

LE SYSTEME D'INFORMATION DE L'ENTREPRISE NAFTAL

SIOUANI ADLANE¹

Résumé

Le système d'information est une arme à double épées ; il joue un rôle cruciale dans le succès de l'entreprise en fournissant les informations dont l'entreprise a besoin pour une exploitation efficace et une gestion efficace, et pour obtenir ou maintenir son avantage sur les concurrents. Néanmoins, il peut mettre en jeu la réussite et même la survie de l'entreprise, s'il n'est pas bien utilisé ou s'il n'est pas bien adapté aux exigences de l'entreprise. Alors, pour une prise en compte d'un « Système d'information », l'entreprise doit négocier constamment avec son environnement interne et externe tout en s'appuyant sur la notion de finalité.

Mots clés : NAFTAL, ERP, VSAT, IT, SI.

Introduction :

L'entreprise NAFTAL² vit dans un environnement hostile, souvent menaçant pour son existence.

Pour réussir à adopter les stratégies les plus adéquates lui permettant non seulement de survivre mais de se développer, il est indispensable qu'elle dispose d'informations fiables, utiles et disponibles en temps réel.

Pour atteindre cet objectif, il est impératif que l'information soit gérée, de façon rationnelle optimisant son utilité, d'où provient l'importance cruciale des SI.

Pourquoi un SI dans l'entreprise ? Poser cette question est équivalent à demander pourquoi la comptabilité, la finance, le marketing ou les ressources humaines dans l'entreprise. Les SI sont devenus une composante essentielle de toute organisation prospère. Dirigeants, entrepreneurs ou professionnels des affaires, ont tous besoin de connaissances autant sur les SI que sur les autres fonctions de l'entreprise. « Le SI », il est difficile de trouver une définition

¹ Docteur, maître de conférence classe B à Alger 3

² Entreprise nationale de la commercialisation des produits pétroliers en Algérie.

précise à ce concept car il est ouvert à toute proposition et à toute nouvelle idée, il est évolutif et susceptible à tout changement et développement, dans notre étude nous allons séparer les supports de l'information, les logiciels et l'infrastructure technologique au sein de l'entreprise NAFTAL.

« Un système d'information peut être défini comme un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnel et procédures) permettant d'acquérir, de traiter, de stocker et de communiquer les informations dans les organisations »³

I- Les supports de l'information-communication :

Pour qu'elle soit réussie, la diffusion de l'information et de la communication avec l'environnement interne et externe exige une politique dynamique d'information et de communication et des moyens et supports adéquats pour sa mise en œuvre.

Le choix de ces moyens, de ces supports est déterminant dans la mesure où certaines informations nécessitent un type donné de supports qui sont plus appropriés que d'autres.

Plus précisément, on peut dire que l'entreprise utilise des moyens de communication différenciés en fonction des domaines composants son environnement (commercial, financier, politique,...).

Les moyens dont elle dispose pour communiquer avec son environnement tant interne qu'externe sont assez nombreux.

1-1 Les revues de l'entreprise : « NAFTAL news » c'est une revue mensuelle, elle contient toutes les nouveautés de l'entreprise, et un bulletin bihebdomadaire des appels d'offres du secteur de l'énergie et des mines « BAOSEM ».

1-2 Le livret d'accueil : C'est un document essentiel pour l'information et l'intégration des nouveaux recrutés. Il contient des informations actualisées notamment sur l'organisation des services, les règles de gestion, l'organigramme, l'historique et les informations pratiques.

1-3 Le centre de calcul : NAFTAL est parmi les premières entreprises nationales à avoir utilisé le Matériel Informatique dans la gestion. Actuellement, l'entreprise dispose de moyens informatiques lui facilitant la réalisation de nombreuses tâches aussi bien dans la gestion et les études que Dans Le Domaine technique. Ces moyens permettent de mettre à la disposition des agents, qu'ils soient au

³REIX, (Reix), systèmes d'information et management des organisations, Paris, Edition, VUIBERT, 1995, P52

niveau central ou dans les unités régionales, des informations précises et d'une façon rapide et instantanée. Le développement de l'informatique au sein de l'entreprise s'est réalisé simultanément avec la mise en place d'un système d'information cohérent dans son ensemble et spécialisé dans ses applications. L'implantation et le développement de l'outil informatique au sein de l'entreprise s'est accompagnée d'une rationalisation de l'organisation et de l'utilisation de l'information. Les principes sur lesquels repose ce système d'information sont : - la centralisation du développement des applications et de leur exploitation la déconcentration de la saisie des données sur des sites régionaux.

