

## SOMMAIRE

Liste des tableaux.....	iii
Liste des figures et schéma.....	iv
Liste des abréviations.....	v
Introduction.....	1

### **PARTIE I : MATERIELS ET METHODES**

<u>Chapitre I</u> : Matériels.....	6
<u>Section 1</u> : La PAOSITRA Malagasy : Son statut et Son organisation.....	6
<u>Section 2</u> : Justification et choix de LA PAOSITRA .....	10
<u>Chapitre II</u> : Méthodes.....	17
<u>Section 1</u> : Méthodologie de recherche.....	17
<u>Section2</u> : Théorie sur le système d'information.....	26

### **PARTIE II : RESULTATS**

<u>Chapitre I</u> : Résultats des enquêtes sur terrain.....	32
<u>Section 1</u> : Résultats des enquêtes auprès des dirigeants.....	32
<u>Section 2</u> : Résultats des enquêtes auprès des employés.....	39
<u>Chapitre II</u> : Résultats de l'entretien.....	45
<u>Section 1</u> : Résultats des questions posées à partir du guide d'entretien : politique générale de la société concernant son système d'information.....	45
<u>Section 2</u> : Le système d'information de PAOSITRA et son importance dans le développement de ses activités.....	46

### **PARTIE III : DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS**

<u>Chapitre I</u> : Discussions.....	49
<u>Section 1</u> : Vérification des hypothèses.....	49
<u>Section 2</u> : Analyse FFOM d'une entreprise fictive ayant un système d'information à niveau minimum.....	53
<u>Chapitre II</u> : Recommandations.....	57
<u>Section 1</u> : Appel à la sous-traitance .....	57
<u>Section 2</u> : Amélioration du système d'information.....	59

Conclusion générale.....	66
Bibliographie.....	vi
Liste des annexes.....	vii
Table des matières.....	xix

## **LISTE DES TABLEAUX**

<u>Tableau n°1</u> : Contenu des questionnaires .....	19
<u>Tableau n°2</u> : Effectif du personnel de PAOSITRA Antaninarenina .....	19
<u>Tableau n°3</u> : Echantillonnage par quota.....	20
<u>Tableau n°4</u> : Répartition des acteurs par service.....	21
<u>Tableau n°5</u> : Analyse FFOM.....	22
<u>Tableau n°6</u> : Comparatif des systèmes d'informations.....	23
<u>Tableau n° 7</u> : Chronogramme des activités.....	24
<u>Tableau n° 8</u> : Résultat de l'enquête auprès des employés, hypothèse 1, question n°3.....	40
<u>Tableau n° 9</u> : Résultat de l'enquête auprès des employés, hypothèse 2, question n°1.....	41
<u>Tableau n° 10</u> : Résultat de l'enquête auprès des employés, hypothèse 2, question n°2.....	41
<u>Tableau n° 11</u> : Résultat de l'enquête auprès des employés, renseignements complémentaires, question n°1.....	43
<u>Tableau n° 12</u> : Résultat de l'enquête auprès des employés, renseignements complémentaires, question n°2.....	43
<u>Tableau n°13</u> : Résultat de l'enquête auprès des employés, renseignements complémentaires, question n°4.....	45
<u>Tableau n°14</u> : Budget prévisionnel du projet d'interconnexion .....	49
<u>Tableau n°15</u> : Caractéristique du système d'information.....	55
<u>Tableau n°16</u> : Analyse FFOM de l'entreprise fictive.....	56
<u>Tableau n° 17</u> : Tableau des objectifs .....	63
<u>Tableau n°18</u> : Evaluation du projet.....	64

## **LISTE DES FIGURES ET SCHEMA**

<u>Figure n°1</u> : Liaison entre les systèmes.....	27
<u>Figure n°2</u> : Cybernétique du système d'information.....	29
<u>Figure n°3</u> : Résultat de l'enquête auprès des dirigeants hypothèse 1, question n°3.....	34
<u>Figure n°4</u> : Résultat de l'enquête auprès des dirigeants hypothèse 1, question n°7.....	35
<u>Figure n°5</u> : Résultat de l'enquête auprès des dirigeants hypothèse 2, question n°2.....	36
<u>Figure n°6</u> : Résultat de l'enquête auprès des dirigeants hypothèse 2, question n°4.....	37
<u>Figure n°7</u> : Résultat de l'enquête auprès des dirigeants hypothèse 2, question n°6.....	37
<u>Figure n°8</u> : Résultat de l'enquête auprès des dirigeants renseignements complémentaires, question n°1.....	39
<u>Figure n°9</u> : Résultat de l'enquête auprès des dirigeants renseignements complémentaires, question n°2.....	39
<u>Figure n°10</u> : Résultat de l'enquête auprès des dirigeants renseignements complémentaires, question n°3.....	39
<u>Figure n°11</u> : Résultat de l'enquête auprès des employés, hypothèse n°1 et 2, question n°1.....	42
<u>Figure n°12</u> : Résultat de l'enquête auprès des employés, renseignements complémentaires, question n°3.....	44
<u>Schéma</u> : Organigramme de la PAOSITRA Malagasy.....	9

## **LISTE DES ABREVIATIONS**

<u>ACEP</u> :	Agence Centrale de l'Epargne Postale
<u>CA</u> :	Chiffre d'Affaires
<u>CAVP</u> :	Centre d'Approvisionnement des Valeurs Postales
<u>CCM</u> :	Centre de Contrôle de mandats
<u>CCP</u> :	Centre de Chèques Postaux
<u>CTPR</u> :	Centre de Tri et le Centre de Traitement PAOSITRA Rapida
<u>FFOM</u> :	Forces Faiblesses Opportunités et Menaces
<u>NTIC</u> :	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
<u>PTT</u> :	Postes et Télécommunications
<u>SI</u> :	Système d'information
<u>TIC</u> :	Technologies de l'Information et de la Communication
<u>TPE</u> :	Terminal de Paiement Electronique

## Introduction

Actuellement, notre environnement est en perpétuelle évolution, il ne cesse de stimuler des changements et ce dans tous les domaines. C'est une des raisons principales qui fait que toutes les entreprises sont confrontées de nos jours à de rude concurrence et passent difficilement à une croissance voulue. Chacune d'elles déploie tous ses efforts afin de surpasser cette concurrence, d'assurer sa croissance tout en essayant de trouver un avantage, un plus par rapport aux autres. Toutes stratégies sont orientées vers cet objectif: chaque branche, chaque service et chaque système composant l'entreprise s'y mettent. Ces systèmes qui sont : le système de pilotage ou de décision, le système d'information ainsi que le système d'opération.

L'ensemble des systèmes, aux différents niveaux, doit s'adapter à cet environnement évolutif, générateur de perturbations. Cette adaptation par pilotage consiste à modifier les entrées ou les transformations de chacun des sous systèmes pour maintenir cet objectif dans la plage prévue. Etant donné l'imbrication très étroite des sous systèmes, les perturbations se transmettent en chaîne et une seule modification à l'origine peut entraîner une série d'adaptations. Pour que ces adaptations se réalisent correctement, il est nécessaire que chaque sous système concerné perçoive les modifications à effectuer et que son système de gestion perçoive qu'elles ont été réalisées correctement. C'est là où l'information entre en jeu.

En effet, « la croissance d'une entreprise passe forcément par un grand volume d'activités et donc une grande quantité d'informations à gérer et dont il faudra tirer le meilleur parti pour prendre les bonnes décisions »<sup>1</sup>. Cette masse d'informations, parfois sensibles, portent tant sur l'environnement de l'entreprise que sur ses ressources. La gérer au quotidien bien que n'étant pas toujours chose évidente, s'avère capitale dans cette sphère de globalisation des marchés.

Ainsi on assiste aujourd'hui à l'émergence d'une nouvelle économie dite de l'information ou « Nouvelle économie », où le travail en rapport avec l'information est devenu plus important que le travail en rapport avec les autres secteurs. Ceci sous entend la mise en place d'un système de qualité : Système d'information ou Management of Information System. Ce système dit « système d'information » est une philosophie, un actif,

---

<sup>1</sup> SANNI Lookman, « rôle du système d'information dans l'entreprise », 21 juin 2009 publié par Admin

un élément de la chaîne de valeur. Autrement dit, si l'entreprise était le corps humain, le système d'information aurait vocation à en être le système nerveux faisant ainsi acheminer diverses informations recueillies à différents niveaux entre toutes les composantes de l'entreprise.

Sur le plan international, le système d'information est la source des relations et communication avec les collaborateurs étrangers que ce soit dans le domaine financier (les bailleurs de fonds, les investisseurs,...) que dans le domaine commercial (les fournisseurs, les clients, les associés,...). Sans lui, il ne serait en aucun cas possible de s'ouvrir à l'extérieur, ce milieu qui s'avère être un champ prospère pour l'avenir de l'entreprise.

D'un point de vue commercial, l'avantage concurrentiel ne peut s'acquérir que grâce à un niveau d'informations assez élevé pour pouvoir suivre le cours de l'exigence du marché : les tendances, les nouveaux besoins, les nouveaux créneaux, opportunités à saisir,... Dans la logique économique actuelle, les entreprises doivent régulièrement adapter leurs règles de gestion, leurs procédures opérantes ou leurs communications internes et externes pour suivre l'évolution de leur environnement et rester compétitives. Cette auto-adaptation est une caractéristique essentielle des systèmes vivants qui développent des mécanismes de régulation susceptibles de garantir leur survie; ces mécanismes de régulation, en fait des changements de fonctionnement et de comportement, sont de nature **complexe**, ils sont le fait, dans le cas de l'entreprise, du personnel qui met en œuvre sa capacité d'inventivité, de réactivité ou encore d'intuition. Ceci ne peut être possible sans son système d'information. Les informations recueillies auprès du marché constituent l'essence qui fait tourner le moteur du service commercial, en d'autres termes le système d'information est la colonne vertébrale qui assure la réactivité de l'entreprise. Ainsi sa bonne maîtrise et son adaptation aux objectifs stratégiques de l'entreprise aident à coup sûr les entreprises à prospérer dans une économie fortement concurrentielle. Il devra permettre aux organisations par exemple d'améliorer leur créativité et leur efficacité, de pénétrer des marchés "de niche" à un niveau mondial et de saisir plus rapidement des opportunités commerciales, de traiter avec des groupes de petite taille comme s'ils étaient des entités beaucoup plus grandes, de réduire les cycles de développement de produits et d'adopter des stratégies marketing qui répondent largement aux besoins des clients.

Au niveau de l'entreprise même, le système d'information a pour objectif de permettre à tous ceux qui prennent des décisions de disposer d'éléments déterminants l'action la plus appropriée au moment adéquat. Sa vocation est d'assurer le couplage entre le système d'opération et le système de pilotage : il instrumente la production des informations génériques (ou primaire) par lesquels l'entreprise représente ses activités physiques, sa fonction est de produire et de mémoriser les informations (représentation de l'activité du système de pilotage). Il capitalise le savoir collectif et structure fortement l'organisation, les décisions et le management.

Ces rôles fondamentaux joués par le système d'information dans l'entreprise pourvoient la prise des décisions stratégiques touchant sa performance, son efficacité, sa viabilité, son développement ainsi que sa durabilité et suscitent l'intérêt des réflexions et de toute attention des dirigeants.

En effet, grand nombre d'entreprises sont souvent confrontées à un certain nombre de choix décisifs (allocations de ressources, choix d'un modèle économique), qui engagent l'entreprise dans le long terme, afin de dégager un profit durable et ces choix ne pouvant qu'être faits à partir des données dont disposent les dirigeants de l'entreprise. 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.

De plus, à l'ère 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.

Toutefois, la place que le système d'information tient dans l'entreprise est parfois négligée, nombreuses sont les entreprises qui ne se conscientisent pas de son importance et qui adoptent, en effet, des comportements à l'encontre de leur développement. Certaines ne consacrent pas de budget propre pour le développement du système en question malgré que les équipements soient à la fois faibles et obsolètes. Ces dirigeants pensent, en effet, que le système d'information est un sujet de second plan, et que ceci ne doit pas être le centre de toute attention.

Il est cependant d'une haute importance de connaître réellement les apports du système d'information dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise et de créer chez tous les dirigeants une vision similaire du SI.

Ce qui nous amène à se focaliser sur la problématique suivante : « **Comment le système d'information peut-il contribuer au bon développement d'une entreprise ?** »

C'est pourquoi le choix du thème a été orienté vers: « **la valeur du SI au sein d'une entreprise** »

L'objectif global sera de **conscientiser les dirigeants de l'entreprise sur l'importance du système d'information dans la recherche de performance.**

Ainsi nous aurons comme objectifs spécifiques, d'une part, de **définir le rôle du système d'information dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise** et d'une autre part, de **démontrer que l'instauration d'un système d'information peut améliorer la performance d'une entreprise.**

L'hypothèse à vérifier correspondant au premier objectif spécifique est que **le rôle fondamental joué par le SI contribue de près à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.** Pour le second objectif, **un système d'information permet d'assurer la performance de l'entreprise.**

Les résultats attendus de l'étude se résument par la phrase suivante : après avoir étalé l'importance du SI, la perception des dirigeants sur la valeur du système en question changera et cela les aidera à réviser leur politique de gestion de telle sorte à ce qu'ils puissent y mener des actions correctives, et pourront, en effet, assurer la performance de leur entreprise.

Dans cet ouvrage, nous avons mené des enquêtes pour étoffer nos recherches et avons sélectionné la PAOSITRA Malagasy, ses ressources humaines seront nos enquêtés dans le but de vérifier nos hypothèses.

En outre, dans tous les domaines comme dans l'audit et contrôle, l'information est un outil incontournable des auditeurs. En d'autres mots, c'est leur arme leur servant de preuves nécessaires à la certification finale et à éviter une opinion émise faussée dans le rapport



d'audit. (En termes d'audit, ces informations constituent l'information probante, par définition : « ce sont les pièces justificatives et les registres comptables à partir desquels on a dressé les états financiers et toute autre information pertinente pour les fins de travail de vérification »<sup>2</sup>).

Les termes utilisés ont été également choisis soigneusement pour que cet ouvrage soit bien compréhensible vu qu'il a été conçu pour tous.

Dans le but de poursuivre un objectif d'étude bien menée, nous avons fait appel à divers matériels et méthodes bien choisis pour un travail performant.

Par la suite, ceci aboutira à l'obtention des résultats qui feront l'objet d'une discussion et cette dernière sera la base de la reformulation des recommandations.

A cet effet, cet ouvrage sera étalé en trois grandes parties.

Tout d'abord, la première partie s'intitule **Matériels et Méthodes**. D'un côté, nous y trouverons, comme son nom l'indique, tous les matériels et outils nécessaires pour la collecte des renseignements et des informations pour les recherches et les études. D'un autre côté, toutes les méthodes utilisées qui ont été choisies et définies minutieusement pour faciliter la compréhension de l'ouvrage.

Ensuite, la deuxième partie, quant à elle, prend le titre de **Résultats**. Ce sont les fruits des recherches et travaux effectués dans la première partie. Ces résultats qui seront, par la suite exploités et qui sont ainsi le champ de notre travail.

Enfin, la troisième et dernière partie est sous l'appellation de **Discussions et Recommandations**. Les résultats obtenus dans la partie précédente seront exploités et feront l'objet d'une discussion qui soutiendra ou pas les hypothèses définies précédemment, cela dans un premier temps. Dans un second temps, afin d'harmoniser le travail, des recommandations seront apportées. Ces dernières renfermeront des solutions pour remédier aux problèmes éventuels rencontrés.

---

<sup>2</sup> cours d'Audit Général 4<sup>ème</sup> année, 2011-2012, Département Gestion, université d'Antananarivo

# *PARTIE I : MATERIELS ET METHODES*

---

Tout travail requiert un plan bien ordonné afin que celui-ci soit compréhensible et soigneux. Ce plan doit être suivi à la lettre et constitue un élément incontournable dans l'élaboration du mémoire. Il contribue en partie à lui exceller. Sur ce, la première partie d'un ouvrage aide le plus souvent à susciter l'intérêt des lecteurs, à attirer leur attention et à leur donner un avant goût sur le thème. Elle aidera également les lecteurs à avoir une vision de ce que peut être la suite de l'ouvrage et d'y porter déjà un jugement sur les qualités de ce dernier. Ici pour notre cas, nous avons mis comme première partie : MATERIELS ET METHODES. Le choix de celle-ci a été effectué dans le but, à part de ce qui a été dit précédemment de connaître les différentes stratégies adoptées pour mener à bien les recherches pour parfaire cet ouvrage. Cette partie sera divisée en deux chapitres. Le premier chapitre : MATERIELS sera développé en premier lieu et suivra en second lieu, le chapitre : METHODES

## **CHAPITRE I : MATERIELS**

Ce chapitre se subdivisera en deux sections. La première s'agira de la description de PAOSITRA, la société choisie comme terrain d'enquêtes et la seconde concernera la justification et le choix de celle-ci.

### **Section 1 : Description de la zone d'étude : la PAOSITRA Malagasy**

Les principaux éléments descriptifs de PAOSITRA Malagasy qui nous aideront à en savoir plus sur la dite société y seront retrouvés.

#### **1.1 STATUT**

Historiquement, avant 1993, les services postaux faisaient partie des services des PTT qui étaient institués en Ministère. En 1993, comme pour la plupart des pays du monde, la séparation des services des Postes et des Télécommunications intervenait, face à l'évolution des besoins et au progrès technologique. Les secteurs des Postes et Télécommunications ont ainsi, connu une réforme dans leur statut.

La PAOSITRA MALAGASY, dont le statut est assez particulier par rapport aux autres Entreprises Publiques malgaches, est un « Exploitant public », suivant la loi n° 93-001

du 28 janvier 1994 portant réforme institutionnelle du secteur des Télécommunications et du secteur de la Poste. C'est une personne morale de droit public dotée d'une autonomie financière et de gestion.

La PAOSITRA MALAGASY a une obligation vis-à-vis de l'Etat, de rendre un « service public » qui l'oblige d'une part à pratiquer un tarif accessible au public pour l'envoi de lettres, et d'autre part à desservir jusque dans les localités isolées du territoire national.

La Direction Générale de la PAOSITRA Malagasy qui constitue le siège de l'Entreprise est localisée à la Place de l'Indépendance à Antananarivona.

LA PAOSITRA MALAGASY est membre de l'Union Postale Universelle qui est l'organisme chargé des Services Postaux des Nations Unies.

L'Exploitant Public Poste est constitué par deux centres d'intérêt :

- Les services postaux;
- Les mandats et les comptes des chèques postaux qui constituent les principaux services financiers de la PAOSITRA Malagasy.

