

AXE & SENS

Architecte en Organisation

Qui je suis ? - D'où je viens ? - Où je vais ?

C'est le cœur de ce que je vais évoquer ici & maintenant !

A propos du traitement de l'information dans l'entreprise

AXE & SENS

Architecte en Organisation

Le système d'information et de communication s'appuie aujourd'hui sur des outils informatiques : NTIC

Un système d'information intégré :

- ☞ Quels impacts attendre sur le fonctionnement de l'entreprise ?
- ☞ Quels niveaux de sécurité mettre en place ?

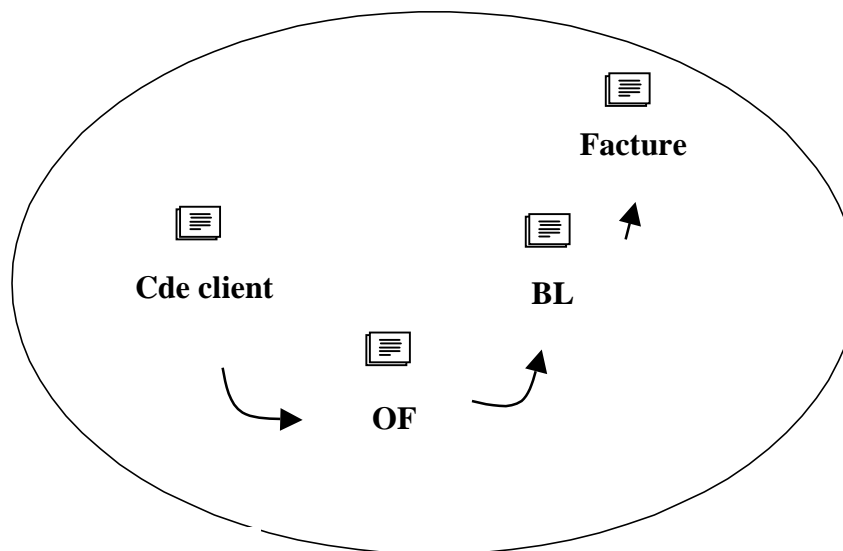
Les composants du système d'information



Information



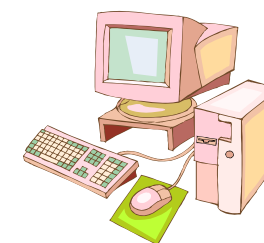
Communication



Équipe



Organisation



Informatique

Information

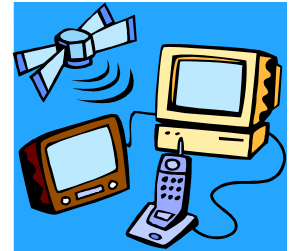


« Renseignement ou événement que l'on porte à la connaissance d'une personne, d'un public. »

Le grand Robert de la langue française

- ☞ Circulation des renseignements ou événements
- ☞ Communication entre personnes
- ☞ Langage de communication

Communication



« Action de faire connaître, faire savoir quelque chose à quelqu'un ... »

Le grand Robert de la langue française

- ☞ Support d'échange
- ☞ Règles de mise en forme et d'interprétation
- ☞ Protocole de circulation

Organisation



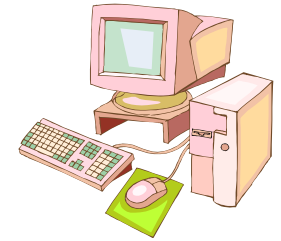
« Manière dont les parties qui composent un être vivant sont disposées pour remplir certaines fonctions... »

Petit Larousse illustré

- ☞ Qui ... fait Quoi, Où, Quand, Comment et Pourquoi ?
- ☞ Ne pas confondre *Activité* et *Résultat* !
- ☞ Le hasard n'accorde la chance qu'à ceux qui y sont préparés
Pasteur

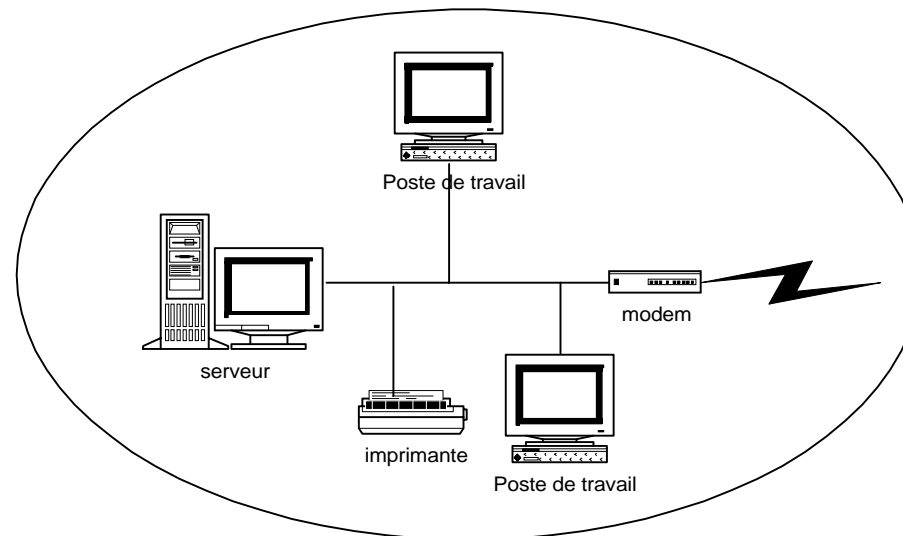
Le processus est au centre du modèle, l'homme en est l'auteur !

Informatique 1/3



« Science du traitement automatique et rationnel de l'information, ..., mettant en œuvre des matériels et logiciels. »