La restitution des documents de gestion selon des calendriers préétablis. Les informations collectées à différents échelons, centralisées au niveau du site central, sont traitées en fonction des différents besoins exprimés par les services gestionnaires.

1-4 Les rapports annuels d'activités et comptes de gestion de l'entreprise : les rapports d'activité de l'entreprise est un support de diffusion de l'information dont l'objectif est de tenir informé le personnel d'encadrement sur les événements passés ou futurs de l'entreprise et sur les actions à entreprendre.

1-5 Les documents statistiques : ce sont des moyens d'information lesquels ont pour but de retracer sous forme chiffrée les activités de l'entreprise et permettant de disposer les éléments de base indispensables à la planification des activités de l'entreprise.

1-6 Les affichages : ce sont un moyens d'information ayant pour objectifs de diffuser largement et rapidement les informations au personnel des différents services de l'établissement. Au niveau de NAFTAL, il existe deux tableaux d'affichages au niveau de chaque étage des immeubles de l'entreprise.

1-7 La note de service : est un support officiel d'information émanant de la hiérarchie et donnant des directives ou des instructions précises au personnel et concernant le fonctionnement des services. Cette note a une forme réglementaire élaborée dans le service DAG. Sont contenue se base surtout sur la réglementation en vigueur au sein de l'entreprise.

1-8 La circulaire : la circulaire est également un support officiel de l'information émanant directement de la hiérarchie et destiné à une large diffusion. Elle a souvent un caractère réglementaire et cherche à expliquer ou à interpréter des dispositions prises antérieurement.

1-9 Le courrier : le courrier est transmis d'un expéditeur à un destinataire par voie postale ou par le net (Outlook), dans le cas de

courrier interne par le biais de coursiers, ce courrier est traité dans un bureau d'ordre général enregistré et distribué à leurs destinataires.

1-10 Le téléphone : c'est un moyen d'information et de communication généralisée au plan interne et externe. Son principal avantage est la rapidité de diffusion des informations.

1-11 Le télex : c'est un moyen rapide de diffusion d'information écrite par voie électronique. En général, il est utilisé pour transmettre et recevoir des messages concis.

1-12 Le fax : permettant d'adresser et de recevoir des copies entières de textes écrits.

1-13 Les réunions : lorsqu'il y a des conflits ou des contradictions d'opinions, on réalise des réunions afin de s'y mettre d'accord et ou chacun signe son engagement sur un PV de réunion.

1-14 Les conférences : se font pour expliquer et éclairer une nouvelle idée.

1-15 Les séminaires : les séminaires ont aussi pour but d'améliorer la qualification actuelle par un apport conceptuel nouveau dans les domaines du savoir, savoir-faire et savoir être.

II- Les logiciels :

« Le logiciel est la partie non tangible de l'ordinateur, ce terme est utilisé comme synonyme de programmes disponibles pour une machine donnée »⁴

2-1 FTP : le File Transfer Protocol (*le protocole de transfert de fichiers*), est un protocole de communication dédié à l'échange informatique de fichiers sur un réseau TCP/IP. Il permet, depuis un ordinateur de copier des fichiers depuis ou vers un autre ordinateur du réseau, d'administrer un site Web, ou encore de supprimer ou de modifier des fichiers sur cet ordinateur.

2-2 Le WINCANAL : le passage d'une comptabilité industrielle à une comptabilité analytique d'exploitation, puis à l'analyse et au contrôle des coûts ou comptabilité de gestion, enfin à la comptabilité est tout à fait significatif pour NAFTAL, du fait que l'exploitation de la comptabilité analytique, mise en œuvre depuis 2001 par la société, a pour objectif de répondre au souci des managers par :

- La dimension « maîtrise des coûts », qui constitue un facteur essentiel à prescrire dans l'élaboration du business plan national et international.

