INTRODUCTION

Partie I : Présentation générale de la Société 2.M.I

1. Historique et identification
2. Structure organisationnelle
3. Activités et prestations
4. Les moyens

Partie II : Contrôle interne et Système d'information

Chapitre 1 : Le Commissaire aux comptes

I. Nomination et durée du mandat
II. Prescriptions relatives aux qualités du Commissaire aux Comptes
III. Conditions d'exercice

Chapitre 2 : Théorie générale sur l'outil de gestion

Section 1 : L'information

1-1 : Définition
1-2 : Les caractéristiques de l'information
1-3 : Les types d'information

Section 2 : Le système d'information

2-1 : Définition
2-2 : Les Rôles du SI
2-3 : Caractéristiques du système d'information
2-4 : Qualité d'un bon SI

Chapitre 3 : Problèmes liés au traitement d'information

Section 1 : Insuffisance du traitement d'information

1. 1 Lenteur au niveau des traitements et de saisies
1. 2 Production tardive des résultats

Section 2 : Mauvaise circulation des informations

2. 1 Longueur des circuits de traitement de l'information
2. 2 Excès de tâche manuelle
2. 3 Retard du traitement et sortie des informations

Chapitre 4 : Problèmes liés à l'utilisation d'information

Section 1 : Carence d'utilisation d'information

1. 1 Information filtrée
1. 2 Désorientation des informations
1. 3 Prise de décision non fiable

Section 2 : Insuffisance du partage d'information

2. 1 Saisie tardive
2. 2 Manque d'information

Chapitre 5 : Problèmes liés à l'exploitation d'information

Section 1 : Manque d'exploitation d'information

Section 2 : Acheminement des informations non satisfaisant.

Chapitre 6 : L'entreprise comme un système.

1 - Insuffisance des moyens de transmission
2 - Négligence des personnelles envers ces responsabilités
3 - Structure du système d'information non formalisée

Chapitre 7 : Optimisation du traitement d'informations

Section 1 : Rationalisation du traitement d'information

1.1 Gestion des informations intégrées
1.2 Saisie en temps réel des données
1.3 Passerelle entre informatique et information

Section 2 : Amélioration de la circulation des informations

1.1 Autorisation à l'accès à l'information
2.2 Automatisation de toutes les donnés
2. 3 Performance de traitement et sortie des informations

Chapitre 8 : Utilisation d'informations à la prise de décision

Section 1 : Utilisation suffisante d'information

1. 1 Perfectionnement de collecte d'information
1. 3 Illustration du « système en temps réel »

Section 2 : Rénovation des services en connexion

2. 1 Utilisation des informations à temps
2. 2 Recherche des informations nécessaires

Chapitre 9 : Exploitation optimale d'informations.

Section 1 : Maximisation d'exploitation d'informations

1. 1 Augmentation du partage d'informations
1. 2 Optimisation de la gestion des quittances
1.3 Rénovation de gestion de la fonction

Chapitre 10: Solutions retenues et résultats attendus

Section 1 : Solutions retenues

Section 2 : Résultats attendues et recommandation générale

2.1 Résultats attendues
2.2 Recommandation générale

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES

INTRODUCTION

Madagascar est actuellement en pleine phase de son développement économique et social. Les dirigeants actuels prônent le développement rapide et durable. Pour ce faire, ils ont instauré le libéralisme où la concurrence est la règle et l'obligation de résultat. Il faut mettre les vrais hommes à leurs vraies places (the right man at the right place).

Il n'est plus question de tâtonner, il faut renforcer et améliorer les acquis, c'est à dire mettre en pratique les connaissances acquises en vue d'acquérir de nouvelles connaissances comme le décrit Mao Tse Toung dans son ouvrage. Il est évident que ceux qui persistent à travailler sans méthode ne vont connaître aucune réussite.

En d'autres termes, il n'y a pas de place aux faibles, seuls les plus forts subsistent. En effet, la concurrence non seulement nationale mais aussi et surtout la concurrence internationale arrivent à grand galop. Les sociétés nationales qui veulent survivre doivent se mettre au diapason et donc doivent impérativement changer de méthodes de travail et surtout de mentalités. Le redressement national n'est pas l'affaire d'une seule personne ou d'une seule entité. Chacun doit apporter sa contribution. A une époque où un changement technologique accéléré se conjugue à une compétition sévère, l'enjeu de la maîtrise des systèmes d'informations se révèle considérable. Vue à l'origine comme un simple problème d'automatisation des taches administratives répétitives, la question de l'utilisation efficace et efficiente des technologies de l'information est devenu aujourd'hui stratégique et concerne à des degrés divers, toutes les organisations, quelque soit leur taille et quelque soit leur domaine d'activité. L'expérience montre que les entreprises qui ont réalisé les techniques les plus sophistiquées. C'est bien davantage dans une conscience claire des objectifs et des problèmes et dans une communication efficace entre responsable de gestion et informaticiens que se trouve la clé de succès

La société 2.M.I, qui a fait l'objet de notre recherche, n'est pas en reste. Voulant à tout prix conforter son statut de leader dans le domaine de l'informatique, 2M.I veut diagnostiquer son entreprise et veut s'autocritiquer. Elle veut relever toutes ses failles et renforcer ses acquis. Parmi les failles relevées, nous constatons l'importance de la place et l'activité du Service Recouvrement et l'Audit Interne. Ainsi considérons particulièrement « le système de contrôle interne » Etant donné qu'il joue un rôle très important au contrôle interne, nous avons choisi le thème de « Contribution à l'amélioration du système de contrôle interne ».

Après un passage au sein de cette société et une analyse de son système de contrôle interne, nous nous proposons d'apporter notre contribution, aussi modeste soit-elle, à l'amélioration dudit système.

En effet, l'objectif que nous voudrions atteindre à travers le présent mémoire est de contribuer à l'amélioration du système d'informations par la bonne maîtrise de l'information et ce en vue d'un véritable développement de contrôle interne. De ce fait, nous voulons apporter notre connaissance au service de la société.
L'intérêt de ce mémoire consiste à donner à tout prix la fluidité des informations en amont et en aval du contrôle de gestion.

A ce titre, le cas de la Société 2M.I nous a particulièrement intéressé, en ce sens que cette société se trouve actuellement dans la position de leader dans le domaine de l'informatique.

PARTIE I :
PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE 2.M.I SARL

I - Historique et identification :

Année 2000 : Création de la Société EBIMA

Année 2001 : Montée en puissance du département Informatique

Année 2002 : Création d'un département de Saisie délocalisée – Data Entry Madagascar au sein de la société

Année 2003 : Changement de nom, Le département informatique de EBIMA prend le nom de 2M.I et recentre son activité sur le service informatique

La Société 2M.I SARL – « MATERIEL ET MAINTENANCE INFORMATIQUE » fut créée le 18 juillet 2003 par Monsieur Marc RIVERA, le Gérant de la Société.

La Société a pour objet :

- L'achat, l'importation, la vente locale ou à l'exportation, l'installation, le dépannage, la maintenance, de tous matériels ou logiciels, accessoires, réseaux informatiques ou connexes,
- La création, la reprise ou la prise de participation en toute société touchant directement ou indirectement à ces domaines,
- La formation en informatique.

Siège social : Lotissement Ambatobe – 7.02 Allée des Rubis.

Tél. : 22 524 54
Fax: 22 534 98
Mail 2mi@2mi.mg

NIF: 9353048

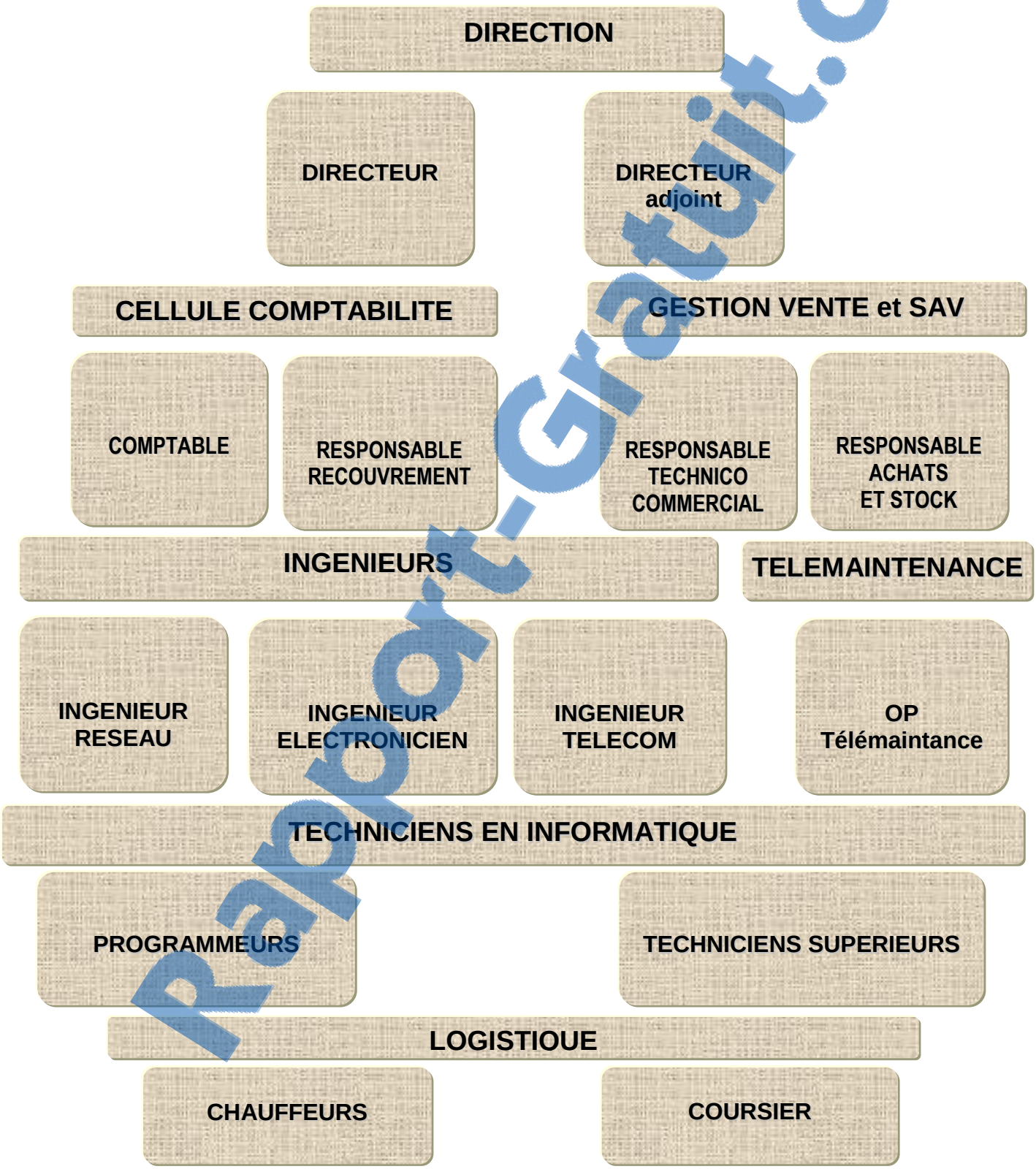
N° Statistique : 51521 11 2003 0 10080

II - Structure organisationnelle

Pour traduire les méthodes de management de la direction, pour assurer le fonctionnement courant et la coordination constante indispensable à la vie et à l'efficacité de l'entreprise, l'organisation et les structures de la Société ont subi des modifications notables.

Un nouvel organigramme plus souple, plus ouvert a été mis en place en 2006 afin de favoriser d'une part, la réalisation de la dynamique participative des orientations stratégiques et des priorités du projet d'entreprise. D'autre part, sa mise en œuvre doit «modeler » les différents acteurs et les aider à s'impliquer et à se mobiliser pour l'aboutissement du projet commun.

1) **Organigramme**



Rapport-Gratuit.com

2) Domaines de compétences:

La Société peut apporter les services suivants:

- Audit informatique.
- Contrat d'assistanat technique.
- Contrat de maintenance spécifique.
- Contrat d'administration réseau.
- Dépannage.
- Vente de matériel.
- Installation réseau.
- Développement de logiciels.
- Formation.

III- Activités et prestations

- Audit informatique des sociétés.

2mi peut assurer l'audit des installations informatiques et donner un état de parc, ainsi qu'un conseil sur son évolution.

- Contrat d'assistanat technique.

Par ce contrat elle apporte une solution aux problèmes de mise en oeuvre de l'informatique au sein des clients.

- Contrat de maintenance spécifique.

Ce contrat permet d'avoir une maintenance sur les matériels sensibles au sein des clients. Il peut prendre la forme d'un contrat constructeur des marques informatiques qu'elle présente ou d'un contrat spécifique étudié à la demande des clients.

- Contrat d'administration réseau.

Ce contrat permet de disposer d'administrateurs réseau pour contrôler et administrer l'installation informatique des clients.

- Dépannage.

Les équipes de dépannage sont disponibles pour assurer les différentes demandes de dépannage. Par les différents contrats de 2M.I, elle s'engage à intervenir sur site dans les 4 heures.

- Vente de matériel.

2mi représente une large gamme de constructeurs qui couvre l'ensemble des besoins en informatique des clients. Elle assure pour ses clients le stock de consommables informatiques.

- Installation réseau.

2mi assure la mise en place des réseaux informatiques de ses clients.

- Développement de logiciels.

2mi développe des applications pour aider les entreprises à être plus performantes. Stock – Salaires – Commercial etc.…

- Formation.

2mi organise des stages de formation informatique centrée sur l'aspect fonctionnel des principaux logiciels.

IV- Les moyens :

L'encadrement de 2mi est composé de deux personnes ayant une expérience en informatique de plus de 15 ans, acquise dans des domaines multiples (Gestion des réseaux, formateur informatique…)

Les ingénieurs et techniciens qui composent nos équipes sont aptes à répondre à tous les soucis et besoins informatiques que vous pouvez rencontrer. Ils ont tous une base de connaissance approfondie, maintenue au sein de 2MI.

2MI est doté des moyens matériels pour répondre aux besoins des clients, appareils de mesure, portables, connexion permanente à l'Internet et bien sur d'un parc de véhicules nécessaire aux interventions sur site.

PARTIE II :
CONTROLE INTERNE ET SYSTEME D'INFORMATION

Aux Etats-Unis la loi Sarbanes-Oxley et plus près de nous, en France, la loi Perben ont rendu le contrôle interne obligatoire. Cette contrainte a du bon. Ce renforcement des procédures va coûter de l'argent mais, si cette démarche est bien managée, elle peut en rapporter. C'est un investissement en rationalisation et en renforcement de l'efficacité de l'entreprise qui va être rentable. Toutes les entreprises sont à la recherche de gains de productivité et d'efficacité. L'allégement des structures est devenu un enjeu primordial. Il est pour cela nécessaire de disposer de procédures internes performantes et maîtrisant les risques.

La réussite de cette démarche repose, en bonne partie sur le contrôle de l'informatique. C'est un point de passage obligé. En effet, dans la plupart des grandes entreprises, la quasi-totalité des procédures repose aujourd'hui sur des traitements informatiques, des serveurs, des bases de données, ... La mise en place de différents dispositifs de contrôle interne efficaces se fait et se fera de plus en plus à l'aide de systèmes d'information conçus à cet effet. Toutes les applications informatiques existantes doivent en tenir compte et le cas échéant doivent être revues pour prendre en compte des règles de contrôle interne et pour, éventuellement, détecter d'éventuelles fragilités du contrôle interne.

La loi fait aujourd'hui obligation de mettre en place et de développer des dispositifs de contrôle interne. On va, pour cela, s'attacher à analyser et à perfectionner les principaux processus de l'entreprise. Dans ce but on va plonger dans le détail des programmes informatiques et des bases de données de façon à imaginer des solutions plus sûres, plus efficaces, plus productives,... C'est le rôle de l'audit informatique. C'est le meilleur moyen permettant de s'assurer que les bonnes pratiques en matière de système d'information sont effectivement appliquées. Cette démarche garantie que les contrôles et les sécurités nécessaires sont en place et donnent les résultats attendus. C'est le rôle du référentiel CobiT.

Le développement du contrôle interne va donc se faire, en grande partie, grâce à l'audit informatique. Il faut s'y préparer et s'organiser en conséquence.

CHAPITRE I : LE COMMISSAIRE AUX COMPTES

SECTION 1 : STATUT

I. Nomination et durée du mandat

En règle générale, le Commissaire aux Comptes est désigné par les actionnaires.
Cependant, un Commissaire aux Comptes ne peut être appelé à exercer sans avoir été préalablement inscrit au sein de l'Ordre des Experts Comptables Agréés ou de la Compagnie des Commissaires aux Comptes ou de tout autre entité regroupant les Commissaires aux Comptes.
Le mandat du Commissaire aux Comptes peut toujours prendre fin par la survenance du terme du mandat, le décès, la démission ou la révocation. Plus tard, la récusation vient s'y ajouter.

1. Nomination

La nomination des commissaires par les actionnaires se fait soit dans les statuts soit par l'assemblée générale. Dans d'autres cas, la nomination peut être confiée à la justice.

1.1. La procédure de désignation

a. La désignation par les statuts

Cette désignation n'est admise que lors de la constitution d'une société anonyme ne faisant pas appel public à l'épargne, étant donné que la constitution résulte de la signature des statuts et non d'une assemblée générale constitutive.

b. La désignation par l'assemblée générale

Ce mode de nomination est la procédure normale qui s'applique à toutes les circonstances, sauf recours exceptionnel à la justice, notamment :

- ☆ lors de la constitution des sociétés anonymes faisant publiquement appel à l'épargne
- ☆ au cours de la vie sociale de toute société

La nomination du Commissaire aux Comptes est une prérogative de l'assemblée que celle-ci ne peut déléguer. Elle relève de la compétence de l'assemblée constitutive si elle se fait lors de la constitution, et dans le cas où elle se fait au cours de la vie sociale, elle est de la compétence de l'assemblée générale annuelle qui délibère sur les comptes de l'exercice. Cependant, une assemblée générale ordinaire convoquée extraordinairement pourra toujours désigner un commissaire si besoin est.

c. La désignation par la justice

D'après les dispositions de la Loi français n° 66-537 du 24 juillet 1966 sur les sociétés commerciales, deux cas d'intervention judiciaire sont prévus :

- ➢ Carence de l'Assemblée mais selon des modalités différentes de celles du régime précédent ;
- ➢ Désignation d'un nouveau Commissaire aux Comptes après récusation de celui qui a été nommé par l'Assemblée

Cette même loi a également prévu que, pour les sociétés faisant appel public à l'épargne, la demande en justice ne peut émaner que d'un actionnaire. Pour les autres sociétés, tout intéressé pouvait s'adresser au juge.
Toutefois, en cas d'empêchement ou de refus du commissaire, la désignation judiciaire n'est pas prévue. Dans ces deux cas, la désignation appartient à l'assemblée.
Le Commissaire aux Comptes nommé par justice est révocable par l'assemblée, puisque celle-ci peut toujours être réunie pour nommer un autre commissaire.

