

## Chapitre II : Information et Communication

### II.2. L'INFORMATION

L'**information** (du latin *informare, mettre en forme*) est un concept qui désigne un message, son contenu et les symboles utiles pour l'écrire. Elle repose sur des codes (alphabet, pictogrammes, chiffres...) et un champ sémantique commun pour être appréhendé.

L'*information*, c'est une **connaissance** qui a été rendue **visible** ou **audible** à travers un **médium**, à l'aide un **code** compréhensible par un être humain. C'est aussi une **donnée** mise en contexte, que son *utilisateur* peut comprendre.

Les informations sont des données traitées ou transformées qui aident quelqu'un à prendre une décision ou à tirer des conclusions.

#### II.2.1. OBTENIR UNE INFORMATION

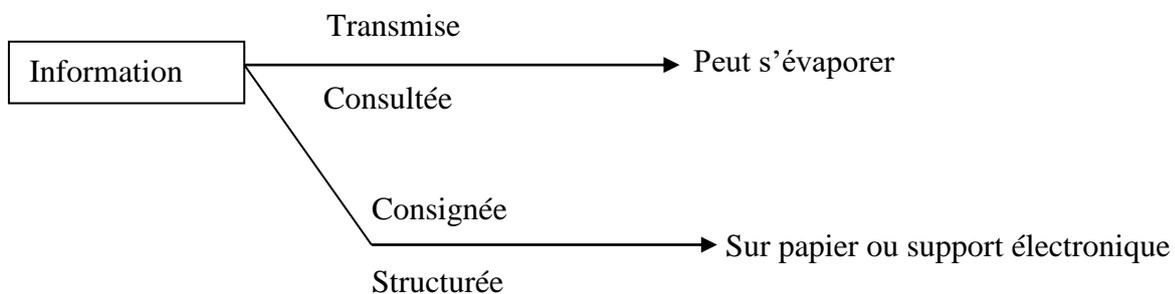
Les données sont des faits qui n'ont pas encore été traités et dont on ne peut, à ce stade, tirer aucun renseignement. Une information est quelque chose de beaucoup plus qu'une donnée brute. C'est une donnée qui a un sens, et ce sens vient d'un certain modèle d'interprétation. Une même donnée peut avoir plusieurs sens selon le modèle d'interprétation qui lui est associé.