Petit Larousse illustré



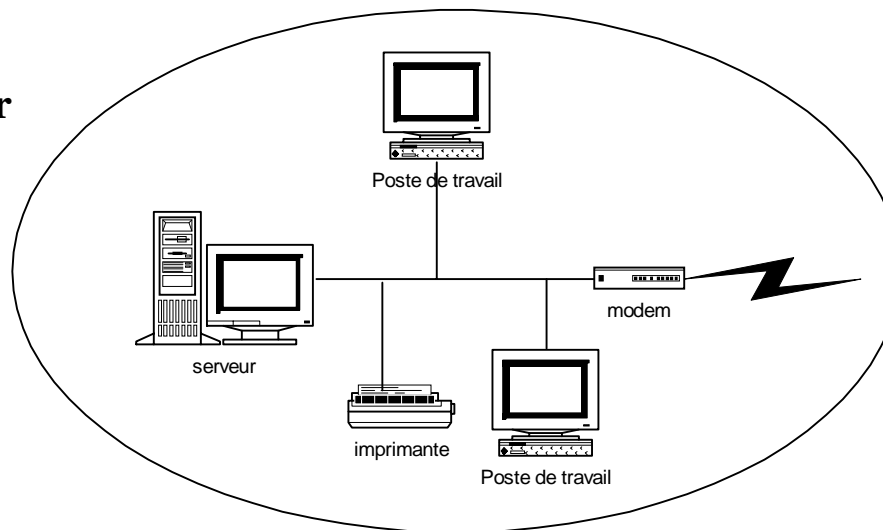
Informatique 2/3



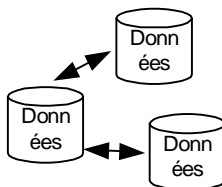
Enregistrer



Analyser



Distribuer



Structurer



Calculer



Restituer

Informatique 3/3

En dehors de situations pré-programmées



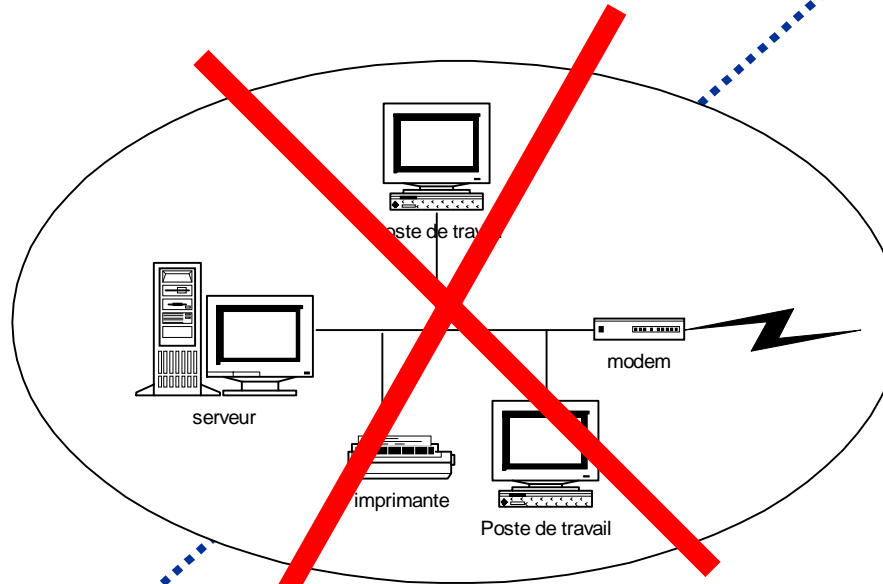
Diriger



Détecter



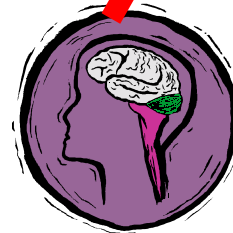
Diagnostiquer



Décider



Prévoir



Interpréter

L'informatique ne fait pas :

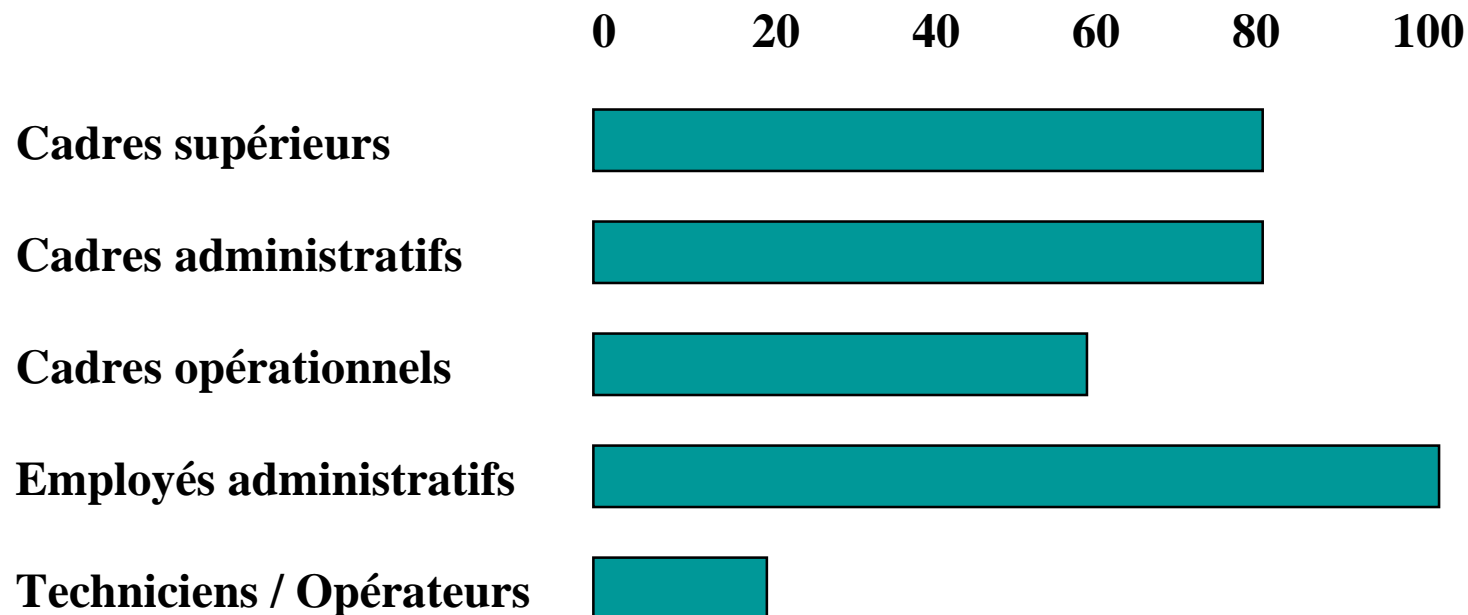
Systeme d'information

Le temps Humain



Le temps consacré au système d'information par les acteurs:

Enquête IBM



Systeme d'information

Le coût Humain



Exemple: Une entreprise - 100 personnes - 80 MF de C.A.

Coût du temps dans le système d'information

$$1\ 280 = 80\ \% \times 1600$$

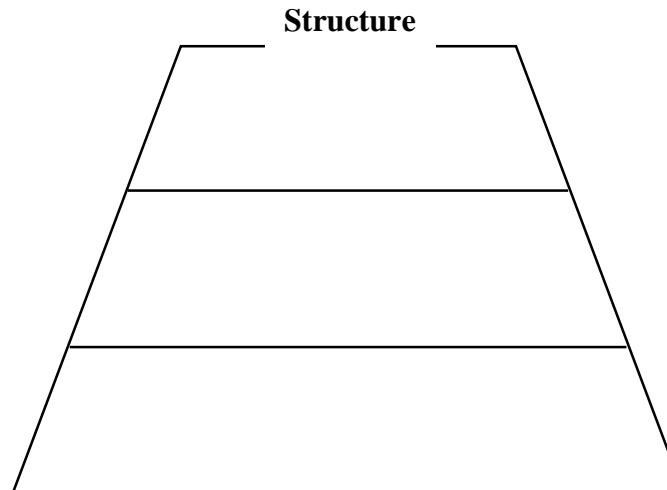
$$420 = 60\ \% \times 700$$

$$2\ 700 = 100\ \% \times 2700$$

$$2\ 370 = 20\ \% \times 11850$$

6 770 KF

Coût salarial chargé



4 pers.: Cadres sup. 2 x 400 = 800 KF
Cadres adm. 2 x 400 = 800 KF

17 pers.: Cadres opé. 2 x 350 = 700 KF
Employés 15 x 180 = 2 700 KF

79 pers.: Techniciens 79 x 150 = 11 850 KF
Opérateurs

16 850 KF

par rapport à la masse salariale
par rapport au C.A.

