

# Pourquoi la qualité du système d'information est-elle un enjeu pour l'organisation ?

## Présentation de la ressource

Propriétés	Description
Intitulé court	Cas InformaBG - Exercice sur le thème « Pourquoi la qualité du système d'information est-elle un enjeu pour l'organisation ? »
Formation concernée	Classe de Terminale Sciences et Technologie du Management et de la Gestion (STMG)
Matière	Spécialité : Systèmes d'Information de Gestion
Thème	L'organisation informatisée
Question de gestion	Pourquoi la qualité du système d'information est-elle un enjeu pour l'organisation ?
Intitulé long	Cas InformaBG - Terminale SIG. Exercice destiné à une découverte du thème « Pourquoi la qualité du système d'information est-elle un enjeu pour l'organisation ? »
Scénario pédagogique	La mise en œuvre du jeu d'entreprise Business Game est prétexte à une réflexion autour du rôle de l'information dans le processus de décision et sur les facteurs qui influencent sa qualité. Cet exercice consiste à analyser le lien entre informations fournies par le système d'information (ici représenté par les différents documents proposés par le jeu) et les décisions prises par les élèves pour développer leur entreprise. Il s'agit d'évaluer en quoi la qualité de l'information est un déterminant de la décision.
Notions	Qualités des données et de l'information, Processus de gestion, activités, acteurs, Modélisation d'un processus
Contexte et finalités	À partir d'une mise en situation à l'aide d'un jeu de gestion, d'une solution numérique ou encore d'exemples tirés de l'actualité, l'élève est capable de : <ul style="list-style-type: none"><li>• apprécier le rôle d'une information dans un processus de gestion,</li><li>• énoncer les déterminants de la pertinence d'une information et de décrire les opérations qui contribuent à son obtention,</li><li>• distinguer les responsabilités des différents acteurs impliqués dans la manipulation de l'information dans un processus de gestion.</li></ul>
Pré-requis	Approche du processus de gestion en 1 <sup>ère</sup> STMG, notions de données, informations et connaissances (Thème information et intelligence collective du cours de SG de 1 <sup>ère</sup> ), thème évaluation et performance du cours de SG de 1 <sup>ère</sup> .
Transversalité	Avec le programme de management de la classe de terminale : 3.2 Sur quoi portent les décisions et comment sont-elles prises ? 3.4 Le système d'information contribue-t-il à l'efficacité de la prise de décision ? 4. Le management stratégique : L'organisation de la production
TIC	<b>Jeu d'entreprise Business Game</b> : <a href="http://meet.thebusinessgame.it/">http://meet.thebusinessgame.it/</a> Voir aussi : <a href="http://www.reseaucerta.org/meet/">http://www.reseaucerta.org/meet/</a>
Auteurs	Jean-Christophe Duflanc
Version	1.0
Date de publication	Janvier 2013
Date de modification	

# Pourquoi la qualité du système d'information est-elle un enjeu pour l'organisation ?

## Utilisation du jeu d'entreprise Business Game

Afin de découvrir les ressorts de certaines décisions managériales, le jeu Business Game propose une compétition entre entreprises virtuelles. Celle-ci nécessite de prendre des décisions à partir d'informations diverses, lesquelles interviennent comme intrants ou sont les résultantes d'un processus informationnel.

L'adresse de la plateforme de jeu : <http://meet.thebusinessgame.it/>

Les manuels destinés à permettre la mise en œuvre du jeu sont accessibles à la page suivante : <http://www.reseaucerta.org/meet/>

La mise en œuvre de l'exercice suivant nécessite l'utilisation du jeu d'entreprise Business Game sur deux tours de jeu au minimum. En effet, les informations à disposition des joueurs sont sensiblement différentes entre le premier tour et les tours suivants.

Cet exercice consiste à analyser le lien entre informations fournies par le système d'information (ici représenté par les différents documents proposés par le jeu) et les décisions prises par les élèves pour développer leur entreprise. Il s'agit d'évaluer en quoi la qualité de l'information est un déterminant de la décision.

Lors du premier tour, il s'agit de prendre des décisions qui concernent un lancement de 2 produits Sun-sung et Nokia sur un nouveau marché. La plupart des paramètres délivrés par le jeu sont internes à l'organisation et sont préparés « toutes choses égales par ailleurs ».

Les résultats fournis par la simulation après validation des décisions sont sensiblement différents des projections réalisées par les élèves car les décisions prises par les concurrents perturbent les actions entreprises.

A partir du deuxième tour de jeu, le système fournit des informations sur des décisions retenues par la concurrence. Les informations fournies sont alors plus riches et diversifiées.