Le Décret n° 94-510 du 31 août 1994 définit les missions et structure de l'Exploitant Public Poste.

## **1.2 ORGANISATION**

Placée sous la tutelle technique du Ministère des Télécommunications, des Postes et de la Communication, la PAOSITRA MALAGASY est dirigée par un Conseil d'Administration et une Direction Générale. Elle dispose actuellement d'un réseau composé d'environ 600 points de contact qui sont les bureaux de poste.

### **1.2.1 Organisation générale**

Elle se compose principalement de deux sortes de services :

- Les services de Direction
- Les services d'exécution

### **1.2.1.1 Les services de direction**

Ils ont pour mission d'assurer la gestion des affaires administratives et financières de la PAOSITRA Malagasy. Ils conçoivent et élaborent également les règles afférentes aux exploitations.

Parmi les services de Direction figurent les Directions Centrales et les Directions Régionales.

Au niveau Central, à Antananarivo, se trouvent :

- les Directions Centrales auxquelles sont rattachées des départements et services,
- L'ACEP.

Au niveau Régional se trouvent les Directions Régionales, situées dans les chefs lieux de faritany, qui supervisent le fonctionnement des bureaux de poste de chaque faritany.

### **1.2.1.2 Les services d'exécution**

Ce sont les bureaux de poste et les Centres Spécialisés dans les traitements des divers envois postaux.

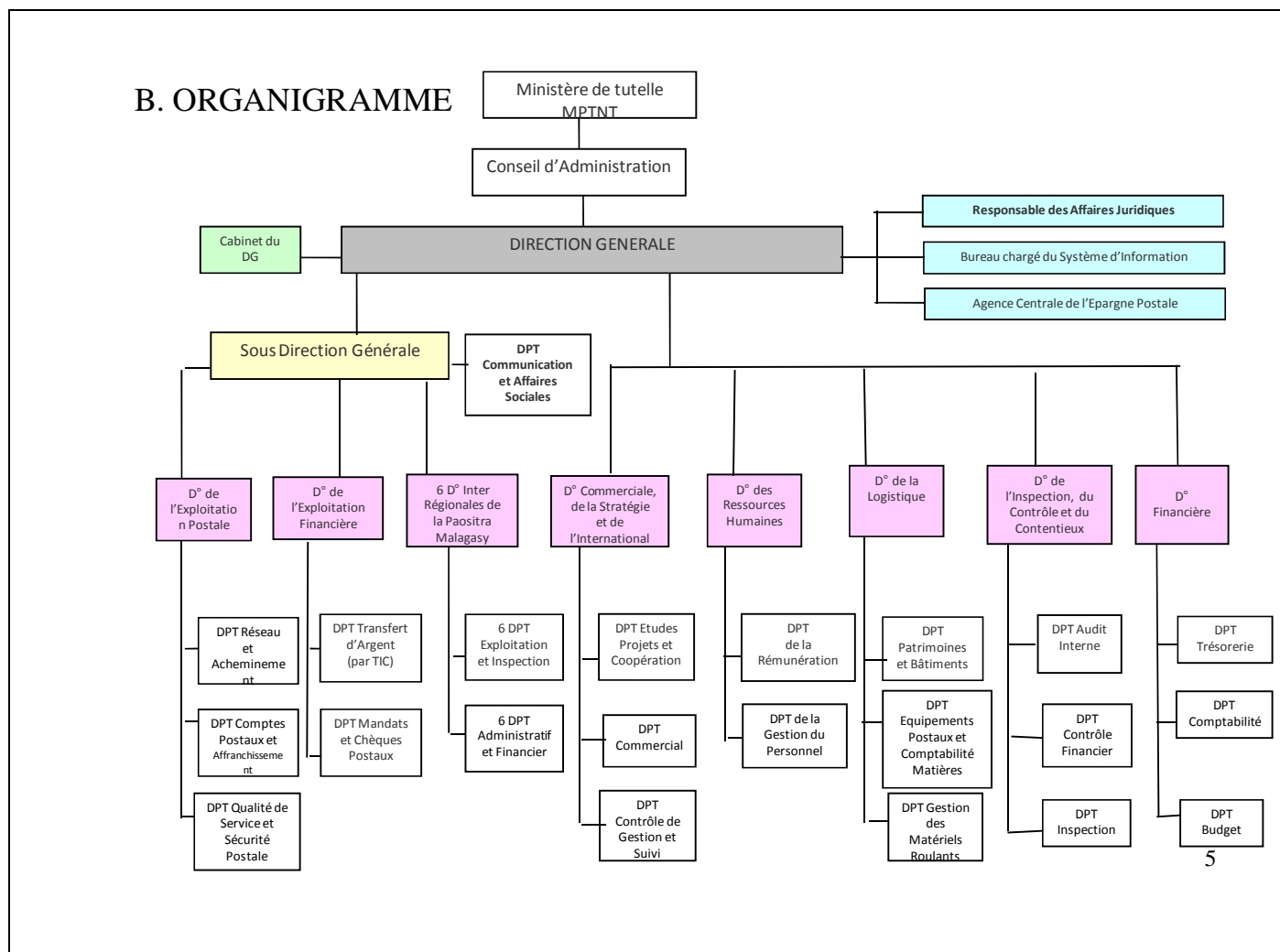
Les bureaux de poste sont les points de contact de la PAOSITRA MALAGASY avec la clientèle. C'est au niveau des guichets de ces bureaux que les clients formulent le service demandé. Les opérations de vente ont également lieu auprès de ces guichets.

Les centres spécialisés sont :

- le CCP pour la tenue des comptes courants,
- le CTPR pour le tri et l'acheminement du courrier,
- le CCM pour le contrôle des opérations de transfert d'argent, et
- le CAVP où sont gardés les réserves en timbres poste et autres valeurs.

## 1.2.2 Organigramme

### SCHEMA N°1 : ORGANIGRAMME DE LA PAOSITRA MALAGASY



Source : PAOSITRA MALAGASY, 2013

La PAOSITRA MALAGASY fonctionne sous tutelle du Ministère chargé des Postes et à sa tête un Conseil d'Administration.

La Direction Générale est composée d'une Sous-Direction Générale, de 9 Directions Centrales et de 6 Directions Régionales, auxquels deux ou Trois Départements sont respectivement rattachés.

Les Directions Centrales se composent des Directions chargées de l'Exploitation et des Directions chargées de l'appui.

Les Directions chargées de l'Exploitation sont les suivantes :

- la Direction de l'Exploitation Postale qui assure l'exploitation du service des courriers ;
- la Direction de l'Exploitation Financière qui se charge de l'exploitation des Services Financiers Postaux ;
- la Direction de l'Inspection, du Contrôle et du Contentieux qui s'occupe du contrôle de tous les services centraux et régionaux ;
- la Direction Commerciale, de la Stratégie et de l'International qui s'occupe de la Stratégie, des relations avec la clientèle et des relations internationales.

La Direction des Ressources Humaines, la Direction de la Logistique et la Direction Financière sont les Directions chargées de l'appui.

Les Directions régionales sont chargées de la supervision et des suivis des fonctionnements des bureaux de poste de leurs faritany respectifs. Ils sont les intermédiaires entre la Direction Générale et les Bureaux de Poste.

## **Section 2: Justification et Choix de la PAOSITRA**

Pour une meilleure compréhension du choix orienté vers la PAOSITRA, nous étalerons tout d'abord, les missions puis les moyens de la dite société et enfin la justification proprement dite.

### **2.1 MISSIONS**

La mission principale de la PAOSITRA MALAGASY est d'assurer dans les relations intérieures et internationales le service du courrier et le transfert des fonds.

Mais l'article 28 de la loi 93/001 du 28 janvier 1994 stipule que l'Exploitant Public Poste est habilité à exercer toute activité qui se rattache directement ou indirectement à son objet. Il peut créer des filiales, s'associer avec des partenaires locaux ou étrangers et prendre

des participations dans les sociétés ou organismes ayant un objet connexe ou complémentaires aux attributions qui lui sont confiées par la présente loi.

Ainsi, des nouveaux services sont créés après la réforme, ce qui contribuerait d'une part à améliorer et moderniser ses prestations pour répondre aux besoins de sa clientèle de plus en plus exigeants face à la mondialisation et au progrès de la technologie, et d'autre part à améliorer ses recettes pour avoir un équilibre budgétaire pour pouvoir faire face à ses obligations.

### **2.1.1 Le service du courrier**

Le service du courrier se compose des services du courrier classique, c'est-à-dire, du service auquel la population a été habituée auparavant, et des services nouveaux du courrier créés à la suite de la réforme dans le secteur.

Le service du courrier concerne la collecte auprès des clients, le transport ou acheminement et la distribution.

#### **2.1.1.1 Les services du courrier classique**

Les services du courrier classique concernent la collecte, le transport et la distribution des lettres, les paquets et les colis postaux.

Les lettres sont des envois présentés sous enveloppe close qui ne peuvent être vérifiés et qui sont supposés contenir de la correspondance. Les paquets sont des envois présentés sous forme de paquets ou de rouleau permettant généralement l'expédition des marchandises ou d'échantillons de marchandises. La dénomination de « colis postaux » s'applique à tout envoi d'un poids inférieur ou égal à 20kg en règle générale, n'excédant pas certaines dimensions, et ne contenant pas de documents ayant le caractère de correspondance actuelle et personnelle.

La vente de produits servant de marque d'affranchissement au courrier constitue une partie du service du courrier classique, telle que la vente des timbres poste.



### **2.1.1.2 Les nouveaux services du courrier**

Les nouveaux services du courrier sont le courrier par PAOSITRA RAPIDA, les courriers par fax ou « fax postalisé », le courrier par TRANSPOST. Ce sont des services avec une qualité améliorée par rapport au service du courrier classique.

La différence avec le service du courrier classique réside soit dans le délai ou le moyen d'acheminement de ces courriers, soit dans la limite maximale de leur poids.

En effet, le courrier par fax ou télécopie est transmis par voie électronique et parvient dans un très bref délai à son destinataire. Par ailleurs, le courrier par PAOSITRA RAPIDA est généralement distribué le jour suivant son envoi.

Concernant le poids, le courrier par PAOSITRA RAPIDA peut aller jusqu'à 200 kg, et celui par TRANSPOST n'a pas de limite, tant qu'il peut être transporté par les voitures.

Des produits pouvant servir d'emballage aux envois, préaffranchies ou non sont également en vente dans les nouveaux services du courrier.

### **2.1.2 Les services financiers postaux**

Comme pour le courrier, les services financiers postaux actuels se composent des services financiers classiques et des services financiers nouveaux.

Les services financiers postaux concernent d'une part le transfert d'argent qui sont l'émission au départ, la transmission et le paiement à l'arrivée des sommes d'argent envoyés par les clients.

#### **2.1.2.1 Les services financiers classiques**

Les services classiques sont ceux qui ont existé depuis l'époque des PTT et auxquels les gens sont habitués. Ce sont les transferts d'argent par le biais des mandats et le Service des Chèques Postaux.

Les mandats sont transmis par voie postale et peuvent être payés directement auprès du bénéficiaire, ou virés dans des comptes courants tenus par le Centre des Chèques Postaux.

Le service des Chèques Postaux a pour organe essentiel le compte courant postal. Les Centres des Chèques Postaux, sis à Tsaralalàna et à Antsiranana, sont les établissements

spécialisés qui tiennent les comptes courants postaux. Le service des comptes postaux se rapproche de celui des comptes bancaires. Les opérations qui affectent les comptes courants postaux sont les versements ou apports de fonds au compte, les paiements ou sorties de fonds et les virements ou transferts de fonds d'un compte courant postal vers un autre compte courant postal.

#### **2.1.2.2 Les nouveaux services financiers**

La différence avec les services classiques réside dans les moyens et la durée de transmission des sommes d'argent. Les nouveaux services financiers sont transmis par voie électronique : par TPE, par le téléphone portable ou par le biais de l'internet.

#### **2.1.3 Les autres prestations**

Il s'agit de prestations qui ont été créées après la réforme, et ceci compte tenu de la possibilité pour la PAOSITRA MALAGASY d'exercer toute activité qui se rattache directement ou indirectement à son objet. Il s'agit du service de l'Épargne, du transport de voyageurs et des services relatifs aux NTIC.

##### **2.1.3.1 Le service de l'épargne**

Le service de l'Épargne a existé depuis le temps des PTT mais suite à la Réforme, la Caisse d'Épargne de Madagascar s'est détachée des services postaux.

Des nouveaux services de l'Épargne Postale ont donc été créés après la réforme. Ils sont dénommés TSINJO LAVITRA et TSINJO AVOTRA.

TSINJO LAVITRA est un service d'épargne à court terme, et TSINJO AVOTRA, à long terme. La tenue de ces comptes est matérialisée sur un livret d'épargne entre les mains du titulaire du compte.

TSINJO FAHANTERANA est également un produit qui vient d'être créé très récemment. C'est en quelque sorte un service d'assurance vieillesse.

### **2.1.3.2 Le service de transport de voyageurs**

La PAOSITRA MALAGASY pratique le service du transport de voyageurs pour compenser les charges en carburant du transport du courrier. En effet, ces voitures transportent en même temps du courrier. C'est un service qui est du style « taxi-brousse ». Le service a lieu sur l'axe ANTANANARIVO-MAHAJANGA. Les frais de transport avoisinent celui des taxi-brousses. TRANSPOT est d'ailleurs membre de l'Agence de Transport Terrestre.

### **2.1.3.3 Les services relatifs aux TIC**

Certains bureaux de poste offre CYBERPAOSITRA, le service cyber de la PAOSITRA MALAGASY. Les cartes de recharges téléphoniques soit par cartes, soit en e recharges sont également vendues auprès des bureaux de poste.

## **2.2 LES MOYENS**

Les moyens humains, informatiques et logistiques de la PAOSITRA MALAGASY sont les suivants.

### **2.2.1 Les moyens humains**

Les ressources humaines de la PAOSITRA MALAGASY sont au nombre de 2033 personnes, réparties dans toute l'île. Cet effectif se décompose en divers cadres dont les effectifs sont les suivants :

- cadres supérieurs : 58 personnes qui sont tous des fonctionnaires
- cadres moyens : 358 personnes dont 357 fonctionnaires et un contractuel
- cadres d'exécution : 1617 personnes dont 1112 fonctionnaires et 505 contractuels.

Les fonctionnaires sont ceux qui étaient recrutés par voie de concours de la fonction publique, les contractuels sont ceux qui étaient recrutés sur titre par la PAOSITRA MALAGASY elle-même pour réaliser des tâches bien définies.

### **2.2.2 Les logistiques**

Il s'agit des bâtiments et des véhicules possédés par la PAOSITRA MALAGASY dans toute l'île.

#### **2.2.2.1 Les bâtiments**

La PAOSITRA MALAGASY constitue un réseau immense de bureaux de poste qui sont répartis dans toute l'île jusque dans certains Fokontany. Outre les bâtiments à l'usage de la Direction Générale, ses points de contact avec la clientèle sont au nombre de 619 au total, dont 218 grands bureaux et 401 bureaux à services restreints.

#### **2.2.2.2 Véhicules**

Les voitures de la PAOSITRA MALAGASY sont au Nombre de 152 dans toute l'île, dont 63 pour le fonctionnement des Directions et le reste soit 89 pour l'exploitation (transport de courriers, de voyageurs, voitures d'inspection).

### **2.3 Justification de la zone d'étude**

La PAOSITRA Malagasy est une société de grande envergure et de haute notoriété. Ses services couvrent la grande île et s'étendent à travers le milieu international (envoi des lettres et des colis vers des pays étrangers, etc.).

La PAOSITRA Malagasy est appelée principalement à être intermédiaire entre destinataire et destinataire en véhiculant des informations à transmettre. Il faudrait donc qu'elle fasse minutieusement attention à maintenir une très bonne communication entre les différentes hiérarchies afin de coordonner ses différentes activités par le biais des flux d'information. Par conséquent, ceci permettra d'éviter de grossières erreurs telles que : l'envoi à un mauvais adresse, retard d'arrivée des colis, etc. En d'autres termes, pour ne pas se tromper dans ces innombrables missions.

De ce fait, il est très intéressant de porter un œil sur une telle société: la PAOSITRA Malagasy et ainsi de connaître la réalité et les visions des dirigeants et celles du personnel

concernant son système d'information. Ceci dit, la PAOSITRA Malagasy est un établissement type à devoir valoriser son système en question que nous pouvons voir de près dans ce travail.

En bref, la PAOSITRA Malagasy a été choisie pour parfaire cet ouvrage.

## **CHAPITRE II : METHODES**

Ce chapitre abordera deux sections: la méthodologie de recherche et la modélisation théorique

### **Section 1 : Méthodologie de recherche et traitement des données**

Dans cette section, nous parlerons : des différentes méthodes pour mener à bien nos recherches, le traitement des données, la chronologie des activités ainsi que les limites de l'étude.

#### **1.1 Méthodologie de recherche**

Les méthodes choisies sont celles les plus utilisées, ce sont : la pré-enquête et l'enquête via les questionnaires auto administrés.

##### **1.1.1 La pré-enquête**

Cette méthode a été pratiquée dans le but de se familiariser avec le thème. La pré enquête est principalement constituée des documentations externes. Elle a généralement contribué à la détermination de la problématique, des objectifs et des hypothèses à vérifier.

##### **La documentation externe**

La documentation externe se compose de plusieurs sources, notamment bibliographique et webographique. La bibliographie comprend les ouvrages qui parlent essentiellement de la théorie sur le système d'information et sur la science de gestion.

La webographie, quant à elle est composée des pages web consultées, comprenant des articles, revues, et divers documents à jour parlant du système d'information. La documentation externe sera plus que nécessaire dans ce travail de recherche. En effet, elle a permis de comprendre le thème via des théories et faute de cette compréhension, rien n'aurait pu être fait.

##### **1.1.2 L'enquête**

Dans le but de vérifier nos deux hypothèses, qui sont respectivement « le rôle fondamental joué par le SI contribue de près à l'atteinte des objectifs de l'entreprise » et « un système d'information permet d'assurer la performance de l'entreprise ».

Nous avons opté pour la méthode couramment utilisée : l'enquête via les questionnaires auto-administrés. Ces questionnaires collecteront les informations suffisantes pour connaître les différentes visions et perceptions du personnel de la PAOSITRA Malagasy Antaninarenina sur le système d'information de la dite société. En outre, nous pouvons avoir un point de vue sur ses caractéristiques.

#### **1.1.2.1 Les questionnaires**

Afin d'harmoniser le travail, les questions qui ont servi à la vérification des deux hypothèses ont été regroupées dans un même questionnaire. En outre, une question correspond aux deux hypothèses à la fois.