1.1 Le nombre des commissaires.

Le nombre fixé par la loi est un minimum, mais les statuts peuvent prévoir un nombre de commissaires supérieur à ce minimum. Ce nombre s'imposerait alors à la société comme s'il était légal.
Les commissaires désignés en plus du minimum légal ou du minimum statutaire sont assimilés aux commissaires obligatoires. Ils ont même autorité, même responsabilité, mêmes obligations.
Bien que l'exercice du commissariat soit individuel et non collégial, l'observation des règles relatives au nombre est une condition essentielle.

1.2. L'acceptation des fonctions par les commissaires

Dans le cas où la forme de l'acceptation n'est pas expressément prévue par la loi, certains auteurs et certaines décisions de jurisprudence préconisent une acceptation tacite se traduisant par l'exercice effectif des fonctions par le commissaire.

Néanmoins, de nombreux motifs rendent souhaitable une acceptation expresse, immédiate et parfois même préalable de leurs fonctions par les commissaires aux comptes. On peut citer quelques cas :

- ▪ Pour les nominations lors de la constitution de la société, la responsabilité des signataires dans les déclarations, statuts et immatriculation au registre de

commerce serait engagée s'ils ne s'assuraient pas préalablement de l'acceptation des commissaires et se retrouveraient plus tard en face d'un refus.

- Au cours de la vie sociale, le caractère permanent du commissariat aux comptes et la mention au registre de commerce du nom des commissaires en fonction incitent à conseiller l'acceptation expresse.

Le plus souvent, le commissaire dont la nomination est proposée à l'assemblée pourra faire connaître très rapidement son acceptation ou son refus. Il préfèrera alors mieux connaître la société qu'il aura à contrôler et demandera à obtenir tous les renseignements dont il aura besoin. Il est souhaitable également qu'il puisse prendre contact, après accord de la société, avec son prédécesseur.

2. Durée du mandat

La durée du mandat du commissaire aux comptes peut varier entre un à six ans selon les dispositions prévues par la loi. Dans certains cas, le mandat coïncide avec l'exercice social, ce qui implique que les commissaires sont nommés pour un certain nombre d'exercices.
Le mandat prend fin dans les cas suivants :

a) L'arrivée du terme du mandat : les fonctions du commissaire expirent après la réunion de l'assemblée qui statue sur les comptes du dernier exercice achevant son mandat.

Cependant, il subsiste un doute sur la durée du mandat dans les deux cas suivants:

- En cas de transformation en société anonyme d'une S.A.R.L. pourvue d'un commissaire nommé pour trois exercices
- En cas de récusation du commissaire
  Pour le cas des commissaires nommés par le justice, il est souhaitable que les décisions judiciaires précisent la durée du mandat.

b) Le décès du commissaire : en cas de décès du commissaire titulaire, le commissaire suppléant, s'il existe, entrera immédiatement en fonction. S'il n'existe pas de commissaire suppléant, il appartiendra au conseil d'administration de convoquer dès que possible une assemblée générale pour désigner un nouveau commissaire, le recours au Président du Tribunal de commerce n'étant possible que s'il y a carence de l'assemblée.

Si le commissaire décédé était en surnombre par rapport aux obligations légales ou statutaires, il ne semble pas obligatoire la désignation d'un successeur.

L'empêchement : l'article L.227 de la loi citée plus haut stipule que « en cas de faute ou d'empêchement, les commissaires aux comptes peuvent être relevés de leurs fonctions par l'assemblée

c) générale ». L'empêchement ici envisagé est l'empêchement physique et non l'empêchement juridique.

Si l'empêchement, qu'il soit temporaire ou définitif, est constaté d'un commun accord entre la société et le commissaire, il serait normal que la société fasse appel au commissaire suppléant.

Par contre, si cet accord n'existe pas, par exemple dans le cas où le commissaire, ne reconnaît pas son empêchement, il est indispensable de faire constater la carence du commissaire par un organe habilité, c'est à dire l'assemblée générale. C'est alors un cas de révocation.

d) La démission : il faut distinguer deux cas de démission d'un commissaire aux comptes.

- La démission imposée par la loi : lorsque le commissaire n'est pas ou n'est plus en situation régulière ou s'il n'est pas ou n'est plus, pour tout motif, inscrit sur la liste de la Cour d'appel ou s'il se trouve dans un cas d'incompatibilité.

- La démission pour motifs personnels : le commissaire peut démissionner librement. Cependant une démission à contretemps pourrait entraîner des dommages intérêts en faveur de la société.

L'importance du problème de la démission et sur l'absolue nécessité, pour eux, de ne pas en décider par simple commodité, mais seulement après avoir consciencieusement posé les conséquences.
La démission ne doit jamais apparaître comme une fuite devant les responsabilités et, si elle a des motifs personnels, même très valables, toutes dispositions doivent être prises, par le commissaire, pour assurer la permanence du mandat.

e) La récusation :

➢ Principe de la récusation : on conteste, a priori, la personne même du commissaire et son aptitude à remplir correctement ses fonctions. Par contre, lorsqu'il s'agit de sanctionner la faute ou la défaillance d'un commissaire au cours de son mandat, c'est à la procédure de révocation que l'on doit avoir recours.

➢ Droit à la récusation : c'est un droit strictement limité pour les raisons suivantes :

- Seuls les actionnaires peuvent exercer ce droit
- La récusation ne peut être demandée que pour les commissaires nommés par l'assemblée générale et non pour les commissaires nommés par la justice.
- La récusation ne peut être demandée que pendant un court délai après la nomination du commissaire.

➢ Motifs de la récusation : ils doivent tenir à la personne même du commissaire et non pas seulement aux circonstances de sa nomination, celles-ci ne pouvant qu'aider à éclairer les motifs principaux. La procédure de récusation est possible dès que l'irrégularité tient, non pas à l'assemblée générale ou à la résolution de nomination, mais au commissaire lui-même.

➢ Conséquences de la récusation **:** il ne semble pas que l'on puisse considérer que le commissaire récusé comme n'ayant jamais exercé ses fonctions dans la société et, en conséquence, on admettra qu'il est responsable de l'accomplissement de sa mission jusqu'à la date de récusation.

f) La révocation :

➢ Principe de la révocation : l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 26 juin 1943 stipule que : « les commissaires ne peuvent être révoqués ad nutum comme des mandataires ordinaires…, le mandat légal qui leur est donné doit être considéré comme étant soustrait à l'arbitraire de l'assemblée générale, sauf événements exceptionnels et sous la garantie du contrôle sévère des tribunaux. » « Les assemblées générales d'actionnaires ont le droit de se séparer de commissaires défaillants s'il existe de justes motifs qu'il appartient aux tribunaux d'apprécier. »

➢ Motifs de la révocation : l'existence d'une faute est nécessaire pour la révocation du commissaire. La décision première appartient à l'assemblée et non à la justice, celle-ci ne pouvant que réformer, s'il y a lieu, la décision des actionnaires. Cependant, la loi laisse toute liberté aux tribunaux d'apprécier dans quelle mesure la faute, qu'elle soit de nature professionnelle ou personnelle, peut compromettre l'exercice normal du mandat et les relations qui doivent exister entre la société et son commissaire.

➢ Conséquences de la révocation : la révocation d'un commissaire et son remplacement immédiat entraîne quelques difficultés de succession entre les deux commissaires. Les difficultés sont beaucoup plus sérieuses lorsque la révocation sera annulée ultérieurement par le Tribunal. Cette annulation met l'accent sur la souveraineté de l'assemblée et sur le caractère subsidiaire de l'intervention judiciaire et estime que la décision du Tribunal ne peut entraîner que des dommages intérêts au profit du commissaire.

g) Autres cas :

Cas de dissolution et de liquidation de la société : normalement, la dissolution de la société ne met pas fin aux fonctions des commissaires aux comptes. Cependant, les associés pourraient décider, à l'unanimité, que les fonctions du commissaire en exercice prennent fin et désigner un « contrôleur ».D'autant plus que si la dissolution intervient dans des conditions difficiles, l'on préférera désigner, pour effectuer et pour surveiller la liquidation, des personnes qui n'auront pas participé aux responsabilités antérieures à la dissolution et disposeraient ainsi d'une plus grande indépendance.

Cas de règlement judiciaire ou liquidation des biens de la société : les organes du règlement judiciaire et de la liquidation de biens (juge commissaire, syndics, contrôleurs) paraissent constituer un ensemble complet ne laissant guère place au commissaire aux comptes. Or les associés subsistent et ils ont eux aussi des intérêts à sauvegarder. Le commissaire conserve donc un rôle qui n'est pas négligeable et qui peut même être considéré comme essentiel dans la mesure où les intérêts des associés et des créanciers sont susceptibles de s'opposer.

II. Les prescriptions relatives aux qualités du commissaire aux comptes

Les qualités essentielles d'un commissaire sont : l'indépendance, la moralité et la compétence.

II 1 : L'INDEPENDANCE

L'exercice de la mission du commissaire aux comptes requiert une objectivité et une impartialité qui sont assurées par son indépendance morale et matérielle. Le commissaire doit, en effet, faire connaître son jugement clairement et complètement. On pourrait redouter que des influences d'ordre moral, notamment familiales, ainsi que les liens pécuniaires, n'entravent cette liberté d'expression. Le commissaire est donc sujet à des incompatibilités telles que les incompatibilités de fonction et d'exercice de la profession.

Selon ces incompatibilités, ne peuvent être commissaires aux comptes :

- Ceux qui exercent certaines fonctions dans la société contrôlée ou dans ses filiales notamment les fondateurs, les apporteurs en nature et bénéficiaires d'avantages particuliers, les administrateurs et les membres du conseil de surveillance. Cependant, il convient, pour l'application de ces incompatibilités, de bien tenir compte des délais dans lesquels les fonctions visées sont abandonnées.
- Les parents ou alliés jusqu'au quatrième degré inclusivement des dirigeants de la société contrôlée et/ou des personnes citées ci-dessus.

- Ceux qui exercent ou les conjoints de ceux qui exercent une fonction de direction ou de surveillance dans les sociétés participantes ou dans les sociétés possédant une participation dans la société contrôlée. Cependant, il n'y aura incompatibilité que si la société contrôlée possède le dixième du capital de l'autre société ou si cette autre société possède le dixième du capital de la société contrôlée.

- Les personnes et les conjoints de personnes qui reçoivent de la société contrôlée un salaire ou une rémunération quelconque à raison de fonctions autres que celles de commissaire aux comptes.

- Les incompatibilités s'étendent aux sociétés de commissaires dont l'un des associés se trouve dans une des situations prévues ci-dessus.

- Le commissaire d'une société ne peut :

- ✓ Devenir, moins de cinq ans après la cessation de ses fonctions, administrateur, directeur général ou membre du conseil de surveillance de la société contrôlée ou des sociétés possédant 10 % du capital de celle-ci ou des sociétés dans lesquelles elle possède 10% du capital.

- ✓ Etre choisi comme représentant de la masse des obligataires de la société contrôlée. Cette incompatibilité s'applique aux ascendants, descendants et conjoint du commissaire.

- ➢ Il n'y a pas d'incompatibilité entre les fonctions de commissaire aux comptes et celles de contrôleur de gestion d'un groupement d'intérêt économique dont fait partie la société contrôlée.

- ➢ Il n'y a pas d'incompatibilité entre les fonctions de commissaire aux comptes et celles de commissaires aux apports

II 2 : LA MORALITE

Il s'agit ici de voir quelques aspects de la réglementation ayant pour but de garantir la moralité des commissaires. On peut citer quelques interdictions d'exercice :

- ✓ les condamnations de droit commun ou les peines prévues par le droit commercial pénal
- ✓ la faillite et la banqueroute personnelle
- ✓ les plaintes déposées par l'Administration fiscale

On peut noter une tendance récente à interdire l'exercice de professions industrielles, commerciales ou libérales.

III. Les conditions d'exercice du mandat

III 1 : LE SECRET PROFESSIONNEL

Il importe de distinguer le secret professionnel auquel est astreint le commissaire de celui que des tiers peuvent lui opposer dans l'exercice de ses fonctions.

Les lois sur les sociétés commerciales imposent la publication des certaines informations et que les documents présentés aux assemblées générales soit complets et détaillés. Cela crée pour le commissaire aux comptes de délicats problèmes si l'on examine l'étendue de son secret professionnel vis-à-vis des tiers et vis-à-vis des actionnaires.

1. Vis-à-vis des tiers

Le secret professionnel du commissaire aux comptes est particulièrement stricte vis-à vis des tiers.
Le commissaire n'a pas, dans la rédaction de son rapport général à tenir compte du fait que des tiers peuvent en avoir connaissance. La direction de la société qui communique ce rapport à certains tiers (banquiers, fournisseurs, …) en supporte la responsabilité.

Le commissaire ne pourrait également être poursuivi pour violation du secret professionnel à raison des faits déjà connus des tiers par une publication légale ou par une production de documents en justice lors de débats publics.

2. Vis-à-vis des actionnaires

Le commissaire a essentiellement un devoir de contrôle, il est tenu au secret professionnel, c'est-à-dire qu'il ne doit pas faire état des renseignements dont la divulgation serait susceptible de porter un préjudice quelconque à la société.

Le devoir d'information des actionnaires n'est pas du ressort du commissaire mais de celui du conseil d'administration. Mais le commissaire a un devoir d'information quand il doit rétablir la vérité ou expliciter certaines options fondamentales, comme dans les cas suivants :

- Le commissaire doit signaler à l'assemblée générale les irrégularités et inexactitudes relevées par lui au cours de l'accomplissement de sa mission ;
- Le commissaire doit présenter des observations sur les comptes et il doit préciser les motifs pour lesquels il refuse de les certifier
- A l'occasion de modifications dans les méthodes de présentation et d'évaluation des comptes prévues par les dispositions en vigueur, le commissaire pourra être amené à donner des informations plus précises aux actionnaires
- Le rapport spécial sur les conventions règlementées devra donner toutes indications permettant aux actionnaires d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion des conventions analysées.
- Le commissaire doit vérifier la sincérité des informations données dans le rapport du conseil d'administration ou du directoire, selon le cas, et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes de la société.

Il est à noter que le commissaire ne peut admettre d'un côté que les informations données aux actionnaires soient tronquées, d'un autre côté que les informations pouvant porter préjudice à la société soient divulguées.

III 2 : LA NON IMMIXTION DANS LA GESTION

La non immixtion du commissaire dans la gestion est un principe qui interdit à ce dernier d'intervenir directement dans la gestion mais lui faisant obligation d'examiner l'ensemble de la situation, de rechercher la vérité et de dénoncer les habiletés commerciales qui viendraient à dissimuler l'état réel des affaires sociales. L'étendue de leur mandat est uniquement de faire un rapport sur le bilan et les comptes présentés par les administrateurs, mais que les commissaires n'ont pas à s'immiscer dans l'administration, ni à rechercher ou critiquer les causes ou la validité des obligation souscrites par les administrateurs et qui ont donné lieu aux paiements dans constatés dans le bilan.

Le commissaire n'a pas à assurer un contrôle permanent de la gestion, il n'a pas à apprécier les méthodes de gestion de la direction et sanctionner son appréciation par une critique quelconque.

Cependant, le devoir de s'assurer la sincérité des comptes et les autres devoirs d'informations du commissaire l'obligent bien souvent à se pencher sur la vie de la société ; il ne pourra informer correctement les actionnaires et ne pourra s'assurer de la sincérité des comptes qu'en examinant avec précision certaines opérations et en contrôlant la régularité d'un certain nombre d'affaires traitées pour fonder sa propre conviction.

Si les relations étroites qui doivent s'établir entre le commissaire et le conseil d'administration permettent au premier de porter à la connaissance du second, en cours d'exercice, toute observation et de suggérer des améliorations concernant la structure du contrôle interne par exemple, il ne peut être question pour le commissaire de s'immiscer dans la gestion administrative de l'entreprise, ni de remplir un rôle d'organisateur qui n'est pas le sien.

III 3 : LA DILIGENCE

Le bon accomplissement de la mission du commissaire aux comptes exige le respect par celui-ci de certains principes de diligences. Ces principes seront orientés vers deux caractères essentiels des obligations du commissaire notamment :

1. Le commissaire est tenu d'une obligation de moyen et non de résultat
   Dans une obligation de résultat, le débiteur s'engage à parvenir à un résultat nettement précisé dans le contrat tandis que lorsqu'il est question d'une obligation de moyen, le débiteur s'engage à tenter de parvenir au résultat espéré. Le commissaire n'a donc pas les moyens de garantir l'exactitude de toutes les opérations comptables mais s'engage à effectuer des contrôles suffisants pour se faire une opinion sur la régularité et la sincérité des états financiers.

2. Le commissaire aux comptes a des obligations personnelles
   Le commissaire aux comptes ne peut transférer ses obligations étant donné que l'acte de certifier constitue un engagement personnel. Il peut se faire assister ou représenter par des collaborateurs ou par des experts indépendants mais il ne peut leur déléguer ses pouvoirs ni leur transférer la totalité d'une mission dont il conserve la responsabilité.

Les obligations du commissaire aux comptes ne doivent également pas se confondre avec celles des dirigeants sociaux dans la mesure où il ne saurait être tenu responsable de toute irrégularité qui serait commise dans la société qu'il contrôle, que cette irrégularité soit le fait des dirigeants ou le fait du personnel de la société.

3. Les contrôles du commissaire aux comptes doivent être suffisamment approfondis

   La certification des comptes est la conclusion des travaux du commissaire aux comptes et ne peut donc être seulement d'ordre subjectif et intuitif. La conviction du commissaire aux comptes doit essentiellement être fondée sur un ensemble d'informations et des contrôles adaptés aux circonstances permettant de donner une garantie objectivement raisonnable de régularité et de sincérité. En particulier, les contrôles ne peuvent se réduire à vérifier la régularité formelle et la cohérence des écritures comptables mais le commissaire doit procéder à des contrôles plus étendus pour le convaincre que les écritures sont bien appuyées par les justifications correspondantes et que les évaluations sont sincères.

4. La mission du commissaire aux comptes est permanente
   Le commissaire aux comptes doit exercer sa mission pendant plusieurs exercices consécutifs auprès d'une même société et il pourrait, à toute époque de l'année, opérer tous contrôles qu'il jugerait opportuns et cela indépendamment des missions spéciales que la loi lui confie. De ce fait, il acquiert une connaissance de la vie de la société qui renforce son aptitude à déceler d'éventuelles anomalies. Cette connaissance détermine les modalités de ses interventions qui, d'une année à un autre, peuvent porter particulièrement sur des points différents. Si, dans ces contrôles, le commissaire découvre des erreurs ou des irrégularités concernant un exercice antérieur, il doit procéder à leurs régularisations même s'il a déjà certifier ces comptes.

SECTION 2 : MISSIONS

La mission permanente est la principale mission qui contient le gros du travail du commissaire aux comptes étant donné qu'elle consiste en la certification de la régularité et de la sincérité des comptes, la vérification de certains renseignements donnés aux actionnaires ainsi que les contrôles particuliers.

Ces différentes composantes de la mission permanente seront détaillées ci-après.

