**Chapitre 3 : information et prise de décision**

**I – L’information**

L’information est tout ce qui est susceptible ou qui peut augmenter le degré de connaissance d’un phénomène et donc de diminuer l’incertitude, c’est la matière première du décideur et du gestionnaire.

L’information permet de poser les pb et de proposer des solutions.

Elle permet de représenter l’environnement d’entreprise : c’est un moyen d’alerte et de prévention qui peut éviter les dérives et les effets de surprise : elle permet le contrôle du résultat des actions menées

Diminue l’incertitude et augmente la probabilité de prendre la bonne décision.

Elle permet de répondre plus rapidement aux réactions du marché en anticipant très tôt les tendances du marché.

Permet d’adapter rapidement le progrès technique

Elle favorise la productivité d’entreprise et entraine une baisse des couts

**5 – En quoi consiste la veille :**

Surveiller pour s’informer et se prémunir des impondérables de la vie économique, stimule la recherche

* Saisir les opportunités/ menaces

**6 – Conditions de réussite de la veille :**

Efficace, réactif, exhaustif

**7 – Expliquer :**

VS : anticipe les changements de l’entreprise, évolutions etc., alors IE : activité échangée avec extérieure soit une évolution INTERNE en VS et EXTERNE en IE.

L’information doit être pertinente (CAD : doit répondre à l’attente de celui qui la recherche), être utile, actualisée (maj), précise, régulière, codage adapté au récepteur

**II) L’organisation de l’information**

1. **Le système d’information**

C’est l’ensemble des éléments matériel et humain qui permettent de gérer des informations.

Un système d’information (SI) se construit autour du recueil (récolte), de la sélection, du traitement, de la circulation et du stockage de l’information.

TIC :

Technologies de l'information et de la communication = groupware.

Offre un accès en temps réel à des informations sous des formes variées

Elle utilise tous les outils d’information et de communication, consiste à surveiller les évolutions des différents composants des environnements d’entreprise, anticiper les changements pour saisir les opportunités et détecter les menaces.

DATA WARE :

Base de données actuelles, très grandes capacités de stockage,

AVANTAGES :

* BDD donne un accès possible à un très grand nombre d’information (ex : Google)
* MAJ des infos facilitées
* Suivi des clients facilités
* Redondance des infos contrôlées

INCONVENIENTS :

* PRIX
* SECURITE
* La rétention d’information (suppose une culture du partage d’information)

La création d’une datawarehouse est longue, complexe et couteuse : l’actualisation des données doit être permanente

ON estime que 80% des salariés utilise la data mais que seulement 20% l’alimentent en données nouvelles

**III) Les limites de l’information**

* Piratage
* Assymétrie de l’information

1. L’abondance d’informations

Depuis qq années, le domaine des informations mobilisables s’est considérablement élargie, l’accès à l’information est rendue de + en + facile, en revanche sélectionner l’information pertinente s’avère délicat pour l’entreprise.

Donner un sens à l’information est de + en + difficile.

Le cout de l’information comprend à la fois le cout calculé à partir des données comptables, dont les couts caché non evalué par les comptables de l’entreprise comme par exemple le besoin de formation nécéssaire pour permettre la recherche systématique de l’information, la réticence du personnel à diffuser l’information.

La recherche d’un système d’information efficace peut aboutir à une structure trop pesante, une centralisation excessive ralentit le processus de décision.

PROBLEME DE PIRATAGE

Vol de données

Non respect des règles de confidentialité

Hacker pénètre abusivement les réseaux

Risque de désinformation, il convient de mettre des outils pour identifier les auteurs des messages et d’assurer la sécurité des échanges, cryptographie, mdp.

4) Les freins à la diffusion

Pas accessible selon soi (age, région, vitesse) = fracture numérique

Pb d’interopérabilité

Le rythme très rapide des innovations technologiques complexifie la compréhension ce qui entraine des pertes de temps, une seule partie dispose de toutes les informations (en général l’émetteur) ce qui entraine le disfonctionnement d’un marché et une perte de concurrence et réduit les échanges.

SUJET : Information et risque informatique (contrôle après vacances)

Le système d'information contribue-t-il à l'efficacité de la prise de décision ?

**La prise de décision et le contrôle stratégique supposent la mise en place d'un système d'information (SI) fiable. Dans un environnement instable, ce système d'information constitue une aide à la décision pour les dirigeants et permet de diminuer le niveau d'incertitude.  
La qualité du SI participe à la qualité de la prise de décision et ainsi à la performance de l'organisation. Il lui permet aussi d'adresser des informations à son environnement.  
Le système d'information n'est plus un simple instrument d'assistance au bon fonctionnement de l'organisation, mais un véritable levier de l'avantage concurrentiel.**

1. Notion de système d'information

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. Le SI permet d'optimiser, en particulier par son informatisation, la**gestion de l'information**, ce qui améliore les performances de l'organisation.

On identifie quatre fonctions du système d'information :

* **acquérir l'information** : les informations obtenues lors de la veille stratégique sont saisies dans le SI ;
* **mémoriser l'information** : les informations sont stockées dans le SI ;
* **traiter l'information** : le SI utilise les informations collectées pour répondre aux besoins des utilisateurs ;
* **diffuser l'information** : les informations circulent entre les acteurs du système d'information.