Ces questionnaires sont de deux types : questionnaire adressé aux dirigeants et celui adressé aux opérateurs.

##### **a. Contenu des questionnaires**

Le questionnaire pour les dirigeants, acteurs dans le système de décision, comprend quatorze questions dont cinq sont des questions fermées renfermons des petites questions dépendantes de la principale, six questions ouvertes et les trois restantes sont réparties ainsi : deux questions à choix multiples et une question fermée échelle.

Le questionnaire adressé aux acteurs dans le système d'opération contient dix questions qui se subdivisent comme suit : six questions fermées, deux ouvertes et les deux restantes à choix multiples. En bref ceci se résume par le tableau suivant :

**TABLEAU N°1 : CONTENU DES QUESTIONNAIRES**

Type de questionnaires	Questions fermées	Questions ouvertes	Questions à choix multiples	Question fermée à échelle	Total des questions
Questionnaires pour les dirigeants	5	6	2	1	14
Questionnaire pour les opérateurs	6	2	1	1	10
Total des questions	11	8	3	2	24

Source : auteur, 2013

En somme, nous avons vingt quatre (24) questions réparties dans les deux types de questionnaire.

**b. Population étudiée et échantillonnage**

Le terrain d'enquête y sera précisé : la population étudiée ainsi que l'échantillonnage.

▪ **Population étudiée**

La population étudiée est la population où seront sélectionnés les enquêtés.

Ici, les ressources humaines de la société PAOSITRA Malagasy sise à Antaninarenina ont été nos cibles.

**TABLEAU N°2 : EFFECTIF DU PERSONNEL DE PAOSITRA ANTANINARENINA**

	Effectif du personnel
Dirigeants	40
Employés	175
Total du personnel	215

Source : PAOSITRA Malagasy, 2013



▪ **Echantillonnage**

Parmi la population cible, les échantillons ont été sélectionnés de manière à ce qu'ils soient représentatifs.

La méthode qui a été choisie pour cette sélection a été la méthode non probabiliste ou méthode des quotas. Elle consiste à prendre pour chaque catégorie de la population mère des échantillons.

Pour notre cas, par catégories de personnel : dirigeants et employés, nous avons pris des échantillons. Ci-après l'échantillonnage par quota:

**TABLEAU N°3: ECHANTILLONAGE PAR QUOTA**

Catégorie de personnel	Effectif au sein de PAOSITRA	Pourcentage du quota	Nombre des échantillons
Acteurs dans le système de pilotage	40	17.5%	7
Acteurs dans le système d'opération	175	40%	70
TOTAL	215	57.5%	77

Source: Auteur, 2013

Nous avons choisi un pourcentage de quota supérieur à 10% pour chaque catégorie de personnel : 17,5% pour les dirigeants et 40% pour les employés de façon à ce que les échantillons soient représentatifs.

**TABLEAU N°4 : REPARTITION DES ACTEURS PAR SERVICE**

Acteurs Services	Nombre des acteurs dans le système de décision	Nombre des acteurs dans le système d'opérations
Exploitation financière	1	10
Exploitation postale	1	10
Ressources humaines	1	10
Logistique	1	10
Inspection, contrôle et du contentieux	1	10
Commercial, de la stratégie et de l'international	1	10
Financier	1	10
Conseiller du directeur générale	1	
Total des enquêtés	8	70

Source: Auteur, 2013

Nous aurons donc au total comme échantillons : 78 enquêtés dont 70 opérateurs des différents services et 7 des dirigeants ainsi que le conseiller de la direction (même si cette dernière n'est pas un acteur dans le système de pilotage, il est intéressant d'avoir son avis).

Notons que le choix des échantillons du personnel a été effectué au hasard sans qu'il y ait une exigence particulière.

#### ▪ **Réalisation de l'enquête**

Au début du mois de mai, les questionnaires auto administrés ont été remis auprès des enquêtés.

La collecte des réponses a été exécutée en début du mois de Juin. Ce délai a été fixé dans le but de laisser aux enquêtés plus de temps pour répondre aux questions et également pour avoir un taux de réponse élevé.

### **1.1.3 L'entretien professionnel**

L'entretien professionnel est une des meilleures méthodes pour la collecte des informations. «C'est une entrevue entre deux personnes dans laquelle un individu A déploie tout une stratégie orale pour obtenir d'un individu B l'information qu'il détient »<sup>3</sup>

Dans notre cas, l'individu B a été le responsable du système d'information M Gaston.

## **1.2 Saisie et traitement des informations**

Les données ont été classifiées et traitées par nature, de façon manuelle. Les analyses ont été effectuées grâce à l'intelligence, le discernement et l'esprit critique. Toutefois, Nous avons fait appel à l'outil d'analyse : FFOM pour illustrer les discussions. En outre, le logiciel « sphinx » a fait sa part pour le traitement des résultats d'enquête.

### **1.2.1 Outil d'analyse FFOM**

L'analyse FFOM ou SWOT est un outil d'analyse qui permet de faire un diagnostic interne de l'entreprise : ses forces et ses faiblesses, et externe : ses opportunités et ses menaces.

Pour ce faire, FFOM sera utilisé pour évaluer la situation d'une entreprise dont le cas où son système d'information est négligé. Sous forme de tableau, il se présentera comme suit:

**TABLEAU N°5: ANALYSE FFOM**

FORCES	FAIBLESSES
OPPORTUNITES	MENACES

Source: cours d'ORGANISATION, 3ème année, 2011-2012, Département Gestion, Université d'Antananarivo

### **1.2.2 Le classement du système d'information**

Toutefois, Avant d'effectuer les analyses FFOM, il est important de nous faire rappeler les diverses formes et les caractéristiques d'un système d'information. En effet, le

---

<sup>3</sup> cours de méthodologie, 4<sup>ème</sup> année, 2011, Département Gestion, Université d'Antananarivo

niveau du SI n'est pas le même pour toutes les entreprises. Il se diffère par les objectifs poursuivis, les moyens matériels disponibles et les structures et mentalités dans l'organisation. Le tableau ci-après précisera et comparera les différents systèmes d'information :

**TABLEAU N°6 : COMPARATIF DES SYSTEMES D'INFORMATIONS**

<b>NIVEAU DU SYSTÈME</b>	<b>OBJECTIFS DU SYSTEME</b>	<b>MOYENS MATERIELS DISPONIBLES</b>	<b>STRUCTURES ET MENTALITE DANS L'ORGANISATION</b>
NIVEAU MINIMUM	<b>Sortie du système d'information réduites</b> au strict indispensable : comptes rendus rares, modèles de décision programmées inexistantes, messages de gestion peu utilisés, etc.	Moyens faibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage lâche au niveau supérieur</li> <li>• Indépendance au niveau inférieur favorisant l'auto-organisation</li> <li>• Faiblesse des flux d'information engendrant le développement de la routine</li> </ul>
NIVEAU INTERMEDIAIRE	<b>Augmentation du volume des sorties</b> liées à un développement de l'activité conduisant souvent à améliorer les performances du SI	Moyens limités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liaisons améliorées en raison de mécanisation des tâches</li> <li>• Différenciation entre les fonctions de décisions et d'informations (travaux de masse confiés à un centre de calcul)</li> </ul>
NIVEAU ELEVE	<b>Pilotage précis de l'organisation</b> appelant le SI à être capable de prendre en charge une quantité élevée et variables d'informations.	Moyens performants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une bonne adaptation à la perception de l'utilisateur, degrés d'analyse ou de synthèse choisis en fonction du niveau hiérarchique du destinataire</li> <li>• Fréquence des sorties adaptée à la fréquence des opérations et des décisions</li> </ul>

Source : ROBERT REIX, « analyse en système d'information de gestion », 1984

Les différentes formes du système d'information et leurs caractéristiques respectives sont représentées dans ce tableau. On y trouve trois formes : le système d'information à niveau minimum, à niveau intermédiaire et à niveau élevé.

Ce tableau a été utilisé pour classer le système d'information de PAOSITRA Malagasy et de la société fictive que nous retrouverons dans la troisième partie de cet ouvrage dans le but d'appuyer les hypothèses.

### 1.3 Chronogramme d'activité et limites de l'étude

Cette rubrique exposera le calendrier des activités effectués et les limites rencontrées pendant l'élaboration de ce mémoire.

#### 1.3.1 Chronogramme des activités

Le déroulement chronologique des activités qui ont été entreprises afin d'exceller cet ouvrage est présenté dans le tableau suivant :

**TABLEAU N°7: CHRONOGRAMME DES ACTIVITES**

Mois Activités	F	M1	A1	M2	J1	J2	A2
Documentation							
Protocole de recherche + validation après correction							
1 <sup>ère</sup> rédaction : introduction et Partie théorique + validation après correction							
Rédaction des questionnaires d'enquête + validation après correction							
Diffusion des questionnaires d'enquête							
Rédaction du 1er chapitre : matériels et méthodes+ validation après correction							
Traitement des resultants							
Rédaction de la partie : Résultats+validation après correction							
Rédaction de la dernière partie : discussions et recommandations+validation après correction							
Rédaction de la conclusion générale +validation après correction							
Revue générale de l'ouvrage pour le parfaire jusqu'à sa remise							

Source : Auteur, 2013

Légende :

Les cases vertes correspondent aux mois auxquels les activités ont été accomplies

F : février ; M1 : mars ; A1 : avril ; M2 : mai ; J1 : juin ; J2 : juillet ; A2 : août ;

En général, il a fallu sept (07) mois pour l'élaboration de ce chef-d'œuvre, ceci dans le but d'avoir un travail soigneux, bien étudié et bien analysé.

**1.3.2 Limites de l'étude**

Malgré tous les efforts déployés afin d'exceller cet ouvrage, certains obstacles insurmontables s'y opposaient.

D'abord, **Le temps** qui nous a empêché d'élargir notre terrain d'enquête. Notons qu'avant d'initialiser les différentes recherches et de poser notre problématique, il fallait bien comprendre le thème pour ne pas avoir de points de vue erronés ou partir sur des chemins faussés.

En effet, il nous a fallu plusieurs mois de documentation pour bien assimiler le thème et de grande réflexion pour définir les bonnes démarches et stratégies pour mener à bien les activités. Ainsi, la PAOSITRA a été la seule société pour harmoniser le travail.

Ensuite, l'**indisponibilité de plusieurs enquêtés, employés**, de la PAOSITRA qui a entraîné un faible taux de réponse des enquêtés employés de 7% à peu près vu que parmi les échantillons choisis, seulement cinq (05) d'entre eux ont rendu leur questionnaire. Nous n'avons pas pu contacter de nouveaux employés, par faute de temps. Cependant, nous avons toujours considéré ces réponses et elles ont quand même fait l'objet d'un traitement et analyse.

Ces limites citées ont été les plus marquantes parmi celles qui ont été rencontrées.

## **Section2 : Théorie sur le système d'information**

Ces théories serviront à étoffer les connaissances, à avoir un point de vue et une meilleure compréhension sur le système d'information qui est le point culminant de cet ouvrage. Ils concerneront ses aspects fonctionnels ainsi que ses aspects structurels.

### **2.1 ASPECTS FONCTIONNELS**

L'aspect fonctionnel du système d'information est centré sur *ces notions, la liaison entre les trois types de système dans l'entreprise* et pour couronner le tout, *les quatre fonctions* qu'il exerce généralement.

#### **2.1.1. Notion**

Le système d'information (SI) est l'ensemble des informations circulant dans l'entreprise et des moyens mis en œuvre pour les gérer.

Il est à noter que le terme "système d'information de gestion" (SIG) est également employé pour parler du système d'information de l'entreprise.

##### **2.1.1.1 Les informations**

Toutes les informations, quelle que soit leur forme, font partie du SI. Cependant, dans le domaine de la gestion, seules les informations structurées sont véritablement opérationnelles.

##### **2.1.1.2 Les moyens**

On distingue les moyens humains (*Toutes les personnes d'une entreprise : les utilisateurs, les décideurs, etc*), les moyens matériels (*ensemble des machines recevant, manipulant et émettant de l'information*) et les méthodes (*l'ensemble des outils de travail et des règles permettant de résoudre les problèmes de gestion*).

On peut citer comme méthodes : les modèles (mathématiques, de recherche opérationnelle, comptables, économiques, etc.), les algorithmes, les heuristiques, les plans, les

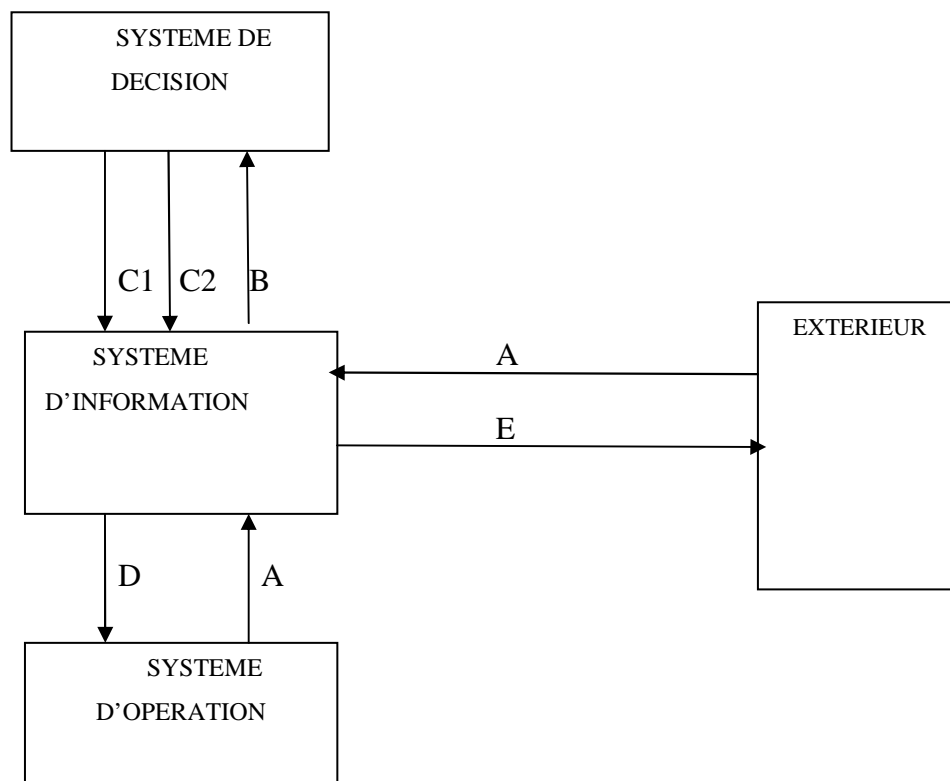
normes, les fiches d'instructions, les modes opératoires, les procédures administratives, les règlements, les programmes informatiques, les logiciels d'ordinateurs, etc.

### **2.1.2 Liaison entre les trois types du système d'information**

L'objectif essentiel que doit assurer le système d'information est une *liaison dynamique* des systèmes de décisions et d'opération ; cette liaison dynamique introduit la notion *du cycle de l'information*

L'ensemble de ces liaisons est représenté sur la figure suivante :

**FIGURE 1 : LIAISON ENTRE LES SYSTEMES**



Source : ROBERT REIX, « analyse en informatique de gestion », 1984



- **A : Le système d'information perçoit et stocke des informations provenant du système d'opération ou de l'extérieur**

Ces informations sont des données élémentaires, à usage multiple, générée par des événements internes ou externes. (Exemples : arrivée de la commande d'un client, absence d'un ouvrier, hausse d'un taux d'intérêt, etc....)

- **B : Le système d'information fournit des informations au système de décision.**

Ces informations peuvent être les données élémentaires brutes mais ce sont le plus souvent *des messages de gestion* élaborés par une opération de synthèse. La synthèse est d'autant plus élaborée que le niveau du système de décision est situé plus haut dans la structure hiérarchique. Ces messages de gestion sont des éléments d'entrée pour *les décisions non programmées*, à la charge du système de décision. Ce sont également des comptes rendus d'actions exécutées par le système d'opération (exemples : chronique des ventes passées, indication du niveau de stock d'un produit, situation de la trésorerie, compte rendu d'activité d'un service, etc.)

- **C : le système de décision fournit des informations au système d'information.**

Ces informations appartiennent à deux catégories distinctes :

- **C1 : Des ordres à transmettre** : indications d'action à réaliser, ils constituent des messages d'exécution

- **C2 : des messages particuliers**, destinés au système d'information lui-même; ces messages fondamentaux précisent en particulier les travaux d'analyse de synthèse à effectuer, les transformations à opérer dans les modèles de décisions programmées. Ces décisions programmées, sont à la charge du système d'information qui, d'après le modèle fourni, construit directement les messages d'exécution à partir des données élémentaires (exemples : un modèle mathématique de gestion de stock permet de calculer une quantité de commande et une date de commande à partir de paramètres tels que le coût de stockage, le coût d'acquisition, la cadence moyenne des ventes futures, le délai des fabrications, le niveau de service visé, etc. Ce modèle peut directement être géré par le système d'information sans intervention du système de décision qui se borne à le définir.)

- **D : le système d'information fournit des informations au système d'opération.**

Il s'agit de messages d'exécution indiquant les opérations à réaliser et les conditions de leur réalisation ; ces messages d'exécution sont obtenus soit par analyse des ordres reçus du système de décision, soit par sortie directe des décisions programmées. Exemples : un bon de

sortie de magasin prescrit une livraison à effectuer, un bon de travail indique une opération déterminée de fabrication à réaliser, etc.)