1. La certification de la régularité et de la sincérité des comptes

La certification nécessite avant tout un contrôle approfondi des comptes à effectuer par le commissaire. Les conclusions de ce contrôle présentent certes un caractère relatif. Néanmoins, le respect de certaines normes, tant pour l'établissement des documents examinés que pour l'exécution des contrôles, doit permettre de donner à bon escient la certification.

Il y a lieu également de définir les documents sur lesquels doit porter la certification.

1.1. La certification ne peut être donnée que si des contrôles suffisants ont été effectués

La certification doit être le reflet de l'intime conviction du commissaire aux comptes et celle-ci ne pourra être acquise qu'après des investigations nombreuses et raisonnables où il mettra en œuvre le meilleur de sa compétence et de son esprit critique. Il ne s'agit pas pour le commissaire d'une mission d'information consistant à se faire commenter bilan et compte de résultats par leur auteur, mais bien d'une mission de contrôle, par laquelle il doit personnellement s'assurer, par tous moyens à sa disposition, que les documents contrôlés reflètent bien de façon sincère et régulière la réalité de l'entreprise.

Les commissaires aux comptes doivent donc opérer à tous moments toutes vérifications et tous contrôles qu'ils jugent opportuns.

1.2. La relativité de la certification

La certification n'a pas pour effet de garantir aux documents sur lesquels elle porte un caractère de vérité absolue.

Les techniques utilisées pour le contrôle sont à base de sondages, permettant d'aboutir à un degré de certitude raisonnable, non à une certitude absolue. C'est pourquoi la certification de la régularité et de sincérité ne peut être que l'avis d'un professionnel compétent sur les comptes qui lui sont soumis, avis formulé par lui après avoir procédé à des contrôles suffisants pour justifier son opinion.

Cette relativité de la certification est évidente. Toutefois, elle se trouve très sérieusement tempérée par le fait que la certification s'effectue par rapport à des normes d'établissement des bilans d'une part, de contrôle d'autre part.

1.3. La certification se fait par rapport à des normes

Les documents, objet de la certification, sont établis suivant des normes déterminées et leur vérification a été effectuée selon d'autres normes.

Ceci implique une normalisation de la tenue des comptes et de l'établissement des états financiers. Cette normalisation entraîne l'existence des normes de révision généralement admises qui varient en fonction des pays.

Cette notion du rôle et du caractère indispensable des normes de contrôle sera prise en compte ultérieurement.

1.4. La sincérité et la régularité

Afin de vérifier la régularité des documents, objet de la certification, il y a lieu de déterminer d'une part si les auteurs de ces documents ont bien appliqué les normes de régularité généralement admises, d'autre part de s'assurer que ces normes n'ont pas été détournées de leur objet, qu'elles n'ont pas été appliquées d'une façon erronée, e, vue de donner une idée fausse de la situation sociale.

Quant à la sincérité, elle repose sur les conditions d'évaluation et de présentation des divers comptes du bilan et du compte de résultat.

1.5. L'expression de la certification

Le commissaire aux comptes certifie la régularité et la sincérité des états financiers. Il va de soi qu'il ne doit pas certifier si l'opinion qu'il s'est formé ne le lui permet pas. Dès lors, l'on peut penser que l'obligation faite au commissaire se traduit par une alternative :

- certifier
- ne pas certifier

Aucune loi ne prévoit que le commissaire peut formuler des réserves. Cependant, le rapport court n'oblige pas le commissaire à se cantonner dans une attitude rigide qui consiste à attester ou à ne pas attester la régularité et la sincérité des comptes. Il lui est possible, comme dans le rapport long, d'émettre des réserves, et si besoin est, de porter à la connaissance des actionnaires certaines opérations qui ont une influence sur la détermination des résultats ou sur la présentation des états financiers.

Les réserves émises pourront s'appliquer :

- ✓ aux omissions ou erreurs en rapport avec les principes comptables généralement admis
- ✓ aux changements de méthodes d'évaluation
- ✓ à l'impossibilité d'effectuer certains contrôles
- ✓ à la présentation générale des états financiers
- ✓ à la non application des dispositions légales (pour l'affectation du résultat par exemple)

Néanmoins, ces réserves ne doivent pas nuire à la valeur de la certification. En fonction de leur nombre, de leur importance ou de leur gravité, elles peuvent conduire à la non certification.

Par ailleurs, toutes les erreurs ou omissions n'ont pas la même importance. Certains sont négligeables, d'autres peuvent conduire à une interprétation erronée des documents et sont donc à signaler.

1.6. Les difficultés liées à la certification

L'importance des tâches, la nécessité de structurer leur cabinet, les activités de la société contrôlée ne faciliteront pas la mission des commissaires aux comptes et ne leur permettront pas de procéder dans l'immédiat à tous les contrôles indispensables à la certification. Ils doivent donc échelonner progressivement la mission et faire une sélection des contrôles à effectuer en fonction des cas.

En toute état de cause, il est évident que, quel que soit le volume des contrôles effectués, si ceux-ci ont fait apparaître des insuffisances et des irrégularités de la comptabilité, il sera indispensable d'approfondir les vérifications de façon à pouvoir apprécier avec sûreté la régularité et la sincérité des comptes.

2. La vérification de certains renseignements donnés aux actionnaires

Dans son rôle de garant de la bonne information, le commissaire aux comptes doit s'assurer que les renseignements contenus dans les états financiers ainsi que les autres documents adressés aux actionnaires sont sincères. Ces autres documents peuvent être notamment le rapport du conseil d'administration, le tableau de variation des résultats des cinq dernières années, le tableau des filiales et des participations,… en fonction des sociétés contrôlées.
Dans la mesure où les exposés des motifs des résolutions soumises à l'assemblée générale traitent de la situation financière de la société et sont joints aux projets de résolutions, le commissaire devra vérifier la sincérité des informations qu'ils pourront contenir.
Le rapport du commissariat, joint à ces divers documents, doit être tenu à la disposition des actionnaires à compter de la convocation et au moins 15 jours avant l'assemblée.

3. Les contrôles particuliers

Certains contrôles particuliers incombent au commissaire aux comptes au cours de sa mission notamment

L'examen du contrôle interne

L'autre aspect du travail préparatoire du commissaire comporte l'appréciation du contrôle interne et l'établissement du contrôle interne.

Définition du contrôle interne :

1. L'importance renforcée de l'examen du contrôle interne à l'âge de l'ordinateur, en appréciant le contrôle interne, le commissaire estime à la fois les possibilités d'erreurs et la qualité des contrôles qui permettent de prévenir ces erreurs.

S'il veut pouvoir respecter les normes de révision, le commissaire doit se familiariser avec toutes les méthodes de traitement de données sur ordinateur. Ainsi, il pourra apprécier en toute connaissance la qualité du contrôle interne.

En outre, cet examen ne saurait être menée sans une documentation complète et à jours des applications préparées par l'entreprise.

Le commissaire et ses collaborateurs prennent donc connaissance de l'organisation et des méthodes de traitement, examinent les contrôles mis en place pour assurer la validité des résultats des traitements, enfin, pourront, en fonction de la qualité du contrôle interne, déterminer l'étendue des vérifications à effectuer.

2. Méthodologie générale de l'examen du contrôle interne

D'une manière générale, il y a lieu de répondre aux deux questions suivantes :

a) Quelles sont les procédures de contrôle interne de la société ?
b) Quelle opinion peut-être formulée sur ces procédures ?

Plusieurs méthodes d'analyse permettent d'y répondre telles que l'analyse par le diagramme de circuit des documents, le questionnaire de contrôle interne.

On trouvera en annexe des exemples d'évaluation de contrôle interne par les deux méthodes suscitées.

Cependant, il est à préciser que le commissaire ne doit pas passer son temps à connaître tous les détails du système de contrôle interne. Il passera seulement en revue tous les documents préparés pour chaque catégorie d'opération.

La conclusion du travail préparatoire se matérialise par :

- l'établissement ou la mise à jour du programme de contrôle détaillé dans le cas où le contrôle interne est bon
- l'identification des points faibles et la détermination des actions à mener
- l'énoncé des modifications éventuelles du programme de contrôle en fonction des premiers résultats des vérifications

L'établissement du programme de vérification

Ce programme comporte les détails des contrôles à effectuer. L'établissement de ce programme est intimement lié à l'appréciation du contrôle interne.
Il n'est pas toujours indispensable que le programme soit un programme écrit. Cependant, il est préférable d'en établir un étant donné que c'est le support essentiel par lequel le commissaire communique avec ses collaborateurs.

VERIFICATION MATERIELLE ET EXAMEN DES INFORMATIONS AUPRES DE L'ENTREPRISE

Le commissaire doit, dans son rôle de contrôleur, avoir une double préoccupation :

- s'assurer de la validité des informations transmises à la comptabilité et de la qualité de leur traitement
- veiller à ce que les comptes traduisent la réalité sur les opérations réellement effectuées

De ce fait, le commissaire ordonnera ses vérifications de la manière suivante :
L'analyse des dossiers permanents, l'examen approfondi des documents, l'analyse des comptes (Bilan et Compte d'exploitation), le contrôle des opérations et enfin le contrôle des évaluations et estimations comptables.

1. Analyse des dossiers permanents

Nous avons vu précédemment que la préparation des dossiers permanents fait partie des tâches à effectuer dans la phase préparatoire. Ces dossiers permanents constituent le résumé des informations essentielles à la mission du commissaire aux comptes.

Ce dernier doit donc procéder à un examen minutieux de ces dossiers afin de relever les divers éléments qui pourraient influencer sur la certification qu'il devra opérer pour l'exercice en cours. Il s'agit notamment des informations sur le passé, les diverses recommandations sur l'exercice précédent, les résolutions issues des derniers procès verbaux, … Ainsi, il pourra orienter ses vérifications en fonction des renseignements recueillies de ces dossiers.

A l'aide de l'analyse de ces dossiers permanents, le commissaire pourra également voir l'évolution de certains éléments et d'en effectuer la mise à jour (immobilisations, chiffres d'affaires…). Cette analyse lui permet également de voir l'efficacité des procédures et de définir l'étendue de ses contrôles.

En somme, l'analyse des dossiers permanents permet au commissaire aux comptes de se mettre au courant de la situation de l'entreprise et de prendre les dispositions nécessaires en fonction des éléments de contrôle en sa possession.

2. Examen approfondi des documents sources de preuves et de justification à la disposition du commissaire

CHAPITRE II : THEORIE GENERALE SUR L'OUTIL DE GESTION

Section 1) L'information

1- 1 : Définition

L'information est un élément de connaissance, un renseignement élémentaire susceptible d'être transmis et conservé grâce à un code. Toute information est donc considérée selon deux aspects :

- sa signification, appelé « contenu sémantique » (sens)
- sa structure, appelé « syntaxe »

1-2 : Les caractéristiques de l'information

Une information peut dès lors être identifiée par différentes caractéristiques :

- âge : date d'émission de l'information ;
- coût : prix payés pour obtenir l'information ;
- rapidité : vitesse de circulation de l'information ;
- accès : possibilité d'obtenir l'information ;
- lisibilité : facilité à interpréter et décrypter l'information ; et

- fiabilité : exactitude de l'information.

Ainsi on peut définir la pertinence d'une information ; c'est à dire ; son adéquation aux besoins de la clientèle Une information est pertinente si elle arrive au bon moment, au bon endroit et qu'elle est utile à celui qui la reçoit sans être trop coûteuse.
Pour transmettre une information, il existe trois possibilités dans la société 2MI. Voici un tableau qui résume les possibilités de transformation de l'information par rapport aux caractéristiques citées ci-dessus :

Tableau N° 1 : Transformation d'information par rapport aux caractéristiques

Support Caractéristique	Téléphone	Courier	Intranet
Age	Instantané	La disponibilité du planton	Instantané
Coût	Facture du téléphone	Salaire du personnel	Facture des serveurs
Rapidité	Instantané	Moins rapide	Instantané
Accès	Libre	Il faut avoir l'ordre de la direction	Protégé par un mot de passe ou login
Lisibilité	Difficile	Difficile	Bonne
Conclusion	Moyen rapide	Moyen facile	Moyen le plus onéreux pour avoir l'information la plus adaptée aux besoins

1-3 : Les types d'information

Pour l'instant on distingue fonctionnellement 4 types d'informations qui seront stockées à ce niveau :

- la base d'informations : il s'agit de documents (ou de pointeurs sur des documents) avec des contenus provenant des sources d'informations ;

- la base de méta informations : il s'agit d'informations nécessaires à la gestion des informations stockées dans le réceptacle précédent et intégré ;

- les données sur les usagers et sur le système : ce sont des informations recueillies par l'outil d'administration. En tant que données sur l'exploitation du système et sur la consultation des contenus, elles font également partie de l'information qu'il est nécessaire de rendre accessible dans un système d'information de type observatoire ;

- les observations produites : il s'agit de données (résultats) issues des observations (et qui alimenteront les bases d'informations et de méta information) .

Section 2) Le système d'information

2-1 : Définition

Tout d'abord, un système est un ensemble d'éléments en interaction transformant un flux d'entrée en flux de sortie dans le but de satisfaire certains objectifs. En général, deux systèmes sont peins dans une entreprise:

- système de pilotage
- système opérant

Le système correspondant à l'activité de l'Entreprise (transformation) est appelé « système opérant » ou « système physique » Le système de prise de décision de l'Entreprise est appelé « système de pilotage ».

Entre ces deux systèmes, l'Entreprise a besoin de se doter d'un système d'information lui permettant de mémoriser ce qui s'est passé dans le système opérant afin de fournir

au système de pilotage les informations dont il a besoin. Le système d'information délivrera en outre au système opérant les informations nécessaires à son fonctionnement.

Ainsi, quatre définitions sont avancées au terme du « système d'informations » :

D'après « PIERRE CONSO », on entend par **système d'information** : l'ensemble des procédures ; des moyens et des techniques de gestion mis en œuvre pour saisir, collecter, traiter et diffuser les informations qui expriment les actions menées par l'entreprise, tant au sein de son processus interne de transformation, que dans son environnement

Un système d'information est un ensemble d'informations et de procédures, de calcul destiné à assurer la liaison entre l'extérieur, les organes chargés de la direction ; de contrôle à tous les niveaux (le système de décision), les organes chargés d'exécuter les décisions (le système d'opération).

Le système d'information de l'Entreprise offre à tout agent l'accès de toutes les données, documents ou graphiques qui facilitent la compréhension des problèmes en cours ou qui sont nécessaires pour l'environnement du travail à effectuer. « **Préambule** »

D'après « JEAN-MARIE CHOFFRAY » ; **le système d'information** comporte un ensemble de procédures, de méthodes de recueil des données, une unité de transfert, de stockage et de manipulation et un module de communication.

Ces 4 définitions peuvent se résumer de la manière suivante : un système d'information est l'organisation systématique de toutes les données appartenant une entreprise qui peuvent être enregistrées, traitées, reportées et communiquées à une variété d'utilisateurs afin de rencontrer les exigences opérationnelles et légales du traitement des données, servir de référence à la planification des actions, du contrôle, et de prise de décision du management.

On peut donc conclure d'après ces définitions que le système d'information doit être au cœur de son environnement et de ses systèmes tel qu'il est, résumé par le schéma ci après :

2-2 Les Rôles du SI

Avant d'entamer les rôles du système d'information, il est nécessaire de définir son objectif c'est-à-dire «une meilleure connaissance, un meilleur partage et une meilleure diffusion des données sur les procédures de recouvrement »

L'un des objectifs essentiels d'un système d'information de gestion est de garantir que toutes les informations nécessaires et pertinentes sont collectées et utilisées à moindre coût. Les charges financières, technologiques et salariales doivent être prises en compte.

Un système d'information a pour rôle de (d') :

- percevoir les stocks, les informations d'origine interne et externe, on procède à la synthèse (le traitement) et à la transmission vers le système de décision
- enregistrer les décisions prises et de les communique au système d'opérations
- fournir les informations à l'extérieur.

Pour ce faire, les rôles du système d'information dans le domaine d'assurance sont les suivantes :

- satisfaire les besoins informationnels de l'entreprise : puisque l'information est une nécessité, le système d'information doit satisfaire les besoins informationnels quelque soit la nature de l'information et le niveau hiérarchique concerner ;
- favoriser la communication : un système d'information efficace doit favoriser les échanges d'informations par la mise en place de structures mieux adaptées et d'une politique d'information et de concentration.

2-3 : Caractéristiques du système d'information

L'entreprise est un ensemble d'éléments organisés. Elle est composée d'un ensemble de sous-systèmes en interaction dont les principaux sont :

- le sous systèmes opérant ;
- le sous système de décision ; et
- le sous système d'information.

Chaque sous-système doit avoir ses propres caractéristiques ; ceux du système d'information sont les suivants :

- sa conception est une application de la théorie des systèmes ;
- il est orienté vers le management et la décision ;
- il s'appuie vers le management et la décision ; et
- il donne lieu à des applications évolutives, sans rigidité structurelle.

Quelles sont les caractéristiques du système d'information à partir de ses composants ? Le système d'information peut être décomposé en 2 dimensions :

- selon les moyens utilisés ; et
- selon les types d'utilisations

La décomposition selon les moyens utilisés est présentée comme suit :

Tableau N°2 : la décomposition selon les moyens utilisés

Critère de décomposition	Composants du SI	Caractéristiques
Degré de formalisation des procédures	Formelle	Information structurée, sous une forme écrite. Correspondant à des événements répétitifs bien analysés. Modèle de traitement définis ; Exemple : système comptable
	Informelle	Information sous une forme quelconque. Pas de règles précises de traitement ; Exemple : conversation téléphonique
Degré d'automatisation des traitements	Automatisée	Les opérations sont assurées par l'ordinateur sans intervention humaine. Très efficace si les travaux sont répétitifs et de gros volume
	Assistée	Les opérations sont assurées grâce à un dialogue homme machine, beaucoup d'opérations sont réalisées par l'ordinateur.

La décomposition selon le type d'utilisation se présente comme suit

Tableau N°3 : la décomposition selon le type d'utilisation

Critère de décomposition	Composantes du SI	Caractéristiques
Nombre d'utilisateurs	Individuelle	Satisfait les besoins d'un individu à un poste de travail Exemple : micro-ordinateur avec tableur pour le contrôleur de gestion
	Organisationnelle	Plusieurs individus dans l'organisation utilisent ce système. Un protocole définit le rôle de chacun Exemple : la plupart des applications informatiques
	Inter organisationnel	Plusieurs individus appartenant à des Entreprises différentes partagent le même SI
Degré d'automatisation des traitements	Transactionnelle	Consacrée au traitement des événements élémentaires Représente directement l'activité de l'entreprise
	Opérationnelle	Support de plus bas niveau de décision dans l'entreprise pilotage direct des transactions
	Tactique	Support du niveau intermédiaire de décision essentiellement des activités de contrôle
	Stratégique	Support du niveau de décision le plus élevé dans la hiérarchie. Ce sont les problèmes complexes et peu répétitifs.

2-4 Qualité d'un bon SI

Un bon système d'information est un peu comme un tableau de bord pour tout dirigeant ou gestionnaire. Il enregistre l'information à laquelle les utilisateurs peuvent accéder dans des domaines aussi variés que la finance, le marketing, la gestion de personnel,…….. Il cumule les informations provenant de différentes sources, les traites, les manipules et permet d'obtenir un tableau synthétisé de l'état de l'entreprise.

