**Section 2 la fabrication de l’information**

La section 2 a pour objet une explication du terme information. Mais l’information est souvent considérée comme le produit d’un traitement, d’un décryptage de données qui constituent son origine, Ensuite, le concept de connaissance sera aussi présenté ici, parce que, l’information tel qu’elle sera définie formera la matière première pour la production des connaissances dans l’entreprise dont l’importance aujourd’hui n’est plus à démontrer.

Connaissances

Information

Données

1. **Information Donnée et Connaissance**
2. **Donnée**

**Une donnée est le résultat direct d'une mesure d’un phénomène**. Elle correspond donc à un Fait représenté sous une forme conventionnelle convenant à un traitement soit par l’homme soit par des moyens automatiques[[1]](#footnote-2) . Cependant, ces données ne sont donc pas directement significatives, car elles représentent des observations dont on cherche par encore à les lier à un contexte ou un problème quelconque. Donc, les données ont un caractère objectif mais lorsqu’elles sont sélectionnées et traitées en fonction d’une intention, elles se transforment en une information. Ces données peuvent être collectée par un outil (pointage pour la détermination du volume de l’absentéisme), par une personne (enquête, sondage etc.) ou être déjà présentes dans une base de données.

**Exemple1 : le tableau suivant présente les salaires moyens dans les secteurs économiques en fonction des catégories socio professionnelles**

**Tableau 1 Revenus salariaux en Algérie par catégorie socio professionnelle**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Cadres | Agents de Maîtrise | Agents d’Exécution |
| Industries extractives | 130 789 | 100 527 | 73 005 |
| Industries Manufacturières | 70 585 | 48 718 | 31 225 |
| Construction | 63 048 | 36 735 | 25 834 |
| Hôtels et Restaurants | 65 330 | 37 509 | 29 702 |
| Transports & Communication | 72 799 | 53 245 | 35 828 |
| Activités Financières | 73 970 | 52 070 | 40 595 |
| Santé\* | 97 704 | 42 155 | 24 500 |
| **Ensemble** | **79 973** | **48 189** | **29 184** |

Source : ONS N° 874 Résultats de l’enquête annuelle sur les salaires auprès des entreprises Mai 2018. 512 entreprises publiques nationales;

1. **Information**

Pour PRAX J-Y, une information est « une collection de données organisées dans le but de délivrer un message »[[2]](#footnote-3). Ce message perçu et reçu par un sujet (donc émie quel part par un émetteur) a pour fonction l’améliorer la connaissance dans le sens où elle permet de corriger ou de confirmer l’idée que se faisait ce sujet à propos d’un phénomène quelconque. L’information contient une valeur de surprise, en ce sens qu’elle apporte une connaissance que le destinataire ne possédait pas ou qu’il ne pouvait pas prévoir[[3]](#footnote-4). Cette définition reconnaît que la raison d’être de l’information, en tant qu’élément de connaissance, est son rôle dans diminution de **l’incertitude**. L’incertitude ici renvois au manque d’information sur les **causes** du phénomène, les **conséquences** si on prend tel ou tel décision ( tel choix) et cette double ignorance réduit les **capacité de planification** ou de prévision des actions à entreprendre. Il est évident que plus l’incertitude est élevé plus les risque que les décisions prise n’atteignent pas l’objectif désiré. Ce message ne vient pas du vide, il est le résultat d’analyse et d’interprétation des données par l’utilisation d’un savoir explicite ou tacite **de condensation**, de **conceptualisation**, de calcul, qui porte une signification.

La définition précédente permettent de distinguer les trois destinations de l’information ou appelé aussi les fonctions de l’information

**2.1 Les fonctions de l’information :**  Selon sa destination, l’information a quarte fonctions principales dans le contexte de l’entreprise :

1. **Pour la prise de décision**. Décider revient souvent à effectuer un choix parmi un ensemble d’alternatives possibles et pour cela il faut avoir accès à l’information et plus particulièrement à la bonne information[[4]](#footnote-5) ;
2. **Pour la Communication avec l’environnement** : fournir des informations pour des utilisateurs externes à l’entreprise comme par exemple les banques ;
3. **Pour la Communication interne** : celle-ci est une composante de la politique de gestion des ressources humaines, elles a pour objectif d’influencer les représentations et comportements des interlocuteurs afin de réduire les dysfonctionnements éventuels entre les acteurs de l’entreprise[[5]](#footnote-6), donc à favoriser un bon climat social, elle est ainsi un instrument d’intégration des salariés[[6]](#footnote-7) ;
4. **Une matière pour l’apprentissage** individuel et organisationnel
5. **La Connaissance**

La connaissance est le résultat d’un assemblage d’informations traitées auquel l’esprit humain a pu assigner un sens[[7]](#footnote-8). Plus grand est le nombre d’informations révélées, plus grande est l’intelligence du domaine, jusqu’à ce qu’un certain niveau de profonde compréhension soit atteint : **la connaissance[[8]](#footnote-9)**. Ce traitement est basé sur : Les expériences, les idées, les valeurs, les avis d'autres personnes consultées, sa propre expertise et celle de ses pairs. Dans la pratique, la connaissance devient une : « *Croyance personnelle justifiée (par les formations obtenues) qui augmente la capacité d'un individu de prendre une mesure efficace ».*

1. **Exemple  du Passage d’une donnée a une information**

Une entreprise industrielle fabriquant des chaises en bois dispose de deux sites de production. Le directeur des ressources humaines propose à la direction générale un programme de formation de trois semaines pour les effectifs employés dans les ateliers de production. Pour évaluer la pertinence de ce choix on a choisit au hasard 15 employés du premier site pour suivre cette formation et on a observé le nombre d’unité produites avant et après la formation.