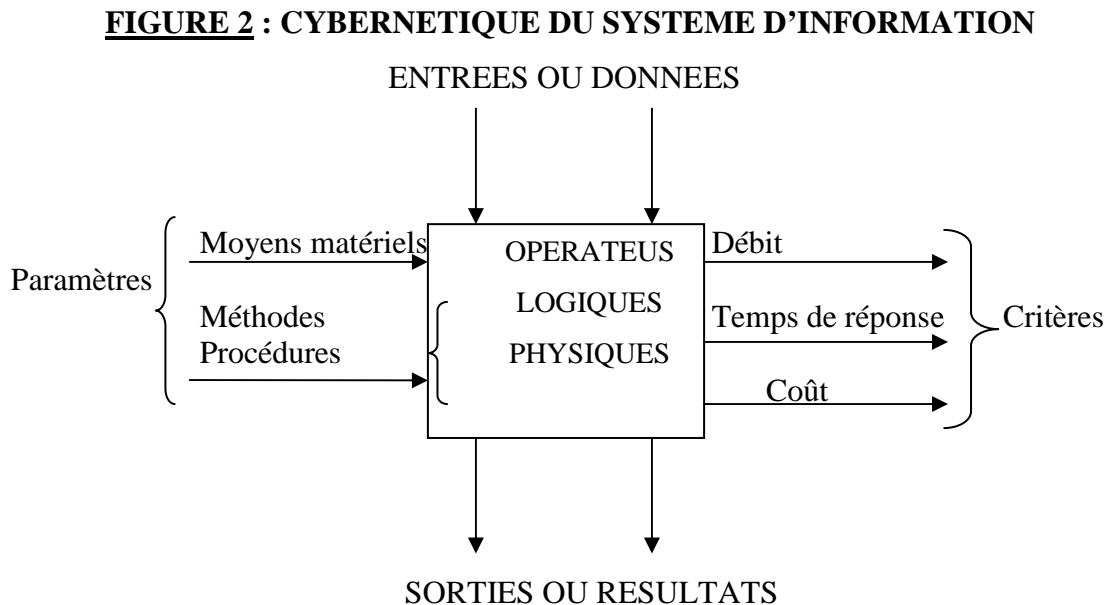
- **E : Le système d'information fournit des informations à l'extérieur.** Ce sont, soit des messages traduisant des opérations effectuées avec l'extérieur (exemple : la facture traduisant la vente) justifiées par des considérations juridiques, soit des messages imposés par l'extérieur (exemple : la publication obligatoire du bilan et du compte d'exploitation, statistiques fournies aux syndicats professionnels, etc.), soit des messages tendant à modifier les relations avec l'extérieur (exemple : publicité).

## 2.2 ASPECTS STRUCTURELS

Ces aspects structurels évoquent généralement les principales caractéristiques du système d'information ainsi que les diverses variables liées la dynamique du cycle d'information.

### 2.2.1 Les principales caractéristiques du système d'information

Les principales caractéristiques du système d'information sont représentées par le schéma cybernétique suivant :



Source : ROBERT REIX, « analyse en informatique de gestion » 1984

Les DONNEES ou ENTREES sont les informations brutes qui subiront certains traitements pour l'obtention des RESULTATS ou SORTIES, et ce, à l'aide des OPERATEURS LOGIQUES et des OPERATEURS PHYSIQUES.

Les objectifs propres au système d'information sont son DEBIT, son TEMPS DE REPONSE et son COÛT.

La poursuite de ces objectifs se fait en variant les PARAMETRES : MOYENS disponibles (opérateurs physiques), METHODES ET PROCEDURES utilisées pour les mettre en œuvre.

### **2.2.2 Les variables liées à la dynamique du cycle d'information**

Ce sont généralement :

#### **2.2.2.1 Le décalage Entrées-Sorties ; Temps de réponse**

Les sorties du système d'information sont des résultats, c'est-à-dire des informations transformées par les opérateurs internes du système. Ces sorties sont chronologiquement décalées par rapport aux entrées et émises avec une certaine fréquence.

L'intervalle du temps qui sépare, l'entrée d'une donnée dans le système d'information et la sortie du résultat correspondant mesure le temps de réponse du système d'information.

Ce temps correspond à la saisie, au traitement et à la transmission des informations. Il conditionne l'AGE de l'information disponible pour le système récepteur (système de décision ou système d'opération).

#### **2.2.2.2 Fréquence des sorties ; Débit**

Dans la majorité des organisations, les informations sont fournies à un rythme régulier ; ce rythme n'est souvent justifié que par l'habitude ou par les possibilités du système d'information.

Ceci dit, le système d'information doit suivre son cycle : temps de réponse - temps de décision - temps de réponse.

#### **2.2.2.3 Coût**

Le débit d'un système est généralement lié à son coût. Le débit, le temps de réponse du système d'information dépendent étroitement des moyens matériels qui le composent.

Dans de nombreux cas, la limitation des moyens disponibles suffit à expliquer les solutions retenues. Les moyens modernes de traitement (ensembles électroniques) ont des possibilités beaucoup plus étendues que les moyens traditionnels et offrent ainsi un éventail beaucoup plus large de solutions. Toutefois, s'il n'y a pas de limite proprement technologique, il n'en subsiste pas moins une limite économique qui est le COÛT des éléments composants le système. Le coût apparaît comme une variable essentielle du système d'information à confronter continuellement avec les autres.

Ainsi pour un système donné, le temps de réponse, le débit, le coût et la fréquence des sorties sont interdépendants.

Il n'est pas possible d'améliorer indéfiniment ces trois objectifs mais seulement d'optimiser.

## **CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE**

En effet, cette première partie a éclairci les points qui semblaient flous sur le thème. Elle a étoffé nos connaissances. Le premier chapitre : matériel nous a permis de savoir plus sur la société enquêtée la PAOSITRA Malagasy et la raison de sa sélection comme terrain d'enquête. Parallèlement, le second chapitre : les méthodes nous a renseigné sur les diverses démarches pour la vérification des hypothèses, les limites de l'étude qui sont les obstacles qui rencontrés et la chronologie des activités. En outre, ce chapitre nous a instruit sur ce qu'est vraiment le système d'information même si ce domaine nous semble familier.

## *PARTIE II : RESULTATS*

---

Les fruits de nos recherches effectués à partir des différentes démarches tels que : l'enquête via les questionnaires et l'entretien professionnel sont résumés dans la partie intitulée : RESULTATS. Des graphiques et des tableaux y seront retrouvés afin de faciliter la compréhension. Cette partie sera subdivisée en deux grands chapitres qui interpellent respectivement : les résultats de l'enquête et résultats de l'entretien professionnel.

## **CHAPITRE I : LES RESULTATS DE L'ENQUETE**

Rappelons que les enquêtes ont été établies auprès de la PAOSITRA MALAGASY, plus précisément auprès du siège à Antaninarenina. Les questionnaires qui ont été subdivisés en deux catégories : ceux administrés aux dirigeants et ceux aux employés, nous amène aux deux sections composant ce premier chapitre : les résultats de l'enquête auprès des dirigeants et les résultats de l'enquête auprès des employés.

### **Section1: Résultats des enquêtes auprès des dirigeants**

Nous avons récolté la totalité des questionnaires qui ont été diffusés auprès des sept (7) dirigeants sélectionnés et du conseiller de la direction générale soit un taux de réponse à 100%.

Afin de faciliter l'interprétation et l'analyse des résultats qui se feront dans la dernière partie, les questions posées aux dirigeants seront groupées par hypothèse à vérifier et reprises une à une avec le traitement des réponses correspondantes. Trois questions de l'enquête nous ont également servies à collecter des renseignements utiles pour notre étude, elles seront classées dans une autre rubrique.

#### **1.1 Hypothèse n°1 : le rôle fondamental joué par le SI contribue de près à l'atteinte des objectifs de l'entreprise**

Toutes les questions dans cette rubrique ne concernent que la première hypothèse à vérifier.

##### **1.1.1 Question n°1 :**

Tous ceux qui ont été enquêtés ont émis à peu près la même définition qui est résumé par la phrase suivante :

« Le système d'information est l'ensemble de ressources matérielles (informatiques, électronique, numérique,..) et humaines ainsi que des processus permettant la collecte, le traitement et la circulation des informations »

#### 1.1.2 Question n°2 :

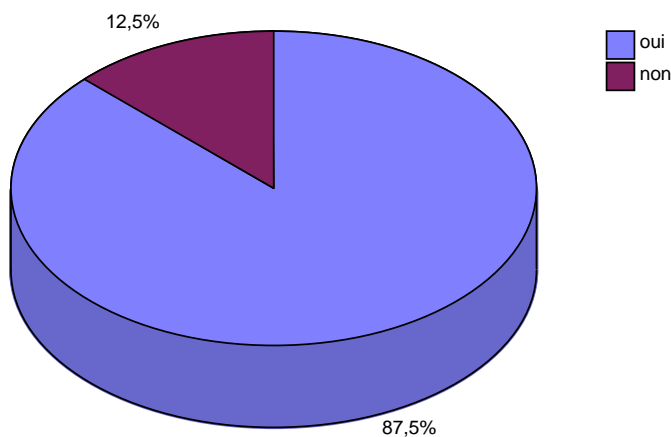
La spécificité des réponses a pour raison des différents services où se trouve chaque employé.

Les enquêtes tracent les rôles du système d'information à travers les définitions émises qui se résument : d'une part, en tant que source d'information et de communication, d'une autre part, en tant qu'outils d'analyse, de décision et de mesure de performance.

Toutefois, nous pouvons en déduire que le rôle du système d'information aide à mener à bien leur fonction et contribue de près à l'atteinte des objectifs qui leur sont assignés.

#### 1.1.3 Question n°3 :

**FIGURE N°3 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES DIRIGEANTS**  
**HYPOTHESE 1, QUESTION N°3**



Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

Ce graphique présente les parts attribuées aux réponses émises par les dirigeants enquêtés : **87,5%** des enquêtés ont affirmé que les rôles exercés par le SI sont fondamentaux dans le cadre de l'accomplissement de leur mission contre **12,5%**, soit une seule enquêté notamment Madame, le conseiller de la direction Générale.

#### 1.1.4 Question n°4:

En synthétisant les différentes réponses à cette question, les rôles du SI sont fondamentaux en ce qu'ils permettent de mener à bien les activités de chaque acteur de la société et ainsi d'atteindre ses objectifs.

#### 1.1.5 Question n°5 :

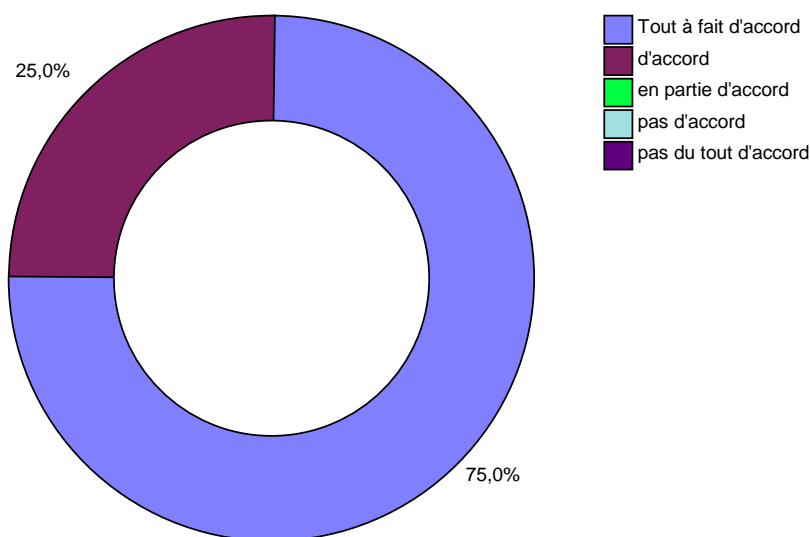
A partir des réponses collectées, la gestion des informations se fait en cinq étapes : identification de leurs sources ; vérification, analyse traitement, transmission des informations.

#### 1.1.6 Question n°6 :

Les informations de qualité sont, d'après les enquêtes, celles qui sont fiables, suffisantes, à jour, claires, précises, faciles à traiter et qui répondent aux besoins des utilisateurs.

#### 1.1.7 Question n°7 :

**FIGURE N°4 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES DIRIGEANTS**  
**HYPOTHESE 1, QUESTION N°7**



Source : Auteur, 2013



Tous les enquêtés sont d'accord du fait que le flux d'information est le flux qui joue un rôle majeur au sein de l'entreprise. Parmi eux **75%** sont parfaitement d'accord.

## **1.2 Hypothese2 : Le système d'information permet d'assurer la performance de l'entreprise.**

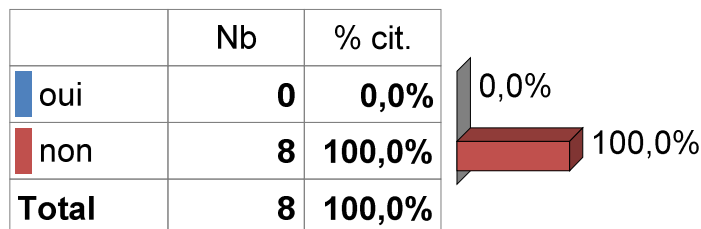
Les questions retrouvées dans cette seconde rubrique ont été posées spécialement pour vérifier la seconde hypothèse.

### **1.2.1 Question n°1 :**

Si l'on résume les réponses recueillies, le SI a été installé dans le but d'assurer l'universalisation des informations de qualité émises, transmises et reçues afin de synchroniser les actions vers l'atteinte des objectifs préalablement fixés par la société.

### **1.2.2 Question n°2:**

**FIGURE N°5 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES DIRIGEANTS**  
**HYPOTHESE 2, QUESTION N°2**



Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013



Comme nous pouvons le voir à travers ce tableau, 100 % des dirigeants enquêtés pensent tous qu'il serait impossible que l'entreprise puisse être performante sans le système d'information.

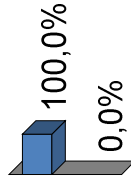
### **1.2.3 Question n°3 :**

Les valeurs attribuées à l'information par les enquêtés reposent sur le fait que cette dernière soit sources de données primordiales pour une meilleure prise de décision, preuve tangible lors des circonstances litigieuses, serve de signal et de banque de solutions en cas de nécessité (forte concurrence,...)

#### 1.2.4 Question n°4 :

**FIGURE N°6: RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES DIRIGEANTS HYPOTHESE 2, QUESTION N°4**

	Nb	% cit.
 oui	8	100,0%
 non	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013








Tous les enquêtés ont soutenu l'idée que la gestion des informations est indispensable.

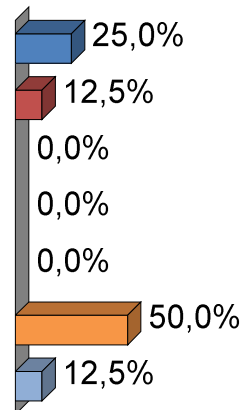
#### 1.2.5 Question n°5:

Selon les enquêtés, la gestion des informations est indispensable en ce qu'elle permet d'éviter le dysfonctionnement au sein de la société et de réduire les incertitudes de sorte que les informations obtenues contribuent à la prise de décision.

#### 1.2.6 Question n°6 :

**FIGURE N°7 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES DIRIGEANTS HYPOTHESE 2, QUESTION N°6**

	Nb	% cit.
 qualité du matériels	2	25,0%
 praticité	1	12,5%
 a la mode suivant la technologie	0	0,0%
 prix	0	0,0%
 disponibilité	0	0,0%
 réduction des tâches	4	50,0%
 fiabilité	1	12,5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>



Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

Le critère « réduction des tâches » est celui qui motive le plus les dirigeants dans le choix des matériels informatiques. La qualité du matériel est en seconde place et suivent la praticité et la fiabilité du matériel.

### **1.3 Les deux hypothèses a la fois**

A partir des avis recueillis, l'idée suivante a été soutirée : l'efficacité d'une entreprise en termes de concurrence et d'atteinte des objectifs dépend de son système d'information.

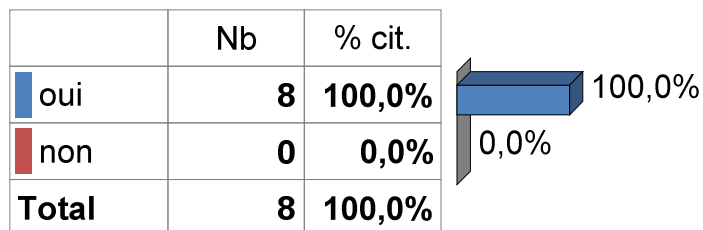
Les suggestions suivantes ont été également avancées : amélioration du système d'information et allocation d'un budget spécial si les moyens le permettent.

### **1.4 Renseignements complémentaires**

Il s'agit des questions qui ont servi à récolter des renseignements concernant le système d'information de PAOSITRA ou également des informations utiles pour notre recherche.

#### **1.4.1 Questions n°1 :**

**FIGURE N°8 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES DIRIGEANTS**  
**RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES, QUESTION N°1**

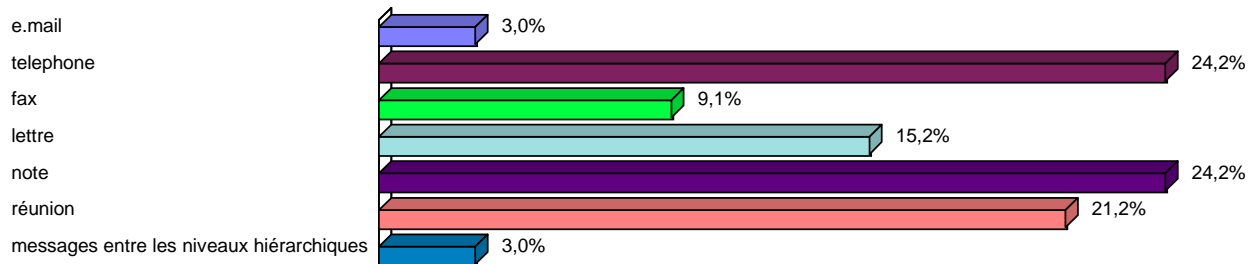


Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

Le système d'information n'est pas étranger aux dirigeants de la PAOSITRA MALAGASY d'Antaninarenina. Tous ceux qui ont été enquêtés connaissent ce domaine.

#### 1.4.2 Question n°2 :

**FIGURE N°9 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES DIRIGEANTS**  
**RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES, QUESTION N°2**

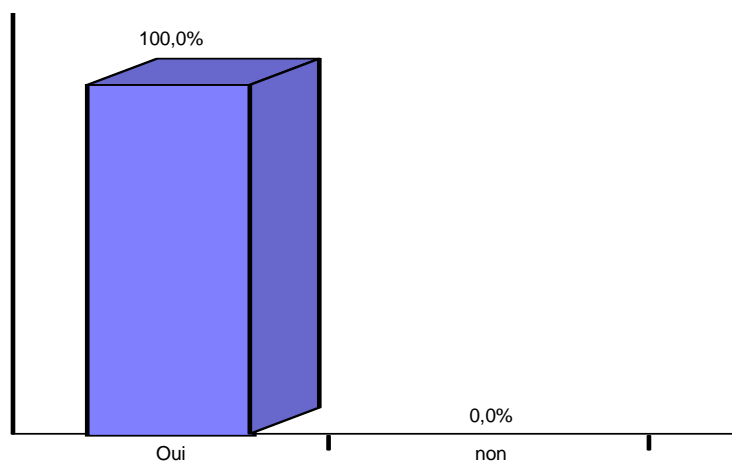


Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

Tous les dirigeants enquêtés de la PAOSITRA utilisent le téléphone et les notes (notes de service, note d'information) pour se communiquer avec les échelons inférieurs. Certains, soit 87,5%, assure également cette communication via les réunions. 62.5% grâce aux lettres émises, 37,5% à l'intermédiaire des Fax. Un seul enquêté se sert, en plus des précédents moyens, des messages par niveaux hiérarchiques. Un autre utilise aussi l'e-mail.