Pour être efficace, un système d'information doit pouvoir traiter l'information pertinente et la rendre disponible en tout temps.

Bref, le succès d'un système d'information repose sur les points suivants :

- la participation entière tant de la haute direction que des usagers;
- la collaboration entre le personnel de l'informatique et les usagers;
- l'identification correcte des besoins de l'entreprise; une saine gestion de l'impact de l'implantation du système sur les ressources humaines;
- une planification détaillée et un contrôle rigoureux à chaque étape d'implantation et le respect des échéances fixées;
- l'incitation au changement tout au long du processus d'implantation du système afin de susciter la collaboration constante des personnes concernées.

Pour conclure cette partie, nous avons pris en compte et réalisé des passerelles sur ces composantes du système d'information :

- information
- informatique
- organisation

Et de proposer un lien cohérent afin d'asseoir ou de reconquérir la maîtrise du système d'information.

L'identification du problème se caractérise par une situation d'indécision et une inscription dans le long terme. C'est pourquoi RIAZ KHADEM et ROBERT LORBER précise que « Tant qu'on ne sait pas où est le problème, on ne peut pas y remédier »

Mais, il a lieu de signaler qu'une meilleure année pour la Société se caractérise par :

- la progression significative du chiffre d'affaire ;
- l'amélioration générale de la sinistralité ; et
- le bon taux de recouvrement de primes.

En effet, le recouvrement joue un rôle très important pour la Société puisqu'il est le troisième élément de la réussite.

D'après encore ce tableau, si on fait la prévision des arriérés en 2003 par la méthode d'ajustement linéaire, on trouve 4,477%. Mais si on le compare avec la réalité, il est aux environs de 16%, il existe alors un écart de 11%

Posons Xi : l'année

Yi : le pourcentage d'arriéré par CA

Y : la prévision d'arriéré sous la formule

$$Y = ax + b$$

avec

$$a = \sum X.Y / \sum x^2$$

et

$$b = \bar{y} - a\,\bar{x}$$

Et voici le tableau résumant ces données :
Tableau N° 4 : Tableau d'ajustement linéaire

	Xi	Yi	X= xi - $\bar{x}$	Y= yi - $\bar{y}$	X.Y	X²
(1)	1998	8,49	-2	1,97	-3,94	4
(2)	1999	6,85	-1	0,33	0,33	1
(3)	2000	6,41	0	-0,11	0	0
(4)	2001	4,68	1	-1,84	-1,84	1
)	2002(5	6,17	2	-0,35	-0,7	4
(15)	Total	32,6	0	0	-6,81	10

Donc

$\bar{x} = \sum xi / N$ ⟶ 15 / 5 = 3

$\bar{y} = \sum yi / N$ ⟶ 32,6 / 5 = 6,52

D'après la formule de a, on a donc

a = - 6,81 / 10 = -0,681 a = -0,681

et b = 6,52 – (0,681).3 b = 6,52 + 2,043 b = 8,563
En effet, Y = - 0,681(année 2003 donc 6) + 8,563
Y = -4,086 +8,563

La prévision d'arriéré par CA pour 2003 est donc de 4,477 %

Pour toutes ces raisons, il s'avère nécessaire d'optimiser le recouvrement par l'amélioration du système d'information.
Avant d'aborder le problème concernant le système d'information, il s'avère nécessaire de bien déterminer la cause de non recouvrement des primes et ses impacts sur la société et sur les assurés.

- Tout d'abord, le non recouvrement, est le désengagement des clients envers leurs primes d'assurance prévues dans le contrat déjà établi.

Quels sont les impacts de ce non recouvrement?

❖ Pour la société, il a lieu de relever les points suivants :

- diminution du chiffre d'affaire prévue ;
- limitation des activités de la société ;
- perte de la clientèle; et diminution de la capacité d'autofinancement (ce qui permet à la société de se développer selon ses propres moyens) puisque les ressources de la Société sont les investissements (placement en numéraire, investissement immobilière, prêt hypothécaire…).

Donc la notion de temps est l'un des facteurs de rentabilité. Plus le taux des arriérés augmente, plus le taux de rentabilité économique (la capacité de l'entreprise a réalisé des bénéfices par ces activités) diminue. Justifiée cette situation par la formule suivante :

$$\text{Re eco} = \frac{\text{Re eco}}{\text{Investissement}}$$

Quelles sont les difficultés rencontrées pour l'amélioration de la qualité du système d'information ? Ces problèmes sont fondés sur trois rubriques différentes, à savoir :

- traitement d'information,
- utilisation d'information, et
- exploitation d'information.

Le chapitre suivant portera alors sur l'analyse critique de problèmes liés au traitement d'information

CHAPITRE III Problèmes liés au traitement d'information

Afin de pouvoir présenter une analyse objective et fiable de ce problème, il parait indispensable de faire d'abord une présentation des faits relatifs à certains points qui, d'ailleurs feront l'objet de critiques :

Nous allons d'abord présenter le mode de traitement de l'information adoptée jusqu'à ce jour par le Service Recouvrement

Si tels sont les faits, nous allons essayer d'étudier ici d'une manière approfondie les problèmes relatifs à ces faits à savoir :

- l'insuffisance du traitement d'information, et
- la mauvaise circulation des informations

Section 1 : Insuffisance du traitement d'information

Nous avons effectivement constaté une insuffisance de traitement d'information dans cette société.

Il y a donc lieu d'analyser ce problème en essayant d'identifier les causes ainsi que les conséquences de cette défaillance.

Ainsi, nous avons retenu comme cause principale une lenteur de traitement au niveau du Service Recouvrement, mais surtout au niveau de saisies, et une conséquence « confusion de la gestion de la portefeuille »

1. 1 Lenteur au niveau des traitements et de saisies

La lenteur est due au problème du retard de la mise en place du réseau, c'est à dire, l'interconnexion entre l'ordinateur qui s'occupe des traitements comptables; et l'ordinateur qui traite les documents de recouvrement; le producteur et l'inspecteur.

Par ailleurs, l'absence du système d'information pose actuellement un grand handicap pour le traitement des informations au niveau du Recouvrement, en l'occurrence la tenue à jour du système comptable et du système de recouvrement.

L'insuffisance des matériels informatiques au sein de l'unité Recouvrement entraîne un retard considérable tant sur le plan résolution des problèmes que sur les traitements des contrats. Parfois les traitements se font manuellement ayant des conséquences sur la prise des décisions et la formulation des stratégies.

1. 2 Production tardive des résultats

Les informations en provenance du Département Informatique arrivent tardivement aux utilisateurs. Elles ne sont pas à jour et portent uniquement sur des situations passées.

Ce retard dans la sortie des résultats est un des grands inconvénients du système de traitement des données par lots actuellement.

Pour obtenir les données à jour dont les utilisateurs ont besoin pour les travaux de gestion, ils sont obligés d'effectuer un suivi manuel de la situation, parallèlement aux traitements informatiques.

Section 2 : Mauvaise circulation des informations

La mauvaise circulation des pièces ne permettait pas à la société de traiter efficacement les informations. La majeure partie des informations émane du manque des matériels fiables, et l'inexistence des règles régissant l'harmonisation de procédures du circuit des documents et d'informations, ceux ci arrivent aux vrais responsables avec un retard considérable où ils ne leur parviennent même pas.

Pour mieux analyser cette section, nous allons d'abord étudier les 2 causes de mauvaise circulation des informations à savoir :

- la longueur des circuits de traitement de l'information
- l'excès de tâches manuelles

Ensuite, nous évoquons la conséquence de ces causes c'est à dire le retard du traitement et sortie des informations.

2. 1 Longueur des circuits de traitement de l'information

Les circuits de traitement des informations actuels sont relativement longs.

Le système d'information est intimement lié à l'entreprise. Il lui est propre et doit être adapté à celle-ci, sa structure hiérarchique, mais aussi les rapports qui peuvent exister entre les membres de l'organisation. L'organigramme de l'entreprise ne suffit pas à comprendre comment fonctionne son système d'information, il faut analyser les flux de documents, le travail de chacun pour en élaborer une représentation fiable.
Certes, les contrôles effectués à chaque étape sur les documents en circulation permettent de minimiser les risques d'erreurs, mais ceci n'empêche le ralentissement de la circulation des documents.

La longueur des circuits est principalement due à la centralisation des informations au siège et au département informatique, ceci retarde le traitement des données et la sortie des informations.

2. 2 Excès de tâche manuelle

Les tâches répétitives routinières et fastidieuses effectuées par le personnel sont considérables. Par exemple, au niveau du service comptabilité : travaux de rapprochement, établissement de relevés manuels. Ces tâches administratives occupent largement les heures de travail du personnel.

De plus des problèmes d'engorgement et de retard se posent au niveau des divers services à cause du volume important des informations à traiter.

2. 3 Retard du traitement et sortie des informations

Le retard du traitement et la sortie des informations sont dus à la longueur des circuits de traitement de l'information. De plus; certaines tâches sont traitées manuellement ; et d'autres semi informatisées ; mais l'automatisation des tâches n'est que moins du quart du traitement.

Par conséquent, les informations nécessaires pour effectuer normalement le recouvrement n'est jamais à temps.

En d'autre terme ; le traitement et sortie des informations peuvent être un élément peu considérable ; mais son retard est un vrai handicap pour la bonne marche du système.

Enfin pour conclure cette section il faut souligner que l'ordinateur n'est qu'un moyen de développer des systèmes d'informations mais n'est pas le système d'information d'une entreprise. Voilà pourquoi il convient de parler de système informatique, comme une composante du système d'information.

CHAPITRE IV : Problèmes liés à l'utilisation d'information

Dans un premier temps, nous tenons à signaler que l'analyse des problèmes se réfère d'abord à une analyse théorique, elle sera ensuite mise en comparaison avec les faits.

C'est le résultat de cette comparaison avec notre analyse personnelle qui feront ressortir les problèmes.

Pour mieux fonder alors l'analyse critique de la situation existant, il est nécessaire de commencer l'étude par la constatation des faits.

L'analyse de ces faits nous conduit à faire ressortir les problèmes suivants :

- carence d'utilisation d'information
- insuffisance du partage d'information

Section 1 : Carence d'utilisation d'information

1. 1 Information filtrée

Ce problème vient du fait que les applications permettent de produire et que les données nécessaires à la production des résultats recherchés ne sont pas disponibles dans les fichiers de l'ordinateur et que leur saisie constituerait un énorme travail.

1. 2 Désorientation des informations

On a déjà mentionné qu'un bon système d'information c'est une bonne information au bon moment et à la bonne personne. Donc, l'orientation de l'information est très importante. Il faut poser la question : «est-ce que l'information est vraiment orientée vers la bonne personne ? ». Le problème se pose souvent quand un employé a besoin d'une information que quelqu'un est déjà transmettre par d'autre personne. Prenons par exemple, le changement d'adresse d'un client, l'information s'est orientée vers d'autres services mais non pas au secrétaire du service recouvrement qui s'est chargé des lettres de rappel. Par conséquent, l'assuré réclame car il n'a pas reçu l'avis d'échéance ni des lettres de rappel.

Pour cela il faut bien augmenter l'efficacité d'utilisation de l'information pour bien l'orienter.

1. 3 Prise de décision non fiable

On a déjà énuméré qu'il ne faut pas prendre une décision sur une fausse information. Mais suite à une information filtrée et la désorientation des informations, les responsables peuvent risquer de prendre une mauvaise décision car d'après la pyramide de décision, les décisions stratégiques proviennent toujours par les informations opérationnelles.

En effet, on peut dire que la conséquence des informations filtrées et la désorientation des informations est la prise de décision non fiable.

Section 2 : Insuffisance du partage d'information

L'insuffisance du partage d'information est due au :

- saisie tardive
- manque d'information

On va donc prendre un à un ces causes.

2. 1 Saisie tardive

Les documents comptables et état informatique ne sortent que tardivement. Le délai est en général de deux mois. En effet, les données comptables sont cumulées par lot jusqu'à la fin du mois et le département informatique dispose d'un mois pour le renvoyer au point de vente.

Pour obtenir les données à jour, le comptable dans ses travaux de gestion effectue un suivi manuel de la situation parallèlement aux traitements informatiques.

2. 2 Manque d'information

Trop souvent, les personnels travaillent de manière irrationnelle sans évaluer le coût d'une information et le temps qu'ils mettent à l'obtenir. Ils font les recherches d'information inconsciemment et il est rare que cette démarche soit le fruit d'un résultat stratégique. Malgré cette recherche, nous constatons durant notre passage qu'il existe toujours un manque d'information alors qu'elle est une ressource vitale pour le recouvrement. Ce manque est possible due aux insuffisances du partage d'information car certains interlocuteurs rencontrés constatent qu'ils n'échangent que peu d'informations au sein de leurs équipes de travail, et parfois, cette pratique correspond à la volonté de la direction elle-même qui ne souhaite pas que les chercheurs aient des échanges interpersonnels.

CHAPITRE V : Problèmes liés à l'exploitation d'information

Dans ce chapitre le problème est de deux à savoir :

- le manque d'exploitation d'information
- acheminement des informations non satisfaisant

Tout d'abord, nous allons étudier la manque d'exploitation d'information ; en suite l'acheminement des informations non satisfaisant.

Section 1 : Manque d'exploitation d'information

Le personnel qui s'occupe quelque fois la collecte de données n'est pas spécialisée pour cette tâche, et n'étant pas formellement appelé à exercer cette fonction.
En effet les données collectées par certains personnes ne permettent pas de répondre aux besoins d'une information immédiate, récente et certaine..

Section 2 : Acheminement des informations non satisfaisant

La question se pose, pourquoi l'acheminement de l'information est important. La question est simple, car la société est comme un système et un système est un ensemble d'élément en interaction. En effet, il existe le mot acheminement car aucune partie d'un système n'est indépendante des autres

CHAPITRE VI : L'entreprise comme un système.

Les informations de quelque nature qu'elles soient sont fondamentalement dans la vie de la société. Paradoxalement, leur acheminement est retardé pour diverses raisons. Autrement dit,

la transmission des informations qui devrait s'effectuer par des nouvelles technologies se fait encore par missive d'agents.

D'où, les causes d'acheminement des informations non satisfaisant sont :

- insuffisance des moyens de transmission
- négligence des personnels envers ces responsabilités

Insuffisance des moyens de transmission

Pour que les informations soient bien reçues par le destinataire, il faut avoir beaucoup des moyens de transmission. A présent, les moyens sont par téléphone ; fax ; ou les plantons. Or ces moyens ne sont pas suffisants.

Pour éviter donc tous ces problèmes, il faut renforcer le moyen de transmission d'information.

2. 2 Négligence des personnelles envers ces responsabilités

Il a lieu de signaler que certain retard est dû à la négligence des personnelles envers ces responsabilités. On voit souvent aussi des erreurs de saisie ou certains traitement d'information qui entraîne le mécontentement des clients.

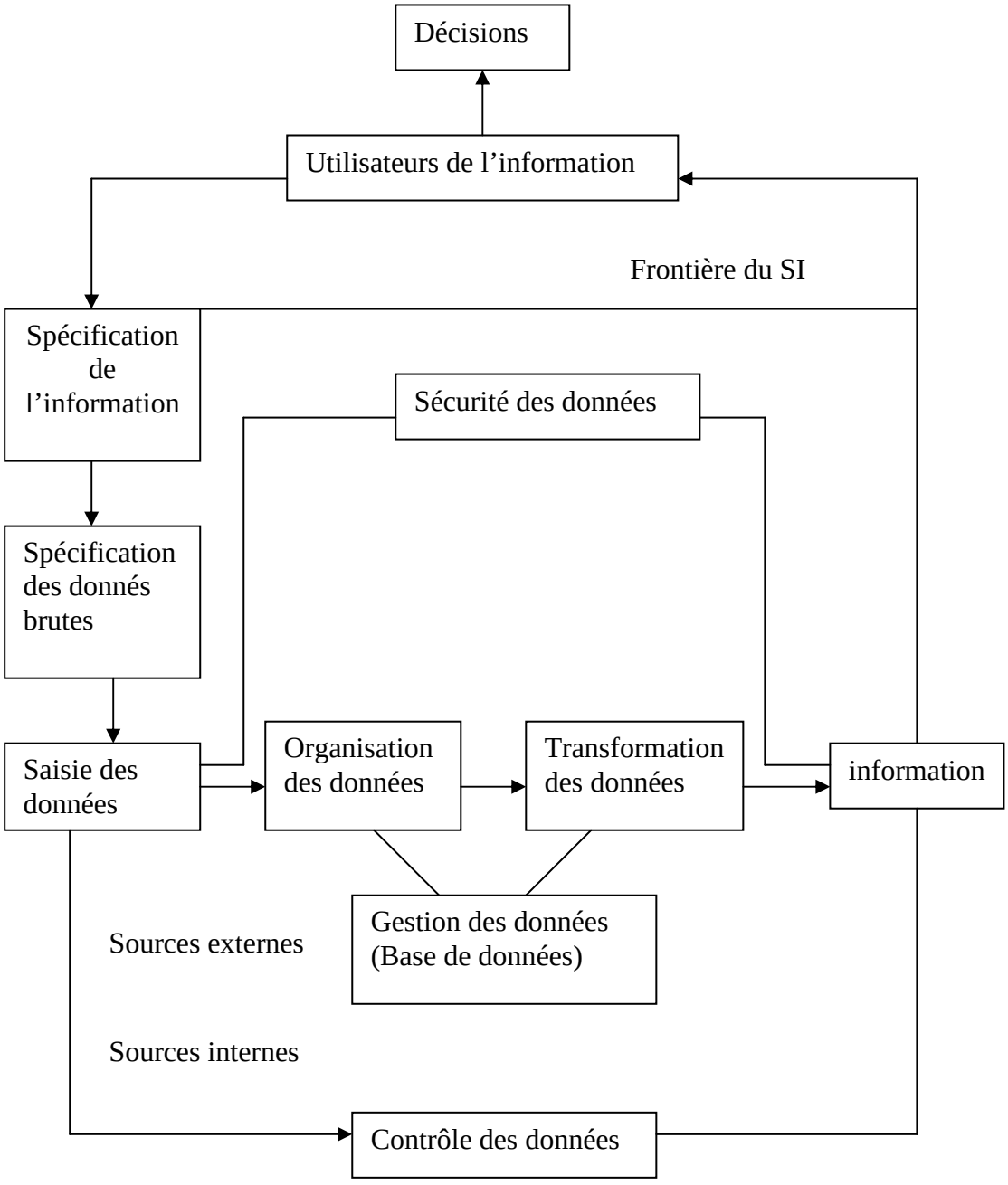
Mais le problème le plus grave envers le personnel c'est l'incapacité d'exploitation d'information.

