisationnels. France.: Pearson Education.

PILLO.JEAN-FRANCOIS, C. (2019). Tout sur les systemes d'informations. Paris: 4ème édition.

POGGIOLI.JEAN-PAUL, D. (2021). Pilotage d'un système d'information. Paris: Eyrolles.

REIX.R. (2005). SYSTEME D'INFORMATION ET MANAGEMENT DES ORGANISATIONS. VUIBERT.

REIX.ROBERT. (2004). Système d'information et management des organisations. paris: 5ème édition.

ROBBINS.STEPHEN, D. (2004). Management l'essentiel des concepts et pratique. France.: PEARSON EDUCATION.

SALAMATE, F. Z. (2020). Performance et prise de décision: quel role pour les systèmes d'information décisionnels. Revue du controle, de la comptabilité et de l'audit. , pp. 859-875.

SANDRI.EVA. (2013). La sérendipité sur internet; égarement documentaire ou recherche créative? ISSN .

TCHOUASSI.GERARD. (2017). Les besoins en informations dans les entreprises. REVUE CONGOLAISE DE GESTION. , pp. 63-92.

VALIORGUE, B. (2020). La raison d'être de l'entreprise. fihal-03041002f , pp. 1-68.

VOLANT.CHRISTIAN. (2002). Le management de l'information dans l'entreprise; vers une approche systémique. Paris.: ADABS.

Annexes

Annexe A : Guide d'entretien

- 1) Sexe ?
- 2) Age ?
- 3) Situation familiale ?
- 4) Diplôme obtenue ?
- 5) Le poste ?
- 6) Quel est le rôle de l'information dans le fonctionnement de cette entreprise?
- 7) Jugez-vous que la communication des informations efficaces soit disponible à l'ENSP?
- 8) Est-ce que l'ENSP actualise les technologies de l'information de la communication pour l'amélioration de sa progression ?
- 9) Existe-il au sein de L'ENSP les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement de son système d'information?
- 10) Jugez-vous que la maîtrise technique des moyens informatiques au sein de l'ENSP Soit bonne ?
- 11) Croyez-vous que les technologies de l'information et de la communication au sein de l'ENSP sont disponibles et opérationnels d'une façon pérennante?
- 12) Que représente l'ENSP pour vous ?
- 13) Est-ce que vous êtes motivé dans votre travail ?
- 14) Le poste que vous occupez est-il conforme adéquat a votre formation universitaire ?
- 15) Est-ce que la circulation de l'information au sein de l'ENSP est satisfaisante?
- 16) Est-ce que l'information nécessaire liée au déroulement du travail vous parvient de façon rapide, précise et cohérente ?

- 17) Existe-il au sein de l'ENSP un service de la direction d'information facilitant le contact de entreprise avec le marché, client et les fournisseurs?
- 18) Comment l'existence d'une base de données solide peut-être conditionné la prise de décision par les responsables de l'ENSP?
- 19) Que ce que une communication efficace au sein de l'ENSP?
- 20) La capacité de transmission des informations et des connaissances au sein de l'ENSP est-elle reconnue comme valeur essentiel dans le
Fonctionnement de travail vis-à-vis à son management et à la gestion de prise des décisions ?

Annexe B : Questionnaires

1-Vos caractéristiques

Q°1 : A quel service êtes-vous affectés (e)?

.....

Q°2 : Depuis combien d'années occupez-vous cette fonction?

- Moins d'un an
- De 1an à 2 ans
- De 3 ans à 5 ans
- De 6 ans à 10 ans
- Plus de dix ans

Q°3 : Quelle est votre tranche d'Age?

- 20-29 ans
- 30-39 ans
- 40-49 ans
- 50-59 ans
- 60 et plus

Q°4 : Vous êtes ?

- Homme
- Femme

2-Rôle du système d'information ;

Votre entreprise et son environnement

Q°5 : Comment voyez-vous les conditions de travail au sein de votre entreprise?

- Faciles
- Normales
- Conflictuelles
- Stressantes

Q°6 : Comment voyez-vous l'environnement externe de votre entreprise?

- Stable
- Dynamique
- Complexe

Le système d'information de votre entreprise

Q°7: Votre direction considère l'utilisation du système d'information comme capitale?

- Oui
- Non

Q°8 : Votre entreprise développe des applications qui permettent de suivre les orientations stratégiques?

- Oui
- Non

Q°9 : utilisez-vous le système d'information pour la communication et la prise de décision ?

- Oui Non

Merci !