## Première partie : Les informations dans le processus décisionnel

Les décisions que vous allez proposer prennent appui sur un certain nombre d'informations données par le système. Dans un premier temps, il vous est demandé de repérer ces informations. Ensuite, vous devrez vous interroger sur le rôle de ces informations dans le processus de gestion.

1.1. Relevez dans l'interface de jeu les différentes informations fournies au titre de « paramètres de jeu ». Pour ce travail, vous pouvez utiliser la grille fournie en annexe 1.

Pas de difficulté. Le travail correspond à un relevé d'informations. La conservation de ces paramètres sous un format papier présente l'avantage de faciliter la consultation et la mémorisation des éléments utiles à la prise de décisions.

1.2. Formulez des hypothèses quant à l'utilité de ces paramètres dans le processus de jeu.

Ce sont ici les hypothèses des élèves qui prévalent ; il n'y a pas de réponse unique. Par exemple, l'ensemble des paramètres de production laissent à penser que ces informations vont être utiles pour calculer le nombre de machines nécessaire pour réaliser la production visée, les paramètres de ressources humaines déterminent le nombre de salariés temporaires à recruter...

1.3. Le système vous fournit une évaluation de la demande prévisionnelle pour le prochain trimestre. Sur un marché réel, comment obtenir une telle information ? Quelles doivent être les caractéristiques de cette information ? Pourquoi la qualité de cette information est-elle essentielle pour la suite du processus décisionnel ?

Cette information est par nature très incertaine. Elle relève d'anticipations de consommations qui peuvent être extrapolées à partir d'un sondage sur un échantillon représentatif. D'autres méthodes d'évaluation de la taille du marché peuvent être évoquées : par exemple, la comparaison avec un marché similaire (résultats du lancement sur un pays comparable, produit technologique présentant des similarités préalablement lancé sur le marché du Karadesh, ...), avis d'experts, ... Les consommateurs n'étant pas en position d'acheter réellement le produit, on peut s'interroger sur la fiabilité de cette information.

Il est important de faire percevoir aux élèves qu'aussi incertaine quelle soit, cette information conditionne toute la suite du raisonnement. L'entreprise va calibrer son appareil de production par rapport à cette information et à l'objectif de part de marché qu'elle se donne.

L'information « demande prévisionnelle » doit donc être :

- Facilement accessible pour l'entreprise,
- Actuelle, c'est-à-dire conforme à la réalité du moment
- Fiable, c'est-à-dire émise par un organisme digne de confiance
- Être ponctuelle c'est-à-dire fournie au bon moment, ici à chaque début de période
- Précise

1.4. Dans les paramètres, vous trouvez l'information « Capacité des machines » (en pcs /h). Comment cette information a-t-elle été obtenue ? Dans quelle mesure peut-on dire que cette information est plus fiable que la précédente ?

La capacité de production des machines est une information plus facile à obtenir pour l'entreprise. Il s'agit par exemple de données fournies par les constructeurs des machines ou de mesures réalisées lors des pré-séries. L'entreprise a donc une plus grande maîtrise de cette information dans le sens où il lui est possible de la vérifier. La fiabilité et l'exactitude de cette information est donc meilleure.

En équipe, préparez vos choix en utilisant la « fiche de préparation des décisions » fournie en annexe 2. Remarque : vous pouvez utiliser la fonction « BUDGET » pour simuler les résultats de vos décisions.

1.5. Prenez note des différentes étapes du processus d'élaboration de vos décisions : quelles décisions sont prises, dans quel ordre et à partir de quelle(s) information(s)..

Cette prise de note est utile pour approcher la notion de processus. Les éléments relevés doivent servir de trace du processus décisionnel pour pouvoir le comparer ensuite au schéma de processus qui sera distribué dans un second temps.

Le travail peut aussi être demandé sous forme d'un tableau à trois colonnes : rang chronologique de la décision, nature de la décision, informations utiles.

Après discussion en équipe, validez les décisions puis, après que l'administrateur ait clôt le tour de jeu, prenez connaissance de vos résultats.

1.6. Comment pouvez-vous expliquer les différences entre les résultats obtenus et les projections qui avaient été réalisées ?

Certaines informations, lors de ce premier tour de jeu, étaient inconnues des équipes : les décisions des autres équipes en particulier ont pu perturber les projections et résultats attendus.

En outre, il est vraisemblable que l'information initiale concernant la demande prévisionnelle ne se soit réalisée. Une vérification rapide des volumes totaux écoulés sur le marché peut d'ailleurs le prouver.

