

## Chapitre 1

### QCM

- 1. B.** Le SI permet aux différentes composantes de l'organisation de se coordonner.
- 2. D.** Les lois ne font pas partie du SI.
- 3. B.** Mémoriser de l'information coûte cher (coût de collecte, de stockage, de traitement...) et si celle-ci n'est pas utile, elle peut gêner les utilisateurs du SI (« trop d'informations tue l'information »).
- 4. C.** Une activité continue d'observation de l'environnement technologique, commercial, juridique... pour en anticiper les évolutions. Ce n'est donc pas une activité ponctuelle. Elle n'est pas réservée à certaines entreprises de technologies mais toutes les entreprises et organisations doivent s'en préoccuper, suivant leurs besoins spécifiques.
- 5. B.** Le SIG se situe au niveau du management intermédiaire, donc tactique.
- 6. A. C. F. G.**
- 7. A. C. F.**
- 8. B. C. E. G.**
- 9. B. E.**
- 10. A. E.**
- 11. C. D.** Le système d'information décisionnel permet de prendre en compte un certain nombre de données qui vont permettre de réaliser des calculs avec un modèle décisionnel. Par exemple, la prime d'un collaborateur sera définie par le nombre d'heures supplémentaires dans la période, combiné avec le nombre de dossiers clients suivi et d'autres paramètres qui dépendront de la conjoncture du cabinet. Pour la rentabilité du client, un certain nombre de données seront extraites des feuilles de temps des collaborateurs, des facturations du client et d'autres éléments qui permettront de définir le niveau de rentabilité du client. Les deux processus décrits ont comme points communs qu'ils introduisent des paramètres en fonction de la période et qu'ils permettent de prendre des décisions rationnelles (ou supposées telles) par la direction du cabinet : attribuer des primes ou négocier des honoraires avec les clients.
- 12. C. D.** La gestion des règlements fournisseurs est un processus métier, car elle accomplit une mission opérationnelle pour le fonctionnement interne. La télétransmission des déclarations fiscales des clients est également un processus métier car il accomplit une mission opérationnelle pour les clients. Les réponses a. et b. désignent des processus support

# CORRIGÉ

(établir les lettres de mission pour les clients permet de déclencher la réalisation des travaux pour les clients en respectant les normes professionnelles ; « la gestion des progiciels utilisés par le cabinet » permet de s'assurer que ces progiciels fonctionnent correctement, ce qui permet d'effectuer les travaux pour les clients.). La réponse e., quant à elle, désigne un processus de pilotage qui adapte les ressources humaines disponibles aux besoins des missions pour les clients.

**13. A. B.** La communication entre les services composant l'organisation est une condition de bon fonctionnement du système d'information. Cela permet aux opérationnels de collaborer pour réaliser leurs travaux. C'est donc un facteur de cohérence. Sur le schéma de la cohérence, cela correspond à la double flèche horizontale.

L'analyse des niveaux du système d'information permet de mettre l'accent sur des contraintes qui sont souvent d'ordre technologiques. Tel type de progiciel ne peut fonctionner correctement qu'avec tel système d'exploitation et tel ordinateur. Cette cohérence est évidemment vitale pour un cabinet.

La réponse d. est un objectif difficile à atteindre. Il est difficile de se priver des fonctionnalités de divers applicatifs logiciels qui peuvent apporter de la valeur à l'organisation. Pour les organisations plus vastes, c'est totalement utopique. Pour une PME, il est courant de dénombrer quelques dizaines de logiciels en activité plus ou moins importantes. Pour une grande banque, on dépasse facilement plusieurs centaines. Ces logiciels couvrent un vaste champ : logiciels systèmes, logiciels métiers, logiciels de support...

**14. A. C. D. E.** La taille de l'organisation est le facteur le plus simple à faire intervenir, puisqu'elle entraîne en général une limite budgétaire pour les petites entreprises. Mais avec l'accès aux réseaux, les puissances de calcul des ordinateurs, les applicatifs logiciels disponibles, ce facteur des moyens financiers paraît moins pertinent. Le niveau de formation et d'appropriation des outils informatiques par les dirigeants et les personnels paraît devenir plus décisif afin de tirer le plus de bénéfices de ces technologies de l'information et de la communication.

Les entreprises privées ou publiques, les associations sans but lucratif, investissent toutes dans ces technologies. La nature du statut paraît peu explicative, mais désormais toutes les organisations comprennent la nécessité et l'utilité de disposer d'un système d'information performant, avec comme limites leurs capacités financières.

Certains secteurs économiques ont toujours plus investi que d'autres, et ce depuis les débuts de l'informatisation de nos sociétés. Les banques et les assurances sont restées les championnes de la dépense informatique (matériels, logiciels et réseaux). Le commerce de détail a mis du temps à s'y mettre et n'a pas encore pleinement basculé dans le commerce électronique, malgré des progrès récents.

Concernant l'accès aux infrastructures, les différences sont notables suivant la proximité des grands centres urbains pour accéder à des ressources réseaux (Internet, téléphonie mobile). Cela peut handicaper certaines activités qui ne pourront pas se développer sur certains territoires – la situation de la France n'étant évidemment pas la plus difficile. À l'échelle du monde, de nombreux territoires n'ont pas accès à ces ressources numériques.