#### 1.4.3 Question n°3:

**FIGURE N°10 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES DIRIGEANTS**  
**RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES, QUESTION N°3**



Source : Sphinx v.5.0

En total, les acteurs du système de pilotage enquêtés sont motivés pour l'acquisition de nouvelles technologies pour améliorer leur parc.

Il est à noter que le total des questions ouvertes sont ici neuf vu que les petites questions se rattachant aux grandes ont été également traitées. Normalement sans tenir compte de ces petites questions, nous n'avons précisé que six questions ouvertes dans la première partie.

## **Section II : Résultats de l'enquête auprès des employés**

Parmi les échantillons sélectionnés, seulement cinq d'entre eux ont remis les questionnaires complétés.

Nous allons utiliser la même procédure que celui de la première section.

### **1.1 Hypothèses 1**

#### **1.1.1 Question n°1 :**

Les définitions émises par les enquêtés sont synthétisées comme suit : le système d'information est un ensemble organisé de ressources matériels et humaines, de méthodes et de procédure en vue de bien gérer et traiter les informations au sein d'une entité.

#### **1.1.2 Question n°2 :**

D'après les enquêtés, le SI permet d'exécuter correctement et aisément leur travail, c'est un des facteurs de leur succès.

#### **1.1.3 Question n°3 :**

**TABLEAU N° 8 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYES, HYPOTHESE 1, QUESTION N°3**

<b>GESTION DES INFO DANS L'ENTREPRISE</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
OUI	5	100%
NON	0	0,0%
NE SAIT PAS	0	0,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

Les employés enquêtés ont intégralement affirmés que la gestion et le traitement des informations sont assurés par un service particulier.

## 1.2 Hypothèse 2

### 1.2.1 Question n°1 :

**TABLEAU N° 9 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYES,**  
**HYPOTHESE 2, QUESTION N°1**

EMPLOI DE LOGICIEL	Nb. cit.	Fréq.
OUI	5	100%
NON	0	0,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

Les logiciels de gestion figurent parmi les moyens utilisés par les employés de PAOSITRA comme l'indique ce tableau.

### 1.2.2 Question n°2:

**TABLEAU N°10 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYES,**  
**HYPOTHESE 2, QUESTION N°2**

FACILITE DES TACHES GRACE AU LOGICIEL	Nb. cit.	Fréq.
OUI	5	100%
NON	0	0,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

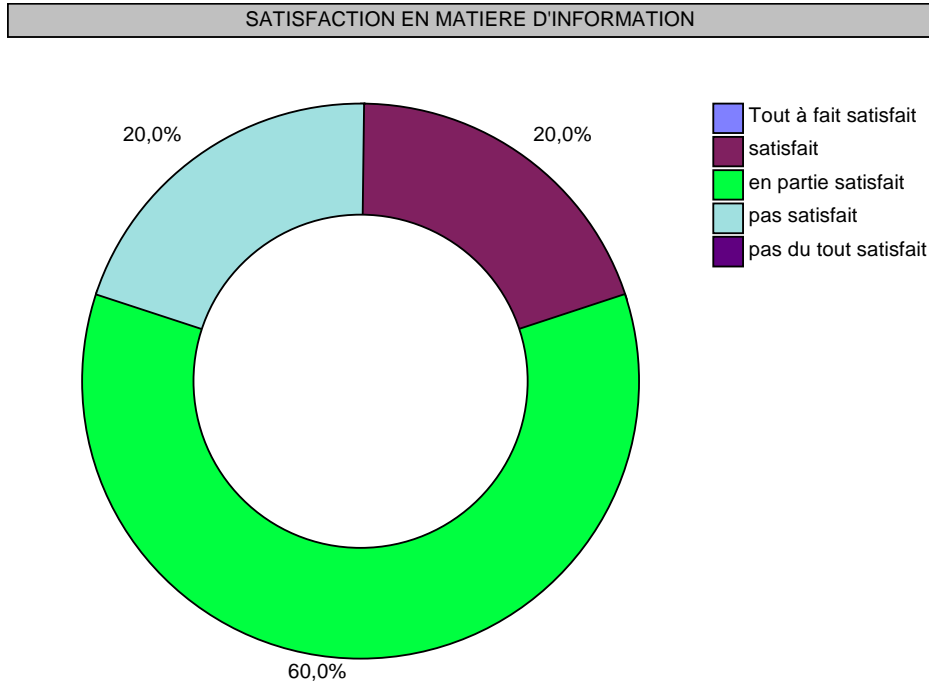
Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

En tenant compte de ce tableau, selon tous les enquêtés, l'emploi des logiciel facilite leur travail.

### 1.3 Les deux hypothèses a la fois

#### 1.3.1 Question n°1 :

**FIGURE N°11 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYES,  
HYPOTHESE 1 ET 2, QUESTION N°1**



Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

En se référant à ce graphique en anneau, seulement 20% des enquêtés sont moyennement satisfaits, 60% sont en partie satisfait et les reste ne sont pas satisfait en terme de qualité et de quantité des informations leur parvenant.

#### 1.3.2 Question n°2 :

Les attentes des employés sont surtout la fourniture des moyens d'information (matériels suivant la technologie et logiciel) et de communication au personnel leur permettant ainsi de contribuer à l'augmentation du chiffre d'affaire.

#### 1.4 Renseignements complémentaires

##### 1.4.1 Question n°1 :

**TABLEAU N°11 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYES, RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES, QUESTION N°1**

<b>NOTORIETE DU SYSTEME</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
OUI	5	100%
NON	0	0,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

Le système d'information est un domaine connu également par les employés enquêtés.

##### 1.4.2 Question n°2 :

**TABLEAU N° 12 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYES, RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES, QUESTION N°2**

<b>EMPLOI DE POSTE TELEPHONIQUE</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
OUI	5	100%
NON	0	0,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

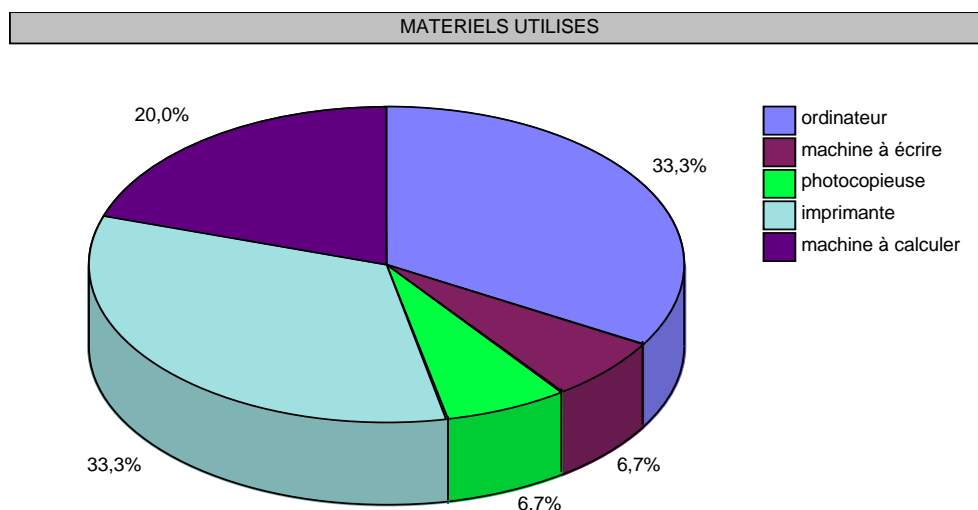
Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

Les bureaux des employés enquêtés sont tous équipés d'un poste téléphonique comme le montre ce tableau.



### 1.4.3 Question n°3 :

**FIGURE N°12 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYES, RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES, QUESTION N°3**



Source Traitement des données sur Sphinx, 2013

D'après ce graphique en secteur, le matériel informatique le plus utilisés par les employés est l'ordinateur muni d'une imprimante avec un taux de 33,3%, la machine à calculer à 20% et 6,7% la part de la photocopieuse et la machine à écrire.

### 1.4.4 Question n°4 :

**TABLEAU N° 13 : RESULTAT DE L'ENQUETE AUPRES DES EMPLOYES, RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES, QUESTION N°4**

ACCES INTERNET	Nb. cit.	Fréq.
OUI	2	40,0%
NON	3	60,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Source : Traitement des données sur Sphinx, 2013

Parmi les cinq enquêtés (05), seulement deux d'autres bénéficient d'un accès internet sur leur poste ordinateur.

#### 1.4.5 Question n°5 :

Les moyens mis en œuvre pour la gestion des informations sont les ressources humaines et matérielles. Les enquêtés ont également noté l'emplacement d'un serveur et l'utilisation des logiciels.

#### 1.4.6 Question n°6 :

IPS (International Postal System), Microsoft Word, Microsoft Excel, MicrosoftAccess sont les logiciels cités par les enquêtés.

Il est à noter que, comme le cas des résultats de l'enquête sur les dirigeants, le nombre des questions ouvertes traitées ici devient plus élevé du fait que les petites questions rattachées aux principales. Tous les questionnaires sont retrouvés dans l'annexe

## **CHAPITRE II : RESULTATS DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL**

L'entretien a été passé avec le responsable du système d'information de PAOSITRA Malagasy sise à Antaninarenina, Mr Gaston. Dans ce chapitre, nous étaleront les fruits de cet entretien. Ainsi, il sera subdivisé en deux sections qui sont titrées respectivement : « la politique générale de la société concernant son système d'information » et « le système d'information de la société et ses caractéristiques ».

### **Section I : Résultats des questions posées à partir du guide d'entretien : politique générale de la société concernant son système d'information**

Nous prendront une à une les questions définies dans le guide d'entretien et ferons comme si l'on était exactement au moment de l'entretien (en épargnant les présentations et les remerciements). Elles sont classées en trois sous sections qui sont : **les objectifs du système, sa structure dans la société et la mentalité des utilisateurs des informations dans PAOSITRA.**

#### **1.1 Objectifs assignés au système d'information**

*Quels sont les objectifs généraux assignés au système d'information de PAOSITRA Malagasy ?*

Les objectifs généraux du système d'information de la PAOSITRA Malagasy sont :

- la mise à la disposition du système de pilotage (la direction générale) des informations structurées, exemple sous forme de tableau de bord.
- la sauvegarde et la sécurisation des informations de la société
- la mise à la disposition du personnel des informations fluides, disponible à temps pour qu'elles soient traitées aussi rapidement et pertinentes.

#### **1.2 La structure du système d'information dans la société**

*Pouvez-vous me parler de la structuration du système d'information de la PAOSITRA Malagasy ?*

Le système d'information de la PAOSITRA Malagasy est centralisé, en générale, mais il présente des sous-systèmes délégués qui peuvent entreprendre des actions permises comme assurer maintenance exemple : en cas de panne ou de simple problème, ils pourraient résoudre par eux même ces problèmes. Ces derniers touchent plus la technique.

### **1.3 La mentalité des utilisateurs des informations de PAOSITRA**

*Comment les utilisateurs des informations perçoivent ils le système, sont ils intègrent dans la contribution d'atteinte des objectifs assignés au système d'information ?*

Au début, ils ont été assez retissant aux nouvelles instructions et règles mais au fil du temps, ils ont compris son importance et y porte plus leur attention et leur contribution.

En somme, trois questions ont été posées et ce dans le but de pouvoir effectuer le classement du système d'information de PAOSITRA parmi les trois niveaux.

## **Section II : Le système d'information de PAOSITRA et son importance dans le développement de ses activités**

Il y sera présenté les besoins de PAOSITRA en terme d'informations pour assurer une meilleure perspective d'avenir en terme économiques et sociaux et ainsi les projets s'y rattachant, les discussions établies pendant l'entretien ont été résumées dans ces deux points :

### **1.1 Meilleure perspective d'avenir de PAOSITRA ne peut se séparer de développement de son système d'information**

*Quel est la valeur du système d'information dans les projets de développement sociaux et économiques de PAOSITRA ?*

⇒ L'étendue de son réseau de 223 bureaux permet à la PAOSITRA Malagasy de faire prévaloir sa capacité de mener efficacement des projets économiques ou sociaux nécessitant une couverture nationale.

Toutefois, dans le contexte actuel où la célérité des actions et la fluidité des informations sont devenues inéluctables pour obtenir des résultats actualisés et de qualité, l'interconnexion des bureaux en utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication est devenue quasi-obligatoire c'est-à-dire le développement des moyens du système d'information.

Ainsi, le rôle joué par le système d'information ne peut être négligée au contraire il va de paire avec le développement de la société. C'est là où doit se porter toute attention.

## **1.2 Projet pour l'amélioration du système d'information**

*Selon vous, que devrait on faire pour améliorer le système d'information de PAOSITRA ?*

⇒ Pour permettre à la PAOSITRA Malagasy d'offrir ses services à des projets économiques ou sociaux d'envergure nationale, l'interconnexion des bureaux de poste s'avère-t-elle d'intérêt national.

La PAOSITRA Malagasy a toujours intégré dans sa politique la dotation progressive de ses bureaux en ordinateurs. 56 de ses représentations disposent déjà d'ordinateurs pour le traitement des données relatives à quelques produits.

⇒ *PAOSITRA entreprend t-elle des actions pour l'amélioration de son système d'information ?*

PAOSITRA a déjà étudié de près ce projet : projet d'interconnexion car le projet d'interconnexion rend encore plus pertinent l'équipement des bureaux en matériels informatiques. Et sur les 116 bureaux des chefs-lieux de district, 60 devront être dotés d'ordinateurs.

Dans la mesure où le personnel des bureaux à équiper d'ordinateurs doit s'adapter à un nouvel environnement de travail, une formation de base en informatique s'avère nécessaire.

⇒ *PAOSITRA a-t-elle ainsi consacré un budget pour ce projet ?*

Elle a sa capacité financière mais limitée. Elle prévoit ainsi l'interconnexion d'une vingtaine de ses représentations.

Aussi, pour rendre effective sa capacité d'appuyer les projets économiques ou sociaux d'envergure nationale, la PAOSITRA Malagasy a besoin d'un appui financier pour la finalisation de l'interconnexion de ses bureaux et le fonctionnement du système lors de la première année.

L'interconnexion des bureaux ne peut atteindre son objectif optimal que dans la mesure où elle couvre la quasi-totalité des bureaux de la PAOSITRA Malagasy.

Aussi, la PAOSITRA Malagasy sollicite-t-elle un appui pour le financement de l'interconnexion des 91 autres bureaux conformément au tableau suivant incluant aussi les coûts liés aux mesures d'accompagnement.

Le budget prévisionnel du projet a été fourni dans ce tableau ci après :

**TABLEAU N°14 : BUDGET PREVISIONNEL DU PROJET**  
**D'INTERCONNEXION**

<b>Désignation</b>	<b>Apport de la PAOSITRA Malagasy (en ariary)</b>	<b>Besoins</b>	<b>Total</b>
Installation	33.600.000	283 700 000	317 300 000
Equipements	120.400.000	906 459 854	1 026 859 854
Fonctionnement annuel	165.000.000	2 688 000 000	2 853 000 000
Formation du personnel		60 000 000	60 000 000
Ordinateurs supplémentaires		180 000 000	180 000 000

Source: PAOSITRA Malagasy, 2013

Dans ce tableau est installé le total de financement qui est réparti selon les besoins spécifiques consacré à l'amélioration de son système d'information qui sont en somme :  
4 437 159 854 Ariary

### **CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE**

Les résultats de l'enquête menés et de l'entretien professionnel effectué a été la base de cette partie. Dans un premier temps, les deux types de questionnaire pour pouvoir mener l'enquête ont été repris un à un et toutes les réponses aux questions ont été présentées sous forme de tableaux et de graphes, pour les questions fermées et multiples. Dans un second temps, l'entretien a fait l'objet d'une représentation sous forme d'interview directe. Ces fruits de recherche qui seront par la suite le champ de travail de la troisième partie.

## *PARTIE III : DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS*

---

Les résultats étant émis dans la partie précédente devront faire l'objet d'une exploitation enrichissante. A cet effet, celle-ci animera particulièrement cet ouvrage. Elle sera abordée par la troisième et dernière partie de cet ouvrage qui comprendra : les discussions, exploitation proprement dite et les recommandations ou suggestions afférentes aux éventuels problèmes rencontrés. Ces deux éléments seront compressés dans deux chapitres de cette partie qui sont respectivement : les Discussions et les Recommandations

## **CHAPITRE I : DISCUSSIONS**

A partir des résultats, nous accèderont à l'affirmation ou non des hypothèses en premier lieu. En second lieu, avant d'effectuer une analyse d'une entreprise fictive ayant un système d'information à niveau minimum, nous classerons le système d'information de PAOSITRA selon ses caractéristiques.

### **Section I : Vérification des hypothèses**

Dans cette section, nous allons accéder à l'affirmation ou non des hypothèses préalablement définies. Les hypothèses au nombre de deux formeront les rubriques de cette section.

#### **1.1 Hypothèse n°1 : le rôle fondamental joué par le SI contribue de près à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.**

A partir des informations recueillies grâce à la documentation, les résultats des enquêtes et de l'entretien, maints points sont à déduire.

##### **1.1.1 Le SI aide à la prise de décision**

Le SI met à la disposition des décideurs les informations nécessaires à la prise de décision. Il permet d'étudier les conséquences prévisibles des décisions et d'automatiser certaines décisions.

##### **1.1.2 Le SI permet de contrôler l'évolution de l'organisation**

Le SI permet de détecter les dysfonctionnements internes et les situations anormales. En effet, les dirigeants en possession des informations clés pourront ainsi prendre des mesures adéquates à des éventuelles situations et auront le contrôle de son organisation



### **1.1.3 Le SI permet de coordonner l'activité des différentes composantes de l'entreprise et notamment celles du système opérant**

Le SI fournit les informations nécessaires selon les besoins des utilisateurs afin de synchroniser les actions dans une société.

### **1.1.4 Le Système d'information est à l'origine des informations de qualité**

Les utilisateurs disposent des informations de qualité grâce au travail effectué par le SI.

L'analyse des résultats permettra de tirer une conclusion. Les résultats qui nous intéressent ici sont ceux qui s'attachent à notre 1<sup>er</sup> hypothèse. Ils concernent à la fois de ceux de l'enquête auprès des deux segments de population et de ceux de l'entretien.