En effet, il faut maximiser la formation des personnelles

2. 3 Structure du système d'information non formalisée

Tout d'abord, les activités du système d'information sont résumées par ce schéma

Activité du système d'information



On a remarqué que chaque activité du système d'information induit à des tâches bien déterminées. Alors qu'actuellement il n'existe pas d'organigramme du système d'information, donc les employés n'ont pas de fonction définie de celui-ci. Autrement dit, une structure trop souple qui ne désigne pas la personne précise pour faire la collecte des informations entraîne la non formalisation du système d'information

Pour conclure cette partie, nous pouvons dire que la constatation et formulation de tous ces problèmes sont les plus difficiles de notre recherche car il faut bien analyser la situation actuelle de la société avant de déterminer ces failles.

Mais quelque soit la nature des problèmes, les conséquences se finalise toujours sur un même point pour la société, c'est à dire :

- diminution du chiffre d'affaire
- limitation des activités de la société
- perte des clients
- réduction de la masse de placement

Néanmoins, tout problème correspond au moins une solution, ceci nous amené, compte tenu des problèmes précédemment effectués aux solutions qui seront proposées et développés dans la partie suivante.

Il est sans doute rassurant de penser que même lorsque l'on accroît la complication et l'état de pourrissement d'un problème, celui-ci trouvera toujours une solution de nature strictement technique.

Pour l'amélioration de recouvrement des primes, nous essayons de suggérer des solutions pour avoir un bon système d'information permettre la bonne information au bon moment et à la bonne personne

Pour atteindre l'objectif, nous proposons trois solutions à savoir :

- l'optimisation du traitement d'information
- utilisation d'information à la prise de décision
- exploitation optimale d'informations

CHAPITRE VII : Optimisation du traitement d'informations

Pour l'optimisation 2 étapes doivent être respectées c'est à dire :

- rationalisation du traitement d'information
- amélioration de la circulation des informations

Section 1 : Rationalisation du traitement d'information

1.1 Gestion des informations intégrées

L'introduction des technologies de l'information contribue à la transformation de la société, de ses méthodes et de l'état d'esprit des personnelles. Elles apportent une rapidité dans l'échange et le traitement de l'information, et réduisent le caractère formel et lent des procédures. Mais elles sont à la fois un révélateur et un amplificateur de ces transformations. Elles agissent en tant que révélateur dans la mesure où elles mettent en exergue les dysfonctionnements liés à la lenteur de circulation de l'information. Leur rôle amplificateur, quant à lui, vient du fait qu'en introduisant de nouvelles méthodes de travail et d'échanges

Tout d'abord, l'obligation étant, 2MI a intérêt de moderniser son système d'informatisation. Les nouveautés apportées concerneront ainsi à la fois les logiciels et les matériels informatiques puisqu'ils sont les outils les plus importants, après les moyens humains.

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES

Ensuite, le renforcement des matériels informatiques et le système d'information permet de consulter toutes les données et d'éviter les éventuelles erreurs sur l'envoi des lettres aux clients ou la nature de contrat du client….

Enfin, le tableau de bord, le papier quadrillé et autres données aura traité par le nouveau système ; ce qui va permettre d'accélérer le traitement, ainsi que d'améliorer le circuit des informations.

1.2 Saisie en temps réel des données

Le terme donné est utilisé pour qualifier l'information à l'état brute. C'est à dire, un ensemble de signes, de symboles ou d'images permettant de désigner des objets, des événements ou des concepts.

Un laps de temps de durée variable s'écoule généralement entre le moment de la saisie des données et celui les utilisateurs ont besoin des informations résultant de leur traitement. Prenons par exemple le retard d'arrivé du journal caisse entraîne le mise à jour manuel du tableau de bord et le papier quadrillé et évidement que ses traitement sur le machine sont ajournés aussi, mais entre temps des clients peuvent se réclament car ils ne sont pas figurer dans le fichier production.

De ce fait, la mise en place d'un système de traitement en temps réel, dans le sens strict du terme (traitement immédiat des données entrées ou traitement en mode dialogué) dont le coût serait plus élevé n'est pas indispensable, l'essentiel est que les traitements soient effectués suffisamment à temps pour permettre aux utilisateurs d'accéder à des informations à jour au moment où ils en ont besoin.

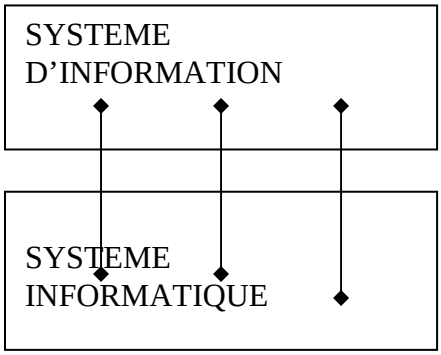
En outre, le système de traitement par lots est plus facile à exploiter. Le regroupement des données de production saisies, avant leur traitement permet par exemple :

- d'effectuer un dernier contrôle sur les données afin de détecter les éventualités erreurs et corriger avant la mise à jour des fichiers et l'édition de la facture, évitant ainsi des procédures de rectification plus compliquées.
- Une homogénéité des tâches effectuées au niveau des services : regroupement des opérations de saisie, de traitement, d'impression et de transmission des factures permettant un suivie plus facile de ces dernières.

1-3 passerelle entre informatique et information

L'attention requise par la mise en œuvre des technologies issues de l'informatique a trop souvent éclipsé les véritables fondements d'un système d'information. Or, la notion de système d'information a précédé les systèmes informatiques. Le **système informatique** est un ensemble de matériels et logiciels d'applications alors que le **système d'information** est une analyse du domaine du problème orienté "information". Autrement dit, Le système informatique est obtenu en adaptant le système d'information à un environnement de fonctionnement déterminé

Liaison entre système d'information et système informatique



. . . . . .

Quelles sont les questions que l'on se pose quand on a une réflexion système d'information ? Parce que finalement le système d'information et les systèmes informatiques sont totalement imbriqués... L'informatique est bien prise en compte mais en temps qu'outil

D'après G.BAUVIN, l'informatique conditionne largement l'architecture du système d'information de l'entreprise. On peut donc schématiquement distinguer trois grands types d'organisation :

- le SI avec informatique centralisée
- le SI avec informatique distribuée
- le SI avec informatique répartie

Chaque système présente certains avantages et inconvénients

- l'informatique centralisée : suppose un matériel puissant et une centralisation de la gestion. Le système est adapté aux matériels disponibles dans les années 1970. Les progrès de la conception architecturale des ordinateurs, des mémoires, et plus encore ceux des logiciels d'exploitation, ont rendu possibles la multiprogrammation, l'accès direct (traitement en ligne) et le temps partagé. Joint aux possibilités de transmission à distance (télétraitement), cela a permis la distribution de l'énergie informatique en dehors des salles d'ordinateurs et l'accès des utilisateurs eux-mêmes aux systèmes informatiques par l'intermédiaire de terminaux, d'abord totalement passifs, puis de plus en plus évolués, mais restant dans ce cas toujours totalement asservis à l'ordinateur central, c'est à dire ne pouvant fonctionner que connectés à celui-ci.
- l'informatique distribuée ou en ligne représente encore la seule solution possible pour un certain nombre de cas où de nombreux utilisateurs doivent accéder à des fichiers obligatoirement centralisés. En revanche, de tels systèmes, lorsqu'ils sont grands taille, deviennent assez vite complexes, donc coûteux à mettre en place et à gérer, nécessite des moyens centraux de plus en plus puissants, des logiciels de plus en plus élaborés et volumineux, et sont relativement fragiles du fait de cette complexité et de leur dépendance totale envers des moyens de transmission fiables et d'un prix acceptable.
- l'informatique répartie est bien adaptée à notre système d'information 2MI qui dispose d'un ou plusieurs micro-ordinateurs qui peuvent être utilisés soit en fonctionnement autonome

Section 2 : Amélioration de la circulation des informations

Puisque la plupart des informations sont à l'intérieur de la société, il convient de proposer la création d'un réseau au sein de la société pour faciliter la collecte des informations, la circulation rapide et finalement pour obtenir des informations plus fiables. Donc, on peut conclure que la mise en application d'un réseau « intranet » est la seule solution de bonne

circulation d'information. C'est pour cette raison que nous choisissons la solution « intranet » comme solution retenue.

Dans certains cas, la stratégie de communication de l'entreprise s'affiche clairement et tout est mis en œuvre pour que l'information circule, le plus souvent par le biais d'un réseau interne d'entreprise, type réseau Intranet

1.1 Autorisation à l'accès à l'information

Le responsable peut accorder les personnelles à accéder à des informations qu'ils ont besoins. Sur cet aspect, le problème se fonde sur la mauvaise volonté des hiérarchies et de bureaux à partager l'information.

Pendant notre étude, on constate que le service recouvrement ne peut pas capter les informations à la caisse (journal caisse) ou dans des autres services. Il est vrai que ces recherches d'information peuvent entraîner des plusieurs failles. Mais pour éviter cette lacune, on peut la sécuriser.

On peur citer quelques précautions à prendre comme :

- d'assurer leur confidentialité en n'autorisant un accès qu'aux personnes habilitées,
- de lutter contre l'altération ou le vol (attaque virale, piratage et vandalisme), de protéger le contenu même de l'information transmise,
- de réglementer les entrées et sorties d'information via le réseau (pollution et fuites),
- de mettre en œuvre un plan de secours en cas de sinistre...

2.2 Automatisation de toutes les donnés

L'informatique est un moyen de développer ces systèmes en automatisant le traitement des données. L'informatique doit donc permettre une baisse du coût de traitement des données, en accroissant le volume des informations dont l'entreprise va pouvoir disposer, et en allouant aux personnes qui pourront en faire le meilleur usage. Etudions les grandes fonctions que les systèmes informatiques peuvent remplir :

Saisie : toute donnée, avant de pouvoir être utilisée, doit être saisie. La saisie correspond à l'ensemble des entrées dans le système d'information. Une saisie traduit un événement se produisant au sein de l'entreprise. Le DT doit s'assurer de la fiabilité de l'information saisie, la vérifier, et éviter la redondance (qu'une information saisie une fois ne soit pas à nouveau ressaisie par un autre agent)

Sauvegarde : l'information, après avoir été saisie, et avant d'être traitée doit être sauvegardée. Cette opération permet de conserver les données avant de les traiter, mais aussi de mémoriser également les informations traitées pour mieux les retrouver. Ces dernières pouvant constituer des preuves. Cette phase ne se limite pas simplement à la création de fichiers dans une base de données pour stocker l'information, mais nécessite une réelle attention de la part du concepteur pour proposer une solution permettant de ne pas perdre d'information en cas de panne ou de malversation.

Traitement : une fois les données et stockée, il nous faut la traiter pour lui donner sa valeur ajoutée qui la transformera en information. Cette transformation est le traitement qui revêt deux aspects majeurs : transformation des données pour leur donner une pertinence et une signification, affectation de cette information aux bonnes personnes et aux bons moments

Les traitements automatisés ont comme avantage, nous l'avons vu, d'accélérer la manipulation des données et d'accélérer la circulation de l'information au sein de l'entreprise.

2. 3 Performance de traitement et sortie des informations

L'autorisation de certain personnel à capter des informations dans autre service permet d'écourter certains circuits et amener à une sortie d'information à temps car la rapidité de mise

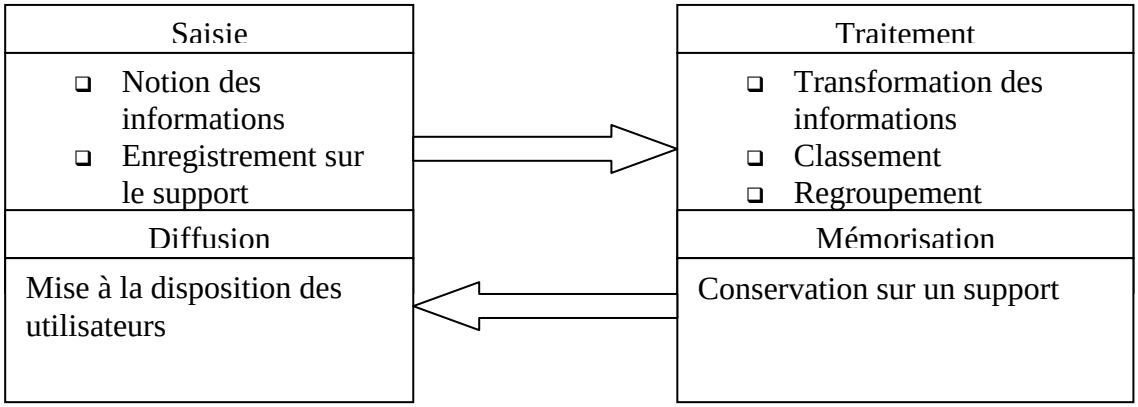
à disposition des informations est le premier critère à respecter. Mais tout le captage d'information doit protéger par un mot de passe ou un login.

Si l'automatisation de toutes données et le captage des informations sont respectées les informations sont bien sorties au bon moment.

Enfin, pour l'optimisation du traitement d'information, nous proposons les 4 phases suivantes :

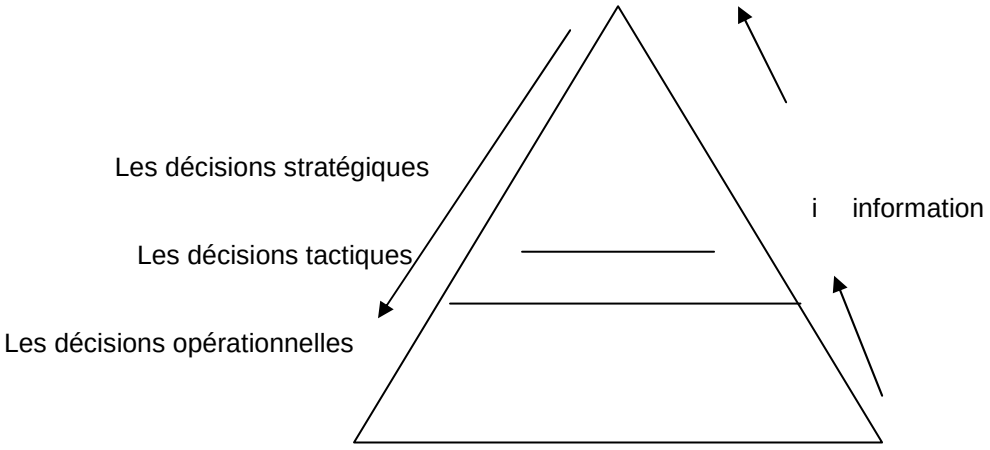
- la saisie
- le traitement
- La diffusion
- la mémorisation

Traitement d'information



CHAPITRE VIII : Utilisation d'informations à la prise de décision

Notre proposition va consister à utiliser les informations à la prise de décision. Pour ce faire, nous proposons d'abord la figure ci-dessous dite « Pyramide de décision » qui doit adopter par la société pour l'obtention d'information fiable et une bonne décision.



En faite, nous proposons 2 solutions :

- utilisation suffisante d'information
- rénovation des services en connexion

Section 1 : Utilisation suffisante d'information

Un chef d'entreprise et les décideurs dans l'entreprise, par définition, sont constamment appelés à prendre des décisions, et pour prendre les bonnes décisions, ils doivent pouvoir compter sur un système d'information efficace. Il est donc nécessaire pour les décideurs d'aller à de plus amples informations.

1. 1 Perfectionnement de collecte d'information

Avant toute choses, il a lieu de noter qu'il n'est pas fiable de prendre une décision sur une information fausse.

L'un des points importants que l'on doive garder à l'esprit lors de la conception d'un système d'information est la destination des informations collectées. Elles doivent être aussi brèves et concises que possible.

Afin de déterminer la pertinence et l'importance des informations que doit fournir le SI, les utilisateurs du système doivent être identifiés à chaque niveau. Il est utile de commencer par examiner les types de décisions effectivement prises par l'organisation, les personnes qui prennent ces décisions, et de quelles informations ces personnes ont besoin pour prendre des décisions intelligentes et pertinentes. Ainsi, on peut déterminer quelles informations sont nécessaires à chaque niveau de l'organisation et quelles informations doivent être transmises au service de gestion suivant.

1. 2 Efficacité d'utilisation des informations

Aujourd'hui, l'information qu'on rencontre au service recouvrement n'est plus rare. Au contraire, elle devient de plus en plus abondante et très accessibles. Le problème est de la trouver, de la sélectionner, de l'interpréter. Les organisations en accumulent de plus en plus ; elles veulent faire émerger du sens de ces grandes masses d'informations, les mieux exploiter pour leur savoir-faire et les utiliser pour leur donner un atout concurrentiel. Cette demande s'est déjà traduite par une évolution des systèmes interactifs d'aide à la décision (SIAD)

Récemment., l'objectif est de mettre à la disposition de l'utilisateur/décideur la bonne information, au bon moment et sans qu'il n'ait besoin d'en faire la demande. Autrement, il s'agit de transformer une information en une connaissance qui ait un sens dans un contexte donné. Afin que l'utilisateur/décideur y trouve rapidement un bénéfice et que l'entreprise améliore son efficacité opérationnelle.

1. 3 Illustration du « système en temps réel »

Malgré les désaccords fondamentaux, un système en temps réel est un système dans le quel :

- les informations sont stockées sur un équipement à accès aléatoire
- les informations sont mises à jour suffisamment fréquemment pour être jugés comme valables à tout moment
- les informations peuvent être retrouvées aussi rapidement qu'on le désire

L'accès aux divers fichiers devrait être à la portée de tous les utilisateurs intéressés à tout moment (mise à disposition simultanée des données d'intérêt commun).

La mise en place de base de donnée accessible en temps réel permettrait d'atteindre ces objectifs par des nombreux avantages :

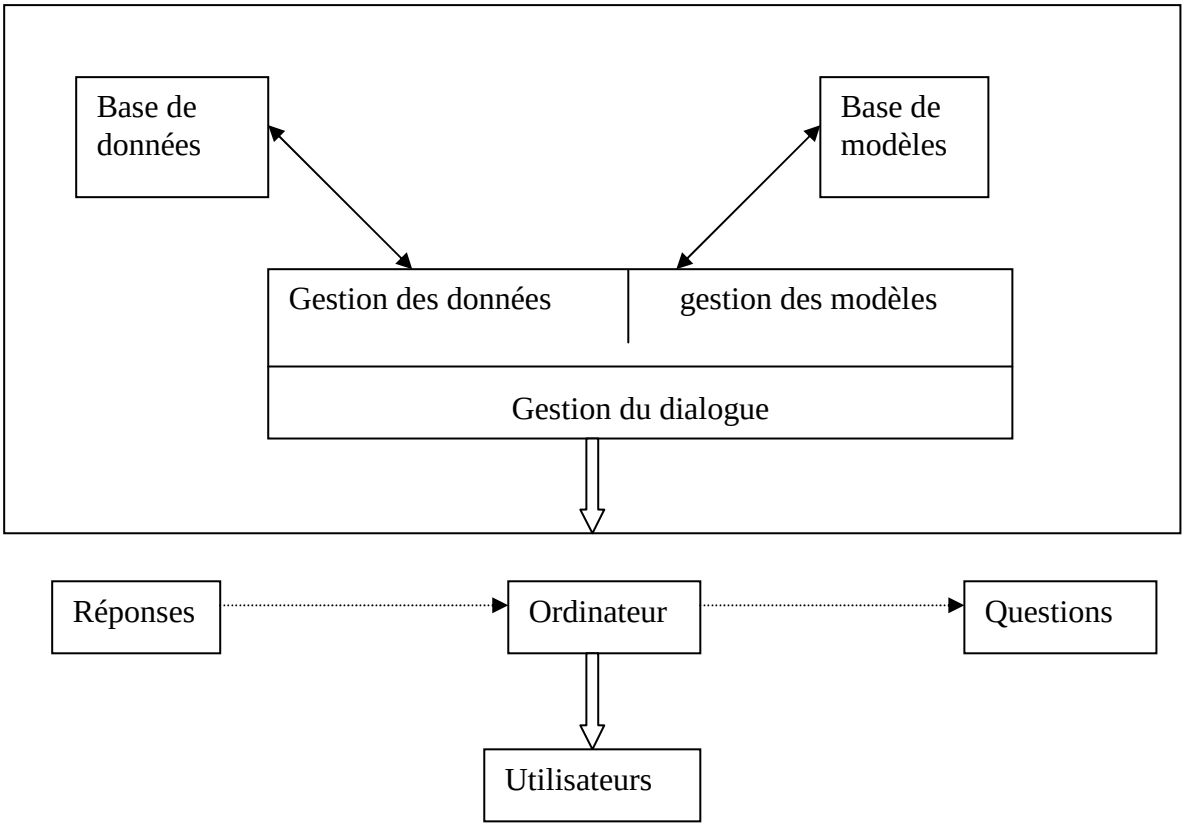
- Non redondance des données et mis à jour unique de celle-ci
- indépendance des donnés des programmes, des applications qui les utilisent
- intégrité et sécurité des données

Ce modèle du système en temps réel facilite la prise de décision car l'information est bonne et au bon moment.

