

CHAPITRE III : LE SYSTEME D'INFORMATION

Les entreprises gèrent un nombre considérable d'informations nécessaires au pilotage. L'information est une donnée essentielle au centre des préoccupations de gestion des entreprises.

I- Information

1- Définition

Ensemble de signes, de données traitées servant à transmettre, renseigner.

NB. Les données sont la matière première de l'information. Les données sont les faits, statistiques, opinions sans signification ni utilité en l'absence de traitement.

L'information est le résultat d'une transformation et s'inscrit dans un processus

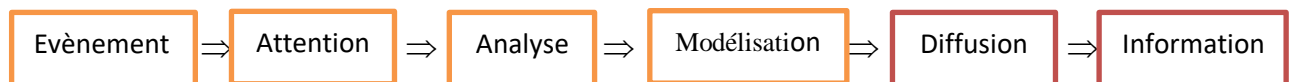


Fig : le processus linéaire de construction d'une information (Bulinge 2002)

2- Rôles de l'information

- Support du processus de gestion
- Moyen de communication au sein de l'entreprise
- Instrument de liaison avec l'environnement
- Support de la connaissance individuelle

3- Les sources de l'information

✓ **Les sources internes** : informations générés par l'entreprise (documents administratifs (rapports, comptes rendus), comptables (factures, bons de commandes), les données de l'intranet) ;

✓ **Les sources externes** : informations provenant de l'extérieur : les revues spécialisées, les études, les données sur Internet.

4- Les types d'information

En intelligence économique, l'information fait l'objet de diverses classifications selon des critères multiples. Le critère retenu est celui de l'accessibilité à l'information. Ainsi, on distingue :

✓ **L'information blanche** (informations directement et librement accessibles et formées de la majorité des sources *formelles* ; Pas l'objet d'une sécurisation particulière ; fiable et donc indispensable) ;

✓ **L'information grise** (informations acquises indirectement, ne faisant pas l'objet d'une publication formelle; sont secondaires car ayant été traitées en interne ou à l'extérieur de

l'organisation; leur recherche est légale, mais leur accès est plus protégé, les rendant plus difficiles à obtenir; forte valeur ajoutée).

✓ **L'information noire** (informations protégées et *fermées* car confidentielles; tenter de les obtenir amène à sortir de la légalité, et relève de l'espionnage).

5- Les qualités de l'information

Il existe plusieurs qualités de l'information. Mais les plus essentielles sont :

- **La pertinence** : information filtrée en fonction de l'utilisateur pour répondre à ses attentes en se passant de l'information inutile
- **La fiabilité** : Informations de confiance, conformes à la réalité
- **La rapidité** : obtenir une information dans les brefs délais pour vite réagir

6- Usage de l'information en intelligence économique

L'intelligence économique n'est pas une somme d'informations, mais une plus-value apportée à l'information. Pour qu'elle puisse réellement servir de base à une décision, l'information doit être triée pour être évaluée et analysée pour être synthétisée de manière méthodique

Etape 1 : Trier l'information

Le tri des informations recueillies doit être fait par une personne qui connaît l'environnement, les objectifs et la stratégie de la firme. Ne sont conservées que les informations qui sont les plus pertinentes, qui correspondent aux besoins préalablement définis par le dirigeant pour servir les axes stratégiques de la firme. Certains principes doivent être respectés :

- Faire abstraction de ses préjugés, afin de prendre en compte toutes les informations ;
- Recouper l'information
- Organiser, hiérarchiser les informations en fonction de leur pertinence par rapport à l'objectif fixé par le chef d'entreprise.

Une fois le tri effectué, les informations vont être évaluées afin d'en déterminer la pertinence. Le degré de fiabilité d'une information peut notamment être déterminé en fonction de la source et de l'auteur.

Etape 2 : Analyser l'information

Pour donner du sens à l'information, il est indispensable de respecter un certain nombre de principes :

- Faire appel à des spécialistes si les informations sont trop techniques
- Utiliser des outils d'analyse qui permettent d'avoir une vision globale et synthétique de l'information
- Se poser des questions sur la pertinence des informations pour la prise de décision
- Ce besoin peut être issu soit d'une collecte insuffisante, imprécise, inadaptée aux attentes initiales, soit de la naissance d'un nouveau besoin décélé dans le cadre de la recherche initiale

- Une fois la phase d'analyse terminée, la connaissance produite est fiable et peut être utilisée par le chef d'entreprise dans le cadre de sa prise de décision.

II- Le système d'information

Ensemble des moyens (Informations, Hommes, Capitaux, matériels), des techniques et des procédures pour collecter, traiter et diffuser les informations pour aider à la prise de décision.

Le système d'information est l'organe central de toute organisation car en diffusant l'information, il est le support de toutes les décisions. Il fait partie intégrante de la démarche d'intelligence économique car il intègre les TIC qui ont permis le développement du concept : il met la technique au service du contenu informationnel.

Le système d'information présente les finalités suivantes :

- ✓ Le **contrôle** : le Système d'information est la mémoire de l'organisation en supervisant (traitant) les données passées afin de réduire l'*incertitude* et les risques d'*erreur* ;
- ✓ La **coordination** : le Système d'information permet de suivre les actions présentes par le lien entre les unités de l'entreprises ;
- ✓ La **décision** : le Système d'information aide à préparer le futur en servant de base à la prise de décision par la création d'outils fiables de *Pilotage* de l'entreprise (tableaux de bords, ratios).