**Information = Donnée + Modèle d'interprétation**

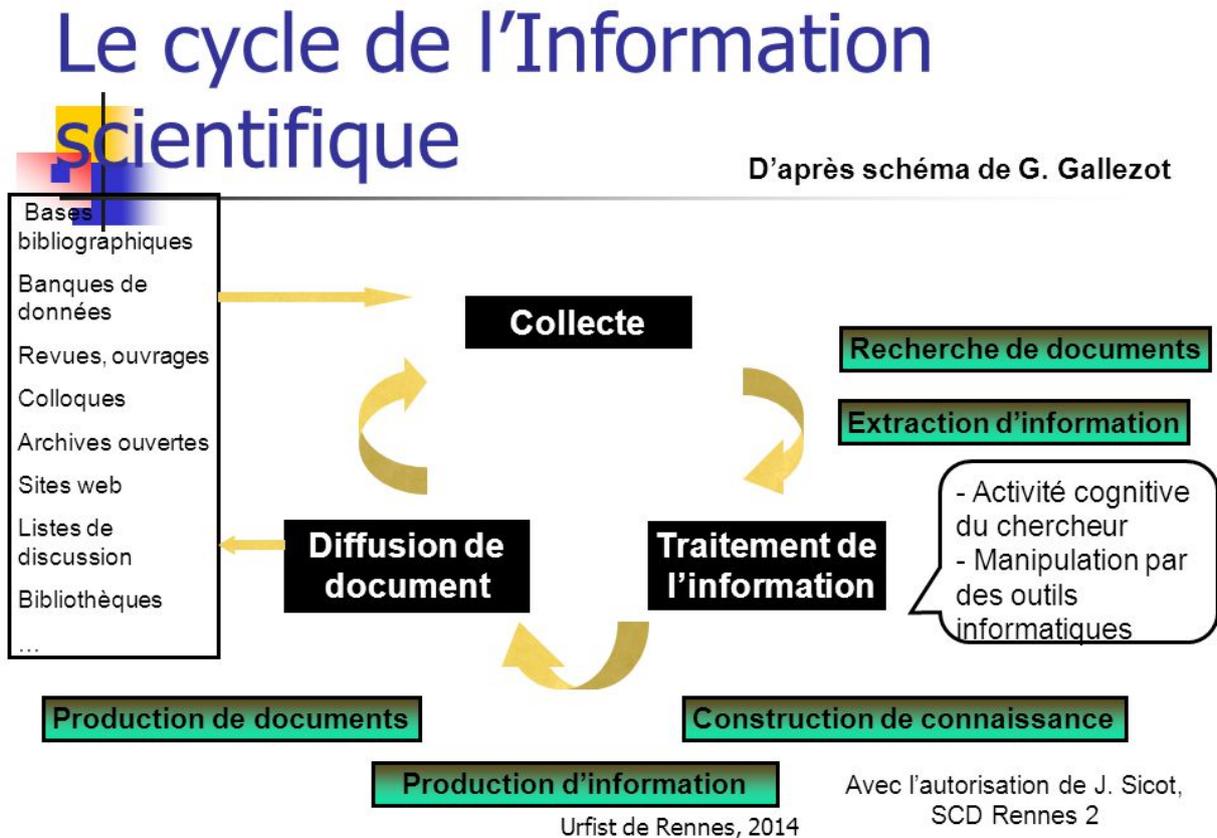
La notion de modèle d'interprétation peut aller très loin, et une information n'est pas toujours facile à appréhender si on ne connaît pas le contexte sémantique auquel réfère le modèle d'interprétation.

L'information peut « s'évaporer » tout juste le temps d'être *consultée* ou *transmise*, mais elle peut aussi être **consignée** dans des documents, structurés ou non, que ce soit sur **papier** ou sur des supports **électroniques**. On peut l'*organiser*, la *structurer*, la *mettre en forme*, la *conserver* ou la *détruire*, la *sécuriser*, la *protéger*, etc. N'est-ce pas réaliste et opportun de la voir dans un **ensemble**, un tout cohérent, à la manière d'un **écosystème**?



C'est aussi grâce à l'information que votre organisation **apprend** les bonnes pratiques dans votre domaine. C'est avec elle que vos employés se **mettent à jour** et se **perfectionnent**. L'information que vous **communiquez** à votre personnel lui permet d'ailleurs d'être **au courant** de votre vision et vos orientations, des activités à venir et des bons coups de vos équipes.

## II.2.2. LE CYCLE DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE



## II.2.3. SYSTEME D'INFORMATION (SI) EN ENTREPRISE

L'entreprise était considérée comme une addition de services aux fonctions délimitées. C'est un Ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisé en fonction d'un but. L'entreprise est alors considérée comme un ensemble d'éléments (des moyens humains, matériels, financiers et techniques) en **interrelations**.

Toute organisation humaine (l'État, une famille, ...) peut être perçue comme un système ouvert sur l'environnement.