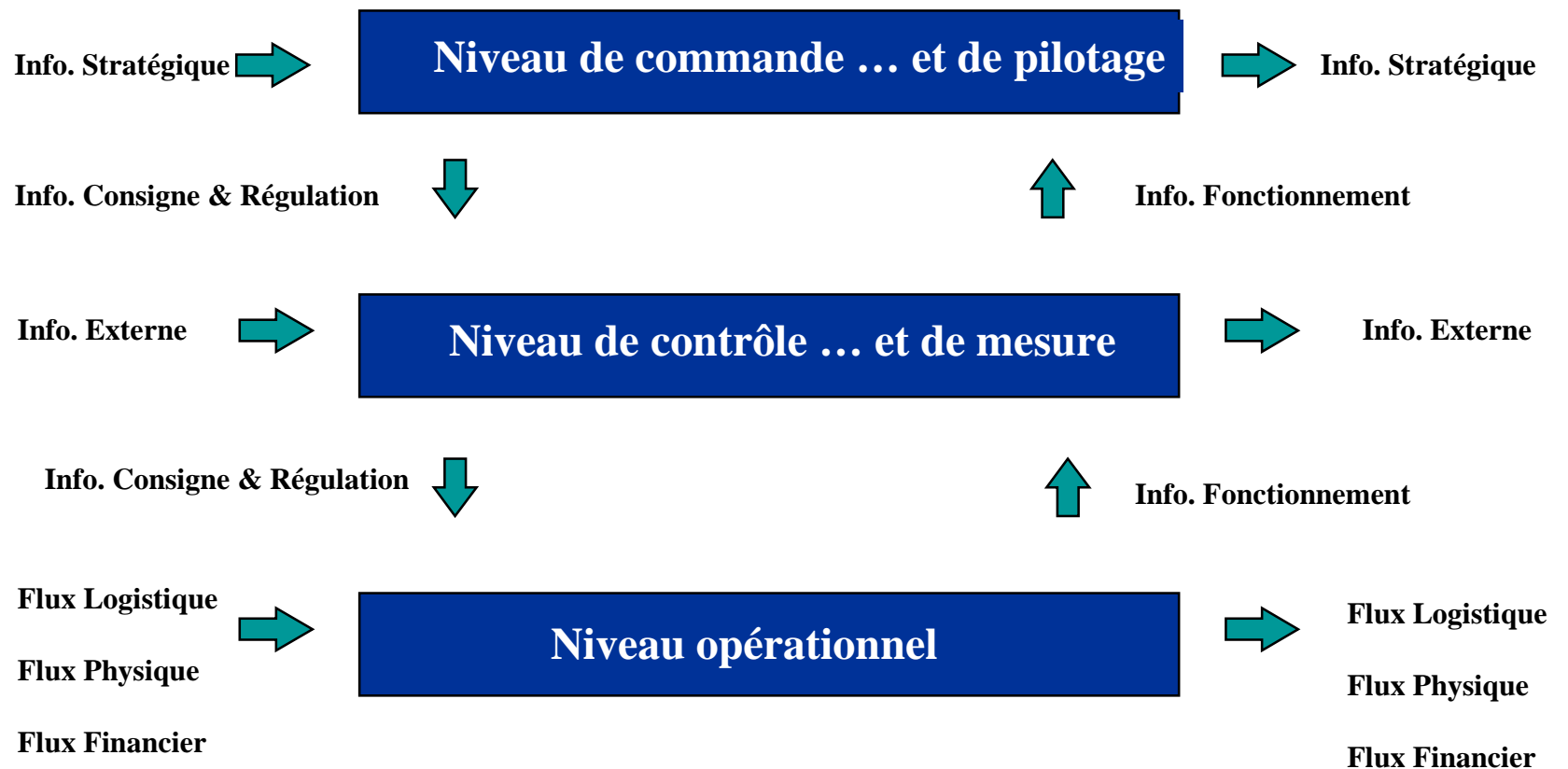
: 40 %
: 8,5 %

Systeme d'information

Le modele des flux

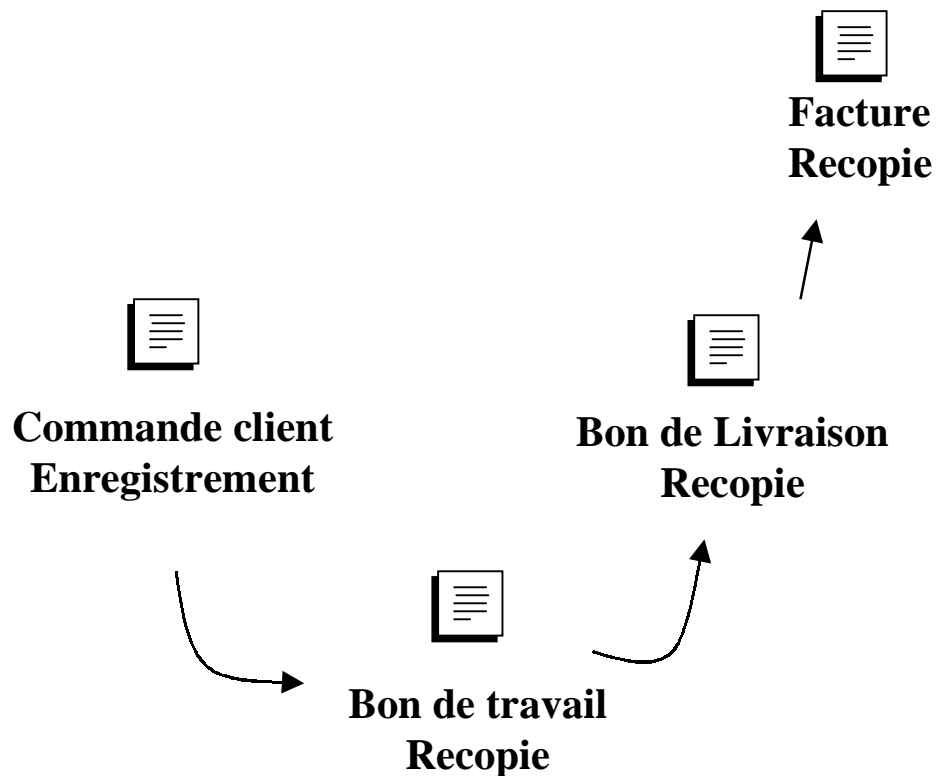


Les differents flux dans l'entreprise :



Noyau du système d'information

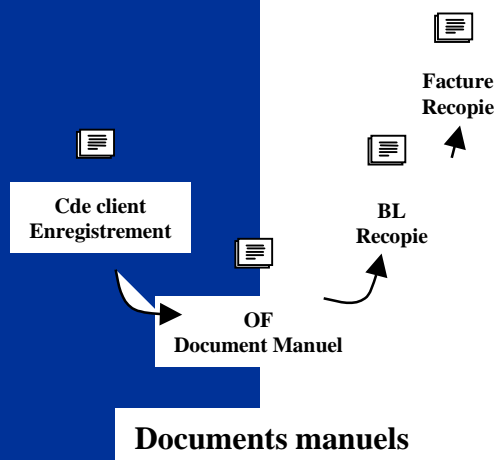
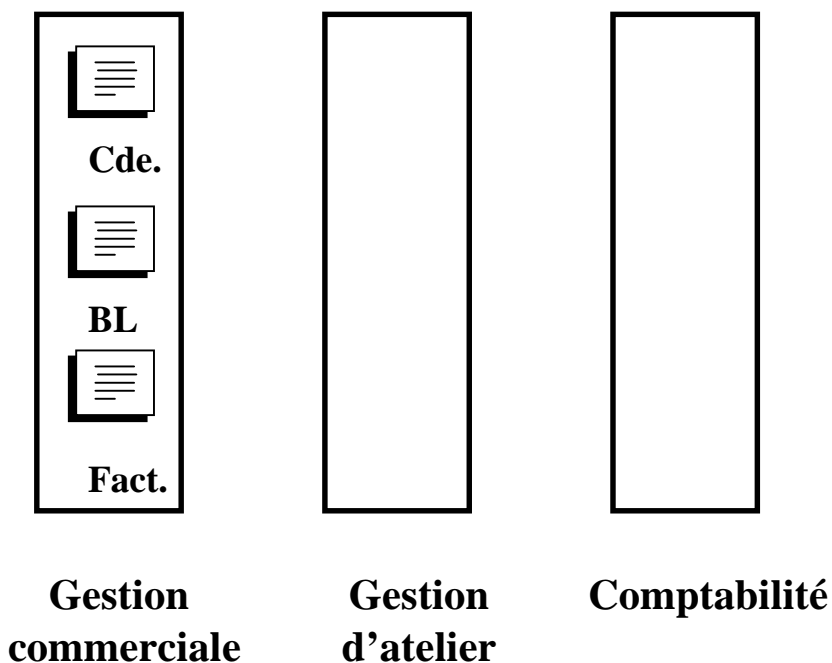
Génération 1



