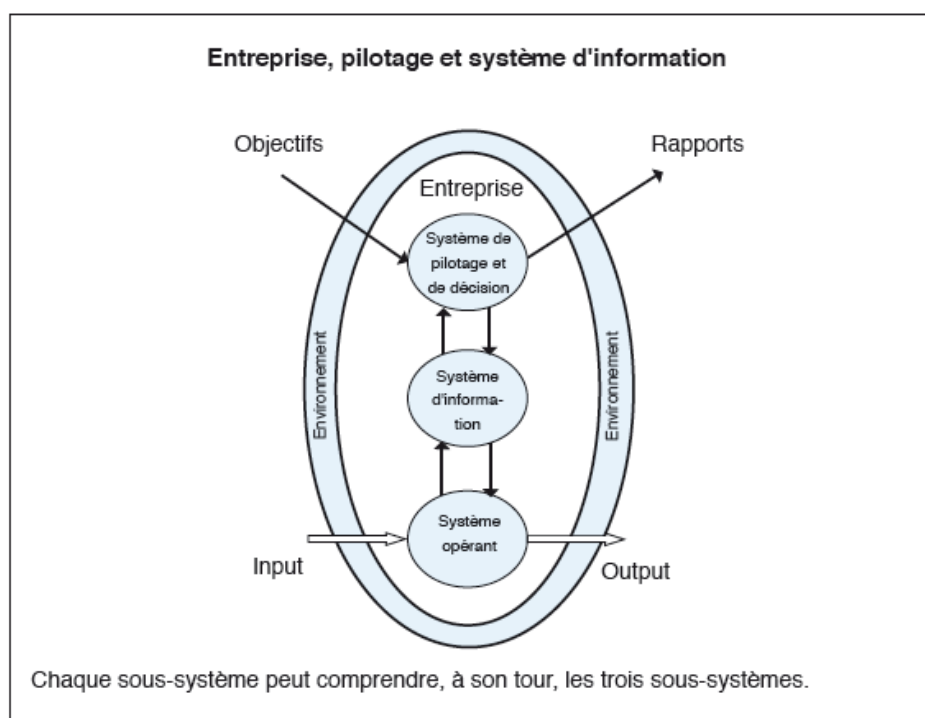


Pourquoi le système d'information et les dispositifs de pilotage sont-ils si importants ?



Les dispositifs de pilotage et le système d'information sont des supports transversaux pour l'ensemble des fonctions de l'entreprise, tout particulièrement, ses fonctions de direction, d'administration et de gestion. C'est de la qualité du système d'information qui fournit de nombreux outils de pilotage que dépend la maîtrise et la réactivité de l'entreprise et la qualité des données servant à la prise de décision.

L'importance des dispositifs de pilotage et du système d'information transparaît à travers le schéma représentatif du fonctionnement des systèmes.



Ainsi, chaque système est composé des trois éléments ou sous-systèmes :

- 1- Un système opérant** qui réalise et exécute l'objet même du système. Sans le système opérant, le système perd sa raison d'être.
- 2- Un système de pilotage ou décisionnel** qui conçoit l'ensemble du système et le dirige.
- 3- Un système d'information** qui permet de décrire les activités du système opérant et assure la liaison et la communication entre le système opérant et le système de pilotage.

L'importance du pilotage résulte, donc, du rôle clef qu'il joue dans le fonctionnement des systèmes.

Le pilotage apparaît ainsi comme étant une fonction de direction, un instrument d'exercice de responsabilité, un outil de maîtrise, de réactivité et d'ajustement des activités, un outil d'efficacité et de construction des performances, un élément du système de contrôle interne et un élément du système de gestion des risques.

Le pilotage possède de nombreuses autres vertus, au nombre desquelles :

- Il permet de savoir et de comprendre ;
- Il permet de développer l'intelligence collective ;
- Il soutient les contrôles et les procédures ;
- Il discipline ;
- Il dynamise les comportements professionnels et mobilise pour œuvrer dans le sens de la réussite ;
- Il construit la performance ;
- Il améliore la prévention des crises, etc...

Parmi les exemples d'outils et de techniques de pilotage, on peut énumérer :

- Développer et partager une culture qui consacre la comptabilité financière comme un outil fondamental de pilotage exigeant de la comptabilité et des services administratifs de soutien, d'être constamment à jour.

- L'observation intelligente et active des activités, des faits, des résultats, des attitudes et des comportements.

- Développement d'une culture de pilotage : **كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ** Chaque responsable doit exercer sa fonction de pilotage et chaque personne doit accepter d'être pilotée et se rendre pilotable ; toute obstruction au pilotage est source de risque et de surcoût.

- Exemplarité des dirigeants et des responsables et fixation claire des limites de ce qui est acceptable et de ce qui ne l'est pas. Par exemple, bannir et interdire le mensonge facilite considérablement le pilotage et en réduit le coût.

- S'enquérir des messages émis par la direction et les responsables et leur perception par le personnel et les responsables à travers les attitudes de pilotage ; faire face aux anomalies en s'appliquant à en comprendre les causes (rapport cause à effet).

- Encadrement du personnel et des responsables et assistance au personnel et aux responsables pour rendre le pilotage plus efficace.

- Généralisation du système de prévision et de planification, de fixation des objectifs et des attentes et des critères et mesures de performance.

- Déterminer les critères et construire des outils de pilotage.

- Développer et améliorer de façon continue les méthodes et les techniques de pilotage.

En situation idéale, l'entreprise fonctionne, dans ses aspects opérationnels, sous pilote automatique.

Abderraouf YAICH