Au terme de ces quatre étapes et grâce aux technologies de l'information et de la communication [Internet, progiciels de gestion intégrés (PGI)…], l'information devient une ressource qui contribue à la création de valeur pour l'organisation. En transformant une information, un logiciel la rend accessible à beaucoup plus de personnes dans l'entreprise, et permet aussi de mieux l'utiliser. L'information est alors exploitée pour mieux connaître ses clients, pour gérer la paie, la trésorerie…

[Exercice n°1](http://www.assistancescolaire.com/eleve/1STMG/management-des-organisations/reviser-le-cours/le-systeme-d-information-contribue-t-il-a-l-efficacite-de-la-prise-de-decision-1stmg_man_09/test-t1)[Exercice n°2](http://www.assistancescolaire.com/eleve/1STMG/management-des-organisations/reviser-le-cours/le-systeme-d-information-contribue-t-il-a-l-efficacite-de-la-prise-de-decision-1stmg_man_09/test-t2)

2. La qualité du système d'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 de commettre des 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 **fiabilité de l'information** : l'information doit être digne de confiance.

Afin d'être efficace, l'information doit être diffusée auprès des individus concernés au bon moment. Il faut pouvoir la retrouver et en disposer rapidement pour pouvoir prendre les bonnes décisions promptement.  
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 peuvent être parfois une charge importante pour l'organisation.

[Exercice n°3](http://www.assistancescolaire.com/eleve/1STMG/management-des-organisations/reviser-le-cours/le-systeme-d-information-contribue-t-il-a-l-efficacite-de-la-prise-de-decision-1stmg_man_09/test-t3)

3. Un outil d'aide à la décision indispensable

Dans un environnement instable, le système d'information constitue, en se basant sur la veille stratégique, une aide à la décision pour les dirigeants. En effet, en collectant des informations et en les traitant, il va diminuer le niveau d'incertitude autant que possible. Le système d'information doit permettre d'avoir une**connaissance précise de l'environnement et de la situation interne** afin que les dirigeants choisissent les meilleures orientations stratégiques. En diffusant aux décideurs des informations fiables, actuelles et pertinentes, le SI va faciliter la prise de décision stratégique **en diminuant le risque d'incertitude** important qu'entraînent des décisions aux effets lointains dans un environnement instable.

En interne, le système d'information permet de prendre des décisions pertinentes dans divers domaines. Par exemple, pour le service marketing, le SI recueille les informations se rapportant aux clients, aux consommateurs, aux concurrents et aux tendances du marché. Ainsi, le service va être plus efficace dans sa prévision des ventes, dans sa relation avec les clients, dans sa gestion des produits ou dans ses actions de communication externe (campagnes de publicité, promotions…).

En externe, il va concourir à la diffusion d'informations. Si celles-ci peuvent avoir un caractère obligatoire (par exemple à destination des organismes fiscaux ou sociaux), d'autres sont purement stratégiques : faire connaître l'organisation, assurer sa publicité, véhiculer une image…

4. Un levier de l'avantage concurrentiel

Un avantage concurrentiel est un élément temporaire de l'organisation qui lui permet de distinguer son offre de biens ou de services de celle de ses concurrents. Il procure à l'organisation, en la différenciant, une position dominante dans son secteur d'activité ou sur un marché.

Le système d'information doit permettre d'avoir une connaissance précise de l'environnement et des capacités internes de l'organisation. Elle va ainsi gagner en souplesse et en réactivité et les décideurs pourront choisir les meilleures orientations stratégiques afin de profiter au mieux de l'avantage concurrentiel de l'organisation.

La qualité du SI peut constituer un **avantage concurrentiel** en elle-même. La maîtrise d'une information de qualité permet à une organisation de réagir efficacement face à ses concurrents ou d'adapter son offre de produits ou services aux besoins des clients ou usagers.

[Exercice n°4](http://www.assistancescolaire.com/eleve/1STMG/management-des-organisations/reviser-le-cours/le-systeme-d-information-contribue-t-il-a-l-efficacite-de-la-prise-de-decision-1stmg_man_09/test-t4)

À retenir

* Un avantage concurrentiel est un élément temporaire de l'organisation qui lui permet de distinguer son offre de biens ou de services de celle de ses concurrents. Il procure à l'organisation, en la différenciant, une position dominante dans son secteur d'activité ou sur un marché.
* Le système d'information doit permettre d'avoir une connaissance précise de l'environnement et des capacités internes de l'organisation. Elle va ainsi gagner en souplesse et en réactivité et les décideurs pourront choisir les meilleures orientations stratégiques afin de profiter au mieux de l'avantage concurrentiel de l'organisation.
* La qualité du SI peut constituer un avantage concurrentiel en elle-même. La maîtrise d'une information de qualité permet à une organisation de réagir efficacement face à ses concurrents ou d'adapter son offre de produits ou services aux besoins des clients ou usagers.
* Au sein de l'organisation, le système d'information doit aider les décideurs dans leurs choix stratégiques, puis contribuer à relayer l'information à tous les échelons hiérarchiques. Un système d'information efficace doit donc fournir aux membres de l'organisation l'information voulue, en temps voulu, à l'endroit voulu.
* Par ailleurs, si l'organisation a besoin de recevoir des informations sur son environnement, le SI lui envoie aussi des informations sur elle-même.