Documents manuels

Noyau du systeme d'information

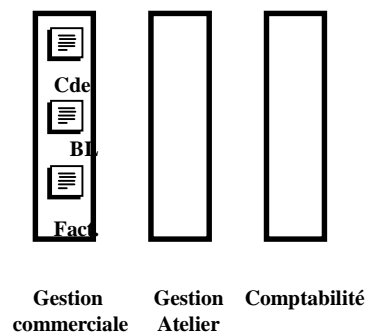
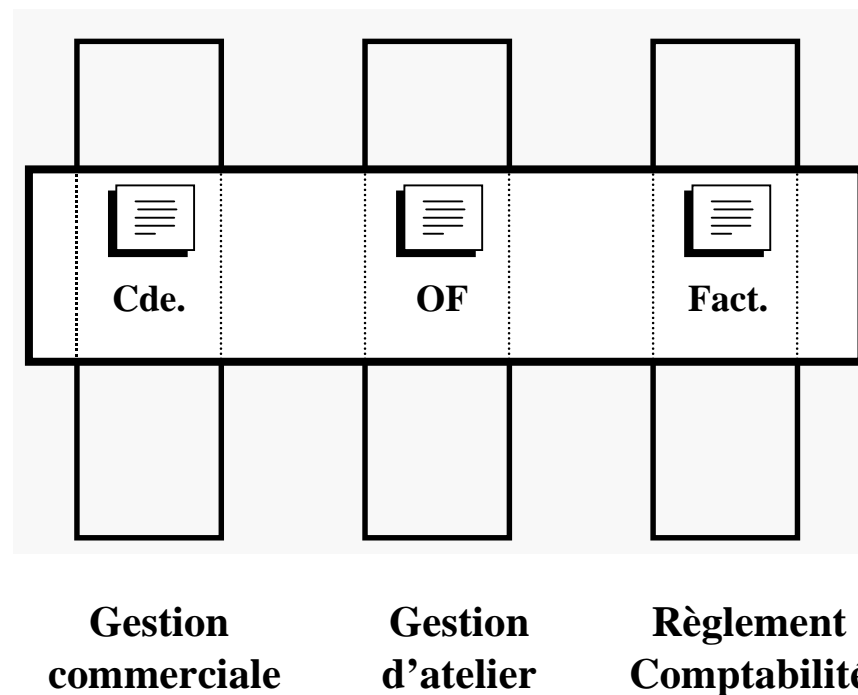
Génération 2



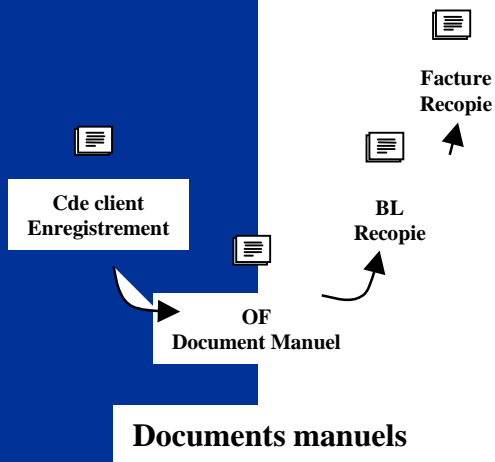
Progiciels par métier :
Processus fonctionnel

