

CHAPITRE 5 : LES ENJEUX ÉCONOMIQUES DES DONNÉES DE L'INFORMATION

Dans un contexte où les entreprises se livrent à une vive concurrence, et avec la révolution numérique, l'information, qu'elle soit d'origine interne ou externe à l'entreprise, est devenue une variable stratégique essentielle. Pour qu'elle soit exploitable par l'organisation, il est nécessaire de la formaliser pour l'intégrer dans le processus de décision : c'est l'une des fonctions du système d'information (SI) qui devient une fonction essentielle pour assurer la compétitivité d'une entreprise.

Comment Colissimo gère la période de Noël

Leader de la livraison de colis dans l'Hexagone, Colissimo est en première ligne pour observer l'évolution des attentes des acheteurs et l'émergence de concurrents.

LSA - Les fêtes de Noël approchent à grands pas. Que représentent-elles dans l'activité de Colissimo ?

[...] Nous traitons environ 50 millions de colis sur cette période. [...] Au plus fort de l'activité, autrement dit au cours des deux semaines précédant Noël, le volume de colis augmente de 250 % et nous traitons jusqu'à 2,5 millions de colis par jour. Le défi est alors de conserver la fluidité opérationnelle, au risque, sinon, « d'embourber » les plateformes et de prendre du retard.

Quel dispositif est déployé pour l'occasion ?

Les fêtes de Noël se préparent très en amont, dès le printemps, grâce aux prévisions de vente que nous indiquent nos 50 plus gros clients. Nous commençons par étudier les tendances pour acheter les plans de transport, puis affinons en réalisant de nouvelles prévisions dès septembre. En octobre, nous fixons définitivement les volumes attendus et prenons des engagements sur le nombre de colis à traiter.

François Deschamps, LSA n° 2 483, 23 novembre 2017.

La numérisation des notes de frais

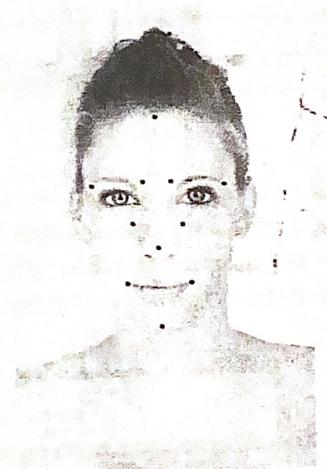
Le smartphone est devenu l'allié incontournable de tous les voyageurs. Et cette tendance prévaut toujours quand il s'agit de déplacements professionnels, de repas d'affaires, bref de tout rendez-vous qui va générer des notes de frais. Auparavant, il fallait garder scrupuleusement tous les justificatifs, les épucher à la fin du mois et les entrer dans un tableau Excel. Ce temps est révolu : désormais, un voyageur peut générer ses notes de frais directement depuis son mobile. [...] Chez l'éditeur Eurécia, plus précisément, il suffit de prendre en photo le ticket ou la facture pour qu'ils soient scannés, horodatés et signés automatiquement. [...] Ces justificatifs seront alors reconnus comme ayant la même valeur juridique que les originaux et seront directement transmis aux managers concernés et au service comptable. [...]

Céline Tridon, www.chefdentreprise.com, 9 octobre 2018.

La beauté connectée

« L'offre personnalisée, c'est un peu la haute couture de la beauté », s'amuse Nathalie Rozborski, DG du bureau de style Nelly Rodi. Un luxe qui se démocratise, les acteurs de la beauté étant de plus en plus nombreux à développer des produits sur mesure. Une tendance en adéquation avec la volonté de plus en plus forte des consommateurs « d'exprimer leur individualité ». [...] Le salon de l'innovation californien présentait notamment un scanner de peau Neutrogena fonctionnant avec un smartphone capable d'attribuer une note à la peau et de donner des conseils en temps réel pour en prendre soin. Chez Schwarzkopf, on imagine le développement d'ici peu d'une machine permettant d'analyser les cheveux via des capteurs pour créer des shampoings personnalisés en seulement 30 secondes. Enfin, chez Romy, une machine aux allures de cafetière Nespresso distribue des formulations encapsulées selon les besoins du consommateur en prenant en compte qualité de la peau, climat, environnement, pollution et sommeil.