De plus, pour aider les responsables à mieux prendre une décision, nous proposons à la société d'installer un logiciel compatible au SIAD.

Voici un schéma de la structure d'un SIAD

Structure d'un système Interactif d'aide à la décision (SIAD)



Gestion des données
La structure type de la figure montre le rôle des ces 3 modulecomplir.
Gestion des données
Le logiciel peut rechercher des données, les extraire et les présenter sous forme demandée, il peut être amener à communiquer avec des données d'origines diverses.

Gestion des modèles

Le logiciel peut disposer de plusieurs modèles qu'il utilise à la demande, l'ensemble des modèles utilisables constitue la base de modèles du SAID

Gestion du dialogue

Le logiciel doit assurer le traitement des questions posées par les utilisateurs, dans un langage commode, et également l'affichage des réponses dans des formats adaptés.
Pour couronner le tout, l'information est à la base de toute prise de décision. Elle découle à la fois le taux de satisfaction de la clientèle ; la notion de rentabilité. ..C'est la raison pour laquelle toute société ne peut que tirer avantage d'une meilleure utilisation des informations. Ce domaine d'activité est divisible en 4 étapes différentes :

- Recherche d'informations
- Récupération des informations en temps réel

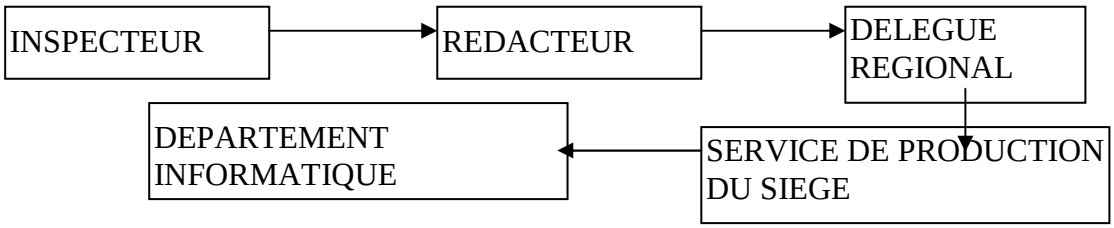
- Manipulation des informations
- Partage des informations

Section 2 : Rénovation des services en connexion

Il a lieu de signaler que les services en amont du traitement informatique sont

(Inspecteur, rédacteur, délègue régional, service de production du siège, département informatique) présenter par ce schéma :

Les services en amont du traitement informatique



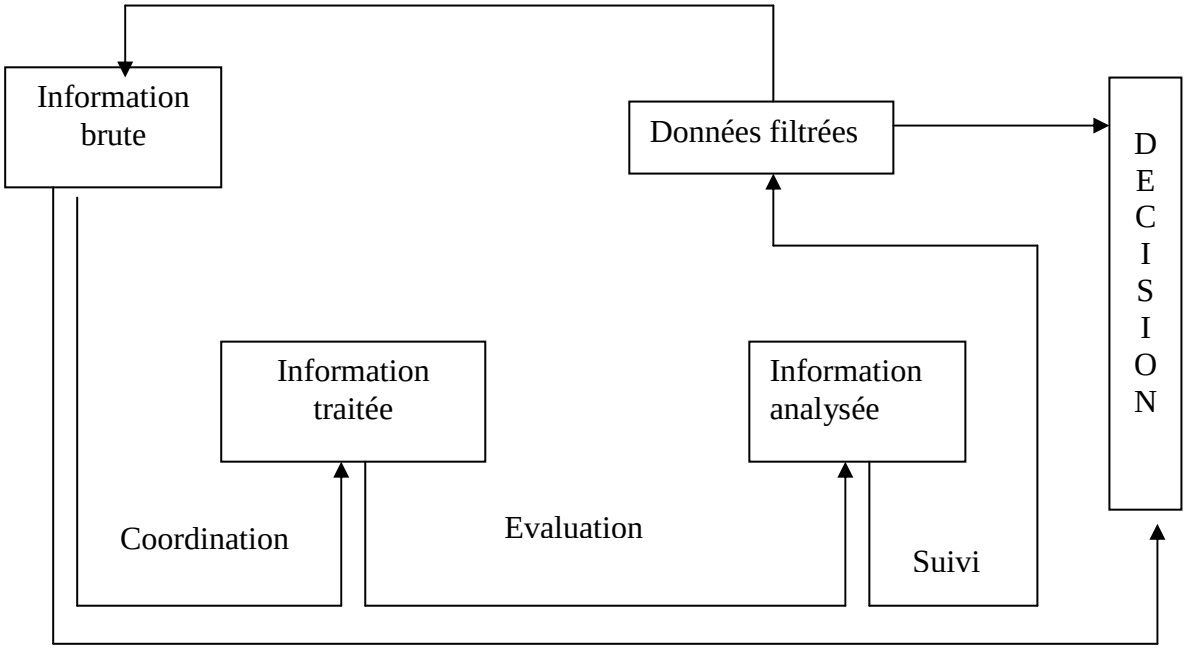
Et aussi le circuit en aval du traitement informatique dont le schéma est comme suit:

Le circuit en aval du traitement informatique

Donc pour éviter le retard, il faut utiliser les informations à temps pour ne pas non plus retarder la décision qu'on doit prendre.

Pour mieux approfondir la rénovation et pour avoir le meilleur partage d'information, nous proposons à la société de diffuser l'information suivant ce schéma

Diffusion des informations



2. 1 Utilisation des informations à temps

Puisque que le bon système d'information est une bonne information au bon moment et à la bonne personne. Le temps est donc un élément essentiel du SI, c'est pour cela que tous les services en amont ou en aval doivent manipuler toutes les informations disponibles afin que le département informatique ne commette aucune erreur.

2. 2 Recherche des informations nécessaires

Tout d'abord, l'information permet de guider le chef d'entreprise et donc de dégager des bénéfices. La recherche de l'information devient stratégique car elle est une ressource vitale pour l'entreprise. Les informations proviennent de plusieurs sources répondent à plusieurs besoins et concernent des horizons différents.

Tout d'abord, on peut distinguer 3 besoins d'informations en gestion que demandent chacun un type d'informations bien précis :

- au niveau supérieur se pose le problème de savoir quels sont les objectifs à atteindre pour l'entreprise
- au niveau intermédiaire est celui du pilotage de l'entreprise
- enfin le niveau inférieur est celui du contrôle opérationnel

Voici un tableau récapitulant les caractéristiques des informations qui répondent aux besoins de chacun des trois niveaux de l'entreprise.

Tableau°5 : les caractéristiques des informations

Type	**Niveau stratégique**	**Niveau pilotage**	**Niveau contrôle opérationnel**
Age	Variable	Journalière à annuelle	Instantanée à journalière
Coût	Elevé car découle d'études ou recherches	Moyen car une partie est automatisée	Très faible car automatisé
Rapidité	Lente car doit être analysée	Variable	Immédiate
Accès	Réservée à la direction	A l'ensemble des cadres	Propre à chaque service
Lisibilité	Mauvaise car imprécise	Lisible car précise	Très claire car précise
Fiabilité	Peu fiable car imprécise	Bonne	Fiable car précise

Ensuite, il faut répondre à la question «quelles sont les informations nécessaires? »

Dans l'ensemble, elles intéressent conjointement plusieurs services et elles doivent être disponibles au service informatique.

Le besoin d'information actuel résulte d'un certain nombre de facteurs :

- Besoin de traitement rapide permettant de disposer dans l'immédiat des informations nécessaires à la gestion.
- Forte augmentation des informations à traiter et à gérer, liée à l'extension de la porte feuille et au nombre sans cesse croisant des clients
- Nécessité de libérer le personnel des tâches manuelles administratives routinières et répétitives, pour se consacrer davantage aux actions commerciales

Le but est alors d'utiliser l'information pour :

- améliorer le service à la clientèle et renforcer l'action commerciale
- automatiser le maximum des procédures manuelles possible
- améliorer le système de traitement de l'information

En conclusion de ce chapitre, on peut comparer l'information à un flux qui traverse la société comme les flux monétaires ou de biens. Nous avons vu que l'information est vitale, qu'elle provient de sources diverses et doit être affectée aux bonnes personnes pour pouvoir dégager de la plus value.

CHAPITRE IX : Exploitation optimale d'informations.

Suivant le mode d'exploitation souhaité, divers outils décisionnels se grefferont sur cette structure informationnelle :

Le module de recueil des données suppose la définition des besoins de l'entreprise

L'information collectée n'est, généralement pas accessible directement aux membres de l'organisation, ils doivent l'interpréter et exploiter suivant un ensemble de savoirs et de savoir-faire hétérogènes.

Section 1 : Maximisation d'exploitation d'informations

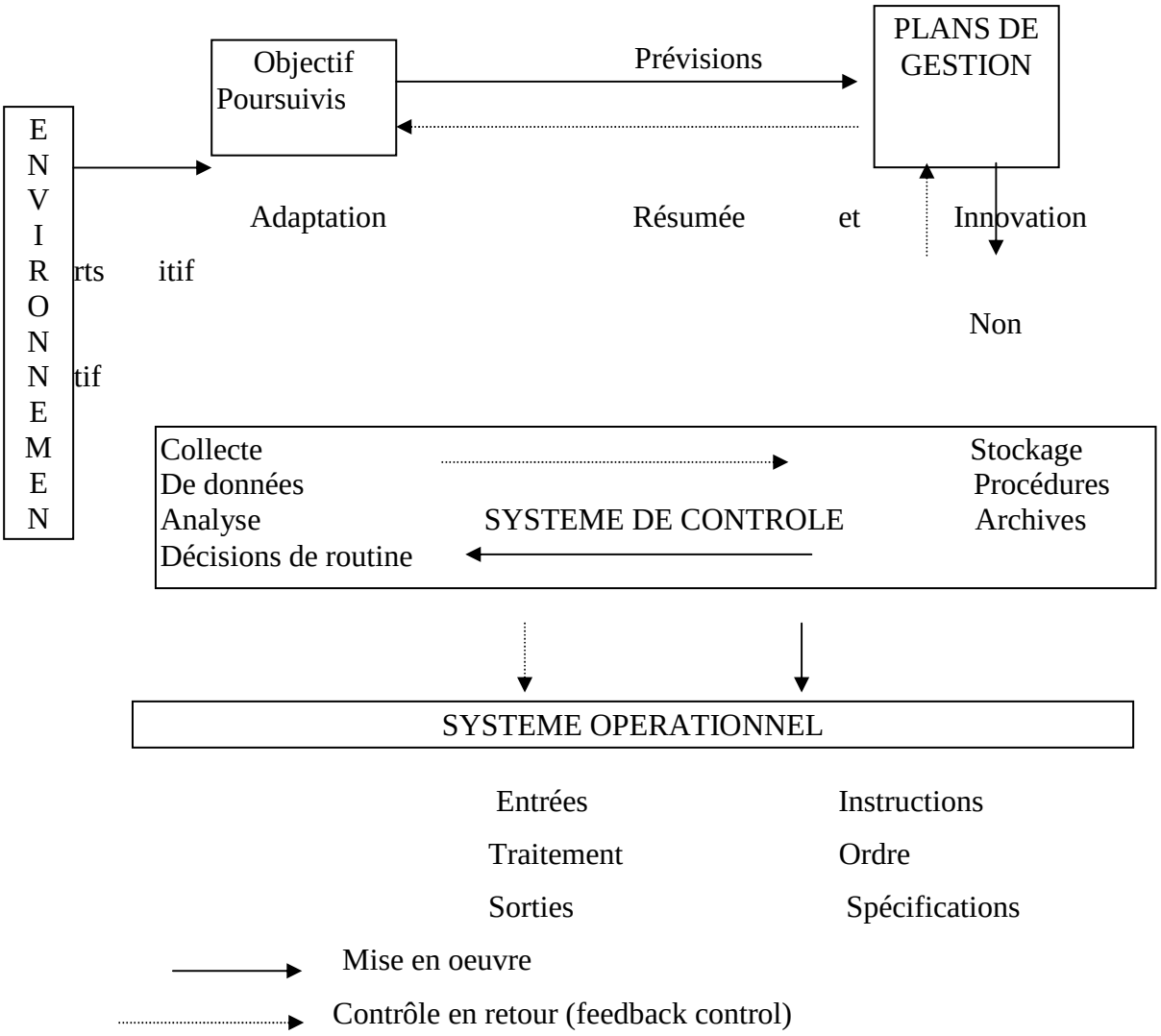
Les informations à exploiter doivent être fiables c'est à dire qu'elles présentent une certaine cohérence suivant les besoins des utilisateurs, toujours disponibles à tout moment, faciles à interpréter. Le département informatique est le service pilote de toute exploitation d'informations, donc il est préférable de le renforcer.

1. 1 Augmentation du partage d'informations

Dans cette section, nous nous placerons successivement à partir de deux points de vue du partage d'informations. Dans un premier temps il s'agit de considérer l'utilisateur, organisant son propre système d'information en interrelation avec le système d'information de l'entreprise. Dans une deuxième partie l'angle d'étude adopté est celui du processus d'intégration informationnelle mis en place par l'entreprise, organisant, par des dispositifs et procédures de formalisation, la mise à distance du système d'information personnel ou local. Nous conclurons sur la complexité du partage de l'information, et plus spécifiquement sur ce passage du local au global. La démarche vise un objectif, celui d'une meilleure organisation du travail rendue possible grâce au partage de l'information**.**

Ainsi, le partage d'information doit tenir compte le flux d'information dans la société. Voici un schéma qui détermine le flux d'information que doit adopter par la société.

Le flux d'information



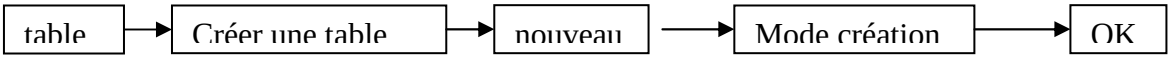
LE FLUX D'INFORMATION DANS UNE ENTREPRISE

1. 2 Optimisation de la gestion de trésorerie

L'optimisation de la gestion de quittance, c'est mettre en parallèle du classement par bac à quittance un fichier quittance pour titre de vérification et pour facilité la gestion de la fonction. Ce fichier peut traiter par un logiciel ACCESS ou EXCEL.

Prenons par exemple l'automatisation par « ACCESS » n les étapes réduites sont comme suit :

Création de la table



1.3 Rénovation de gestion de la fonction

- Réduction des tâches manuelles administratives en matière de travaux de rapprochement ; suppression de la régularisation manuelle des polices révisables et ajustables ; minimisation des consultations de dossiers classés
- Diminution des documents et fiches (ex : fiche d'intervention)
- Aplanissement de nombreux problèmes liés à la transmission tardive des informations et aux retards des mises à jour
- Amélioration des prestations offertes à la clientèle, ex : délais d'attente réduits ; réponses rapides à ses besoins
- Accès direct aux informations réduisant la transmission des supports physiques.
- Gain de temps comme la recherche rapide d'information sur ordinateur ; réduction des tâches manuelles.

Section 2 : Acheminement des informations par intranet

2. 1 Renforcement des moyens de transmission

Le moyen plus performant pour la transmission de l'information est l'intranet.

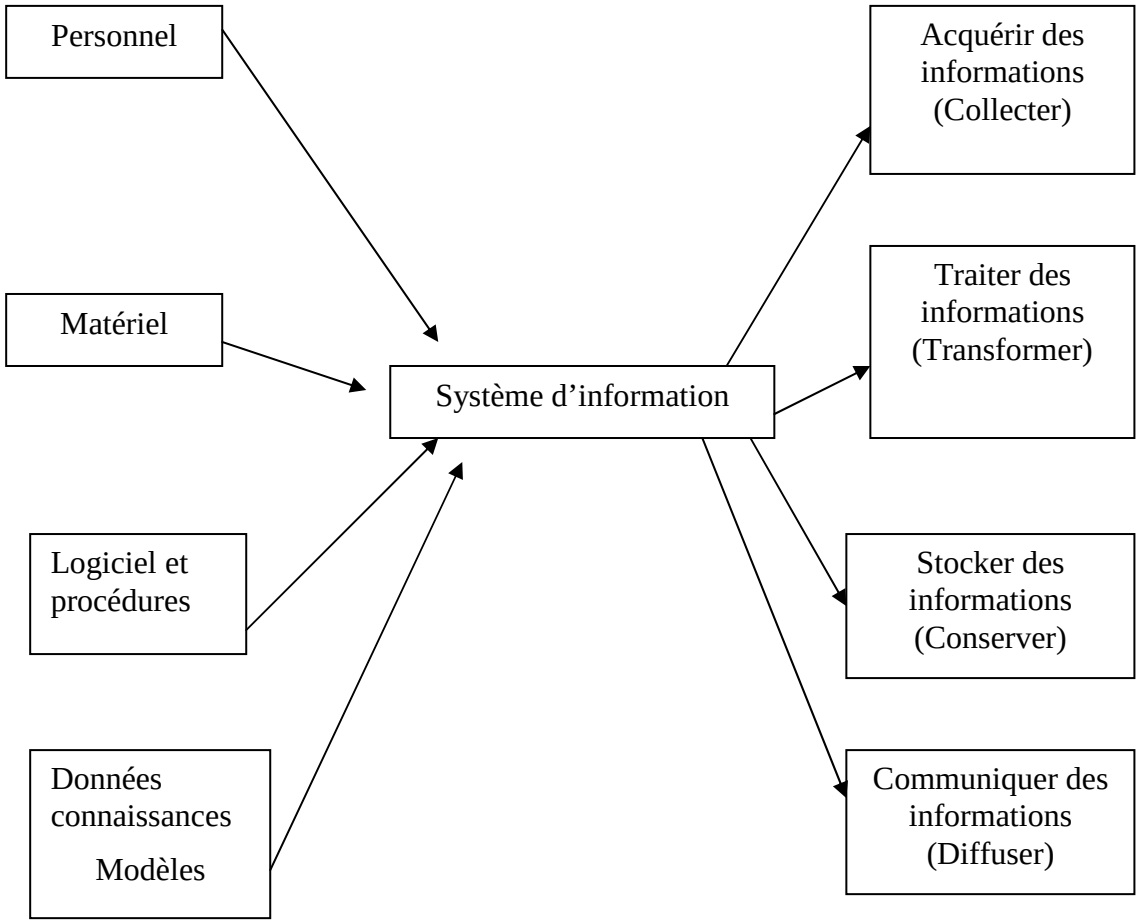
2. 2 Maximisation de formation du personnel

Cette formation devra permettre d'améliorer davantage la capacité individuelle du personnel et aussi pour accroître la productivité de celle-ci dans l'entreprise.