Noyau du systeme d'information

Génération 3

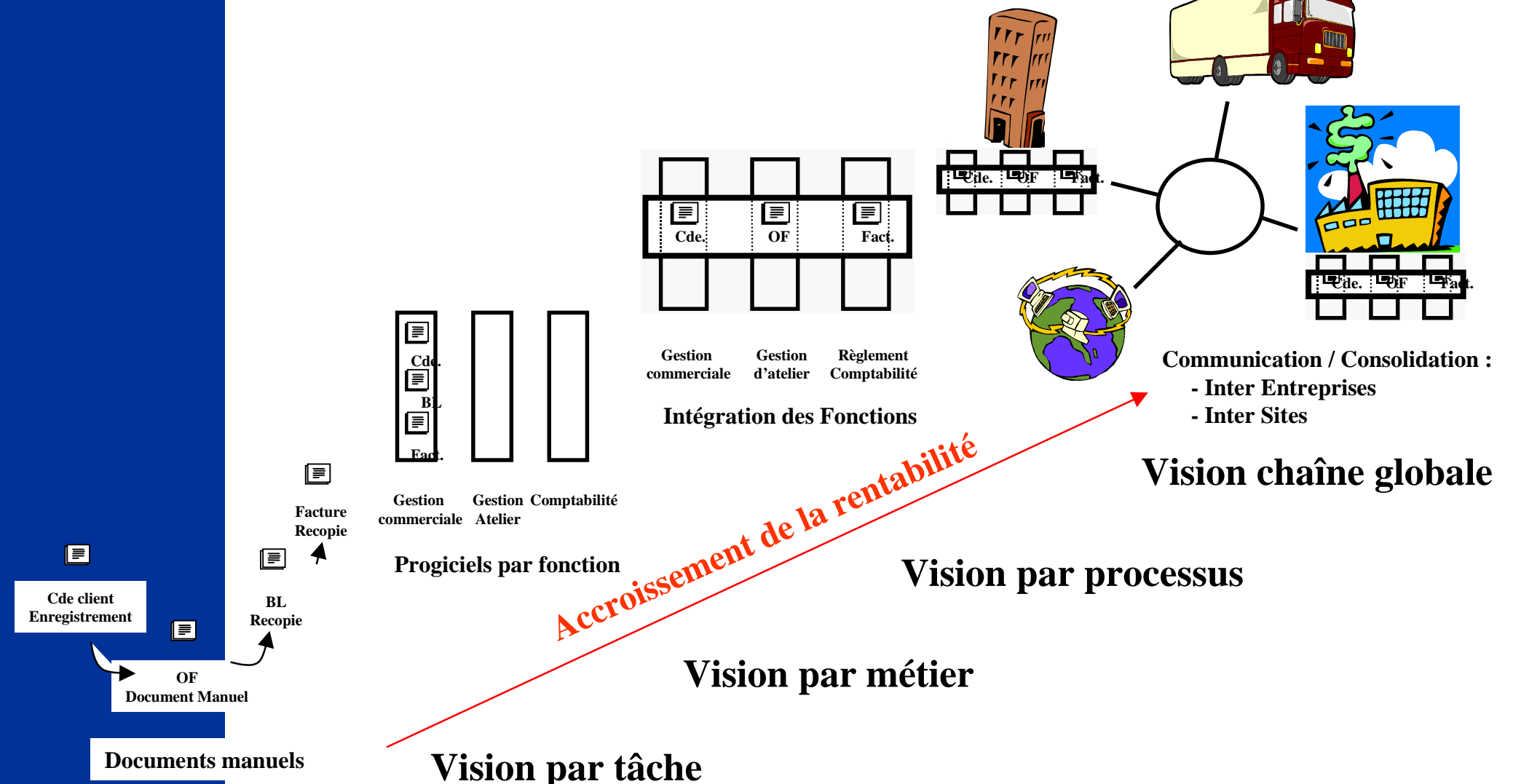


Intégration des métiers :
Processus transfonctionnel



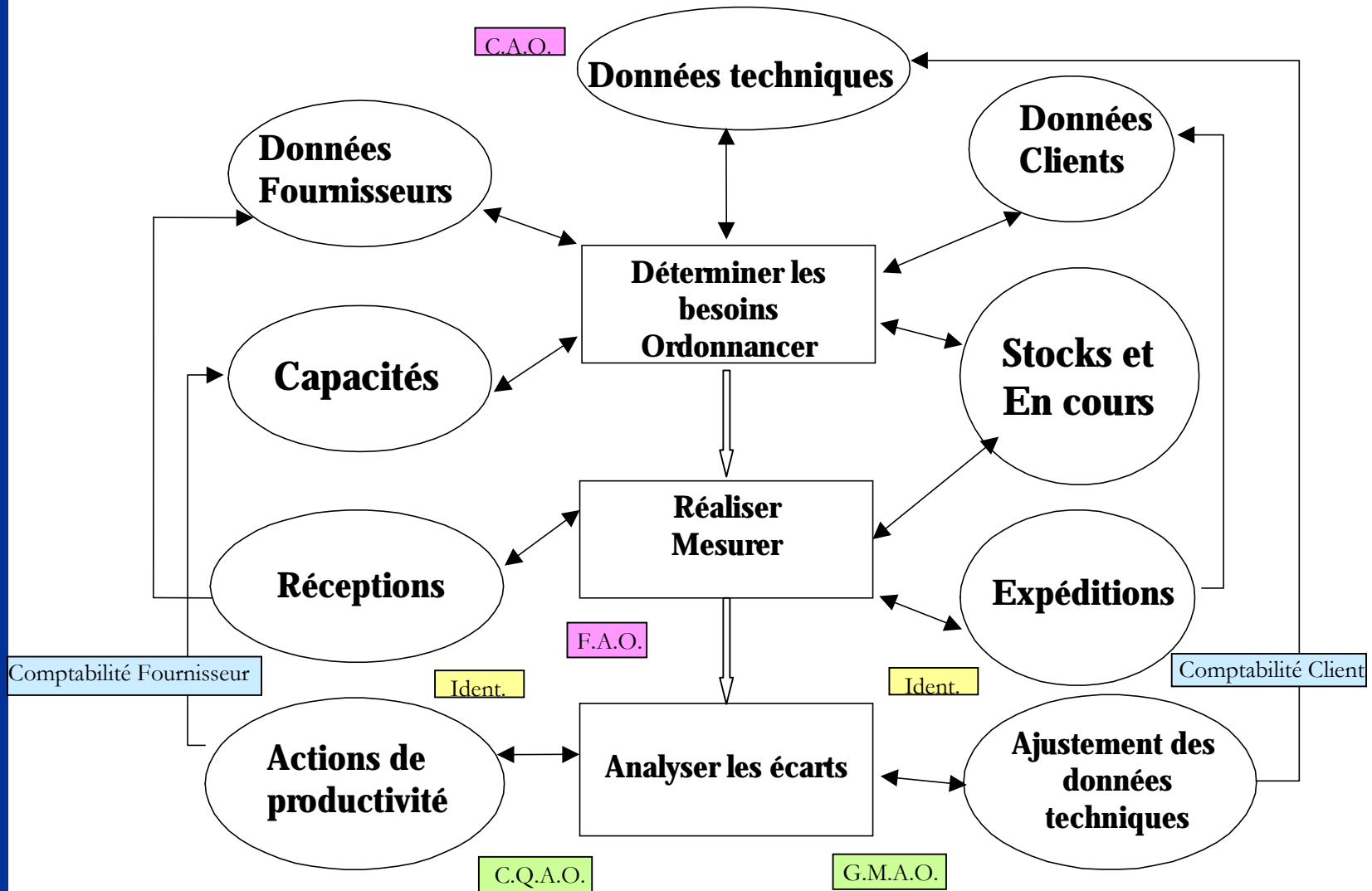
Noyau du système d'information

Génération 4



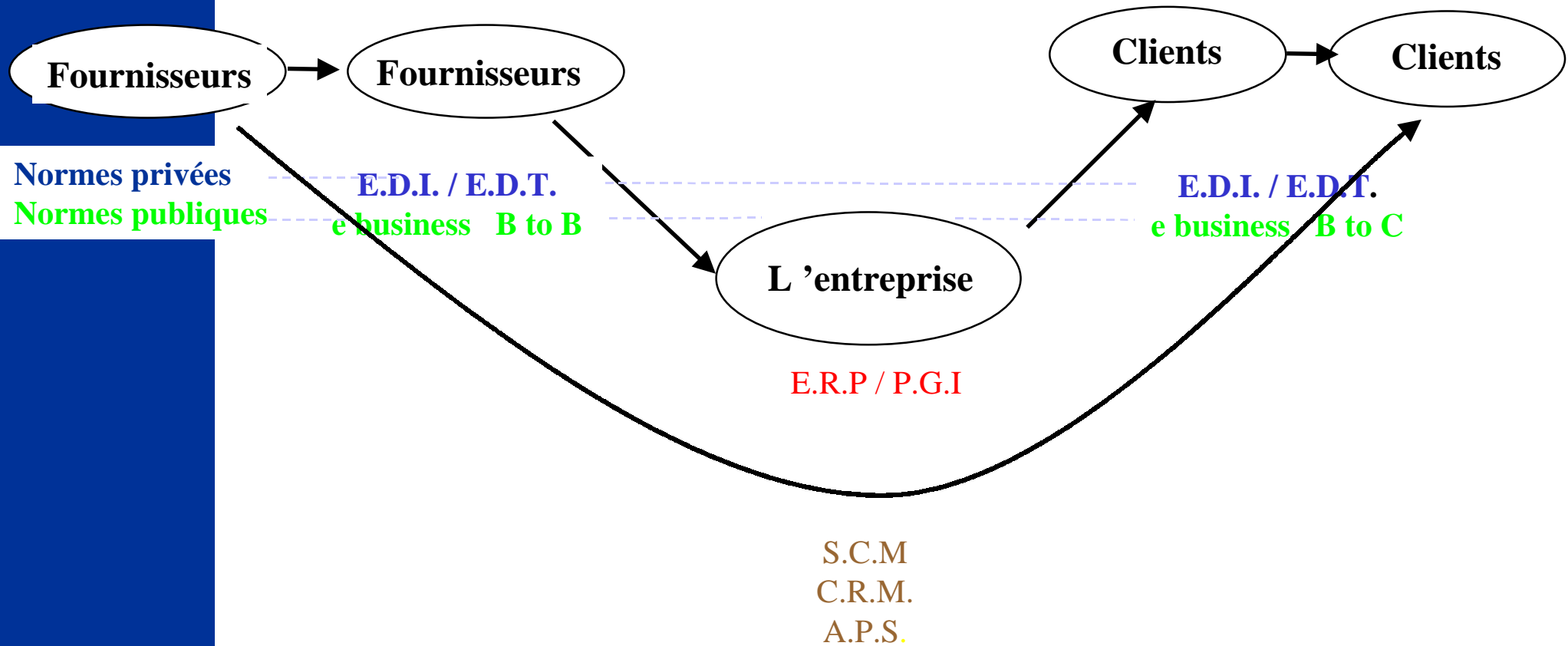
Systeme d'information d'entreprise

Intégration interne



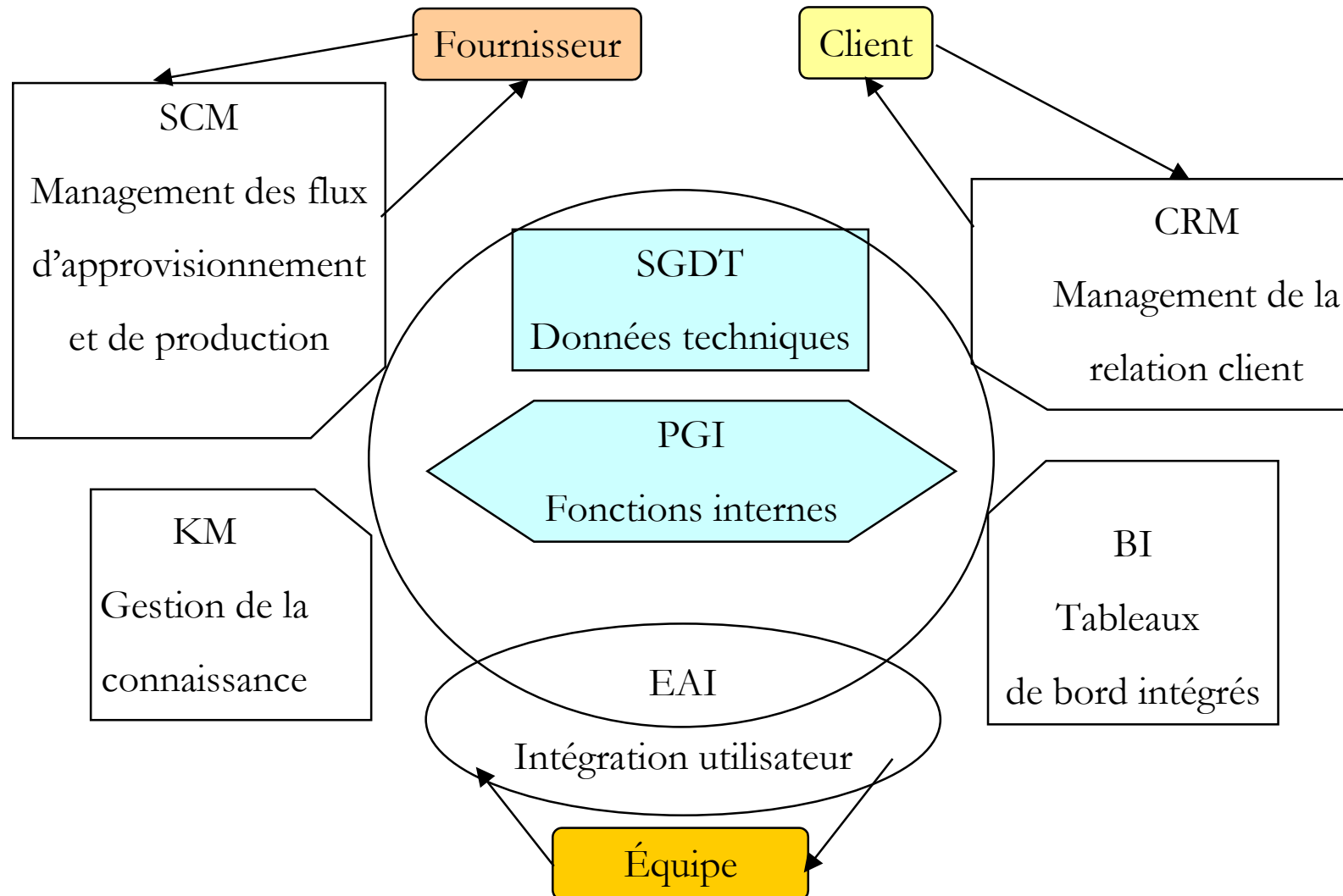
Systeme d'information d'entreprise

L'integration externe



Systeme d'information d'entreprise

Les composants



Systeme d'information d'entreprise

Mythe ou Réalité



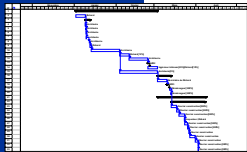
L'anticipation est-elle impossible ?

Même floue la prévision est indispensable



Le stock diminue t-il le délai de réaction ?

Plus le stock est important plus le temps de traversé est élevé



La planification à capacité finie sous contrainte garantie le délai ?

Le retard ne se rattrape qu'à condition d'augmenter la capacité



Le choix du système informatique détermine l'organisation ?

La définition préalable du besoin permet l'estimation du résultat

Évolution du système d'information

Objectif

Orienter toutes les énergies de l'entreprise vers l'écoute client :



Chasser les tâches sans valeur ajoutée client



Réduire les files d'attentes et les transferts