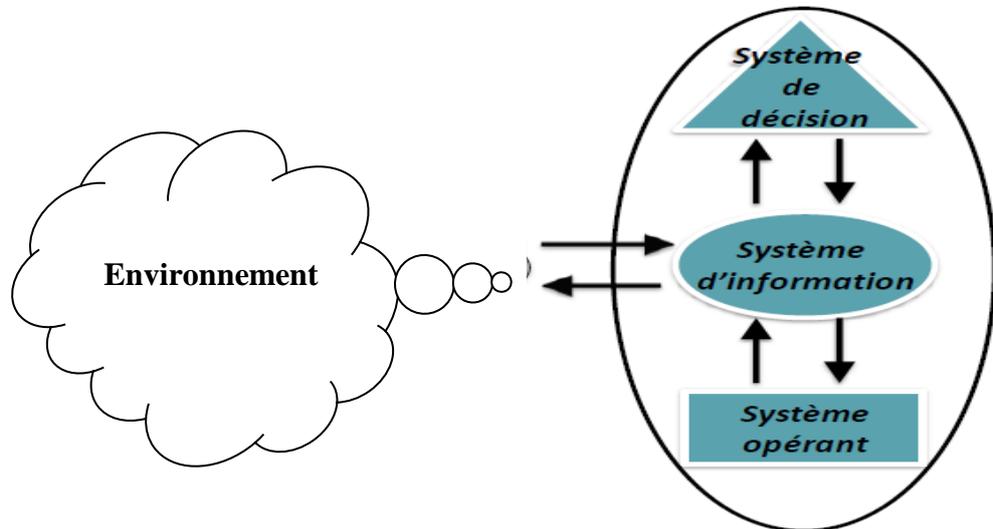


L'information peut devenir de la connaissance pour l'organisation à condition de la rendre exploitable, disponible et de l'interpréter.

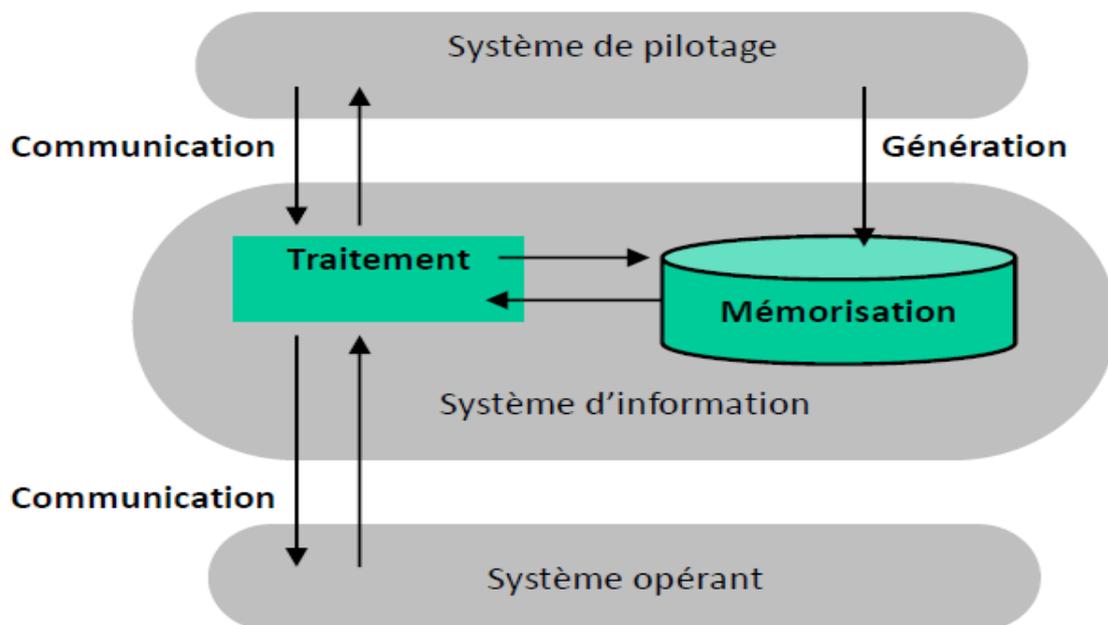
La gestion des connaissances (**en anglais, knowledge management**) est donc un véritable enjeu pour l'entreprise ( l'organisation) car elle permet de percevoir, d'identifier, d'analyser, d'organiser, de mémoriser et de partager des connaissances entre ses collaborateurs, en particulier les savoirs créés par l'organisation elle-même. Dans les processus de décision et de gestion, l'information a pour rôle :