⁴ Cyril Sirrano, Dictionnaire Informatique-broché, LULU, France, 2008, page278.

- La préservation des parts de marché du portefeuille d'activité par une meilleure gestion des coûts des produits à marge libre et réglementée.
- L'élaboration d'une cartographie des coûts (locale, régionale, nationale) par activité et par ligne de produit.
- La construction d'une banque de données pour la gestion budgétaire.

La mise en place du logiciel de comptabilité analytique « WINCANAL », système d'information intégré à celui de la comptabilité générale permet d'assurer l'authenticité et la fiabilité des coûts et des résultats par produit en conformité avec le schéma de distribution des activités de NAFTAL. La technique de calcul retenue est celle dite méthode des « coûts complets réel. »

Les informations fournies et éditées par le logiciel « WINCANAL », pour chaque activité seront soumises à l'analyse et à l'exploitation par les décideurs à la clôture de l'exercice de l'année.

Le développement et l'enrichissement du logiciel de comptabilité analytique WINCANAL, sous forme d'interface informatique a pour ambition d'apporter des réponses par phase et en fonction de l'évolution actuelle de l'environnement concurrentiel, mais aussi de décloisonner la comptabilité de gestion par :

- De nouvelles approches et techniques de calcul modernes proposées par les solutions issues de la méthode des coûts partiels (direct costing), de la comptabilité d'activité et le coût objectif.
- La culture de comptabilisation, mais aussi l'interprétation des coûts des produits à faible et forte rentabilité.

Autrement dit, les nouvelles approches susmentionnées permettent de relier davantage l'analyse des coûts aux choix et enjeux stratégiques et surtout à la gestion quotidienne et permanente des ressources et produits de NAFTAL.

Il s'agit de retrouver la pertinence des informations fournies par la comptabilité de gestion et de rechercher un langage commun permettant une meilleure gestion et une réduction progressive des charges d'exploitation de l'ensemble des activités de NAFTAL et de répondre au mieux à l'attente des méga-consommateurs.

2-3 NAFT COM :

Pourquoi un nouveau système ?

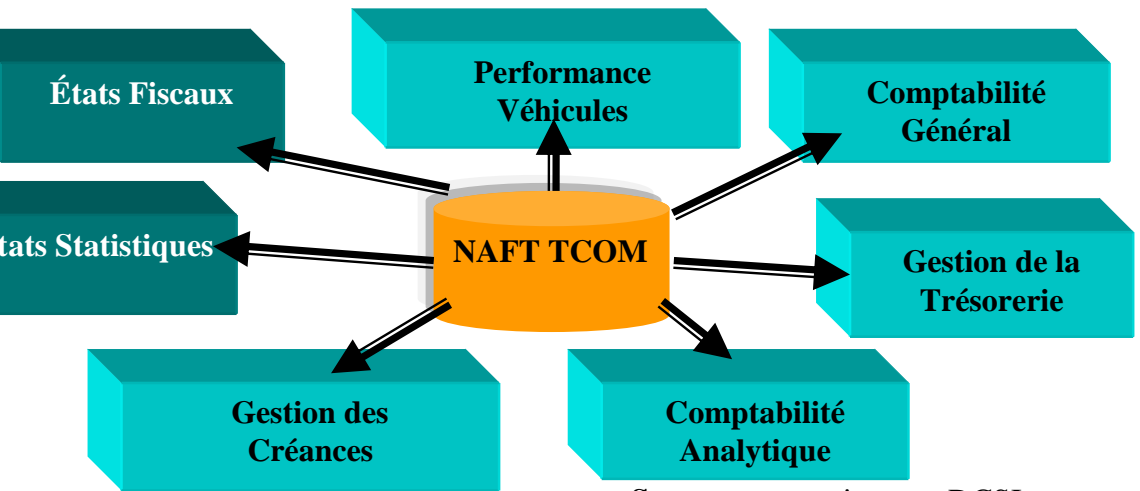
- ☞ Les applications sous DOS ne bénéficient pas des avantages offerts par les nouvelles technologies logicielles et matérielles :

- ☞ Puissance processeur.