### **1.1.5 Le système d'information assure les communications au sein de l'entreprise**

La communication s'effectue à l'aide des informations transmises à partir des différents moyens tels que : le téléphone, fax, notes, etc (comme nous avons vu au sein de PAOSITRA). Cette transmission est assurée par le SI.

### **1.1.6 Les utilisateurs d'informations reconnaissent l'importance de l'instauration du système d'information**

Les enquêtés reconnaissent à l'unanimité que le système d'information leur est indispensable dans la bonne exécution de leurs tâches. Sachant que le SI leur fournit des informations selon leur besoin c'est à dire des informations de qualité.

### **1.1.7 Les objectifs assignés aux acteurs d'une entreprise sont atteints grâce aux rôles fondamentaux joués par le SI**

Les informations de qualité servent de base de données permettant aux acteurs d'exécuter à bien leur tâches, de prendre des décisions et d'agir en conséquent. Ainsi, nous pouvons affirmer que grâce aux rôles fondamentaux remplis par le SI chaque service et branche de

l'entreprise peuvent atteindre les objectifs qui leurs ont été assignés résultant ainsi à l'atteinte des objectifs globaux de l'entreprise.

### **1.1.8 Un système d'information ne peut remplir correctement ses missions si celui-ci est mal géré et négligé**

« Des économistes tels que Robert Solow ou Daniel Cohen ont montré que les systèmes d'information ne généraient de gains de productivité que s'ils étaient accompagnés de changements »<sup>4</sup>. Ceci dit, si les dirigeants d'une entreprise ne consacrent du budget pour s'occuper du système : les matériels disponibles, recrutement des informaticiens compétents, la formation des utilisateurs Ces composants doivent suivre les tendances actuelles les nouvelles technologies selon les différents besoins des utilisateurs pour qu'on puisse tirer un meilleur profit.

Nous en venant ainsi à la conclusion suivante : **le rôle fondamental joué par le SI contribue de près à l'atteinte des objectifs de l'entreprise à condition que celui-ci soit bien géré et pas du tout négligé de façon à ce qu'il soit fiable et performant.**

Une fois tout le personnel accompli leur mission, les objectifs spécifiques de chaque service sont atteints, ce qui conduit à l'atteinte des objectifs globaux.

## **1.2 Hypothèse 2 : le système d'information permet d'assurer la performance de l'entreprise.**

En se référant aux résultats obtenus à partir des recherches effectuées, des conclusions ont été tirés.

### **1.2.1 Le système d'information permet d'assurer l'efficacité d'une entreprise**

L'efficacité d'une entreprise peut s'obtenir à partir des capacités du personnel, l'accomplissement des missions qu'on leur a confié. En effet, les enquêtes effectuées et les documents consultés précisent que le personnel ne peut exécuter à bien leurs tâches qu'à disposition d'information suffisantes et de qualité selon leurs besoins. Ces dernières qui sont fournies, généralement, par le système d'information.

---

<sup>4</sup> D'après un article de Wikipédia, l'encyclopédie libre, « système d'information » 30 janvier 2013

### **1.2.2 Le système d'information permet de faire face à la concurrence**

Pour être compétitive, une entreprise ne doit être étrangère aux évolutions de son environnement. Elle doit être effectivement au courant de tous ce qui se passe, voire anticipée ses actions avant même qu'il y ait un changement. Les recherches menées ont prouvées que tout cela s'avère être impossible sans les informations qui doivent être à jour et satisfaisantes.

### **1.2.3 Le système d'information peut jouer un rôle capital dans le succès d'une entreprise**

Les dirigeants d'une entreprise ne peut, en effet, ni prendre des décisions ni entreprendre des actions sans qu'ils soient informés de tous ce qui peut passer soit dans l'entreprise soit à l'extérieur. En ayant tous renseignements, ces plans d'actions seront rationnelles et stratégiques qui conduiront par la suite au succès.

### **1.2.4 Le système d'information ouvre à l'entreprise des possibilités stratégiques**

« Le SI pourrait ouvrir à l'entreprise des possibilités stratégiques qui n'existaient pas auparavant »<sup>5</sup>. Le SI, d'abord mis au service d'une première stratégie, modifie ensuite le champ du possible et ouvre aux dirigeants de l'entreprise la perspective de nouveaux objectifs stratégiques. Le SI devra alors évoluer également pour permettre à l'entreprise de suivre sa nouvelle stratégie.

### **1.2.5 La bonne circulation des informations et la disposition des moyens de communication suffisants rehaussent la performance des acteurs**

Les employés enquêtes ont réitéré qu'avec des moyens de communication et d'informations suffisants qui assurent la fluidité des informations et de la communication, ils peuvent ajuster leurs performances.

---

<sup>5</sup> LOOKMAN Sanni, « rôle du système d'information dans les entreprises d'aujourd'hui, 2009

### **1.2.6 Un SI non fiable peut mener une entreprise à l'échec**

En effet, la performance de l'entreprise s'observe également à travers son développement. Ici, ce développement ne pourrait s'assurer que par l'assistance d'un système d'information efficace, (ce qui a amené PAOSITRA à améliorer son système actuel). Comme nous le savons, la performance de l'entreprise se mesure à travers son efficacité, son efficience et son succès.

L'efficacité se trace à travers l'atteinte des objectifs par le système d'information, ceci a été vérifié antérieurement si le système d'information est lui-même performant.

L'efficience, à travers le rapport de coûts et avantages, ici, pour un système d'information de qualité, les coûts sont certainement inférieurs aux avantages que peuvent apporter ce système pour preuve, le cas des investissements que PAOSITRA envisage d'entreprendre en ce moment pour son projet de développement socio-économique (donc ici, les coûts sont ceux des investissements et les avantages seront le développement socio-économique).

Le succès pour les deux conditions précédentes réunis avec une compétitivité assurée comme a été interpellé dans nos analyses.

Ainsi, nous pouvons dire que : **On peut affirmer que le système d'information assure la performance de l'entreprise à condition que qu'il soit lui-même performant (système d'information s'adaptant aux évolutions de l'environnement actuelles).**

## **Section II : Classement du système d'information de PAOSITRA et analyse FFOM sur une entreprise fictive que nous nommerons entreprise X**

Cette rubrique concernera : le classement du SI de PAOSITRA parmi ses trois formes selon les critères déterminant en tenant compte des éléments dans les résultats et une analyse FFOM de l'entreprise fictive X.

### **2.1 Classement du SI de PAOSITRA**

En se référant à la politique générale de PAOSITRA dans le résultat de l'entretien professionnel et les moyens utilisés par PAOSITRA Malagasy suite à l'enquête, voici un résumé du caractéristique de son système :

**TABLEAU N°15 : CARACTERISTIQUE DU SYSTEME D'INFORMATION DE PAOSITRA**

OBJECTIFS DU SYSTEME	MOYENS DISPONIBLES	STRUCTURES ET MENTALITE DANS L'ORGANISATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>la mise à la disposition du système de pilotage (la direction générale) des informations structurées, exemple sous forme de tableau de bord.</li> <li>la sauvegarde et la sécurisation des informations de la société</li> <li>la mise à la disposition du personnel des informations fluides, disponible à temps pour qu'elles soient traitées aussi rapidement et pertinentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ORDINATEURS</li> <li>LOGICIELS</li> <li>TELEPHONE</li> <li>FAX</li> <li>REUNION</li> <li>LETTRE</li> <li>NOTE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Structure centralisée</li> <li>Personnel intègre</li> </ul> <p>⇒ CONTROLE DU PILOTAGE ASSURE</p>

Source : Auteur, 2013

Grâce aux résultats étalés dans la deuxième partie, nous pouvons dire que le système d'information de PAOSITRA a atteint le niveau **SUPERIEUR** malgré que certains matériels soient encore assez classiques et que certains employés n'aient pas encore assez de moyens à leur disponibilité (exemple : e-mail)

## **2.2 Analyse FFOM d'une entreprise fictive ayant un SI à niveau minimum**

Pour être plus explicite et pour démontrer également la situation réelle d'une entreprise négligeant les bienfaits du système d'information, une analyse FFOM typique d'une

entreprise qui ne prête aucunement attention à son système d'information sera exposée comme suit :

**TABLEAU N°16 : ANALYSE FFOM DE L'ENTREPRISE FICTIVE**

<b><u>FORCES</u></b>	<b><u>FAIBLESSES</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Variable coût privilégiée</u></b> : Coût le plus faible possible</li> <li>• <b><u>Une très grande part attribuée au facteur humain</u></b> : le système fait une très large place à l'utilisation des hommes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Insuffisance des moyens actuels</u></b> besoins en information de l'entreprise insatisfaits, messages d'exécution émis avec retard et freinant les opérations, messages de gestion ne permettant plus un contrôle efficace en raison d'un âge trop élevé de l'information, le temps de réponse allongé dépassant le délai maximum assigné, pertinence médiocre, débit faible, etc. faiblesse des contrôles du niveau hiérarchique inférieur</li> <li>• <b><u>Insuffisance des objectifs assignés au système d'information</u></b> : non exploitation à fond des informations (exemple, la quantité de produits livrée à un client est enregistrée pour établir la facture et ne sera utilisée pour une tenue de stock ou une statistique de vente), non programmation des décisions, forme inadaptée, fréquence trop faible, fiabilité douteuse, précision insuffisante des informations, absence d'une conception globale entraînant les défauts de coordination des différents sous systèmes et des redondances nombreuses au niveau</li> </ul>

	<p>des fichiers (informations identiques traitées de la même façon dans des services différents à cause de l'ignorance), impossibilité d'assurer un pilotage correct de l'organisation.</p> <p>➔ <b>INSUFFISANCE DE PERFORMANCE</b></p>
<p><b><u>MENACES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Prédominance des objectifs partiels</u></b> La tendance à l'auto-organisation indépendante favorisant la prédominance des objectifs partiels sur les objectifs globaux</li> <li>• <b><u>Le développement des malversations</u></b> La difficulté de pilotage au niveau supérieur engendrant la multiplication des fraudes, des omissions et des erreurs</li> </ul> <p>➔ <b>MISE EN DANGER DE L'EXISTANCE DE L'ENTREPRISE</b></p>	<p><b><u>OPPORTUNITES</u></b></p> <p><b><u>L'utilisation de la force des ressources humaines ( a cause de leur nombre)à l'avantage de l'entreprise</u></b> : extension des activités</p>

Source : Auteur, 2013

Ce tableau précise la situation de l'entreprise X ayant un système d'information à niveau minimum. Sur ce, nous n'avons pris en compte que son système d'information vu que le SI est la base de notre étude. Quelque soit les activités d'une entreprise, les conséquences d'une telle SI sont les mêmes. L'analyse FFOM effectué a mis en exergue des menaces intolérables et les innombrables faiblesses d'un SI.

Ceci dit, les conséquences d'un système d'information trop négligé ont des répercussions très graves sur la survie même d'une entreprise.

## **CHAPITRE II : LES RECOMMANDATIONS**

Voici deux options ou propositions à suggérer (étant donné que les problèmes sont dérivés de la forme du système d'information, les solutions toucheront le système en question) : appel à la sous-traitance auprès d'un cabinet spécialiste et amélioration ou modification proprement dit du SI actuel.

Ainsi, les recommandations étalées ci-après seront pour ceux étant dans le besoin d'améliorer leur système d'information, comme ceux qui ont le même cas que celui de notre entreprise fictive.

### **Section I : APPEL A LA SOUS-TRAITANCE DU SYSTEME D'INFORMATION**

Cette section, une des recommandations émises, permet de voir de plus près l'externalisation<sup>6</sup> du système d'information d'une entreprise, il y sera exposé : la raison du recours à l'infogérance<sup>7</sup> et les différents types d'infogérance.

#### **1.1 Raison du recours à l'infogérance**

Pour les petits travaux à effectuer concernant le traitement des informations, on peut faire appel à la sous-traitance si les coûts sont assez raisonnables pour cette option au lieu d'investir dans l'acquisition des matériels assez coûteux.

Un univers managérial en constante évolution recherche de plus en plus de flexibilité et de réduction de coûts, l'externalisation du système d'information est un concept en plein essor. Pour autant, dans la pratique, l'externalisation du système d'information est souvent amalgamée à de la simple sous-traitance des moyens informatiques de l'entreprise en vue de rationaliser l'activité de l'entreprise. Selon ses besoins, l'entreprise fera appel à la catégorie d'infogérance et donc à un type de sous-traitant lui correspondant étalée ci-après.

---

<sup>6</sup> **L'externalisation** (en anglais « outsourcing ») est une démarche consistant à confier à un tiers tout ou partie d'une activité qui jusqu'alors était réalisée en interne

<sup>7</sup> Selon la définition de l'Agence française de normalisation (AFNOR) « **l'infogérance** est un service défini comme le résultat d'une intégration d'un ensemble de services élémentaires, visant à confier à un prestataire informatique tout ou partie du système d'information d'un client, dans le cadre d'un contrat pluriannuel, à base forfaitaire, avec un niveau de services et une durée définis. »



## **1.2 Catégories d'infogérance et type d'externalisation de système d'information**

### **1.2.1 Catégories d'infogérance**

Bien que protéiforme, l'infogérance peut être classée en trois grandes catégories :

- **La gestion d'infrastructures** :

Il peut s'agir de la maintenance d'un parc informatique, de l'hébergement et/ou de l'administration de serveurs, de la supervision d'équipements réseau et de sécurité, de la gestion de baies de stockage ou de solutions de sauvegarde, etc...

- **La gestion des applications** :

On peut regrouper dans cette catégorie les activités de support fonctionnel, de maintenance préventive ou corrective, et de gestion des évolutions. Les applications éligibles sont souvent des applications web ou des progiciels de gestion intégrée (« *ERP* » en anglais) ;

- **L'hébergement de service** :

Le prestataire héberge pour le compte de son client une application utilisée comme un service, accessible le plus souvent par le biais d'un navigateur web ou d'une application spécifique. Dans ce cas, le client n'est pas gestionnaire de l'application qu'il exploite pour traiter ses données et s'affranchit totalement des moyens pour la mettre en œuvre. Avec l'apparition des services web, les fournisseurs d'applications hébergées peuvent également fournir à leurs clients une solution plus modulaire, en mettant à leur disposition un service interrogeable à distance et complètement intégrable au sein des applications distantes.

### **1.2.2 Types d'externalisation des systèmes d'information**

Il existe 4 grands différents types d'externalisation, totale ou partielle, des systèmes d'information.

La stratégie d'externalisation doit convenir au mieux à la taille, à la structure, à l'activité et à l'organisation de l'entreprise.

- **ASP**: un fournisseur de service d'application (ASP ou application service provider) est une entreprise qui fournit des logiciels ou des services informatiques à ses clients au travers d'un réseau (internet en général).

- **TMA** : la tierce maintenance applicative est la maintenance d'un logiciel assurée par une expertise externe dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

- **SaaS** : le logiciel en tant que service ou Software as a Service (SaaS) est un concept consistant à proposer un abonnement à un logiciel plutôt que l'achat d'une licence. Avec le développement des Technologies de l'information et de la communication, de plus en plus d'offres SaaS se font au travers du web.

- **BPO** : le BPO peut être traduit littéralement par externalisation des processus d'affaires. C'est l'externalisation d'une partie de l'activité de l'entreprise vers un prestataire extérieur, un sous-traitant.

A partir de ces différentes catégories et types d'infogérance, les entreprises pourront effectuer leurs choix.

## **Section II : AMELIORATION DU SYSTEME D'INFORMATION ACTUEL**

Afin de remédier aux divers problèmes rencontrés, comme ceux dans le cas d'une entreprise ayant un SI à niveau minimum suite aux faiblesses et aux menaces étalées dans le tableau n°14, l'entreprise est appelée à chercher des solutions pour ne pas laisser sa maladie se développer jusqu'à en avoir des répercussions graves sur sa survie: l'amélioration de son SI actuel en fait partie : une solution à long terme.

L'amélioration du système d'information à niveau minimum de l'entreprise n'est pas une solution à considérer avec légèreté, elle nécessite beaucoup de réflexion, c'est pour cela qu'elle nécessite : « l'étude d'opportunité ».

Pour pouvoir aider les dirigeants de l'entreprise, l'étude d'opportunité sera développée et illustrée ci-après.

## **2.1 L'étude d'opportunité**

Elle a pour objectif essentiel la fourniture d'information nécessaire à la direction pour les décisions relatives aux SI. Ces décisions concernent les modifications des objectifs, des moyens ou des méthodes du système pour en améliorer les performances, en réduire les coûts, surpasser les faiblesses et les menaces qui font influence sur l'entreprise.

De ce fait, pour arriver à cette fin, l'étude doit se porter d'abord sur l'évaluation des besoins des utilisateurs d'informations (système de décision et d'opération) c'est-à-dire étudier dans quelle mesure ils sont actuellement satisfaits, estimer l'intérêt des améliorations demandées. Ensuite sur l'évaluation des coûts des modifications demandées (coûts liés aux investissements, coûts liés aux fonctionnements). Puis il va falloir détecter les contraintes principales à respecter pour que les modifications soient effectivement réalisables (concernant le personnel en tel que : respect des consignes donnés sur l'utilisation d'un nouveau matériel ou logiciel, etc.)

En outre, tout ceci doit être accompagné d'une sensibilisation du personnel aux problèmes de l'information. Il s'agit surtout des cadres supérieurs et moyens qui sont les plus sollicités à ce stade. L'étude apparait ainsi comme la première occasion de nouer des contacts directs entre informaticiens et utilisateurs et en cela elle conditionne beaucoup l'efficacité des opérations ultérieures. Cette incidence psychologique de l'étude ne doit pas être sous-estimée.

Elle définira les objectifs du nouveau système : la critique du système actuel fournit déjà un premier liste d'objectif à atteindre. Toutefois, le système actuel ne doit pas être considéré comme la base obligatoire de la construction du nouveau.

Au contraire, il est préférable de définir les objectifs du nouveau système indépendamment des réalisations actuelles quitte à l'adapter après, on obtient généralement une solution plus intégrée, prenant mieux en considération les interdépendances des sous-systèmes.

## **2.2 Exemple de directif de l'étude d'opportunité**

Nous pouvons retrouver dans cette rubrique des exemples d'objectifs partiels du SI et un tableau type pour l'évaluation du projet.

### **2.2.1 Exemples d'objectifs partiels du SI**

Voici quelques exemples d'objectifs partiels du SI :

Objectifs détaillés et quantifiés : assurer le traitement de cinquante (50) factures de vente par heure pour chaque comptable.