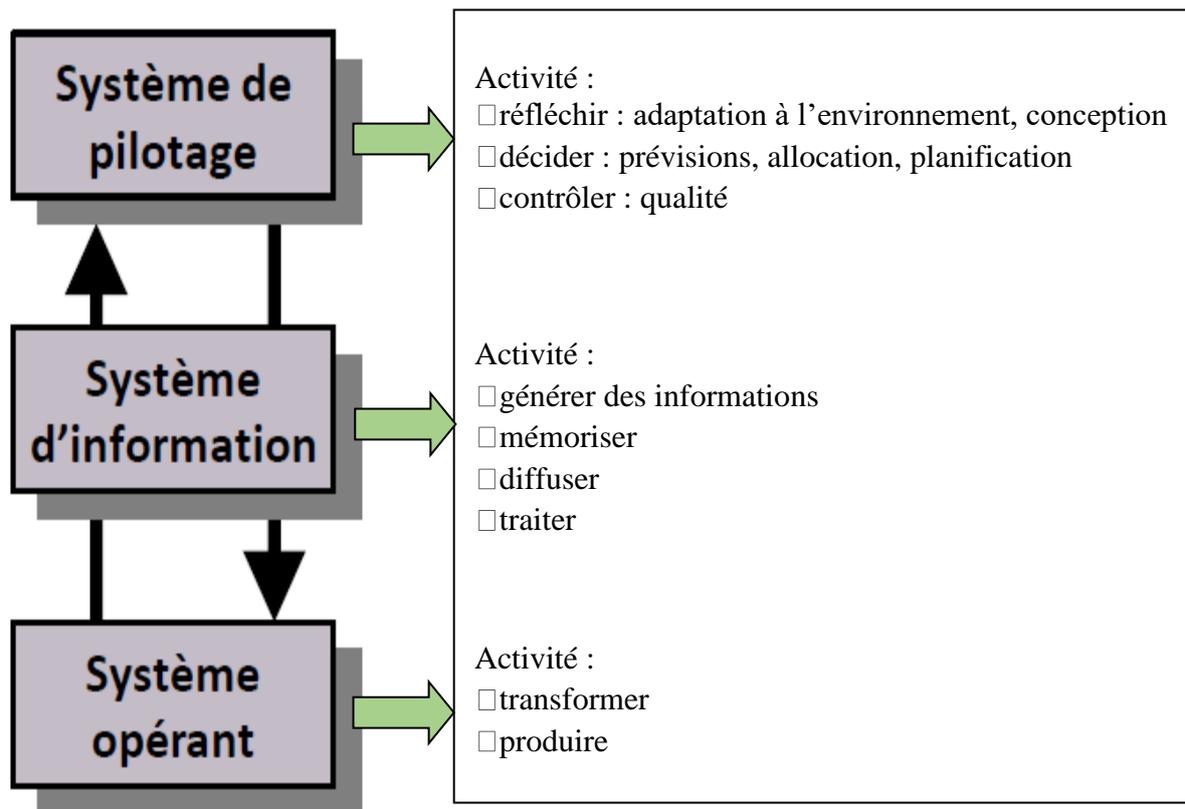
- de permettre de comprendre l'environnement ;
- d'aider à la décision ;

- de coordonner l'action ;
  - de communiquer à l'interne et à l'externe.
- L'entreprise peut se décomposer en 3 sous-systèmes :
- système de décision ou de pilotage ;
  - système d'information ;
  - système opérant.



Chaque système apporte des services à l'autre





#### II.2.4. Les quatre fonctions du système d'information

- **Acquisition** : par saisie et consultation des bases de données de l'entreprise
- **Mémorisation** : enregistrement des informations sur des supports, en général informatisés et organisés en bases de données ;
- **Traitement** : transformation du contenu ou de la forme des informations par des programmes informatiques ou des interventions manuelles.
- **Communication** : Transmission d'informations entre différents acteurs ou fonctions.