2. 3 Intranet appliquées au SI

Avant tout, le schéma d'un Système d'information est comme suit :

Schéma d'un système d'information



On constate sur ce schéma la présence d'un logiciel et procédures. En effet, il faut trouver une solution d'un logiciel très compatible pour la bonne marche d'un SI .Cette solution d'accès à tout le S.I. au format universel du web s'appelle l'intranet.

Sur un intranet, un portail d'entreprise offre un véritable bureau virtuel personnalisé accélérant l'accès à l'information, facilitant les onctions :

- accès intégré aux applications et données du système d'information.
- gérer les formulaires internes à l'entreprise (congés, réunions, achats, formations, mutations, etc.) et les workflows
- environnement de travail collaboratif sécurisé - communication interne

- partage et gestion des connaissances
- fidéliser l'utilisateur, faire revenir de manière très fréquente

Notons, en conséquence, qu'un intranet n'est pas un "Internet local".

Avant d'examiner la structure d'un intranet, et les conséquences de son installation, il nous faut définir le concept de client - serveur.

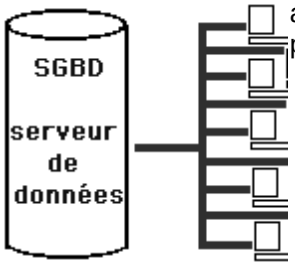
➢ Le client serveur

Les techniques client serveur s'inscrivent dans l'évolution des architectures informatiques en entreprise. Le Client Serveur est une application qui fait dialoguer deux programmes de traitement et de présentation, au lieu de gérer un harem d'esclaves du mainframe.

Client SGBD sur le serveur + Réseau de micros clients

La partie générique des applications réside sur les serveurs :

stockage et indexation de l'information dans de grandes bases de données, etc.



La partie spécifique des applications est reportée sur le poste client :

façon de présenter un tableau sous forme de graphique, vérification de l'orthographe, etc.

Le client serveur permet alors de répartir la charge du traitement entre les machines :

Les machines client gèrent l'interface utilisateur	La machine serveur gère les données
Le réseau gère le transport des messages	

A cela s'ajoute du middleware qui assure la manipulation des données entre client et serveur, par exemple qui assure la consolidation des bases de données répliquées (comme un agenda) :

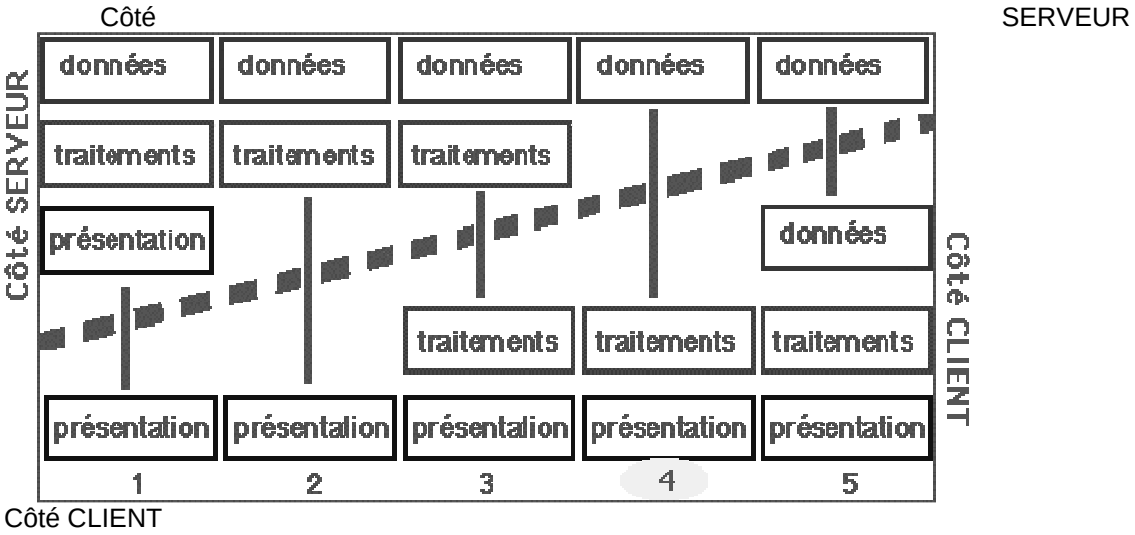
Les machines client gèrent l'interface utilisateur	La machine middleware gère les applications d'accès aux données (localité, intégrité, formats,...)	La machine serveur gère les données
Le réseau gère le transport des messages entre les clients et le serveur d'applications	Le réseau gère le transport des messages entre les serveurs d'applications et de données	

Le concept central est alors le réseau et non plus les terminaux. Est Client Serveur une application

- qui fait appel à des services distants
- par échange de messages (requêtes)
- et non par échange de fichiers.

Le "schéma du Gartner Group" permet de distinguer les diverses formes du client serveur :

Schéma du Gartner Group



Côté CLIENT

L'idée de base d'un intranet est donc de réaliser le client serveur universel en utilisant les standards d'Internet, particulièrement en accédant à l'ensemble du système d'information de l'entreprise par un simple butineur standard.

En effet, la présence du serveur donne accès aux fonctions du Système d'Information pour :

- Applications classiques de gestion : EDI (échange de données informatisées).
- Plate-forme de travail coopératif, ingénierie simultanée, suivi de projets, gestion de connaissances.
- Espace de stockage de données, rubriques d'informations variées des données de l'entreprise, classées par thèmes ; notes et circulaires ; tableaux de bord ; aide à la décision ; etc., jusqu'au journal interne
- Espaces d'informations volatiles, gestion et synchronisation d'agendas.
- Annuaire

En guise de conclusion, avoir mis en place un intranet simplifie l'installation et l'administration des applications du système d'information de la société.

CHAPITRE X : Solutions retenues et résultats attendus

Pour rendre plus opérationnelle la recherche , nous essayons de participer à l'optimisation du système d'information par la mise en place d'un « intranet » car le SI exerce une fonction de communication entre les différents acteurs de l'entreprise et leur permettant d'enregistrer des évènements et de traiter les informations. De plus, le système peut avoir besoin d'accéder à des informations en temps réel. Il faut donc organiser le SI de la société pour qu'il puisse délivrer certaines informations sans délai. Et on a souvent besoin d'un accès aux informations de manière instantanée et seule l'informatique nous permettra de répondre à ce besoin.

Pour cela, nous proposons des solutions concrètes qui sont disposés à être appliquée, c'est la mise en place d'un intranet.

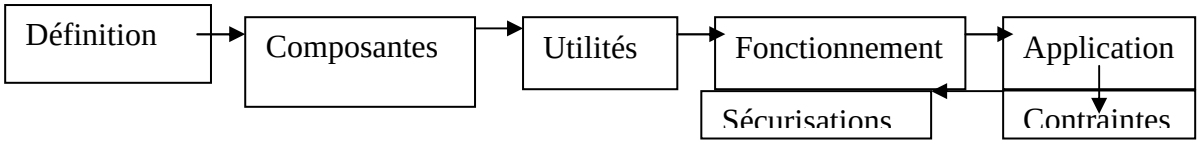
Ces suggestions sont énumérées en allant de la solution fondamentale vers celles en découlant avec les résultats attendus qui sont les raisons même de cette recherche.

Section 1 : Solutions retenues

1. 1 Mise en place d'un intranet

Un intranet facilite les projets de type collaboration de groupe, la publication de documents dynamiques, l'accès aux systèmes transactionnels. La mise en place d'un Intranet permet à chacun de devenir acteur par la mise en ligne de documents intéressant l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise ou du service.

Les étapes de la mise en place de l'intranet sont donc le suivant :



Ces 7 étapes doivent être respecté pour que la mise en place soit réussisse. Nous allons maintenant analyser un à un ces étapes.

1-1-1] Définition

On peut définir l'intranet de plusieurs façons :

L'intranet est aujourd'hui la mise en place des applications nées du réseau interne et du protocole TCP/IP (Serveurs d'information WWW, Messagerie, Groupware) dans des contextes de réseaux de l'entreprise.

L'intranet est aussi un réseau qui relie les ordinateurs d'une entreprise et permet à ses utilisateurs de consulter des données et de communiquer entre eux. Le réseau intranet n'est utilisable que pour la structure interne d'une entreprise.

Un Intranet peut définir aussi comme l'union de tout ou partie des technologies et des infrastructures d'un réseau local (LAN - local aéra network) et de l'Internet. Ceci pour des besoins de transport, de traitement, de distribution et de présentation de l'information interne à un groupe d'utilisateurs identifiés au système d'information de leur organisation.

Il constitue en outre un point d'entée unique au cœur même d'une entreprise et de ses applications.,

1-1-2] Composants d'un intranet

Sur le plan technologique, un intranet est constitué de plusieurs composants :

- L'infrastructure du réseau
- Des serveurs
- Des documents
- Des navigateurs et des applications

- **L'infrastructure du réseau**

Le réseau forme l'Épire dorsale de tout intranet. Il fournit la connexion nécessaire à l'accès aux informations provenant de différents endroits d'une entreprise. Comme l'internet, l'intranet utilise un protocole réseau appelé TCP/IP (Trasmision Control Protocol / Internet Protocol) pour établir la communication. Le TCP/IP fournit un nom unique aux machines connectées au réseau (par le biais des adresses IP). Il fournit également un mécanisme grâce auquel les machines sont localisables et susceptibles de communiquer entre elle.

Un intranet utilise également un second protocole appelé « http » (HyperTexte Transfer Protocol) qui sert à la trasmission des textes ; images et hyperliens (liens vers d'autres documents électroniques) associés au page web. Nous pouvons nous représenter le TCP/IP comme étant le facteur générique permettent aux machines de communiquer sur le réseau, et

« http » comme étant le fil conducteur permettant de transférer les informations web sur les machines.

- **Les serveurs**

Une fois le réseau en place, le prochain composant d'un intranet est le lieu de stockage des informations. En règle générale, les informations sont stockées sur un ordinateur référencé sous le nom de serveur web. Le serveur conserve les documents et répond aux demandes des utilisateurs en matière de localisation des documents.

- **Les documents**

Le contenu effectif d'un intranet est enregistré dans des documents. Le format par défaut utilisé pour ces documents est appelé HTML (Hyper Texte Markup Language) .

L'HTML présente des avantages :

- Les documents HTML sont petits et de ce fait, facilement transmissibles sur un réseau

- Le format texte MTML n'est pas lié à une plate forme spécifique. Les serveurs et clients sont tous deux en mesure d'utiliser n'importe quel système d'exploitation

- Le format HTML est plus ou moin standard public ayant engendré les outils de nombreux fabricants.

Bien que les documents HTML soient le composant clé d'une solution intranet, d'autres types de document sont susceptibles de jouer un rôle important.

1-1-3] Utilité de l'intranet

Intranet permettent une meilleure diffusion de l'information et offrent un accès facile et rapide

L'intéressant dans la richesse d'un intranet, c'est que chaque acteur de l'entreprise puisse facilement et par lui-même partager ses informations avec les autres, sans passer par un système lourd de "communication interne - contrôle hiérarchique". Un intranet implique en fait des employés "consommateurs de ressources" et d'autres "producteurs de contenu".

Le consommateur peut à tout moment se transformer en producteur pour les informations dont il dispose, mais le miracle de la transformation ne se produit pas toujours spontanément..

Dans une entreprise, si la décision vient naturellement des sommets, l'information ne vient pas que d'en haut. Une part essentielle des informations intéressantes et utiles est celle que partagent les employés qui ont accumulé expériences et connaissances. Ils ont créé le savoir-faire de l'entreprise, et ont contribué à en modeler l'image. La capitalisation de ces savoirs et savoir-faire est la tâche du Knowledge Management. L'intranet peut en être un support et le démultiplicateur, l'action du Knowledge Manager étant nécessaire pour impulser la dynamique et maîtriser le processus.

L'intranet améliore notablement la communication interne, et réduit la rétention d'information.

Mettre en place un intranet modifie donc fortement l'organisation de l'entreprise et change sa culture.

Reprenons les 4 points mentionnés ci-dessus, c'est à dire : Recherche d'information

- © Récupération des informations en temps réel
- © Manipulation des informations
- © Partage des informations et voyons en quoi l'intranet peut s'avérer intéressant.

➢ Recherche d'informations

L'intranet offre un point d'accès unique à des données stockées des différentes manières dans différentes entités.

Il est possible de localiser rapidement les informations par le biais d'une organisation hiérarchique, et d'établir des recherches et des liens directs entre les sources.

L'intranet joue le rôle du «carnet de route » d'une application, il peut s'intégrer aussi bien de documents non structurés, que des larges applications traditionnelles.

Il permet également d'unifier les informations conservées à divers emplacements, simplifiant la recherche d'information.

- Récupération des informations en temps réel

L'intranet supprime une grande partie des frais d'impression et de distribution des documents. Les utilisateurs ont la possibilité de prendre connaissance des possibilités de prendre connaissance des documents les plus récents de leur bureau.

- Partage d'informations

L'intranet facilite grandement le partage d'information. Illustrons à l'aide d'exemple : l'intranet incluse des groupes de discussion publics dédiés au partage d'idées sur des projets, des clients ou des produits particuliers. Il est également très facile de contacter toute personne de la société.

D'un point de vue plus général, chaque personne a la possibilité de publier des informations sur l'intranet de son Entreprise.

Donc, les personnels ont la première en tirer profit puisque la combinaison de deux outils tels qu'une messagerie et un Intranet permettent d'inciter les personnels à découvrir qu'ils ont intérêt à travailler ensemble.

1-1-4] Fonctionnement de l'intranet

Le web a déjà quasiment tout ce qu'il faut pour dialoguer avec les systèmes d'informations. Prenons l'exemple des requêtes dans un moteur :

Une fois le formulaire rempli, cliquer sur "search" provoque l'envoi d'une demande de page web, par son adresse. Cette URL contient tous les paramètres de la recherche : **http://www.hotbot.com/default.asp?MT=sujet+de+test+EMN+sur+l%27intranet&submit=SEARCH&SM=MC&DV=7&DC=100&DE=2&_v=2&OPs=MDRTP**

Les paramètres rentrés dans le formulaire ont été transmis au serveur de pages html situé à l'adresse **hotbot.com**.

- Les mots clés de la recherche sont transmis sous forme des paramètres, dans le champ MT
- **MT = sujet + de + test + EMN + sur + l%27intranet**
- **Submit = SEARCH** indique que la requête est une demande de recherche,
- **DC = 100** précise que le retour demandé doit contenir 100 liens par page,
- etc.

Les paramètres de la recherche, suivant **?**, sont envoyés sur le serveur à une application étiquetée par le suffixe.**asp** (Active Server Page, produit de Microsoft) qui va faire l'interface avec la base de données indexant les mots clés de toutes les pages web connues du moteur HotBot.
La base de données fournit les données demandées. Un logiciel met ces données en forme (page web, langage html, 100 références par page, etc.) pour le retour au client, le butineur qui a expédié la requête.

Cette technique de "transmission de paramètres dans l'url" est largement mise en oeuvre :http://www.google.fr/search?sourceid=navclient&hl=fr&q=sujet+de+test+EMN+sur+l%27intranet

Le fonctionnement de l'intranet dépend la responsabilité de ces agents : :

- Les fournisseurs d'information. Dans un intranet d'entreprise, c'est idéalement tout le monde !

- Les listowners. Ils gèrent et modèrent les listes de discussion par e-mail ou les forums, dont ils ont la responsabilité. Ce n'est pas un poste informatique, mais une fonction métier, exercée à temps partiel par une personne qui a des compétences fortes dans le thème de la liste.
- Les webmestres d'animation. Leur fonction est l'animation des espaces de l'intranet, le contrôle du contenu, l'information des fournisseurs d'information et des utilisateurs.
- Les webmestres techniques. Leur rôle est de réaliser les sites, les maintenir, maîtriser la technologie, faire que le contenu des sites soit conforme aux spécifications, installer et maintenir les liens nécessaires à la navigation, répondre aux questions techniques.
- Le webmanager. Il doit faire ce qui est nécessaire pour que l'intranet rende les services attendus. Il a à décider des technologies à employer pour atteindre les objectifs stratégiques de communication fixés par la direction, à décider des règles de gestion de la navigabilité, à répondre aux questions de politique et à arbitrer les conflits.

1-1-5] Application de l'intranet

Pour l'application les nécessites au niveau technique sont les suivantes :

- de continuer d'offrir les accès aux systèmes en places (SGBDR).
- l'interconnexion de tous les réseaux et sous réaux locaux
- de passer d'un système informatique à un système d'information et de communication
- une transformation des formats de l'information
- Cette opération peut être réalisée par des passerelles ajoutées ou intégrées au système informatique existant. Les services d'accès aux informations et aux applications de l'intranet se concentrent dans le navigateur. Ce client universel permet d'accéder aux serveurs Web, aux serveurs de fichiers ainsi qu'aux bases de données ou aux applications développées. Ce navigateur est d'utilisation simple et va jusqu'à intégrer messageries et forums. Il permet de plus en plus l'accès aux systèmes d'information de gestion et de production.
- Les navigateurs les plus répandus sont Netscape Navigator, Internet Explore de Microsoft et Emissary d'Attachmate.

Et enfin, pour que l'information soit consultable par tous, il faut qu'elle soit produite aux bons formats et diffusée sur les serveurs adéquats.

La mise en application de l'intranet facilite :

- le partage, publication et distribution de l'information et des données à l'intérieur de l'entreprise
- la possibilité d'y accéder de partout dans le monde selon des droits définis
- la simplification des circuits d'information
- l'amélioration de la politique de communication d'entreprise
- l'ouverture de l'entreprise à toute sa composante humaine
- Gain de temps, d'effort et de ressources pour stocker et rechercher l'information

L'intranet est un outil de partage de la connaissance. Appliquer intranet c'est vouloir capitaliser la connaissance.

