Fiche

Dans les activités de gestion, l'information est à la fois source et résultante de l'action individuelle et collective. Les systèmes d'information (SI) concourent à en faire une ressource stratégique pour toute organisation.

1. L'information et les activités de gestion

L'information est indispensable dans une organisation. Non seulement les individus utilisent des informations pour travailler, mais leur activité elle-même en produit.

Donnée, information et connaissance

Notions	Définitions	Exemples
Donnée	Une donnée est une description élémentaire d'une réalité. Elle n'a pas de signification en soi.	12°C.
Information	Une information est un ensemble de données qui prennent un sens particulier pour un utilisateur en fonction du contexte. Une même donnée pourra avoir des sens différents.	Il fait 12°C dans la pièce, il fait frais.
Connaissance	Une connaissance est le résultat de l'appropriation et de l'interprétation des informations. L'information peut devenir de la connaissance pour l'organisation à condition de la rendre exploitable, disponible et de l'interpréter. Elle devient ainsi une ressource pour l'organisation.	Pour avoir plus chaud, il faut augmenter le chauffage.

Les données à caractère personnel

Les données personnelles sont toutes les informations qui identifient l'individu : nom, prénom(s), date de naissance, adresse, numéro de sécurité sociale, adresse mail... Ces informations sont régulièrement collectées par diverses organisations et sont encadrées par la loi « Informatique et libertés » pour protéger la vie privée et les libertés individuelles de chacun. La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et plus récemment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), fixent désormais des règles plus strictes pour protéger les individus des utilisations illicites ou frauduleuses de leurs informations personnelles.

Les différents rôles de l'information

Dans les processus de décision et de gestion, l'information a pour rôle :

- de **permettre de comprendre l'environnement** ;
- d'**aider à la décision ;**
- de **coordonner l'action ;**
- de **communiquer à l'interne et à l'externe.**

L'accessibilité de l'information

Avec la démultiplication des données, des sources, des supports et des utilisateurs, l'organisation doit savoir tirer parti du déluge d'informations (*big data*) auquel elle est exposée. Dans ce contexte, pour être utiles, les informations doivent être organisées et rendues accessibles. Il faut pouvoir les retrouver et en disposer rapidement pour être en mesure de prendre les bonnes décisions rapidement.

Les données ouvertes appelées *open data* sont toutes les données publiquement mises à disposition des internautes par les organisations. Elles sont donc libres d'accès, réutilisables et peuvent être partagées sans restriction. Elles permettent le partage de connaissances.

La valeur de l'information

Pour assurer la pérennité de l'organisation, il faut que chaque information soit de qualité. Une information a de la valeur si elle permet de réduire l'incertitude de l'environnement, d'améliorer la prise de décision et d'éviter les erreurs. Cette valeur est appréciée sur la base de **trois critères de qualité**.

L'actualité de l'information	L'information doit être récente et mise à jour pour être de valeur.
La pertinence de l'information	L'information doit satisfaire le besoin d'information de l'acteur.

La validité de l'information (crédibilité)	Il faut vérifier le sérieux d'une source, d'un auteur, sa compétence et sa notoriété pour traiter d'un sujet. L'information doit être digne de confiance.

Notons également que **l'information a un prix**. L'acquisition de l'information, le coût de son stockage, de son traitement, de sa mise à jour et de sa diffusion, peut parfois être une charge importante pour l'organisation.

Information et communication interne et externe

Dès que l'information est destinée à un tiers, elle devient communication. La communication est composée de **deux éléments : l'information (le contenu) et la relation établie avec celui qui s'en saisit**.

La **communication interne** se distingue par :

- les **personnes concernées** : ce sont les **membres de l'organisation**, quel que soit le lien qui les unit à celle-ci (dirigeants, salariés, adhérents, bénévoles...) ;
- les **objectifs** : la communication interne a pour fonctions de **transmettre des informations sur l'organisation et son fonctionnement, d'expliquer, de motiver les membres, d'intégrer le personnel, d'assurer la cohésion** des équipes de travail, **de développer une culture d'entreprise...**

La **communication externe** se distingue par :

- les **personnes concernées**, qui sont des **partenaires extérieurs** : consommateurs, fournisseurs, distributeurs, actionnaires, banques, administrations publiques, syndicats... ;
- les **objectifs : faire connaître l'organisation, ses produits, véhiculer ou modifier l'image de l'organisation...**

Exercice n°1

Exercice n°2

2. Le système d'information de l'organisation

Le système d'information est un **ensemble organisé de données et de ressources matérielles, logicielles** et **humaines** qui sont **en interaction afin de traiter l'information et de la diffuser en fonction des objectifs de l'organisation**. Il permet d'optimiser, en particulier par son informatisation, la gestion de l'information, ce qui améliore les performances de l'organisation.