Rationaliser le traitement des messages et documents



Redéfinir les compétences et les moyens



Mobiliser toutes les intelligences

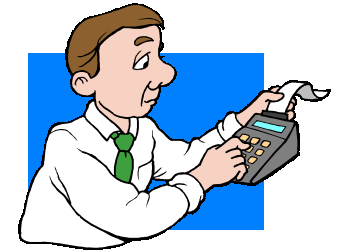
C'est un des moyens d'améliorer la rentabilité, de réorienter le projet d'entreprise et de développer un management positif.

Évolution du système d'information

Enjeux



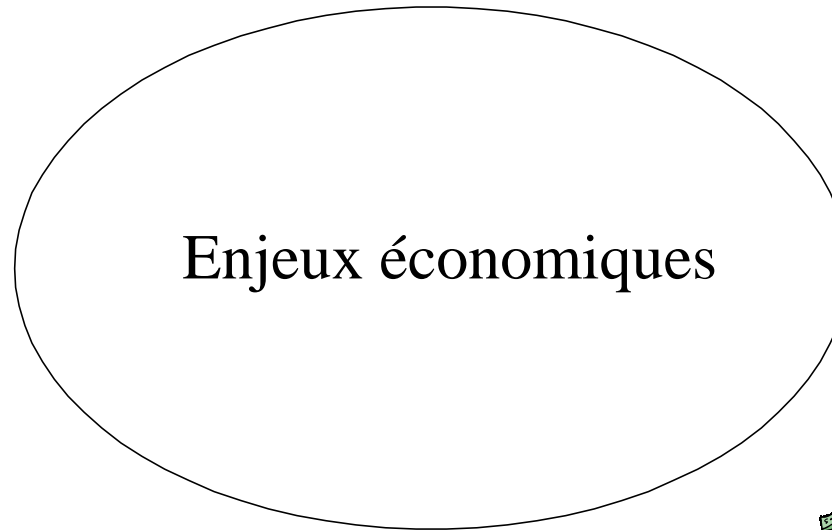
Service client



Maîtrise du coût de revient



Capacité de CA



Enjeux économiques

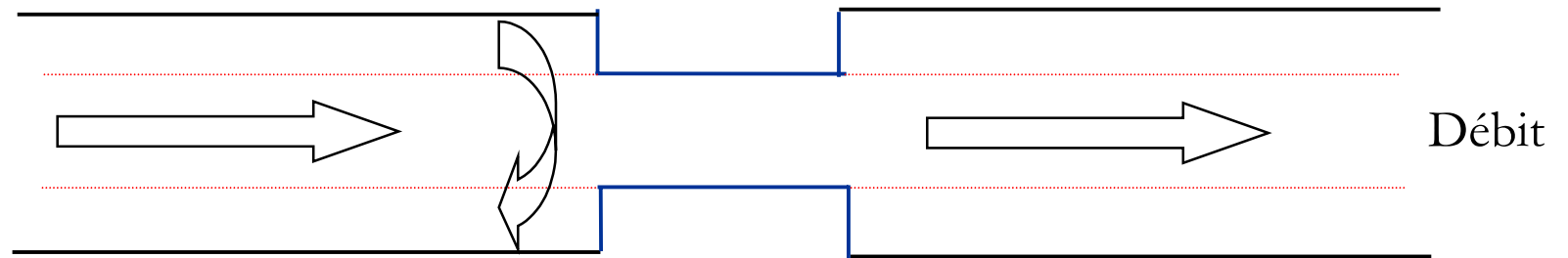


Augmentation de la marge

Évolution du système d'information

Accélérer les flux 1/2

Goulet = Délais d'attente



Si ↗ du temps d'ouverture

↗ coûts d'obtention

Si ↗ du rendement

↘ coûts d'obtention

Si ↗ décision centralisée

↗ délais d'attente

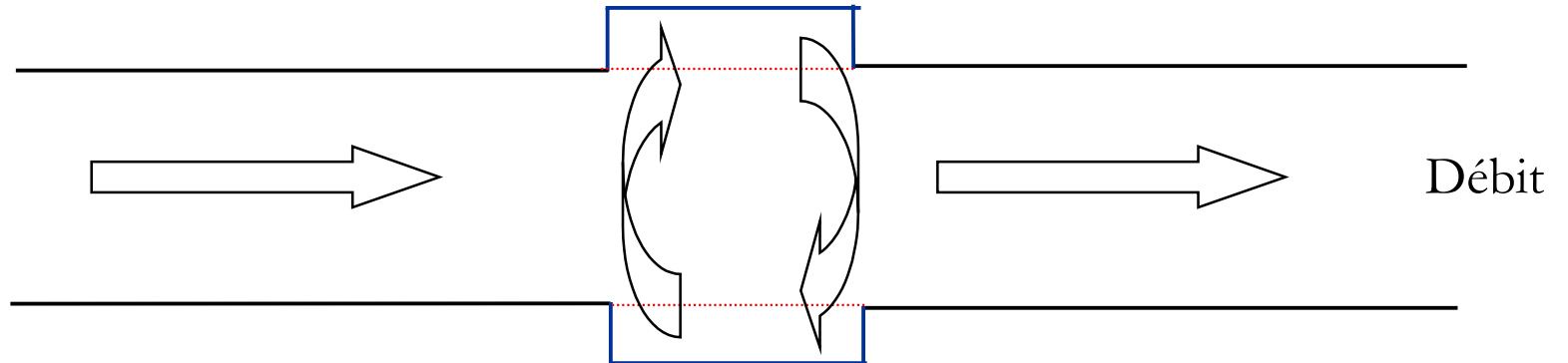
Si ↗ délégation

↘ délais d'attente

Évolution du système d'information

Accélérer les flux 2/2

Rétention = Délais de traversée



Si ↗ des séries

↗ coût de possession

Si ↘ des séries

↘ coût de possession

Si ↗ du nombre d'opérations

↗ temps de traversée

Si ↘ du nombre d'opérations

↘ temps de traversée

Évolution du système d'information

Fondamentaux



Les vents n'ont pas de signification s'il n'y a pas de destination :
Définir et partager le projet d'entreprise