### II.3. LES QUALITES DE L'INFORMATION

Pour assurer la pérennité de l'organisation, il faut que chaque information soit de qualité. Cette qualité s'apprécie par rapport à la pertinence, la fiabilité, la précision et l'actualité de l'information.

- Une information est **pertinente** lorsqu'elle répond au besoin de l'acteur.
- Une information **fiable** est une information en laquelle le décideur peut avoir confiance.
- Une information est **précise** lorsqu'elle ne donne lieu à aucune interprétation.
- Une information est **actuelle** lorsqu'elle est suffisamment récente.

### II.4. LA RELATION ENTRE LA COMMUNICATION ET L'INFORMATION

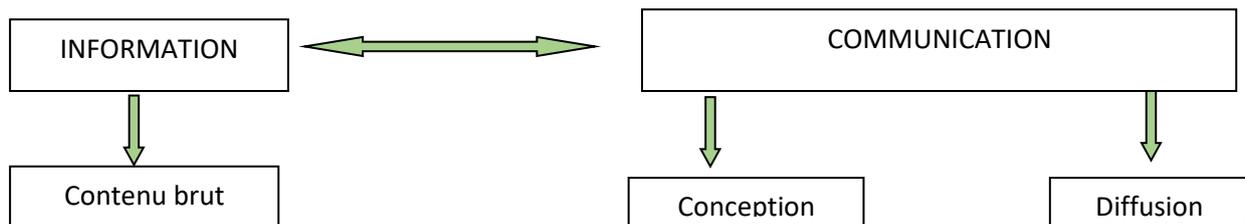
*Il convient de faire la distinction entre ces deux notions complémentaires mais fondamentalement différentes...*

Beaucoup confondent les notions d'*information* et de *communication*, les assimilent ou ne font pas la distinction. Alors que l'information est le contenu du message, la communication est le processus qui permet de mettre en forme et de diffuser ce contenu.

### INFORMATION :

Transmission de messages contenant de simples données. → Processus simple

**COMMUNICATION :** Echange de messages permettant la création d'une relation permettant à des individus de partager du sens, sens qui se construit au fur et à mesure que se développe l'échange impliquant une interaction entre individus qui s'influencent mutuellement. → Processus complexe. **D'après Olivier Moch, 2012.**



Si les deux sont intimement liés, il convient de faire la distinction entre le contenu et les moyens (le média). L'information est un message opportun qui doit être transmis à des [publics cibles](#). **Le premier travail du communicateur est donc de vérifier l'opportunité de l'information .**

Communiquer, c'est, dans sa définition la plus simple et la plus essentielle, se parler et essayer de se comprendre. Toute communication implique réciprocité, dialogue. Mais c'est aussi, dans une activité professionnelle, se mettre d'accord sur quelque chose à faire et réussir en commun. Pour cela, il ne suffit pas d'avoir les mêmes objectifs. Il faut partager les mêmes enjeux et donner un sens commun à son engagement dans cette activité. Un sens commun, c'est-à-dire un même motif, une même raison d'agir, et cela ne s'obtient que par une communication **intercompréhensive**. Dans celle-ci se trouvent engagés, non seulement le souci du collectif, du « faire société », mais aussi une même éthique vis-à-vis de l'action à engager ensemble. Dans les métiers de la relation de service, intervient une autre communication, celle qui se noue avec le client. Elle ne peut être abordée de la même manière, car chaque protagoniste met en avant des préoccupations différentes. L'essentiel alors est que soit créé et organisé un espace particulier, celui dans lequel les deux univers de vie, celui du client et celui de l'agent vont pouvoir de recouper. C'est dans cet espace seulement qu'une intercompréhension pourra être nouée.

De manière grossière, on pourrait dire que l'information est *neutre*, alors que **la communication lui donne un sens**. Autrement dit, la communication permet de **transcrire le sens** que l'on a donné à une information. **La communication est une action** qui va *au-delà* de la simple information.