- ☞ Taille mémoire.
- ☞ Architectures client/serveur.
- ☞ Interopérabilité systèmes externes.
- ☞ Incompatibilité matérielle.
- ☞ Sécurité des données.
- ☞ Extension impossible des fichiers de référence (Clients, Produits, CDS, etc....)
- ☞ Prise en charge complexe des nouvelles exigences de gestion (Conditions de vente spécifiques, Traitements fiscaux, etc...).
- ☞ Persistance des risques d'erreurs par la manipulation de nombreuses disquettes
- ☞ Faible intégration avec les autres systèmes de gestion (Créances, Comptabilité, etc...).
- ☞ Adaptation difficile aux évolutions organisationnelles.
- Apports de nouveau système :**
- ☞ Formats de données extensibles :
 - ☞ Enrichissement permanent du dossier administratif et commercial du client.
 - ☞ Adaptation rapide aux évolutions organisationnelles.
- ☞ Utilisation de la stratégie d'alerte pour attirer l'attention des utilisateurs et réduire les risques d'erreur.
- ☞ Prise en charge intégrale et sécurisée des conditions de ventes particulières :
 - ☞ par client
 - ☞ par produit
 - ☞ par emballage
 - ☞ par quantité
 - ☞ par structure
 - ☞ par mode de transport
 - ☞ par période
- ☞ Prise en charge de l'activité transport :
 - ☞ Fichier véhicules et chauffeurs par CDS.
 - ☞ Distances de livraison.
- ☞ limitation et contrôle des crédits accordés par client.
- ☞ Intégration de la domiciliation bancaire des clients pour les interfaces avec le système de gestion de trésorerie CTM et le contrôle des conditions de banque.
- ☞ Paramétrage des états de sorties :
 - ☞ par secteur d'activité
 - ☞ par famille de produits
 - ☞ par structure

- ☞ par mode de transport
- ☞ par mode de règlement
- ☞ Interface automatique avec le système de Comptabilité Générale avec paramétrage intégral des écritures d'imputation
- ☞ Renforcement des verrous pour une application stricte des conditions de vente à la clientèle.
- ☞ Définition des privilèges d'accès par utilisateur.
- ☞ Traçabilité des opérations par un journal de transactions.
- ☞ Ergonomie et convivialité des interfaces graphiques.

Schéma N°III-31 : Restitutions et interfaces du NAFT COM



Source : source interne, DCSI

2-4 NAFT GD :

C'est d'un système informatique pour les stations services en Gestion Directe, avec intégration automatique des écritures comptables.

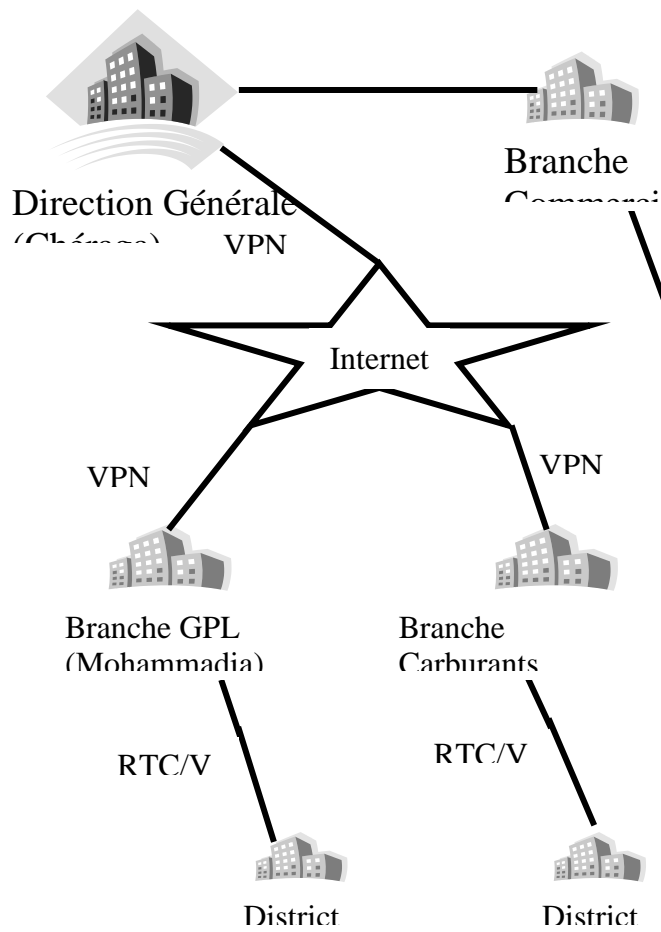
Fonctionnalités :