La compétence n'est rien si elle n'adhère pas au projet commun :
Préférer des géniaux solidaires à des génies solitaires



Le reproche cristallise l'échec :
Solliciter le désir de contribuer



L'engagement n'existe pas s'il n'y a ni rêve ni plaisir :
Transformer la pression de l'enjeu en passion du jeu

La sécurité informatique

Les fournisseurs

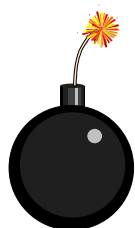


Le leurre

L'offre n'est toujours pas mure



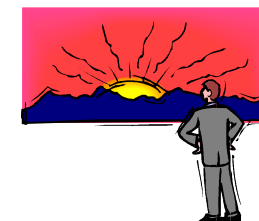
La réponse à tout



Le moribond



L'incompétent



La compétence unique

La sécurité informatique

Les solutions



Diversité outils

La technologie n'est pas toujours bonne



Redevance annuelle



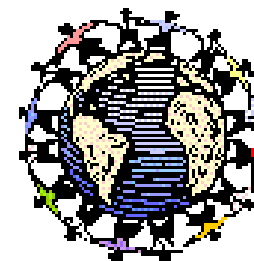
Solution non intégrée



Systeme fermé



Solution non fiabilisée



Non communication

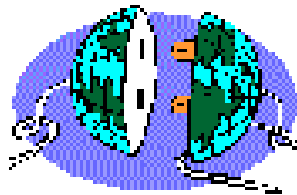
La sécurité informatique



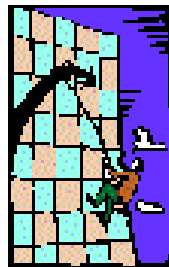
Conseil d'utilisation



Sauvegarde



Alimentation



Entretien courant



Attaque virale

L'exploitation



Destruction

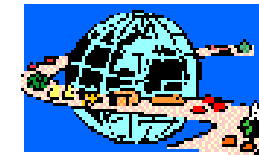


Indisponibilité

Et si le système s'arrête de fonctionner



Mauvaise utilisation

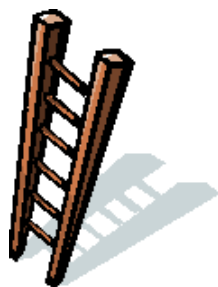


Arrêt des communications

La sécurité informatique



Nouveau besoin



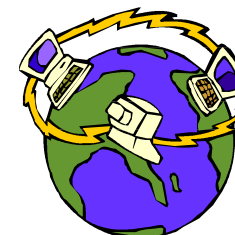
Augmentation du volume

Comment faire évoluer le système



Changement technique

L'évolution



Nouvelles communications



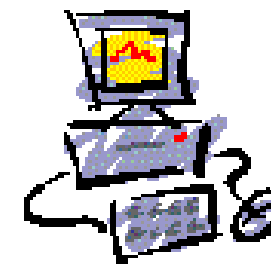
Extension du réseau



Liaison à distance



Nouveau module



Remplacement matériel

Le projet d'évolution de système d'information

Aujourd'hui l'évolution du système d'information converge vers la mise en œuvre d'une certification qualité nouvelles normes.

La vocation d'une entreprise est de servir ses clients dans un contexte de plus en plus complexe et incertain. Il faut mobiliser collectivement les énergies pour exercer les métiers avec toujours plus d'efficacité.

Ceci dit, il est tout aussi indispensable de se donner les moyens de mener à bien les projets de changement et d'évolution permettant de renforcer l'avantage concurrentiel.