Objectifs généraux quantifiés : réduire de 30% le temps de recherche des dossiers des clients (pour voir leur situation vis-à-vis de l'entreprise: créances)

Objectifs non quantifiés : améliorer les services rendus en élaborant des imprimés (factures, bons de commandes,...) normalisés et de qualité.

En effet, on doit systématiquement :

- a. Chercher une mesure de performance de l'objectif par un ratio significatif. Exemple : nombre de factures erronés sur nombre total de factures, pour mesurer les performances de la facturation.
- b. Fixer des valeurs pour cette performance sur les années à venir (5 ans au moins).
- c. Hiérarchiser les objectifs selon leur importance.

On aboutit alors au tableau suivant (cas d'une entreprise de production) :

**TABLEAU N°17 : TABLEAU DES OBJECTIFS**

TABLEAU DES OBJECTIFS							
Référence	Objectifs	Ratio de performance	Valeurs prévues				
			2013	2014	2015	2016	2017
A.1	Réduire le temps de traitement des factures par le service comptable	Temps moyen de traitement d'une facture en minute	5	4	3	2	2
A.2	Diminuer les erreurs dans la production des commandes	Nombre de retour des produits non conformes aux commandes	5‰	3‰	2‰	1‰	1‰
		Nombre total des produits manufacturés selon les commandes					

Source : Auteur, 2013

Ce tableau oriente ainsi les décisions à prendre pour atteindre les objectifs prédéfinis. Ces décisions peuvent être : l'acquisition des logiciels pour le traitement rapide des factures et la formation et sensibilisation du personnel sur l'importance de la transmission des informations fiables,...

### **2.2.2 Evaluation du projet**

Pour être rationnel dans toutes les décisions à prendre, les espérances attendues au nouveau système doivent être évaluées pour être opposées aux coûts attendus dans un bilan objectif. Ci après un tableau type pour cette évaluation :

**TABLEAU N° 18 : EVALUATION DU PROJET**

EVALUATION DU PROJET :		N° :		
DATE :		RESPONSABLE :		
COUT INITIAUX				
1. Coût Etude d’opportunité				
2. Coût Analyse conception				
3. Coût analyse développement				
4. Coût Programmation-test				
5. Coût d’installation				
6. Divers				
A=TOTAL COUTS INITIAUX				
COUT DE FONCTIONNEMENT				
7. Personnel				
8. Matériels				
9. Fournitures				
10. divers				
B=TOTAL COUTS				
FONCTIONNEMENT				
DIMINUATION DES COUTS ACTUELS*				
11. Personnel				
12. Matériels				
13. Fournitures				
C=TOTAL				
AMELIORATIONS CHIFFRABLES				
D= TOTAL DES AMELIORATIONS PREVUES				
DIFFERENCE : (C+D)-(A+B)				

Source: Analyse en informatique de gestion, 1984

\*Diminution des coûts actuels: dans certains travaux répétitifs de gros volume (PAYE, facturation), on peut facilement démontrer que le nouveau système sera plus efficace que l'ancien. Cette estimation doit être faite, non seulement pour le volume actuel de travail, mais pour les volumes prévus dans le futur. En raison d'économie d'échelle, le nouveau système, non rentable au départ peut le devenir par la suite.

Si nous parlons des améliorations chiffrables, ceci concerne les améliorations du pilotage de l'organisation qui peuvent être évaluées quantitativement (calcul qui a été fait lors de l'étude des objectifs). Cette formule très large recouvre toutes les améliorations que l'on peut attendre au niveau des systèmes d'opérations et de décision. Exemple : dans beaucoup d'entreprises une amélioration des prévisions de vente entraîne des diminutions du stock moyen.

Toutefois, il peut également y avoir des améliorations qui sont très difficile à chiffrer comme : dans quelle mesure la diminution du temps de banque lui amène-t-elle de nouveaux clients ?

La conclusion de l'étude s'appuie d'abord sur ce tableau précédent comportant l'évaluation des coûts et des bénéfices.

Il ne faut pas conclure automatiquement à partir de résultats négatifs qu'il y a lieu de ne rien changer ; il est possible que les améliorations non chiffrées puissent à elles seules motiver la décision.

Certainement, les coûts peuvent paraître extravagant mais à long terme ceci est très bénéfique pour l'entreprise et assurera sa survie.

### **LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL : un point incontournable**

Toutes les actions entreprises seront effectuées en vain si le personnel n'est pas sensibiliser à l'importance du système d'information.

C'est l'élément clé à ne pas négligé avant d'entreprendre d'autres actions visant à l'amélioration du système d'information. Cette sensibilisation peut être faite en réunissant le personnel de l'entreprise via un séminaire ou une conférence débat, ou tout simplement une formation au sein de l'entreprise.

Ceci afin d'intégrer le personnel et de solliciter leur collaboration dans une politique de circulation d'informations de qualité et leur sécurisation également.

### **CONCLUSION DE LA DERNIERE PARTIE**

Cette dernière partie est celle la plus importante où doit porter le plus d'attention. D'une part, nous avons pu vérifier les hypothèses à l'aide des analyses et interprétations des résultats. D'une autre part, pour ceux qui ont été conscients de l'importance du système d'information et voulant ainsi opérer une certaine amélioration à son système en question, des recommandations ont été étalées : le recours à l'infogérance et les modifications proprement dites du système d'information actuel. On y a exposé et développer chacun de ces propositions de sorte à ce qu'on puisse avoir un point de vue qui pourra orienter les choix.



## CONCLUSION GENERALE

Le système d'information joue un rôle incontournable dans la bonne gestion d'une entreprise comme l'affirme Bard : « Bien gérer une entreprise, c'est gérer son avenir et gérer son avenir c'est gérer son information »<sup>8</sup>.

Dans cet ouvrage, des recherches ont été menées via plusieurs méthodes notamment les diverses documentations, les enquêtes et l'entretien au sein de la PAOSITRA MALAGASY dont la mission principale est d'assurer dans les relations intérieures et internationales le service courrier, composé des services du courrier classique, services courrier par PAOSITRA RAPIDA, services courriers par fax ou « fax postalisé » et des services courrier par TRANSPOST ; les services financiers postaux que ce soient par les moyens classiques que par le biais du téléphone portable et de l'internet ; le service de l'épargne ; le service de transport de voyageurs ; les services relatifs au TIC ; et enfin le transfert des fonds. Elle dispose des moyens humains et des moyens logistiques notamment les bâtiments et les véhicules pour poursuivre correctement ses activités.

Notre choix s'est orienté vers la dite société grâce à sa grande notoriété et à la particularité de sa mission.

Nous avons également, essayé de déployer tous efforts afin de prouver les bienfaits apportés par le système d'information. A partir des théories exposées, le SI n'est plus un sujet qui nous est étranger. En effet, nous pouvons conclure la définition suivante : « le système d'information représente l'ensemble des éléments participant à la gestion, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein de l'organisation »<sup>9</sup>. Il assure les communications et les relations entre les sous-systèmes de l'entreprise : le système de pilotage où les stratégies sont élaborées et les objectifs de l'entreprise définis, il s'efforce de tout mettre en œuvre pour que ces derniers soient atteints afin d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise, et le système d'opération où les tâches d'exécutions y sont effectuées.

---

<sup>8</sup> Bard Benmammar, « Le système d'information de l'entreprise », version 1, 2012

<sup>9</sup> NGANG BILOUNGA Jean Jacques, « Méthode de Conception des Systèmes d'Information »

Les documentations effectuées ont permis de recueillir plusieurs théories qui nous renseignent et qui soutiennent notre thèse. Les fruits des enquêtes ont été présentés sous forme de graphiques et de tableaux qui nous ont permis de connaître non seulement les différents points de vue du personnel de la PAOSITRA sur le SI mais également quelques caractéristiques de son système en question. Pour ce qui en est de l'entretien, les renseignements concernant la politique générale de la société sur SI et l'importance de ce dernier dans le développement des activités de la PAOSITRA ont été recueillis.

A partir de toutes ces informations, plusieurs points ont été soulevés dans le but d'affirmer les deux hypothèses qui, ont été définies dès le commencement de ce travail. Notamment pour la première hypothèse « le rôle fondamental joué par le SI contribue de près à l'atteinte des objectifs de l'entreprise » :

- ✚ Le SI aide à la prise de décision
- ✚ Le SI permet de contrôler l'évolution de l'organisation
- ✚ Le SI permet de coordonner l'activité des différentes composantes de l'entreprise et notamment celles du système opérant
- ✚ Le SI est à l'origine des informations de qualité
- ✚ Le SI assure les communications au sein de l'entreprise
- ✚ Le SI aide les utilisateurs d'information au sein d'une entreprise à accomplir leur mission correctement
- ✚ Un SI ne peut remplir correctement ses missions si celui-ci est mal géré et négligé

Pour la seconde hypothèse « un système d'information permet d'assurer la performance de l'entreprise » :

- ✚ Le SI permet d'assurer l'efficacité d'une entreprise
- ✚ Le SI permet de faire face à la concurrence
- ✚ Le SI peut jouer un rôle capital dans le succès d'une entreprise
- ✚ Le SI ouvre à l'entreprise des possibilités stratégiques
- ✚ La bonne circulation des informations et la disposition des moyens de communication suffisants rehaussent la performance des acteurs
- ✚ Un SI non fiable peut mener une entreprise à l'échec

En effet, en tenant compte de ces différents points, la première hypothèse « **le rôle fondamental joué par le SI contribue de près à l'atteinte des objectifs de l'entreprise** » et la seconde hypothèse « **un système d'information permet d'assurer la performance de l'entreprise** » sont vérifiées à condition que ce système d'information lui-même soit fiable et performant.

Vu que les hypothèses ont été bien vérifiées, nous pouvons ainsi, affirmer que « **le SI contribue au bon développement d'une entreprise par ses différents rôles fondamentaux qui permettent à l'entité d'atteindre ses objectifs d'une entreprise et d'en assurer sa performance** ». Le développement d'une entreprise ne peut se séparer en effet de ces deux points : objectifs atteints et performance assurée.

Après la vérification de ces hypothèses, un classement du système d'information de PAOSITRA a été effectué : il est à un niveau maximum en se référant aux différents critères de classement.

Une analyse FFOM permettant de diagnostiquer une entreprise fictive ayant un système d'information à niveau minimum a également, été étalée dans cet ouvrage. En effet, une entreprise ayant un système d'information à niveau minimum ou, en d'autres termes, complètement négligé est dans une situation critique à cause de ses innombrables faiblesses et menaces.

Comme nous l'avons dit, certains dirigeants d'entreprise négligent le système d'information, « le système d'information a souvent une connotation négative dans l'esprit de certains dirigeants, ils ont du mal à appréhender en raison de sa technicité et de sa complexité ou confrontés à des problèmes de fonctionnement, d'évolution et à des dépassements de budgets, ils peinent à considérer le système d'information autrement qu'un mal nécessaire ou un centre de coût »<sup>10</sup>. Or, à partir de la conscientisation qui a été le but de cet ouvrage, nous avons émis quelques recommandations pour ceux qui veulent reprendre en main leur système d'information afin de jouir des avantages que ce dernier peut procurer. Ces suggestions se portent sur l'amélioration du SI, elles sont notamment : **l'appel à la sous-**

---

<sup>10</sup> LACRESSE Benoit, article dans article dans Apprentissage System Information, 10 août 2012

**traitance et modification proprement dit, du système d'information.** Dans le but d'apporter encore plus d'aide aux dirigeants, ces recommandations ont été plus approfondies.

L'appel à la sous-traitance du système d'information également appelée infogérance consiste à l'externalisation du système d'information en prenant recours au savoir faire d'une entreprise qui prendra en charge la gestion des informations d'une organisation, un sous-traitant. Nous avons pu voir trois catégories d'infogérance : **la gestion d'infrastructures, la gestion des applications et l'hébergement de service** et quatre types d'externalisation notamment : **ASP, TMA, SaaS et BPO.**

La mondialisation du champ d'action des entreprises, l'intensification corollaire de la concurrence, l'émergence d'outils puissants de traitement et de diffusion de l'information, la mise en réseau de ces outils concourent à transformer la gestion de l'information dans l'organisation. La modification du système d'information est effectuée pour améliorer celui que l'entreprise possède actuellement. Il faut préalablement effectuer une étude d'opportunité, des exemples de directives ont été inscrites tels qu'un exemple de directif de l'étude d'opportunité et le tableau de l'évaluation de projet d'amélioration. L'installation d'un système d'information de gestion performant peut coûter cher, mais l'absence d'information est encore plus coûteuse. Pour une institution d'une certaine taille, les avantages d'un tel investissement peuvent rapidement dépasser le coût du système, même si celui-ci est élevé. La meilleure stratégie est d'investir à long terme. En payant plus aujourd'hui pour un système qui durera plus longtemps, l'institution peut réduire ses coûts annuels moyens.

Dans cet ouvrage nous avons mis en exergue la valeur du système d'information au sein d'une entreprise, en effet, il possède une valeur d'autant plus grande qu'elle contribue à assurer un meilleur avenir à l'entreprise. Soulignant qu'une entreprise a toujours ces points forts et sa spécificité, en exploitant ces forces à l'aide de l'information interne qu'externe c'est-à-dire en connaissant son environnement et son milieu, elle pourrait avoir une excellente perspective d'avenir.

Le système d'information doit être considéré comme la main droite de l'entreprise à qui elle doit s'appuyer et qui lui permet toute initiative d'actions. Le succès d'une entreprise rime avec un système d'information performant.

En résumé, c'est la gestion globale de l'information grâce aux SI qui est la stratégie qui permet à une entreprise de rester flexible et compétitive sur un marché toujours plus ouvert à l'international. Toutefois, des risques peuvent être encourus par l'entreprise en cas de mauvaise gestion du système d'information, ce qui se soldera par un échec du SI. En effet s'ils n'appuient pas correctement les objectifs stratégiques, les opérations commerciales ou encore s'ils ne comblent pas les besoins des dirigeants, « les SI peuvent mettre en jeu le succès et même la survie de l'entreprise ».<sup>11</sup> Par conséquent une gestion saine des systèmes d'information constitue un défi pour les dirigeants.

---

<sup>11</sup> SANNI lookman, « rôle du système d'information dans les entreprises d'aujourd'hui », 21 juin 2009

## **BIBLIOGRAPHIE**

### 1. Ouvrages académiques :

- Bard Benmammar, « Le système d'information de l'entreprise », version 1, 2012, 42 p
- CABINET RINDRA, « L'audit externe », 1989, 330 p
- JACQUES SORNET, OONA HENGOAT, NATHALIE LE GALLO, « Système d'information de gestion », 2012
- NGANG BILOUNGA Jean Jacques, « Méthode de Conception des Systèmes d'Information », 38 p
- ROBERT REIX, L'analyse en informatique de gestion, 1984, 303 p

### 2. Article et Guide

- AGENCE NATIONALE DE LA SECURITE, « Externalisation des systèmes d'information », 2010
- SERVICE DE SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION, Sécurité du système d'information, 2010
- LACRESSE Benoit, article dans article dans article dans Apprentissage System Information, 10 août 2012
- SANNI Lookman, « rôle du système d'information dans l'entreprise », 21 juin 2009 publié par Admin
- L'ENCYCLOPEDIE LIBRE, « système d'information » 30 janvier 2013, article dans le site wikipedia
- Olivier Guibert, « Analyse et Conception des Systèmes d'Information » 07 novembre 2007
- Malika Mir-Silber, Pierre-Laurent Dugré, « contribution du système d'information à la valeur de l'entreprise »

### 3. Site Web

- [www.sannilookman.htm](http://www.sannilookman.htm), février 2013, mots clés : Système d'information, Informations, Entreprise
- [www.wikipedia.htm](http://www.wikipedia.htm), mars 2013, mots clés : Système, Information, Système d'information, infogérance, Entreprise

**LISTE DES ANNEXES**

<u>Annexe I</u> : Questionnaires d'enquête pour les dirigeants.....	viii
<u>Annexe II</u> : Questionnaires d'enquête pour les employés.....	xii
<u>Annexe III</u> : Guide d'entretien.....	xv
<u>Annexe IV</u> : Loi relative au système d'information du territoire à Genève.....	xvi

## **ANNEXE I : QUESTIONNAIRE D'ENQUETE POUR LES DIRIGEANTS**

### **A- Identification**

Nom du répondant .....

Fonction dans l'entreprise :.....

(Service à mentionner)

Numéro de téléphone :.....

### **B- Question**

Q1 : Connaissez- vous ce qu'est un « système d'information »(SI) ? (cochez la réponse qui vous correspond)

☐ OUI

☐ NON

Si NON, passez aux questions Q6, Q7, et toutes celles qui les suivent jusqu'à la dernière Q14

Si OUI :

Q1 a) Pouvez- vous nous en donner une définition ?

.....

.....

.....

.....

.....

Q1 b) Avez-vous un système d'information (une station particulière) dans votre établissement ?

☐ OUI

☐ NON

Si OUI : toutes les questions qui suivent sont à répondre jusqu'à la dernière Q14

Si NON : passez aux questions Q6, Q7 et toutes celles qui les suivent jusqu'à la dernière Q14

Q2 a) Selon vous quelles ont été les raisons de son installation ?

.....

.....

.....

.....

.....



Q2 b) Depuis combien d'année le SI a été instauré dans la société ?

.....  
 .....

Q3 : Quels rôles joue le SI dans l'exercice de votre fonction ?

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Q4 : sont ils fondamentaux dans l'accomplissement de votre mission en tant qu'acteur dans le système de pilotage ?

☐ OUI

☐ NON

Si OUI, pour quelles raisons ?

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Q5 : Pensez- vous que sans le Si, l'entreprise serait performante ?

☐ OUI

☐ NON

Q6: Quelle est la valeur de l'information selon vous

.....  
 .....  
 .....

Q7 a) : La gestion des informations est-elle indispensable ?

.....  
 .....  
 .....

Q7 b) : comment gérez vous les informations dans la société ?

.....

.....

.....

.....

.....

Q8: selon vous quels sont les critères requis pour une information de qualité ?

.....

.....

.....

.....

.....

Q9: quels sont les moyens de communication que vous utilisez pour transmettre des informations aux échelons inférieurs ? (cochez les éléments qui vous correspondent)

- ☐ E. mail
- ☐ Téléphone
- ☐ Fax
- ☐ Lettre
- ☐ Note (note de service, note d'information,...)
- ☐ Réunion
- ☐ Autres :

(À préciser) : .....

