

EXAMEN SESSION PRINCIPALE

EPREUVE : SYSTEME D'INFORMATION & TIC

ANNEE : 2^{ème} ANNEE LICENCE APPLIQUEE MANAGEMENT

DUREE : 2 HEURES

CETTE EPREUVE CONTIENT 03 PAGES

PREMIERE PARTIE :

La société ABS est un cabinet d'expertise comptable et de commissariat aux comptes. Elle est composée du dirigeant et de ses 25 collaborateurs.

Pour des raisons réglementaires, elle est passée de la semaine de 48 heures à la semaine de 35 heures de travail. Le dirigeant s'est dit qu'il va lui falloir gérer au mieux l'affectation de son personnel, en fonction des différentes missions qui sont effectuées auprès des clients : tenue de comptabilité, gestion de la paie, révision comptable, conseil juridique, commissariat aux comptes, etc.

En effet, la facturation proposée aux clients est, en général, forfaitaire, basée sur une estimation des heures passées pour gérer le dossier. L'incidence du passage aux 35 heures, dans une activité de service de ce type, se traduit par une augmentation conséquente du coût de la main-d'œuvre. En taux horaire, cela représente 11 % d'augmentation de la masse salariale.

Les deux tiers de la structure de coût est composée par la masse salariale, cela revient à augmenter le coût de revient d'une heure de travail affectée à un dossier client d'environ 8 %. La concurrence latente avec les autres cabinets ne permet pas à ABS de répercuter sur ses clients le surcoût de main-d'œuvre qu'elle doit supporter. L'équilibre économique et la rentabilité de l'entreprise reposent donc sur une meilleure connaissance des temps effectivement passés par mission et par client, afin d'ajuster au mieux la proposition de forfait faite aux clients et d'éviter les facteurs d'improductivité des collaborateurs.

D'autre part, la prise en compte de nouveaux dossiers nécessite de connaître les disponibilités des collaborateurs en fonction de leurs différents domaines de compétences. Le dirigeant a besoin notamment de savoir si la prise en compte de nouveaux dossiers nécessiterait des embauches. Il est d'ailleurs à noter que le passage aux 35 heures l'oblige à recruter une personne nouvelle, la question étant de savoir si la réduction horaire des collaborateurs occuperait cette personne à plein-temps ou non. Si ce n'est pas le cas, il serait nécessaire de trouver de nouveaux clients.

La facturation des clients est faite avec Word et Excel. Aucun outil de gestion des temps n'est disponible. La fixation des tarifs s'appuie sur les informations standards diffusées par l'Ordre des Experts-Comptables et sur l'habitude du dirigeant et de ses deux principaux collaborateurs. Cela entraîne parfois des factures de solde, à la remise des comptes de fin d'exercice, d'un montant assez élevé et sans possibilité de donner, de manière automatique, un rappel détaillé des actions réalisées dans le cadre des missions contractuelles, qui serait susceptible de justifier le montant facturé, aux yeux du client.

La paie et la comptabilité du cabinet sont gérées à l'aide de logiciels indépendants, mais interfacés pour la comptabilisation automatique de la paie. Ces logiciels servent à la fois pour la gestion du cabinet et pour la « production », c'est-à-dire la réalisation des prestations pour le compte des clients du cabinet.

La structuration du système d'information, constitué autour de l'utilisation de ces outils, ne permet pas au dirigeant d'avoir une vision globale et cohérente de la gestion de son entreprise. En conséquence, il veut profiter de cette occasion du passage aux 35 heures, pour rechercher de nouveaux outils informatiques de gestion.

Il a le choix entre plusieurs solutions :

Première solution : un progiciel de type intégré, qui remplacerait tout l'existant et offrirait de nouvelles fonctionnalités, notamment en termes de gestion des temps.

Deuxième solution : acquisition d'un progiciel spécialisé dans la gestion des temps et conservation des outils actuels, pour la paie, la comptabilité et la facturation.

Troisième solution : rechercher une SSII (Société de Services en Ingénierie Informatique), qui développerait un logiciel spécifique, susceptible de couvrir l'ensemble des besoins de l'entreprise pour sa gestion.

Mettre en place une gestion des temps implique que, quotidiennement, les collaborateurs doivent saisir les heures effectuées, sur chaque dossier client, sur chaque mission et type de tâches, ainsi que les heures non affectées aux dossiers, donc non facturables.

Cette saisie devra être contrôlée par la personne responsable de la gestion. Cela permettra de détecter les écarts entre les temps prévus et réellement passés. Cela permettra également de voir les temps improductifs, qui pourront donc être rendus disponibles pour de nouveaux dossiers.

Travail à faire :

- 1) Quelle est la problématique de ce cas ?
- 2) Quels sont les avantages d'un progiciel de gestion intégrée ?
- 3) Quel est l'impact de l'évolution du système d'information sur le contexte organisationnel de la société ABS ?
- 4) Quelle est la problématique de l'alignement stratégique du système d'information ?

DEUXIEME PARTIE :

Comment le système d'information aide-t-il à la prise de décision ?

TROISIEME PARTIE : mettez pour chacune des propositions (1 à 8) la (ou les) réponse (s) que vous jugez correcte (s) (A, B, C, D), en les portant sur votre feuille d'examen.

1) L'entreprise est un système : A) Organisé. ✓ B) Statique. C) Finalisé. ✓ D) Fermé.	2) Le système est caractérisé par : A) Son état. ✓ B) Sa diversité. ✓ C) Sa finalité. ✓ D) Ses limites. ✓
3) Les phases du processus de conception et de mise en œuvre d'un SI sont : A) L'étude d'opportunité. ✓ B) L'analyse fonctionnelle. ✓ C) L'analyse organique. ✓ D) La réalisation. ✓	4) La gouvernance du SI : A) Entrave la création de valeur. B) Ignore les aspects financiers du SI. ✓C) Garantit le contrôle des risques liés au SI. ✓D) Accroît la performance des processus du SI.
5) La performance du SI peut être démontrée à travers : ✓A) Les tableaux de bord informatiques. ✓B) La mesure de la satisfaction de ses utilisateurs.	6) Les TIC permettent : ✓A) Une amélioration des mécanismes et des procédures de contrôle. ✓B) Une moindre dépendance à l'égard du marché.
7) La veille stratégique : A) Permet d'alerter les directions opérationnelles sur les dangers ou les opportunités de court terme. ✓B) Propose des estimations sur les marchés. C) Donne des chiffres détaillés sur les résultats de l'entreprise. D) Est une base de données.	8) L'intelligence économique est : ✓A) Un art d'observation. ✓B) Une pratique offensive de l'information. ✓C) Une pratique défensive de l'information. ✓D) Un outil de connexion entre l'action et le savoir de l'entreprise.

Remarque : SI= Système d'Information.