# CORRIGÉ

Enfin, la maîtrise des technologies numériques repose sur un socle de compétences qui s'est considérablement élevé dans les dernières décennies. Mais dans le cadre de l'activité professionnelle, des besoins de compétences plus pointues apparaissent et les efforts de formations aux techniques numériques sont indispensables. Dans les cabinets d'expertise comptable, la recherche de collaborateurs maîtrisant les outils d'analyse des données et les logiciels décisionnels est devenue une réalité.

**15. C. D.** Il y a des moyens plus directs que la réponse a. pour aider à ce dialogue. La cartographie sera utile, si elle existe. Dans une petite structure, cela ne posera pas de problème pour la réaliser ; c'est différent dans une grande.

La recommandation de Bonaparte est souvent exacte, mais l'ampleur des travaux à mener dans les grandes organisations, nécessite une motivation plus décisive.

La réponse e. est là encore une bonne retombée du travail de cartographie effectué, mais cela ne peut pas justifier de l'investissement nécessaire dans une moyenne ou grande structure.

En conclusion, ce sont les points c. et d. qui sont décisifs.

Avec le facteur c., l'objectif est dans ce cas clairement noté : suivre l'évolution du SI, et cela sur les différents niveaux. Cela sera très utile en cas de changement du périmètre de l'entité (fusion ou acquisition d'autres entités), ou lors de migration vers de nouvelles technologies ou de nouveaux logiciels.

Le facteur d. doit être l'objectif de la cartographie car c'est la valeur ajoutée de cet investissement. Ce sera le moyen de le rentabiliser sur le long terme, en faisant apparaître l'ensemble des processus et des moyens logiciels et techniques qui les supportent.

## Exercices

### EXERCICE 1 – LES DOCUMENTS COMPTABLES DE JARDILAND

#### 1. Quel est ce document ? Qui en est l'émetteur ? Qui en est le destinataire ?

Le document commercial présenté est une facture émise par la société Jardiland. Elle a comme destinataire le client qui a bénéficié des articles décrits dans la facture.

#### 2. Sur ce document, différenciez les informations saisies, les informations calculées et les paramètres.

Les informations saisies sont celles qui sont issues de la transaction entre la société et le client : les articles commandés et livrés au client, les quantités, les prix, les références du client.

La colonne « Total » est constituée des totaux calculés. De même, le nombre de lignes de facture et le nombre d'articles achetés sont calculés. Sans oublier le numéro de facture qui est déterminé par le logiciel qui est en relation avec la base de données des factures.

Les paramètres sont les références de Jardiland (on les retrouve sur tous les documents), les taux de TVA, ainsi que la date d'émission de la facture.

### EXERCICE 2 – COMMENT DÉFINIR UN SYSTÈME D'INFORMATION ?

En prenant comme exemple le contexte du cabinet d'expertise-comptable ToutCompta, vous identifierez les différents termes de cette définition par une courte description :

#### « ensemble d'acteurs sociaux ».

Au sein du cabinet, les experts-comptables dirigeants et les collaborateurs sont les opérateurs humains qui collectent les informations pour constituer les systèmes d'information de leurs clients (les systèmes d'information comptables). Mais les clients eux-mêmes sont actifs dans ce processus car ce sont eux qui fournissent les données permettant le travail du cabinet. Ils peuvent aussi y participer de manière plus active en transmettant des fichiers de données déjà numérisés.

#### « mémorisent et transforment des représentations ».

Cette définition décrit ce travail de saisie de l'information dans le progiciel comptable du cabinet qui constituera le dossier comptable du client. Le terme de « représentations » est utilisé car à la source d'un enregistrement comptable, il y a un événement économique et juridique. Par exemple, une facture d'achat qui s'appuie sur un transfert de propriété d'une marchandise par le client du cabinet. L'écriture comptable va donner une « représentation » dans les documents comptables de cette réalité matérielle et juridique : la réception de la marchandise et le transfert de propriété.

#### « technologies de l'information ».

La définition indique la nécessité de s'appuyer sur une « technologie de l'information », sans la décrire précisément. Le cabinet ToutCompta, utilisera bien évidemment les outils d'aujourd'hui : des ordinateurs pour tout son personnel, un réseau local, un accès à l'internet, des logiciels bureautiques et comptables.

# CORRIGÉ

## « modes opératoires ».

Tous les outils évoqués précédemment ne deviennent opérationnels que s'ils reposent sur la maîtrise qu'en ont les acteurs : dans le cas présent, les experts-comptables, les collaborateurs mais aussi les clients. Cela peut paraître surprenant, mais dans beaucoup de cabinets, les clients sont sollicités afin qu'ils fournissent des données déjà préparées pour une meilleure saisie comptable. L'automatisation des saisies avec l'utilisation des relevés bancaires va aussi dans ce sens. Les modes opératoires s'appuient sur les technologies de l'information et donc évoluent en fonction de leurs performances.

## EXERCICE 3 – LE SYSTÈME D'INFORMATION DE TLCF

Vous êtes membre du bureau de cette association et vous organisez des séances de révision pour l'épreuve 8 du DCG. Dans cette perspective, l'idée vous semble pertinente de représenter sous forme d'un schéma le système d'information de TLCF.

Les acteurs en amont et en aval sont représentés. Les flux d'information échangés par le SI de TLCF sont indiqués en précisant leur ordre chronologique (numérotation des flux). Il y a ici à la fois des flux externes et internes.