Q10 : Consacrez- vous du budget pour la formation de votre personnel ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

Q11 : en cas de nouvelles technologies présentes sur le marché, êtes vous partant pour les acquérir afin d'améliorer votre parc ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

Q12 : En tant que dirigeant, qu'est ce qui motive le plus votre choix pour l'acquisition des matérielles infos ? (y compris les logiciels) (notez de 1 à 10 selon le degré de motivation)

- ☐ Qualité du matériel
- ☐ Praticité
- ☐ A la mode suivant la technologie
- ☐ Prix
- ☐ Disponibilité
- ☐ Réduction des tâches
- ☐ Fiabilité

Q13: Le flux d'information est le flux qui joue un rôle majeur parmi les flux de l'entreprise ? Etes-vous d'accord?

Echelle

Tout à fait d'accord	D'accord	En partie d'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q14 : pouvez vous donner votre avis/ vos suggestions sur la gestion des informations dans une entreprise ou sur le système d'information ?

.....

.....

.....

.....

.....

NOUS VOUS REMERCIONS POUR VOTRE COLLABORATION ET POUR  
VOTRE ATTENTION !

## **ANNEXE II : QUESTIONNAIRE D'ENQUETE POUR LES EMPLOYES**

### **A. IDENTIFICATION**

Nom du répondant : .....

Fonction dans la société : .....

(A préciser dans quel service)

Numéro de téléphone : .....

### **B. QUESTIONS**

Q1. Connaissez-vous le « système d'information » (SI) ?

☐ OUI

☐ NON

Si OUI, qu'entendez vous dans ce cas par « système d'information » (SI) ?

.....  
 .....  
 .....

Q2. D'après vous quel(s) rôle(s) joue l'information dans l'élaboration de vos tâches journalières de bureau ?

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Q3. Dans l'entreprise, les informations sont elles gérées et traitées par un service particulier ?

☐ OUI

☐ NON

☐ NE SAIT PAS

Si NON, qui diffuse les informations jusqu'à votre poste de travail ?

.....  
 Si OUI, savez vous quels moyens sont mises en œuvre pour la gestion des informations ?  
 .....  
 .....  
 .....

Q4. Quels sont les matériels que vous possédez et utilisez pour accomplir votre travail ?

(cochez les réponses)

- ☐ Ordinateur
- ☐ Machine à écrire
- ☐ Machine à calculer
- ☐ Photocopieuse
- ☐ Imprimante
- ☐ Autre (à préciser)

Q5a. Utilisez-vous des logiciels de gestion ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

Si OUI, lesquels :

.....

.....

...

Si NON, savez vous pour quelles raisons ?

.....

.....

...

Q5b. Pensez vous que l'utilisation de logiciels facilite ou facilitera ( en cas de non utilisation en ce moment) votre travail ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

Q6 (si dans la question Q4, utilisation d'un ordinateur dans le travail), y-a-t-il un accès internet sur votre poste ordinateur ?

- ☐ OUI
- ☐ NON

Si NON, savez vous pour quelles raisons ?

.....

.....

...

Q7. Avez-vous sur votre bureau un poste téléphonique ?

- ☐ OUI  
☐ NON

Si NON, savez vous pour quelles raisons ?

.....  
 .....  
 ...

Q8. Etes-vous satisfaits en terme de qualité et de quantité des informations vous parvenant pour l'accomplissement de votre travail ?

Tout à fait satisfait	Satisfait	En partie satisfait	Pas satisfait	Pas du tout satisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q9. Entant qu'utilisateur d'information, quels sont vos attentes sur l'amélioration en terme d'information dans la société ?

.....  
 .....  
 .....  
 ...

NOUS VOUS REMERCIONS POUR VOTRE COLLABORATION !

### **ANNEXE III : GUIDE D'ENTRETIEN**

#### **Politique générale de la société concernant son système d'information**

**Question n°1 :** *Quels sont les objectifs généraux assignés au système d'information de PAOSITRA Malagasy ?*

**Question n°2 :** *Pouvez vous me parler de la structuration du système d'information de la PAOSITRA Malagasy ?*

**Question n°3 :** *Comment les utilisateurs des informations perçoivent ils le système, sont ils intègrent dans la contribution d'atteinte des objectifs assignés au système d'information ?*

**Question n°4 :** *Quelle est la valeur du système d'information dans les projets de développement sociaux et économiques de PAOSITRA ?*

**Question n°5 :** *Selon vous, que devrait-on faire pour améliorer le système d'information de PAOSITRA ?*

**Question n°6 :** *PAOSITRA entreprend t-elle des actions pour l'amélioration de son système d'information ?*

**Question n°7 :** *PAOSITRA a-t-elle ainsi consacré un budget pour ce projet ?*

#### **Le système d'information de PAOSITRA et son importance dans le développement de ses activités**

**Question n°1 :** *Quelle est la valeur du système d'information dans les projets de développement sociaux et économiques de PAOSITRA ?*

**Question n°2 :** *Selon vous, que devrait-on faire pour améliorer le système d'information de PAOSITRA ?*

**Question n°3 :** *PAOSITRA entreprennent t-elle des actions pour l'amélioration de son système d'information ?*

**Question n°4 :** *PAOSITRA a-t-elle ainsi consacré un budget pour ce projet ?*

## **ANNEXE IV : LOI RELATIVE AU SYSTEME D'INFORMATION DU TERRITOIRE**

A GENEVE

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève  
décrète ce qui suit :

### Art. 1 Champ d'application

La présente loi s'applique au réseau de relations qui a pour objet la constitution, la valorisation, la consultation et l'utilisation d'informations directement liées au territoire genevois (ci-après : le système d'information du territoire à Genève, ou SITG).

### Art. 2 But

La présente loi a pour but de donner au SITG un cadre juridique qui réponde aux principes suivants :

- a) transparence du fonctionnement et publicité des décisions;
- b) partage équitable et transparence des coûts;
- c) organisation ouverte fondée sur l'autonomie, la responsabilité et l'égalité de traitement;
- d) fonctionnement fondé sur le volontariat, la réciprocité et le consensus;
- e) caractère souple et évolutif de l'organisation mise en place et des prestations offertes;
- f) contrôle démocratique reposant sur l'obligation d'informer.

### Art. 3 Définitions

Les notions particulières utilisées dans la présente loi sont définies comme suit :

- a) *Charte* : document dans lequel sont consignées les règles de fonctionnement du SITG;
- b) *Partenaire* : collectivité, corporation ou établissement de droit public adhérant à la charte; les partenaires fondateurs du SITG sont l'Etat de Genève, la Ville de Genève, l'Association des communes genevoises représentant les autres communes du canton et les Services



industriels de Genève;

c) *Entité* : toute personne physique ou morale, de droit public ou privé, ou tout service d'une administration auquel la charte confère des droits ou des obligations;

d) *Comité directeur* : organe de décision du SITG.

#### Art. 4 Constitution

Le SITG se constitue lui-même par adhésion à une charte formulant les droits et obligations conférés à chaque partenaire et aux autres entités, ainsi que les autres dispositions d'organisation qui complètent la présente loi.

#### Art. 5 Comité directeur

La charte institue un Comité directeur du SITG formé de deux représentants de l'Etat, désignés par le Conseil d'Etat, et d'un représentant désigné par chacun des autres partenaires. Le Comité directeur est une autorité administrative au sens de l'article 5, lettre g, de la loi sur la procédure administrative, du 12 septembre 1985.

Le Comité directeur a notamment pour fonction :

a) d'adopter et d'actualiser régulièrement la charte. Toute modification requiert la majorité des deux tiers de ses membres;

b) à la majorité des deux tiers de ses membres :

1° d'accepter ou de refuser l'adhésion de nouveaux partenaires,

2° d'exclure un partenaire.

Le Comité directeur :

a) remet chaque année au Conseil d'Etat un rapport d'activité;

b) assure la mise à disposition permanente et actualisée sur Internet de toutes informations utiles, mais au moins :

1° la charte, qui est en outre publiée dans la Feuille d'avis officielle et le Recueil authentique

des lois et actes du gouvernement de la République et canton de Genève,

2° la liste des partenaires, des membres du Comité directeur et des prestations offertes,

3° les comptes rendus des séances du Comité directeur,

4° la description des projets communs aux partenaires,

5° le rapport d'activité du Comité directeur.

#### Art. 6 Dispositions financières

Le SITG ne constitue pas un centre de responsabilité au sens de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève, du 7 octobre 1993.

Chaque entité assume ses responsabilités financières propres et participe équitablement aux charges, produits et investissements communs.

Les prestations du SITG ne peuvent être facturées au-delà d'une redevance couvrant les coûts d'infrastructure et de mise à disposition des informations, dont le tarif est fixé par le Comité directeur. Ce tarif fixe en outre le montant de droits de publication, de reproduction ou de commercialisation qui s'élèvent au plus à 20 000 F, les droits découlant de la législation fédérale sur l'utilisation des cartes nationales et des données de la mensuration officielle étant réservés.

#### Art. 7 Support technique

D'entente avec le Comité directeur, le Conseil d'Etat désigne un service de l'Etat qui est chargé du support technique du SITG.

Dans l'exercice de cette fonction, ce service est soumis hiérarchiquement au Comité directeur.

#### Art. 8 Procédure

Les déterminations prises en application de la présente loi ou de la charte ne sont des décisions administratives que si elles ont été prises par le Comité directeur sur demande de leur destinataire.

Le Comité directeur applique la loi sur la procédure administrative, du 12 septembre 1985.

La qualité pour recourir à la chambre administrative de la Cour de justice appartient aussi à toute entité.

#### Art. 9 Dispositions finales

Le Conseil d'Etat fixe la date d'entrée en vigueur de la présente loi.

## **TABLE DE MATIERES**

Remerciements.....	i
Sommaire.....	ii
Liste des tableaux.....	iii
Liste des figures et schéma.....	iv
Liste des abréviations.....	vi
 Introduction .....	 1
<b>PARTIE I : MATERIELS ET METHODES</b>	
<b>CHAPITRE I : MATERIELS.....</b>	<b>6</b>
<b>Section 1 : Description de la zone d'étude : la PAOSITRA Malagasy.....</b>	<b>6</b>
1.1. STATUT.....	6
1.2. ORGANISATION.....	7
1.2.1. Organisation générale.....	7
1.2.1.1. Les services de direction.....	8
1.2.1.2. Les services d'exécution.....	8
1.2.2. Organigramme.....	9
<b>Section 2: Justification et Choix de PAOSITRA.....</b>	<b>10</b>
2.1. MISSIONS.....	10
2.1.1. Le service du courrier.....	11
2.1.1.1. Les services du courrier classique.....	11
2.1.1.2. Les nouveaux services du courrier.....	12
2.1.2. Les services financiers postaux.....	12
2.1.2.1. Les services financiers classiques.....	12
2.1.2.2. Les nouveaux services financiers.....	13
2.1.3. Les autres prestations.....	13
2.1.3.1. Le service de l'épargne.....	13
2.1.3.2. Le service de transport de voyageurs.....	14
2.1.3.3. Les services relatifs aux TIC.....	14
2.2. LES MOYENS.....	14
2.2.1. Les moyens humains.....	14
2.2.2. Les logistiques.....	15
2.2.2.1. Les bâtiments.....	15
2.2.2.2. Véhicules.....	15
2.3. JUSTIFICATION DE LA ZONE D'ETUDE.....	15
<b>CHAPITRE II : METHODES.....</b>	<b>17</b>
<b>Section 1 : Méthodologie de recherche et traitement des données.....</b>	<b>17</b>
1.1. Méthodologie de recherche.....	17
1.1.1. La pré-enquête.....	17
1.1.2. L'enquête.....	17
1.1.2.1. Les questionnaires.....	18
1.1.3. L'entretien professionnel.....	22
1.2. Saisie et traitement des informations.....	22
1.2.1. Outil d'analyse FFOM.....	22
1.2.2. Le classement du système d'information.....	22
1.3. Chronogramme d'activités et limites de l'étude.....	24

1.3.1. Chronogramme des activités.....	24
1.3.2. Limites de l'étude .....	25
<b>Section2 : Théorie sur le système d'information.....</b>	<b>26</b>
2.1. ASPECTS FONCTIONNELS .....	26
2.1.1. Notion.....	26
2.1.1.1. Les informations .....	26
2.1.1.2. Les moyens .....	26
2.1.2. Liaison entre les trois types du système d'information.....	27
2.2. ASPECTS STRUCTURELS.....	29
2.2.1. Les principales caractéristiques du système d'information.....	29
2.2.2. Les variables liées à la dynamique du cycle d'information.....	30
2.2.2.1. Le décalage Entrées-Sorties ; Temps de réponse.....	30
2.2.2.2. Fréquence des sorties ; Débit.....	30
2.2.2.3. Coût.....	30
<b>CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE.....</b>	<b>31</b>
<b>PARTIE II : RESULTATS</b>	
<b>CHAPITRE I : LES RESULTATS DE L'ENQUETE.....</b>	<b>32</b>
<b>Section1: Résultats des enquêtes auprès des dirigeants.....</b>	<b>32</b>
1.1. Hypothèse n°1 : le rôle fondamental joué par le SI contribue de près à l'atteinte des objectifs de l'entreprise .....	32
1.1.1. Question n°1 : .....	32
1.1.2. Question n°2 : .....	33
1.1.3. Question n°3 : .....	33
1.1.4. Question n°4: .....	34
1.1.5. Question n°5 : .....	34
1.1.6. Question n°6 : .....	34
1.1.7. Question n°7 : .....	34
1.2. Hypothese2 : .....	35
1.2.1. Question n°1 : Selon vous quelles ont été les raisons de l'instauration du système d'information au sein de la société ?.....	35
1.2.2. Question n°2: .....	35
1.2.3. Question n°4 : .....	35

1.2.4. Question n°5: .....	36
1.2.5. Question n°6 : .....	36
1.3. Les deux hypothèses a la fois .....	36
1.4. Renseignements complémentaires .....	37
1.4.1. Questions n°1 : .....	37
1.4.2. Question n°2 : .....	38
1.4.3. Question n°3: .....	38
<b>Section 2 : Résultats de l'enquête auprès des employés</b> .....	39
1.1. Hypothèses 1 .....	39
1.1.1. Question n°1 : .....	39
1.1.2. Question n°2 : .....	39
1.1.3. Question n°3 : .....	39
1.2. Hypothèse2 .....	40
1.2.1. Question n°1 : .....	40
1.2.2. Question n°2: .....	40
1.3. Les deux hypothèses a la fois .....	41
1.3.1. Question n°1: .....	41
1.3.2. Question n°2 : .....	41
1.4. Renseignements complémentaires .....	42
1.4.1. Question n°1 : .....	42
1.4.2. Question n°2 : .....	42
1.4.3. Question n°3 : .....	43
1.4.4. Question n°4 : .....	43
1.4.5. Question n°5 : .....	44
1.4.6. Question n°6 : .....	44
<b>CHAPITRE II : RESULTATS DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL</b> .....	45
<b>SECTION 1 : RESULTATS DES QUESTIONS POSEES A PARTIR DU GUIDE D'ENTRETIEN : POLITIQUE GENERALE DE LA SOCIETE CONCERNANT SON SYSTEME D'INFORMATION</b> .....	45
1.1. Objectifs assignes au système d'information .....	45
1.2. La structure du système d'information dans la société .....	45
1.3. La mentalité des utilisateurs des informations de PAOSITRA .....	46

<b>Section 2 : Le système d'information de PAOSITRA et son importance dans le développement de ses activités.....</b>	<b>46</b>
1.1. Meilleure perspective d'avenir de PAOSITRA ne peut se séparer de développement de son système d'information.....	46
1.2. Projet pour l'amélioration du système d'information.....	47
<b>CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE.....</b>	<b>48</b>
 <b>PARTIE III : DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS</b>	
<b>CHAPITRE I : DISCUSSIONS.....</b>	<b>49</b>
<b>Section I : Vérification des hypothèses.....</b>	<b>49</b>
1.1. Hypothèse n°1 : le rôle fondamental joué par le SI contribue de près à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.....	49
1.1.1. Le SI aide à la prise de décision.....	49
1.1.2. Le SI permet de contrôler l'évolution de l'organisation.....	49
1.1.3. Le SI permet de coordonner l'activité des différentes composantes de l'entreprise et notamment celles du système opérant.....	50
1.1.4. Le Système d'information est à l'origine des informations de qualité.....	50
1.1.5. Le système d'information assure les communications au sein de l'entreprise.....	50
1.1.6. Les utilisateurs d'informations reconnaissent l'importance de l'instauration du système d'information.....	50
1.1.7. Les objectifs assignés aux acteurs d'une entreprise sont atteints grâce aux rôles fondamentaux joués par le SI.....	50
1.1.8. Un système d'information ne peut remplir à bien ses missions si celui-ci est mal géré et négligé.....	51
1.2. Hypothèse 2 : le système d'information permet d'assurer la performance de l'entreprise.....	51
1.2.1. Le système d'information assure l'efficacité d'une entreprise.....	51
1.2.2. Le système d'information permet de faire face à la concurrence.....	52
1.2.3. Le système d'information peut jouer un rôle capital dans le succès d'une entreprise.....	52
1.2.4. Le système d'information ouvre à l'entreprise des possibilités stratégiques.....	52
1.2.5. La bonne circulation des informations et la disposition des moyens de communication suffisants rehaussent la performance des acteurs.....	52
1.2.6. Un SI non fiable peut mener une entreprise à l'échec.....	53
<b>Section 2 : Classement du système d'information de PAOSITRA et analyse FFOM sur une entreprise fictive que nous nommerons entreprise X.....</b>	<b>53</b>
2.1. Classement du SI de PAOSITRA.....	53
2.2. Analyse FFOM d'une entreprise fictive ayant un SI à niveau minimum.....	54
<b>CHAPITRE II : LES RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>57</b>
<b>Section 1 : APPEL A LA SOUS-TRAITANCE DU SYSTEME D'INFORMATION.....</b>	<b>57</b>
1.1. Raison du recours à l'infogérance.....	57
1.2. Catégories d'infogérance et type d'externalisation de système d'information.....	58

1.2.1. Catégories d'infogérance .....	58
1.2.2. Types d'externalisation des systèmes d'information .....	58
<b>Section 2 : AMELIORATION DU SYSTEME D'INFORMATION ACTUEL .....</b>	<b>59</b>
2.1. L'étude d'opportunité.....	60
2.2. Exemple de directif d'étude d'opportunité.....	61
2.2.1. Exemple d'objectifs partiels du SI.....	61
2.2.2. Tableau type de l'évaluation du projet.....	62
<b>CONCLUSION DE LA DERNIERE PARTIE .....</b>	<b>65</b>
<b>CONCLUSION GENERALE.....</b>	<b>66</b>
 Bibliographie.....	 vi
Liste des annexes.....	vii
Table des matières.....	xix