1-1-6] contraintes

Il existe 2 contraintes à savoir :

© Les impacts sur la hiérarchie des pouvoirs issue de la possession de l'Information

Si tous les salariés ont à leur disposition autant, voire plus d'informations que leurs dirigeants, ceux-ci peuvent voir une menace pour leurs emplois. Toutes les activités de veille ainsi que les activités liées à la circulation de l'Information dans l'organisation sont " sensibles ". Ces nouveaux modes d'acquisition, d'échange et de partage de l'information, ont plus généralement des impacts sur le plan du fonctionnement même de l'organisation.

© Les impacts sur le changement dans l'organisation du travail

Les modifications profondes issues de la mise en place de SI induisent une redonne des activités et des responsabilités entre les différents acteurs de l'organisation.

Cette redonne doit, si possible, intégrer les diverses contraintes qui lui sont exprimées : intérêt et motivation des employés. Cela impose donc d'expliquer les avantages du SI et surtout de ne pas le présenter comme un " outil complémentaire au fax et au téléphone ".

Il s'agit d'une nouvelle méthode de travail mais il ne s'agit pas non plus d'une solution miracle. La simplicité de mise en œuvre, la facilité d'utilisation, la puissance d'accès à l'information, sont autant de facteurs qui rendent ces projets très motivants dans leur dimension technologique. Cependant, il faut prendre conscience que les produits n'avancent pas forcément aussi vite que les médias le prétendent.

Il faut donc adopter une démarche réaliste et centrée sur les utilisateurs. Ce projet hérite également, parfois, des mauvaises relations entre informaticiens et utilisateurs.

On distingue plusieurs types de contraintes :

Elles peuvent relever d'un aspect technique et relèvent alors

- de problèmes de compatibilité des sources numérisées ou des outils logiciels
- de la complexité de gestion des droits d'accès selon les niveaux de pouvoir et d'usage
- la gestion des débits
- le niveau d'équipement des administrations

1-1-7] La sécurité de l'intranet

En générale Trois services de sécurité sont au cœur d'un intranet :

- **l'authentification;**

Elle vise à garantir que l'utilisateur est bien celui qu'il prétend être. Les mécanismes d'authentification s'appuient soit sur des mots de passe soit sur des mécanismes plus sophistiqués de calculatrice de chiffrement.

- **Le chiffrement :**

Le chiffrement est un service d'intranet utilisé pour garantir l'intégrité des flux d'informations de l'intranet : éviter que les messages et trames IP soient lues ou modifiées par des personnes habilitées.

Il peut se faire au niveau applicatif (dans le logiciel de messagerie, par exemple) mais aussi au niveau des couches de transport. Le chiffrement n'est pas prévu en standard dans le protocole actuel TCP/IP ;

Le filtrage : c'est une des différences notables avec des protocoles comme IPX. La nouvelle version d'IP (Ipv6) permet d'inclure le chiffrement. filtrage des services, des adresses et du contenu :

Ce filtrage est assuré par un mécanisme de type firewall qui permet :

- d'interdire ou d'autoriser tel ou tel service pour telle ou telle adresse IP;
- d'interdire ou d'autoriser le passage de telle ou telle adresse IP;
- de détecter, voire d'interdire, le transport de fichiers contenant tel ou tel contenu

Pour ce faire, il faut tenir compte des impacts organisationnels et de la perception qu'ont les futurs utilisateurs.

1-2] Proposition d'un modèle de SI

La prise de conscience par 2MI, à la fois de l'importance de l'information et de difficulté rencontrée pour la collecte, la transmettre et la diffuser, l'a conduite à adopter et à mettre en place un «système d'information de gestion » informatisé.

Dans une entreprise qu'elle soit de petite ou de grand taille, les responsables et en premier lieu le chef d'entreprise lui-même doit pouvoir disposer d'un système d'information leur permettant de conserver la maîtrise de leur affaire.

Nous pouvons définir le SIG comme une méthode organisée de fourniture d'informations concernant le passé, le présent et le futur qui est relatives au fonctionnement intérieur de l'entreprise comme à son environnement.

1-2-1] Objet

Le SIG de la société 2MI est consacré à l'élaboration d'une base de données. Il est assisté par un «système réseau informatisé » regroupant des diverses informations concernant la société et son environnement immédiat et global.

1-1-2] Objectifs

A l'heure actuelle, après la mise en place, le SIG a pour but essentiel de :

- donner aux dirigeants et aux responsables des informations fiables, synthétiques, complètes et consultables à tout moment enfin qu'ils puissent prendre les décisions qui s'imposent.
- Mettre à la disposition du public des renseignements d'ordre général sur la société, ses activités et évolution spatio-temporelle.
- Donner une meilleure connaissance, un meilleur partage et une meilleure diffusion des données et informations

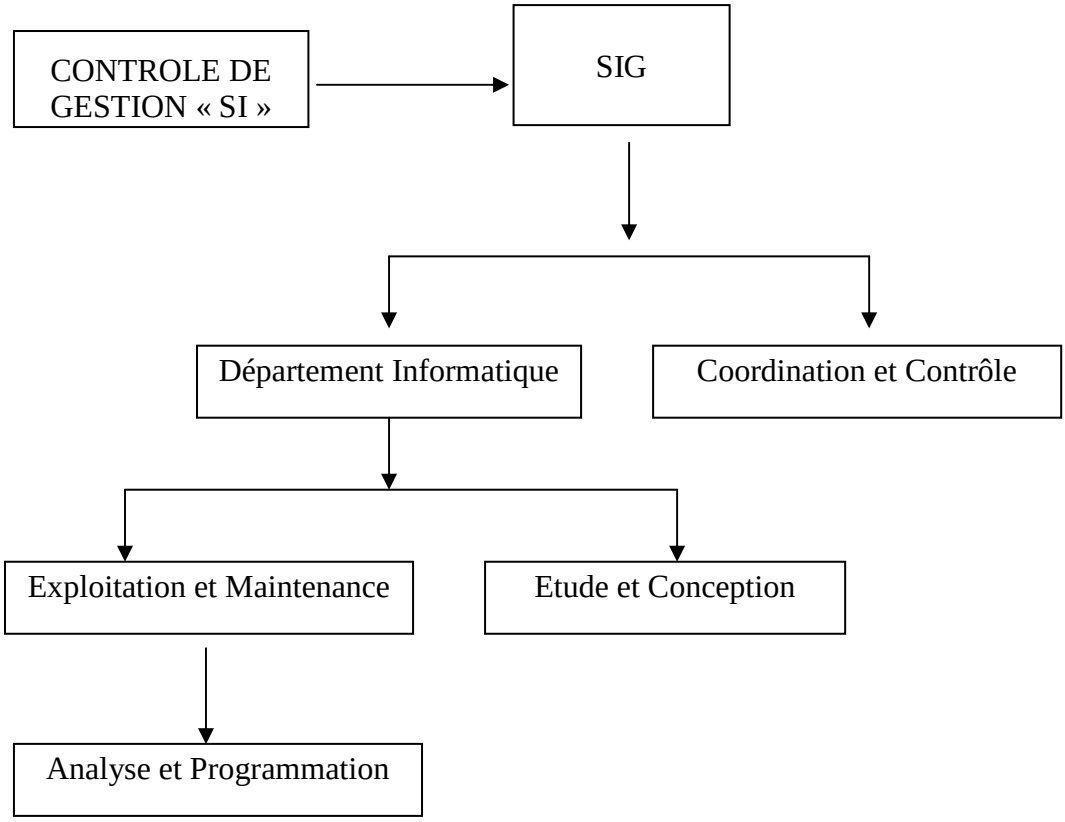
1-2-3] Moyens utilisés

- supports informatiques aptes à satisfaire tous les services
- supports réseau intranet

1-2-4] Organisation

L'organisation du SIG se présente synthétiquement de la façon suivante :

L'organisation du SIG



1-2-5] Le responsable du SIG

En nous référant à des textes publiés par l'association nationale de Direction financiers et de contrôle de Gestion, nous pouvons présenter comme suit les responsabilités du service de contrôle de gestion :

- concevoir le système d'information
- contribuer à la conception de la structure de l'entreprise sur la base d'une décentralisation efficace de l'autorité
- faire fonctionner correctement le système d'information
- effectuer des études économiques, les coordonner

On voit très bien que le contrôleur de gestion a des rôles très important dans le conception et le fonctionnement du système d'information.

En fait, sous ce titre, l'association DFCG range de multiples interventions du contrôler de gestion qui sortent du cadre de l'information stricto sensu et concernent les quatre aspects suivants :

- actions tendant à faire comprendre au personnel le fonctionnement du système, à le faire participer à ce fonctionnement, au besoin par une formation adéquate
- établissement des plans à court et moyen termes
- contrôle des réalisations par rapport aux objectifs
- préparation et coordination des plans à long terme avec le souci de réaliser la cohérence et la complémentarité des projets présentés
- Autrement dit, le système d'information est un élément essentiel du processus de gestion et à ce titre une composante fondamentale du système de contrôle de gestion
- Le contrôle ne peut être assuré que grâce à un réseau d'information organisé dans ce but. « Quand l'information est figée, un système de contrôle a peu d'intérêt » dit JOHNSON KAST. Au contraire, une information en mouvement constant est le flux vital de renseignement qui sert de base à un système de contrôle. Ce flux de renseignement est nécessaire à la gestion correcte d'une entreprise.

La conception d'un système d'information adapté aux besoins de l'organisation est au cœur même du contrôle de gestion.

1-2-6] Rôle et contenu du SIG

Le système d'information de gestion possède trois rôles bien définis :

- informer les gestionnaires sur la situation de leurs services ou de ceux avec lesquels ils sont en relations directs et/ou indirecte
- fournir un ensemble de données qui permet d'analyser la gestion. Le SIG doit être cohérent et complet. Il doit s'articuler suivant plusieurs axes d'analyse et garantir la fiabilité des données
- attire l'attention des divers responsables

Pour remplir ces rôles, le SIG doit remplir quatre fonctions :

- la collecte des informations
- le stockage des informations
- le traitement des informations
- La transmission des informations

- La collecte des informations

Cette fonction assure la mise à la disposition du système les informations collectées dont a besoin et qui constituent l'entrée du système. Elle consiste à rassembler toutes les informations nécessaires pour sortir les résultats souhaités par les organes de décision ou par les utilisateurs. Les informations sont collectées dans l'environnement. L'environnement du système d'information est constitué du monde l'extérieur à l'entreprise et des deux autres sous

systèmes de l'entreprise, à savoir le système de décision et celui d'opération qui est en contact permanent avec l'entreprise.

- Le stockage des informations

La fonction de stockage fait référence à la capacité du système à conserver les informations pendant une période bien déterminée. De ce fait, elle suppose l'aptitude non seulement à stocker des in formations mais également la faculté de pouvoir les restituer à tout instant.

Les informations stockées peuvent l'être directement, c'est à dire à l'état brut à l'issue des collectes ou bien alors sous leurs formes déjà traitées, ce qui veut dire sous forme de résultat dont on aura besoin ultérieurement.

- Le traitement des informations

La fonction de traitement des informations consiste la fonction active du système d'information. Le concept de traitement implique une transformation du stock de données primaires collectées dans l'environnement.

Traitement ne signifie pas qu'il y a supplémentaires d'informations mais simplement une réorganisation pour une utilisation facile. Cette fonction permet de réduire la complexité des informations primaires et d'éviter la saturation des capacités de stockage.

- Transmission des données traitées

Cette fonction permet au système de diffuser les informations traitées à l'environnement. La transmission est réalisée grâce à un réseau de communication qui se caractérise par son système de transmission, son protocole, son débit et sa vitesse dans la mission de messagerie.

Pour le fonctionnement, Il faut améliorer le collecte des données par :

- l'accès direct aux fichiers et à la base de données des postes éloignés par le SIG
- calcul, présentation et mise à jour de la base de données de façon quasi-automatique.

Il faut protéger les informations contre les tentatives illégales d'accès ou de modification perpétrée par toute personne non autorisée. Le système doit comporter d'une part un ensemble de règles indiquant quels sont les individus susceptibles d'accéder et/ou de modifier chaque type d'informations, d'autre part, des méthodes de protection par mots de passe. En parlant de protection, les sécurités des données sont :

- utilisation de mots de passe et de login selon le degré de confidentialité
- documentation précise et à jour la maintenance du système d'informations
- fichiers en double exemplaire
- constitution des journaux des événements

Le S.I.G. est donc censé devenir un outil essentiel, de la bonne circulation d'information entre les services, de la rapidité et de la qualité des échanges et des collaborations

Ces fonctionnalités ont pour but d'améliorer le fonctionnement des administrations et les services rendus aux usagers.

Section 2 : Résultats attendues et recommandation générale

2. 1 Résultats attendues

Ils sont de trois ordres à savoir :

- résultat économique
- résultat financier
- résultat social

2. 1. 1 Résultat économique

Un bon système d'information permet de dégager, du système comptable et de la comptabilité, les informations de gestion nécessaire à une prise de décision rapide et efficace, face à la concurrence.

2. 1. 2 Résultat financier

Il est important de stipuler que le recouvrement est l'un des facteurs principaux générateurs de ressources financières de la société pour une bonne gestion financière saine et lui permettent de se développer dans le futur. Donc, le bon recouvrement est un des facteurs de succès financiers de la société.

2. 1. 3 Résultat social

Les hommes dans les services sont plus productifs quand ils sentent que le travail en vaut la peine, qu'il mène une vie professionnelle faite de dignité et de valeur humaine ;
Les hommes accomplissent plus de travail quand ils constatent qu'ils peuvent obtenir davantage en faisant du travail de bonne qualité, quand ils constatent comment leur travail a un impact sur les objectifs du groupe ;
Les hommes agissent avec plus de sens de responsabilité quand ils se sentent responsables personnellement de la fixation de leurs propres objectifs, quand ils sont en quelque sorte capables de contrôler leurs propres comportements pour la réalisation des objectifs de la société dont ils font partie ;
Les hommes travaillent mieux quand il y a probité commune, sans considération du niveau de leur qualification professionnelle en les donnant une certaine responsabilité claire et bien définie.

2-2. Recommandation générale

2. 2. 1 Détermination des points clés de décision

- **But**

Sélectionner les missions et objectifs principaux constituant les points clés à contrôler en priorité.

- **Moyens**

- interview du chef d'entreprise et des principaux dirigeants
- analyse des documents de synthèse,
- Déterminer de manière « quantitative » les points clés à contrôler en priorité (à partir de l'interview des dirigeants) ;
- Mesurer la sensibilité des résultats de l'entreprise aux variations de ces points clés exprimés en valeur
- Vérifier qu'une action est possible à court terme sur ces points clés

- **Résultats**

Tableau par centre de responsabilité des missions et objectifs principaux, constituant les points clés.

2. 2. 2 Choix des indicateurs caractéristiques

- **But**

Identifier les indicateurs permettant de rendre compte de l'exercice des responsables et d'orienter l'action à court terme par le contrôle des points clés.

- **Moyens**

Concertation avec le chef d'entreprise et les responsable intéressée, permettant de déterminer des indicateurs chiffrés traduisant les missions et objectifs de chacun

- **Etapes**

- Réflexion, par le maître d'œuvre du tableau de bord, sur les indicateurs paraissant les mieux adaptés à la mesure des points clés retenus
- Concertation et accord du chef d'entreprise et des responsables (notion de contrat) sur les indicateurs proposés
- Récapitulation des indicateurs pour aboutir à un système gigogne représentant l'ensemble de l'exploitation de l'entreprise

- **Résultats**

Tableaux par centres de responsabilité et au niveau de l'entreprise des indicateurs correspondant aux missions et objectifs

2. 2. 3 Collecte des informations

- **But**

Disposer d'élément permettant, dans les délais choisis et selon la périodicité retenue, de chiffrer les indicateurs et de mesurer l'importance des actions à entreprendre.

- **Moyens**

Analyse critique des informations interne et externe à l'entreprise

- **Etapes**

- à partir de la liste d'indicateurs retenus, déterminer ceux pour lesquels préexistent des informations disponibles en l'état dans l'entreprise
- pour les indicateurs pour lesquels on ne dispose pas d'une source immédiatement utilisable, rechercher les données élémentaires existantes et mettre au point un système simple de traduction de ces données sous forme requise par l'indicateur
- au cas où certaines données manqueraient, établir les moyens de se les procurer sous une forme utilisable
- rapprocher les indicateurs chiffrés des points clés retenus et vérifier leur adéquation

- **Résultat**

Un cahier des charges pour la fourniture de l'ensemble des informations

2. 2. 4 Mise en ligne des informations

- **But**

Concentration maximum des personnelles et rapidité de transmission d'information avec beaucoup d'économie des ressources

- **Moyens**

La mise en place d'un intranet incluant le SIG

- **Etapes**

Il s'agissait d'abord de rencontrer les différents services connectés au système pour connaître leurs attentes et effectuer une synthèse de celles-ci. Après avoir rencontré chacun des pilotes des Groupes de Travail, il s'agissait d'effectuer une synthèse des documents qui devaient être mis en ligne en spécifiant, pour chacun d'eux, les différents attributs.

- **Resultats**

Information rapide et fiable pour les décideurs

Pour couronner tout, les critères des informations sont

- rapide
- fiable
- simple

On cherche les solutions simples pour :

- gagner du temps et d'éviter l'intervention de personnel qualifié.
- diminuer le risque d'erreur ou de mauvaise interprétation

CONCLUSION

Nous sommes arrivés au terme de notre étude, nous n'avons pas la prétention d'avoir tout dit car on n'est jamais satisfait d'un travail effectué.

Nous reconnaissons l'importance du thème que nous avons choisi et qui, à notre avis, mérite d'être encore plus approfondi.

En guise de conclusion générale, nous tenons à faire un bref rappel de certains points qui constituaient le corps de notre recherche :

- l'objectif que nous voudrions atteindre à travers le présent mémoire est de contribuer à l'amélioration du système d'informations par la bonne maîtrise de l'information et ce, en vue d'un véritable développement de recouvrement
- les problèmes que nous avons évoqués sont d'une importance capitale car ils touchent trois domaines fondamentaux à savoir :
  - le traitement d'information
  - l'utilisation d'information
  - l'exploitation d'information

Parmi les solutions que nous avons proposées dont :

- optimisation du traitement d'information
- utilisation d'information à la prise de décision.
- Exploitation optimale d'information

Les résultats attendus suite à l'application éventuelle de nos solutions sont de trois ordres :

- le résultat économique
- le résultat financier ;
- le résultat social

C'est vraiment qu'une petite contribution de notre part et nous souhaitons que d'autres recherches plus approfondies soient entreprises concernant le thème que nous avons choisi car « rien n'est parfait sur terre ».

BIBLIOGRAPHIE

1. CobiT : Gouvernance, Contrôle et Audit de l'Information et des technologies associées – ITGI – édition française AFAI

2. IT control Objectives for Sarbanes-Oxley – téléchargeable à partir du site : www.itgi.org

3. Prise en compte de l'environnement informatique et incidence sur la démarche d'audit - Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes (avec la participation de l'AFAI)

4. Approche et méthode de la mission de diagnostic du contrôle interne ou comment répondre aux obligations de la loi sur la sécurité financière – Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts Comptables (encours avec la participation de l'AFAI)

5. La Pratique du Contrôle Interne - COSO Report - IFACI