Les fonctions du système d'information

On identifie 4 fonctions du système d'information :

- **collecter l'information** : les informations sont saisies dans le système d'information ;
- **stocker l'information** : les informations sont stockées dans le système d'information ;
- **traiter l'information** : le système d'information produit de nouvelles informations à partir de celles existantes (organisation, mise à jour, calcul...). Ainsi traitées, ces informations permettent de répondre aux besoins des utilisateurs dans le cadre de leur activité ;
- **diffuser l'information** : les informations circulent entre les acteurs du système d'information.

Un bon SI est celui qui collecte les informations utiles, sait les diffuser au bon moment, à la bonne personne pour permettre de prendre la bonne décision.

Les acteurs du système d'information

On distingue **deux catégories d'acteurs** du système d'information :

- les acteurs internes interviennent au sein même de l'organisation sur le système d'information. Il s'agit essentiellement du personnel des services (commercial, comptable, ressources humaines, etc.) ;
- les acteurs externes interviennent depuis l'extérieur de l'organisation sur le système d'information (les fournisseurs, les clients, etc.).

Le système d'information et les métiers de l'organisation

Les ressources humaines

Le système d'information permet une **gestion** plus efficace et globale **des carrières des membres de l'organisation** (le recrutement, la paie, la gestion des congés, la formation, etc.), une **automatisation de la gestion des rémunérations ou des congés,** la **création de plannings** pour répartir le travail... Les avantages sont nombreux : un suivi plus efficace du personnel, plus de réactivité, la facilitation du travail collaboratif, la non-redondance des informations, une optimisation des coûts et du temps, etc.

Le marketing

Le système d'information recueille les informations se rapportant aux clients, aux consommateurs, aux concurrents et aux tendances du marché. Il va **résoudre des problèmes de commercialisation** et de **gestion de la clientèle** pour le service marketing. Ainsi, le service sera plus efficace dans sa prévision des ventes, sa relation avec les clients, sa gestion des produits ou ses actions de

communication (publicité, promotion...). Un logiciel spécialisé dans la gestion de la relation clientèle peut faciliter la mise en place du système d'information : le **CRM (*customer relationship management*** ou « gestion de la relation client ».

La comptabilité

Certaines informations sont utilisées à divers moments par le **système d'information comptable** afin d'**analyser la situation financière** et d'**apporter les modifications nécessaires à sa gestion**. Pour les métiers de la comptabilité, le système d'information organise et transforme les différentes informations financières en informations utiles aux gestionnaires et aux utilisateurs externes. L'utilisation d'un **PGI (progiciel de gestion intégré)** mettra en liaison différents modules tels que la comptabilité, la trésorerie, le budget, les stocks... Il évitera ainsi les redondances de données et permettra un gain de temps.

Exercice n°3

Exercice n°4

Exercice n°5

À retenir

L'information a divers rôles à jouer dans l'organisation, mais elle n'a de valeur que si elle est fiable, pertinente et actuelle. Interne ou externe, elle est parfois peu accessible et coûteuse. L'information qui a été sélectionnée, stockée, analysée et diffusée par le système d'information au cours d'un processus de gestion et grâce aux TIC(techniques d'information et de communication) est une ressource qui contribue à la création de valeur pour l'organisation. En transformant une information, un logiciel la rend accessible à plus de personnes dans l'entreprise et en permet une meilleure utilisation. Elle est alors exploitée pour mieux connaître ses clients (CRM), gérer la paie ou la trésorerie (PGI). Aujourd'hui, l'utilisation des TIC permet d'avoir accès à une multitude d'informations, mais il faut savoir en vérifier la validité avant de les utiliser (actualité, pertinence, fiabilité). De nombreuses informations personnelles sont en jeu, qui doivent être protégées. L'utilisation des TIC permet un partage de l'information et donc une intelligence collective.

© 2000-2024, rue des écoles