La vocation : Métiers / Marchés / Structure

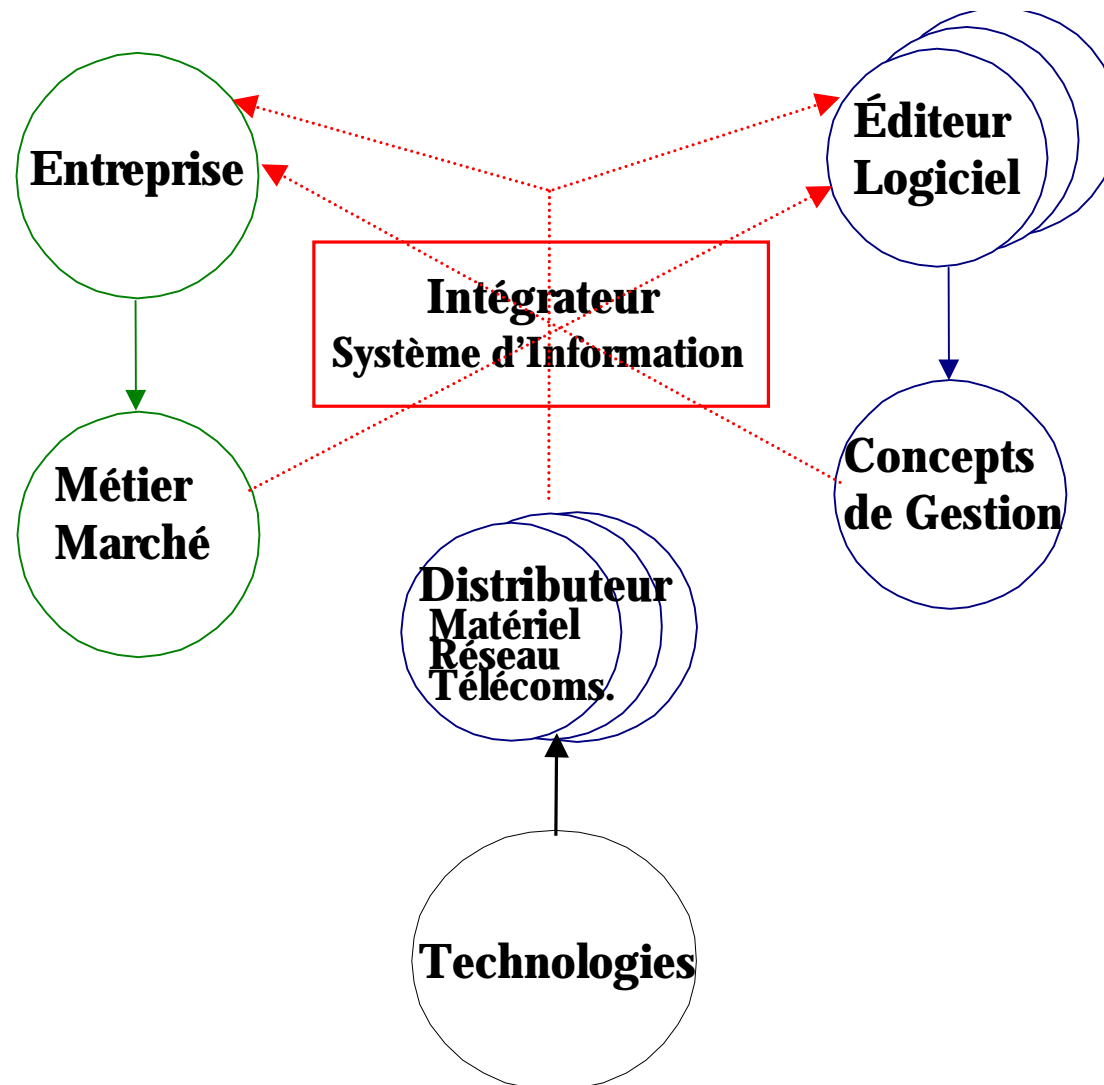
Processus répétitifs et stabilisés

Le projet de changement : Limité dans le temps / Équipes spécifiques

Processus unique et temporaire

Piloter le projet d'évolution

Les partenaires



Piloter le projet d'évolution

La démarche

Définir le résultat attendu

Quantifier les ressources nécessaires

Déterminer l'indicateur de mesure de résultat

Faire à fréquence déterminée une revue d'avancement

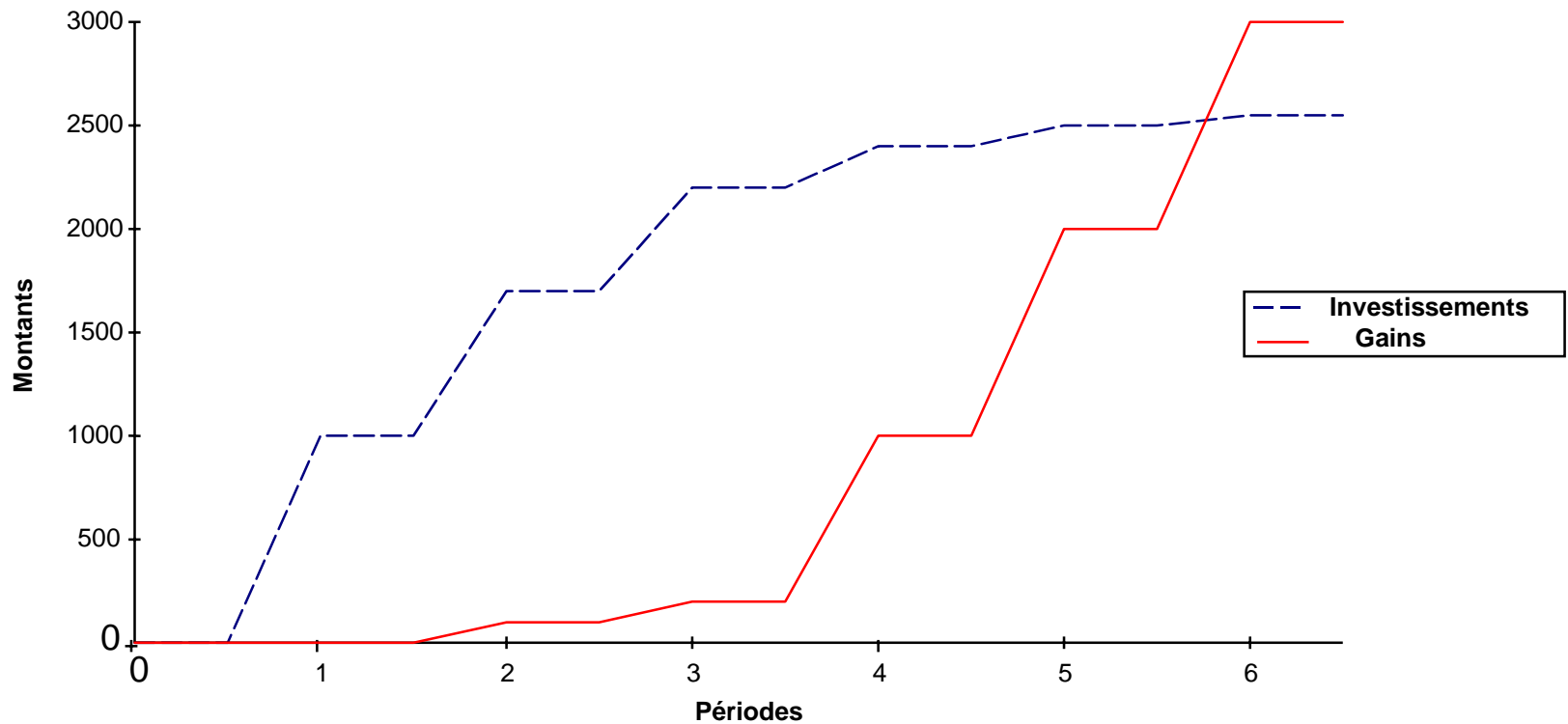
Corriger l'objectif ou les ressources en fonction des résultats

Appeler l'arbitrage en cas de dérive ou de changement important

Engager les utilisateurs

La rentabilité du projet

Commencer par dépenser pour retirer les bénéfices, qui n'apparaîtront qu'une fois la nouvelle situation stabilisée avec des investissements immatériels.



Évolution de système d'information

Exemple 1

Mécanique de précision : CA 35 MF - 75 Personnes

Marché : Aéronautique - Médical - Sous-traitance

Particularité : Traçabilité matière – Devis différents – Matière client

Budget	Logiciel	Matériel	Réseau	Formation	Accompagnement
Externe	130 Kf	120 Kf	55 Kf	25 J	12 J
Interne				130 J	60 J

Durée de mise en œuvre : 14 mois

Périmètre : Comptabilité – Gestion commerciale & achats
Gestion de production

Évolution de système d'information

Exemple 2

Fabrication de machines spéciales : CA 45 MF - 53 Personnes

Marché : Industries Agroalimentaires & Pharmaceutiques ...

Particularité : Produits spécifiques – Nomenclatures compliquées

Budget	Logiciel	Matériel	Réseau	Formation	Accompagnement
Externe	270 Kf	280 Kf	120 Kf	16 J	50 J
Interne				110 J	210 J

Durée de mise en œuvre : 2 ans

Périmètre : Comptabilité – Bureau d'études (hors CFAO)

Gestion commerciale & achats - Gestion de production

Évolution de système d'information

Exemple 3

Fabrication de vêtements de travail : CA 70 MF - 35 Personnes

Marché : Hôpitaux privés et publics – Loueurs de linge - ...

Particularité : Produits personnalisés – Délocalisation - Variantes

Budget	Logiciel	Matériel	Réseau	Formation	Accompagnement
Externe	200 Kf	300 Kf	120 Kf	40 J	20 J
Interne				160 J	60 J

Durée de mise en œuvre : 16 mois

Périmètre : Comptabilité – Patronage

Gestion commerciale & achats - Gestion sous-traitance

Évolution de système d'information

Exemple 4

Fabrication de fraiseuse numérique : CA 30 MF - 35 Personnes

Marché : Éducation - Industrie - ...

Particularité : Machines à variantes – Sous-traitance d'exécution

Budget	Logiciel	Matériel	Réseau	Formation	Accompagnement
Externe	0 Kf	0 Kf	0 Kf	12 J	8 J
Interne				60 J	50 J

Durée de redéploiement : 8 mois

Périmètre : Gestion commerciale, achats, production
Gestion bureau d'études

Conclusion

Ce que je viens d'exposer est d'une banalité et d'une évidence ... Mais l'expérience montre que dans bien des cas, l'échec guette au bout du chemin !

Les raisons essentielles en sont l'absence d'objectif, le manque d'engagement ou le dédain pour le projet.

L'expérience montre que la mauvaise adaptation des solutions est rarement la cause principale de l'échec.

De toute façon, personne n'a le choix, il faut y aller, ce sera une galère, ça ne fera au mieux que ce qui a été prévu, ça coûtera mais ça devra rapporter, tout le monde est dedans et il faut positiver.

12 commandements très pratiques pour rater votre projet

Achetez la solution avant d'avoir formulé le besoin

Faites des compromis de coût sur la démarche

Divisez par 2 les délais demandés

Sachez garder vos distances avec les questions techniques et les tests

Demandez ce que vous pouvez avoir pour une somme fixée

N'acceptez que les résultats qui vous font plaisir

Reproduisez exactement ce qui se fait

Travaillez et décidez seul

Attachez vous aux détails sans vous soucier de la cohérence

Ne réajustez jamais les moyens en fonction des résultats

Considérez le contexte du projet comme figé

Ne mesurez jamais les résultats

Petit Lexique pas Illustré

E.A.I. Enterprise Application Intégration

E.R.P. Enterprise Resource Planning (**P.G.I.** Progiciel de Gestion Intégré)

S.C.M. Supply Chain Management (Management de la logistique étendue)

C.R.M. Customer Relation Management

A.P.S. Advanced Planning System

B.I. Business Intelligence (Autrefois **E.I.S.** Enterprise Information System)

K. M. Knowledge Management

G.E.D. Gestion Electronique de Document (Embryon de **K.M.**)

S.G.D.T. Système de Gestion de Données Techniques

A.S.P. Application Services Provider

N.T.I.C. Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

Merci de votre écoute et de votre participation ...

Si vous souhaitez une copie de cette présentation ou une brochure de présentation d'**AXE & SENS** laissez votre adresse e_mail à :
francis.huve@libertysurf.fr

Si vous souhaitez un entretien sur ce sujet, voire d'autres :
laissez moi votre carte de visite

A très bientôt j'espère !!!