- Gestion des achats de la GD.
- Gestion des ventes, sur piste et baie.
- Suivi de la dotation.
- Suivi de la marge journalière.
- Gestion des stocks.
- Gestion du flux financier.
- Interface comptable.

III- Les technologies de l'information de NAFTAL

3-1 l’Intranet : voilà le réseau Intranet de NAFTAL, il lie toutes les branches de la société et les différents districts

Schéma N°III-32 : L’Intranet de NAFTAL



Source interne : DCSI (direction centrale Des systèmes d'information)

3-2 Le projet « Programm Management Office (2004) » : Ce projet a vu le jour suite à un diagnostic réalisé par la société conseil McKinsey. Le projet PMO consistait à mettre en place un système d'information intégré de type ERP s'appuyant sur une nouvelle structure appelée « Programm Management Office ».

Le PMO avait pour objectif de :

- D'avoir une vision globale de l'avancement de tous ses projets.
- De mieux suivre les projets selon les priorités stratégiques de l'Entreprise.
- D'avoir une meilleure compréhension des risques des projets sur l'Entreprise.
- De mieux suivre les dépendances entre les projets de l'entreprise en évaluant mieux les impacts organisationnels et ressources humaines.
- Des mieux anticiper les difficultés et les problèmes dans les projets.
- De doter l'Entreprise d'une méthodologie et d'outils de gestion de projets.

3-3 Les ERP : « L'ERP ou PGI est un progiciel multifonction qui permet la saisis de tous les flux d'information, à la source leur validation instantanée et leur enregistrement en temps réel, dans une base de donnée aisément accessible pour consultation, restitution ou traitement ultérieur »⁵

3-3-1 Le rôle de l'ERP :

L'informatisation des fonctions de gestion a toujours été réalisée sans se préoccuper des fonctions voisines et connexes. Cette approche par segment est à l'origine de très nombreux conflits d'interface. Dans la réalité, les fonctions de l'entreprise ne sont pas isolées. Les commandes gérées par le système de gestion des ventes sont les entrées du système de gestion de production qui, à son tour, délivrera les informations pour les systèmes de gestion des livraisons et de comptabilité. Le fonctionnement est en réalité transversal et non vertical. L'ERP propose une approche globale orientée autour d'une base de données centralisée.

⁵ Maurice Lombroso, Microsoft Navision, développé pour l'ERP, Epsilon, France, 2007, page 10.

Le principe de l'ERP est de construire des applications informatiques (paie, comptabilité, gestion des stocks...etc.) de manière modulaire, tout en partageant une base de données commune et unique. Les données deviennent de ce fait standardisées et partagées, ce qui élimine les saisies multiples et évite l'ambiguïté des données multiples de même nature.

3-3-2 Le principe de fonctionnement d'un l'ERP :

Les ERP comportent un nombre variable de modules fonctionnels partageant les mêmes données. Celles-ci sont contenues au sein d'une base de données centralisée. Les modules communiquent et échangent les données en utilisant cette même base qui assure la cohérence de l'information. Sa structure modulaire garantit une approche transversale de la problématique de la gestion d'entreprise. Les règles de gestion implantées dans les modules proposés par les ERP sont élaborées en fonction des meilleures pratiques de chaque métier.