1.7. Identifiez les informations dont vous ne pouviez avoir connaissance lors du premier tour de jeu et qui ont pu jouer un rôle déterminant dans les écarts constatés.

Il s'agit ici de montrer de façon illustrée comment les décisions des autres équipes ont pu modifier les résultats attendus. Par exemple, dans le cas d'une stratégie discount, il est impératif que notre entreprise pratique le prix le plus bas. Si une entreprise concurrente a opté pour la même stratégie mais pratique un prix plus faible, elle captera une part plus grande de ce segment de clientèle.

A l'inverse, en cas de stratégie haut de gamme, le budget consacré au service client doit être plus élevé que les concurrents.

Remarque : on approche ici de façon claire les enjeux de l'information. Les dispositifs de veille informationnelle voire d'intelligence économique mis en œuvre par les entreprises prennent ainsi tout leur sens.

## Deuxième partie : Le processus décisionnel

Prenez connaissance du schéma de processus (annexe 3) puis comparez-le à votre propre processus au tour de jeu n°1 (reprise de vos notes de la question 1.4).

2.1. Les deux processus présentent-ils des différences ? Si oui lesquelles ? En quoi ces différences ont-elles pu avoir une incidence sur la pertinence de vos décisions ?

Les élèves doivent mettre en évidence les différences de processus décisionnels susceptibles d'expliquer un manque de pertinence de certaines décisions. Cette analyse réflexive est destinée à faciliter la prise de décisions dans le tour de jeu n°2.

Prenez connaissance des différentes informations disponibles pour prendre les décisions lors du tour de jeu n°2.

2.2. Quelles sont les nouvelles informations dont vous disposez ? Pourquoi seulement celles-ci ?

Pour chaque concurrent, nous disposons, au début du deuxième tour, des informations suivantes :

- Nombre de plages horaires de travail
- Nouveaux CDI
- Nouveaux CDD
- Prix retenus pour les deux produits
- Volumes de vente pour les deux produits

L'entreprise dispose également d'un nouvel état financier matérialisé par les deux documents de synthèse (bilan et compte de résultat).

Enfin, le système propose un positionnement relatif des entreprises concurrentes en matière de taux de marge opérationnelle ou de rapport qualité-prix. Le mode de calcul de ces ratios est explicité dans le manuel élève.

Ces informations constituent les nouveaux éléments de contexte. Il peuvent être ajoutés comme tels dans le schéma de processus étudié précédemment.

Dans la réalité de la vie économique des entreprises, la disponibilité des informations sur les décisions prises par les concurrents est limitée par la capacité à accéder à ces informations. Ainsi, observer les prix pratiqués par la concurrence est relativement aisé (par exemple par une observation sur les lieux de distribution). La part de marché volume peut être obtenue par des moyens statistiques.

En revanche, certaines informations, comme par exemple le budget consacré à la recherche et développement, présentent un haut degré de confidentialité en raison de leur caractère révélateur de la stratégie poursuivie.

2.3. Dans quelle mesure ces nouvelles informations peuvent-elles avoir une incidence sur vos décisions ? Vos explications devront être étayées par plusieurs exemples concrets.

Les données internes (cf. bilan) donnent un aperçu des ressources qu'il est possible de mobiliser pour la période suivante.

Les données externes permettent d'apprécier le degré d'atteinte des objectifs en fonction des choix stratégiques opérés au départ est satisfaisant. Elles invitent à effectuer des actions correctives lors de la prise de décision suivante.

2.4. En quoi le processus décrit en annexe 3 est-il modifié par ces nouvelles informations ?

Le contexte de la prise de décisions est modifié : les nouvelles informations peuvent être ajoutées dans le schéma de processus au niveau de l'opération de découverte de contexte.

Validez vos décisions pour le tour n°2

2.5. Apprécier la cohérence de vos résultats par rapport à vos choix stratégiques initiaux. Quels éléments ont pu perturber l'accomplissement de votre stratégie ?

Même démarche analytique que précédemment.

## Troisième partie : Les responsabilités des différents acteurs

Lors de la mise en œuvre du jeu Business Game (les phases d'inscription sont exclues), trois types d'acteurs sont intervenus : l'administrateur, les leaders, les équipiers.