Camille Moreau, lexpress.fr, mis à jour le 26 juillet 2018.



Repérez les différentes informations qui intéressent les entreprises mentionnées dans les documents¹

La révolution numérique, « une opportunité fantastique »

La donnée (data en anglais), c'est comme l'électricité pour la deuxième révolution industrielle. Elle est au cœur des choses. [...] La donnée, cela peut être aussi bien de la musique, comme pour un Spotify, que des données extrêmement structurées dans le domaine de la génétique, par exemple. Les données peuvent être de natures très différentes. Mais il est important de comprendre que ces données sont un matériau très créatif qui permet de faire beaucoup de choses. Par exemple, vous pouvez analyser le rythme musical pour créer des playlists qui plaisent mieux aux gens. Si je prends l'exemple d'un dentiste, il utilise la donnée tout le temps : quand il fait des relevés 3D, quand il imprime une prothèse, ses flux avec la Sécurité sociale... [...]

Interview de Gilles Babinet par BPIfrance, février 2017.

► Une donnée est un élément, un chiffre brut. Le mot « information » vient du verbe latin *informare* qui signifie « mettre en forme ». Une information est donc le résultat d'un processus intellectuel de mise en forme d'un élément (c'est-à-dire sa mise en relation avec d'autres données) dont la communication est censée réduire une incertitude ou aider à la décision.

Expliquez ce que sont les différences entre les données et les informations.

Indiquez pourquoi les données et les informations sont importantes dans une entreprise, en illustrant avec les exemples de la page précédente.

1) Le système d'information

Le SI est un ensemble de ressources organisées permettant à l'entreprise de disposer et de traiter les données nécessaires à la prise de décision, et ainsi de transformer ces données en informations exploitables.

• Les composantes ou dimensions du SI : la façon dont l'information est construite

Dimension technique	Ressources matérielles et immatérielles
Dimension humaine	Le personnel qui conçoit, traite et donne du sens à l'information (conception et prise de décision)
Dimension organisationnelle	Ensemble de règles, procédures et processus qui permettent la prise de décision grâce à l'information

• Les fonctions du SI : la finalité recherchée par le SI

Collecter	Acquérir des données internes et externes
Stocker	Conserver l'information et en assurer la sécurité
Traiter	Transformer, analyser et structurer l'information
Diffuser	Transmettre l'information dans son environnement externe et interne

• Le rôle du SI :

Piloter	Contribuer au pilotage de l'organisation ou de ses activités à travers les indicateurs observés (apprécier les enjeux économiques, industriels et commerciaux, faire des choix, fixer des objectifs prioritaires, affecter les moyens et les organiser, mesurer et contrôler les performances grâce à des tableaux de bord)
Aider à la décision	Fournir l'information pour orienter les activités et prendre les décisions
Evaluer/Corriger	Déceler rapidement les dysfonctionnements internes
Coordonner	Coordonner l'activité des différentes composantes opérationnelles et décisionnelles de l'organisation

2) Le SI est une source d'avantage concurrentiel, facteur clé de succès pour une entreprise
Le développement du **Big Data** (= technologies et pratiques visant à stocker de très grandes masses de données et à les analyser très rapidement) constitue un défi pour l'entreprise : transformer des données en informations pertinentes c'est-à-dire : fiable, exacte, à jour, utile, disponible exploitable par le SI.

Une information pertinente → un diagnostic stratégique complet et gagnant → des décisions performantes

3) Les risques liés au SI

Le SI est un facteur de performance pour l'entreprise mais peut poser des difficultés et présenter des risques.

Types de risque	Manifestations
Sécuritaire	Il s'agit de toutes les atteintes au patrimoine informationnel de l'entreprise.
Opérationnel	Tout évènement qui empêche le fonctionnement normal de l'organisation
Juridique	Le numérique a fait évoluer les règles de droits, ce qui constitue des contraintes à respecter pour les entreprises. (les droits d'auteurs, la protection des données perso, ...)
Social	Il n'y a plus de frontières entre vie professionnelle et vie privée. L'outil informatique a fait apparaître de nouvelles pratiques qui doivent être surveillées.
Financier	