3-3-3 Avantages des ERP :

Les ERP présentent plusieurs avantages :

- Optimisation des processus de gestion (flux économiques et financiers) ;
- Cohérence et homogénéité des informations (un seul fichier articles, un seul fichier clients, etc.) ;
- Intégrité et unicité du système d'information
- Partage du même système d'information facilitant la communication interne et externe ;
- Globalisation de la formation (même logique, même ergonomie) ;

3-3-4 Impact stratégique des ERP :

L'ERP permet à l'entreprise de mieux maîtriser leurs activités de production, il se base essentiellement sur une optimisation de l'utilisation des ressources, qu'elles soient humaines ou matérielles. Le PGI induit donc une orientation stratégique vers la réduction des coûts comme vecteur essentiel de la création de valeur donc de la croissance de l'entreprise.

L'approche aux systèmes intégrés par l'ERP est une solution très complexe et très coûteuse.

NAFTAL, ne s'est pas vraiment lancée dans un projet ERP. Par prudence, elle a opté pour une méthode graduelle et modulable pour la mise en œuvre d'un système d'information intégré (ERP), cette démarche a été choisie dans le souci de réduire les risques et afin d'optimiser au maximum les ressources.

3-4 Le VSAT :

Ce projet porte sur la transmission des informations par satellite, il permet de recevoir l'information selon le désir de NAFTAL, par exemple, elle peut connaître les stocks de n'importe quel entrepôt à n'importe quelle région et à n'importe quelle heure. Ce système permet aux responsables d'agir dans l'immédiat. Il permet au premier responsable de l'entreprise d'assurer un pilotage serein de la société. Il aura ainsi une vision d'ensemble de toute l'entreprise tous les jours. Il peut entrer en contact avec qui il veut et à n'importe quel moment.

Conclusion :

La solution des problèmes économiques, techniques et humains demeure la grande difficulté des temps présents dans tous les domaines de la vie économique. Et pour ce faire il faut tout d'abord faire un diagnostic général pour identifier les causes. C'est ce que nous avons essayé de le faire lors de notre étude.

C'est vrai que NAFTAL a installé un système d'information mais il n'est pas du tout performant. Les avancées technologiques ne font pas bon ménage avec l'espace temps ; mieux encore, elles lui ont pris le dessus avec force.

Inscrire une action dans le temps sous-entend assurer au préalable un suivi quotidien, rigoureux de son application, en veillant scrupuleusement sur les facteurs endogènes et exogènes qui peuvent surgir à tout moment pour influencer d'une manière directe ou indirecte sur son cours.

Références bibliographiques :

- 1- Darbelet (Michel), Izard (Laurent), Scaramuzza (Michel), Notions fondamentales de gestion d'entreprise, organisation, fonctions et stratégies, édition Foucher, Paris, 1995.
- 2- Delmond (Marie-Hélène), Petit (Yves), Gautier (Jean-Michel), Management des systèmes d'information, édition DUNOD, Paris, 2003.
- 3- Volant (Christiane), Le management de l'information dans l'entreprise, vers une vision systémique, édition ADBS, Paris, 2003.
- 4- Reix (Robert), Systèmes d'information et management des organisations, édition Vuibert, paris, 1995.
- 5- O'brien James, Les systèmes d'information de gestion, édition De Boeck, Bruxelles, 1995.

- 6-** Bouyakoub.D & Belaid M.C, Introduction aux systèmes d'information, éditions : Pages Bleues, 2002 Éditions d'Organisation, Paris 2003.
- 7-** Delmont.M. H, Le management des systèmes d'information, éditions Dunod, Paris, 2003.
- 8-** Charron J-L, Organisation et gestion de l'entreprise, éditions Dunod, Paris, 2001.
- 9-** Pateyron.E, Les nouvelles technologies l'information et l'entreprise, éditions Economica, Paris 1996.
- 10-** PRAX. J-Y, Le manuel du knowledge management, Editions Dunod, Paris 2003. **11-** Harvard Business Review, la prise de décision, édition, éditions d'organisation, Paris, 2002.