3.1. Identifiez les responsabilités assignées à chacun dans le jeu.

- Equipiers : préparent les décisions en suivant le processus étudié précédemment, effectuent des simulations, échangent en équipe, argumentent leurs propositions de décisions. Il est possible que les responsabilités aient été attribués de façon plus fine : par fonction par exemple (responsable marketing, production, RH, finance...). Ce choix organisationnel justifierait alors de souligner que la communication des informations entre équipiers est essentielle.
- Leader : réalise les mêmes opérations que les équipiers. Il est le seul habilité à valider les décisions de l'équipe pour le tour de jeu.
- Administrateur : simule l'action du temps. Il fixe le calendrier de la prise de décision puis, à l'échéance préalablement convenue, il valide le tour engageant ainsi la simulation de l'activité du trimestre. C'est cette opération qui fournit les nouvelles données de contexte pour débiter le tour de jeu suivant.

3.2. Pourquoi la décision de validation des décisions a-t-elle été attribuée de façon exclusive au leader de votre équipe ?

Cette procédure garantit que les décisions validées sont concertées et choisies d'un commun accord.

3.3. Comment avez-vous réparti les rôles au sein de votre équipe ? Justifiez vos choix.

Il n'y a pas de bonne réponse. Il est important de souligner les implications de chaque organisation retenue en terme de circulation et de communication de l'information. La capacité des élèves à argumenter leur fonctionnement d'équipe peut également être évaluée.



ANNEXE 1 :

# RELEVÉ DES PARAMÈTRES



Entreprise : .....

## PARAMÈTRES DE PRODUCTION



**DONNEES**

**QUANTITE**

Nombre minimum d'ouvriers sur une machine	
Durée de la plage de travail [8 hh x 20 dd x 3 mm]	
Taux maximum d'heures supplémentaires [%]	
Capacité de stockage [pcs]	
Coût des nouvelles machines [€]	
Nombre de machines au démarrage	
Capacité de production des machines [pcs/heure]	
Maintenance minimum par machine [heures]	
Amortissement des machines [année]	
Coût horaire de la maintenance [€]	

## PARAMÈTRES DE RESSOURCES HUMAINES



**DONNEES**

**QUANTITE**

Nombre initial de salariés permanents	
Niveau de qualification initial des salariés	
Coût des salariés permanents [€/trimestre]	
Coût des salariés temporaires [€/trimestre]	

**PARAMÈTRES FONDAMENTAUX POUR DÉCIDER DU NOMBRE D'EMPLOYES**

## PARAMETRES FINANCIERS



### DONNEES

### QUANTITE

Intérêt sur le découvert

Intérêt sur le financement

**PARAMETRES FONDAMENTAUX POUR EVALUER LE COUT DU CAPITAL**



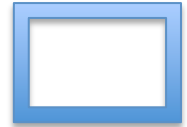
ANNEXE 2 :

## FICHE DE PREPARATION DES DECISIONS





Entreprise : .....

Trimestre :



Stratégie retenue :

Stratégie	Caractéristiques	Le choix de votre équipe	
		Pour le produit de type Sun-Sung	Pour le produit de type Nokkya
			
<b>DISCOUNT</b>	Les prix les plus bas du marché, peu d'investissements, petite part de marché		
<b>TOP LINE</b>	Le meilleur rapport qualité-prix, gros investissements, prix élevés, aucune rentabilité		
<b>INNOVATOR</b>	Gros investissements dans la conception, la publicité, la technologie, bonne performance dans le temps.		
<b>NICHE</b>	Première place dans la gamme, haute qualité, flexibilité, prix élevés avec grande rentabilité		
<b>COMMODITY</b>	Coûts réduits mais bonne qualité du produit, grosse part de marché, prix moyens à bas		

### Analyse du marché

	Marché SUN-SUNG	Marché NOKKYA
<b>Demande prévisionnelle pour le prochain trimestre</b>		

### L'entreprise sur le marché

	Marché SUN-SUNG	Marché NOKKYA
<b>Part de marché actuelle</b>		
<b>Part de marché visée au trimestre prochain</b>		
<b>Nombre de produits à vendre</b>		
<b>Produits en stock</b>		

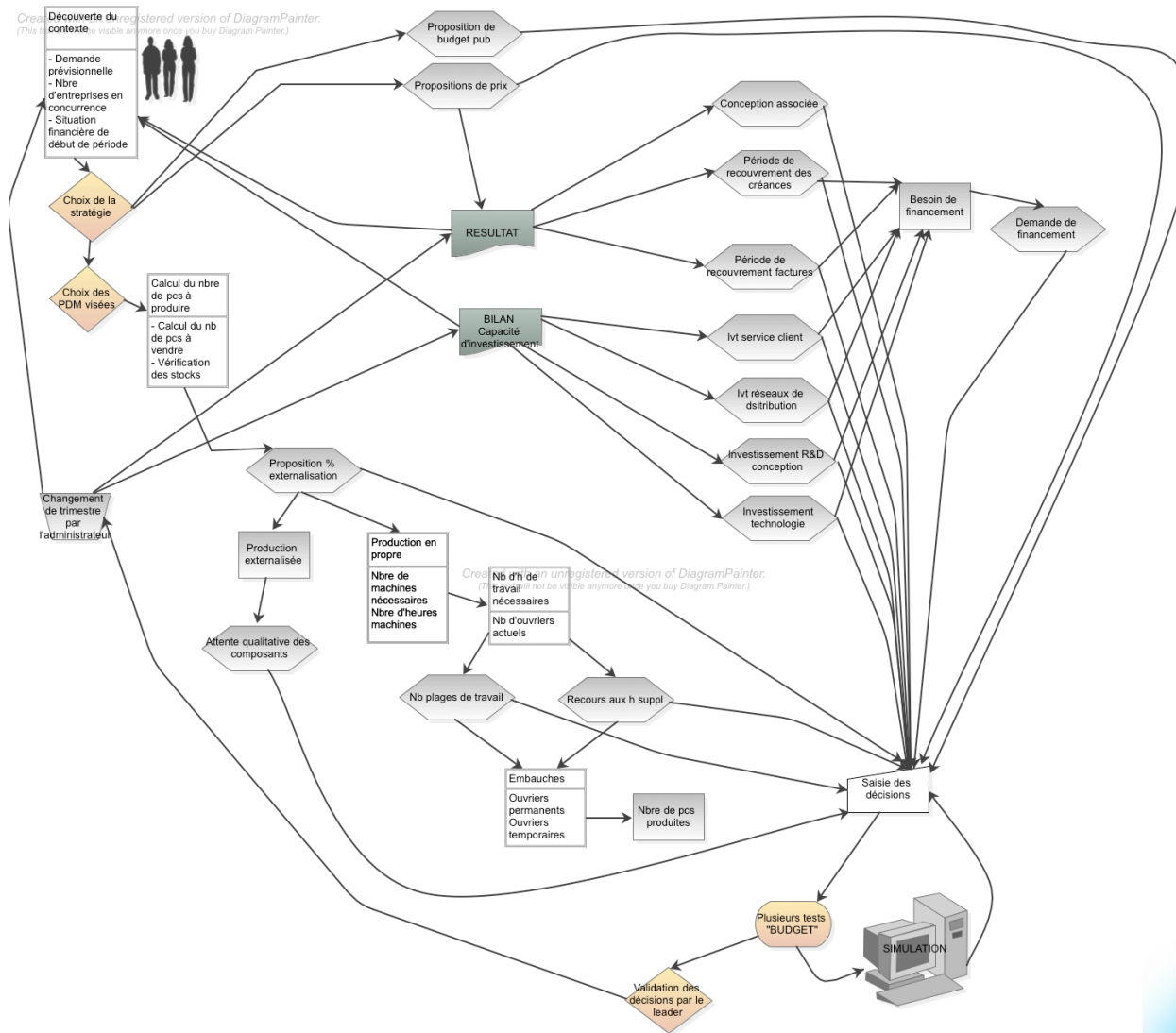


Les décisions à prendre :

Fonction managériale	Décisions à prendre	Propositions	
		Sun-Sung	Nokya
<b>Mercatique</b>	Ventes prévisionnelle en milliers de pièces		
	Prix en euros		
	Publicité en K€		
<b>Production</b>	Externalisation (%)		
	Achat de nouvelles machines (nbre)		
	Vente de machines (nbre)		
	Maintenance (heures)		
<b>Ressources humaines</b>	Nouveaux salariés permanents		
	Nouveaux salariés temporaires		
	Plages de travail		
	Heures supplémentaires [%]		
	Formation des salariés permanents [heures]		
<b>Approvisionnement</b>	Attente qualitative des composants [%]		
	Attente qualitative de l'externalisation [%]		
<b>Finance</b>	Période de recouvrement des factures fournisseur ? [jours]		
	Période de recouvrement des créances clients ? [jours]		
	Demande de financement [K€]		
<b>Recherche et développement</b>	Investissement conception [K€]		
	Investissement technologie [K€]		
	Conception associée (O/N)		
<b>Distribution</b>	Service client [K€]		
	Investissement dans les réseaux de distribution [K€]		

ANNEXE 3 :

Schéma du processus  
informationnel du jeu  
Business Game



Created with an unregistered version of Dia  
(This text will not be visible anymore once you buy)