1. **Tableau 1. Volume de la production individuelle (par jour) avant et après la période d’apprentissage**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| individu | production avant la formation | production après la formation | différences |
| 1 | 16 | 19 | 3 |
| 2 | 14 | 18 | 4 |
| 3 | 9 | 12 | 3 |
| 4 | 10 | 11 | 1 |
| 5 | 8 | 11 | 3 |
| 6 | 13 | 15 | 2 |
| 7 | 12 | 16 | 4 |
| 8 | 13 | 17 | 4 |
| 9 | 12 | 16 | 4 |
| 10 | 10 | 13 | 3 |
| 11 | 11 | 16 | 5 |
| 12 | 13 | 13 | 0 |
| 13 | 12 | 15 | 3 |
| 14 | 8 | 12 | 4 |
| 15 | 13 | 15 | 2 |
| **moyenne** | **11,6** | **14,6** | **3** |

La question qui se pose à présent consiste à savoir si réellement la formation a un impact sur la capacité des individus à produire plus de chaise comparé à la situation initiale. Il existe donc deux hypothèse qu’on appellera H0 et H1

**H0** la production moyenne n’est significativement supérieure après la formation

**H1** la production moyenne est significativement supérieure après la formation

Déjà avec les deux moyennes (**11,6** et **14,6**) il est possible de constater qu’il existe bien une différence entre les deux situations. Il est donc plausible que la formation peut produit un effet positif sur le travail des ouvriers. un impact, mais après un test statistique de type (student), il s’avers que la différence des volumes de production entre les deux situations est ***significative*** c'est-à-dire elle n’est pas due au hasard mais bien à un facteur déterminé en l’occurrence la formation. Il devient pertinent pour l’entreprise d’appliquer cette formation au deuxième site de production. L’information donc est produite par ce qu’à l’ origine il y avait une ignorance chez le directeur de l’entreprise sur l’impact de la formation sur la performance individuelle.

**Exemple 3**

La société « **CLIMPRO** est une entreprise de   service (réparation des appareils de climatisation domestiques et industriels) est crées le 19 septembre 1996. La direction du personnel a reçus des demandes de mise à la retraite qui deviennent de plus en plus nombreuses. Est-ce une situation problématique pour l’entreprise ? Voici les …………... Relatives à l’âge du personnel

**Tableau 2. Répartition de l’effectif selon l’âge et le genre**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AGE** | **HOMME** | **FEMMES** |
| 20-24 | 12 | 8 |
| 25-29 | 19 | 9 |
| 30-34 | 20 | 11 |
| 35-39 | 27 | 13 |
| 40-44 | 29 | 15 |
| 45-49 | 36 | 18 |
| 50-54 | 56 | 28 |
| 55-59 | 59 | 30 |
| 60-64 | 60 | 36 |
| 65-69 | 22 | 15 |
| 70-74 | 4 | 2 |
| Total | 344 | 185 |

Le graphique suivant illustre les effectifs hommes femmes selon les catégories d’âge

1. La pyramide des âges est un processus de transformation des données relatives à l’âge des personnes composant l’effectif de l’entreprise à un instant donné.. Cette représentation graphique permet de décrypter les données en montrant si cet effectif est dominé par les plus âgés, les moins âgés ou il existe un équilibre entre les deux catégories d’âge.
2. Mais ce graphique donne une image qui n’est pas encore définitive car on ignore toujours pourquoi dans cette entreprise, il y a tant de départ à la retraites. De ce fait il y a une incertitude par rapport aux causes de ces départs massifs, des conséquences sur certain paramètre comme la baisse possible des niveaux de qualifications dans l’entreprise, la perte des compétences, des connaissances etc.

Cette ignorance va être un handicape pour pouvoir prendre des actions adéquates dans le future (planification des ressources humaines. Voici des données complémentaires sur les opérations de recrutement effectuées par l’entreprise durant la période 1996-2018

**Tableau 2 date et nombre des effectifs recrutés entre 1996-2018**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dates de recrutement | HOMME | % | FEMMES | % |
| 25/07/1996 | 225 | 65,41 | 104 | 56,22 |
| 12/02/1999 | 30 | 8,72 | 15 | 8,11 |
| 13/05/2012 | 45 | 13,08 | 22 | 11,89 |
| 29/06/2017 | 44 | 12,79 | 44 | 23,78 |
| Total | 344 | 100 | 185 | 100 |

Le tableau montre bien qu’un recrutement massif a été effectué en 1966 c'est-à-dire avec la création de l’entreprise 56% des effectifs actuel de l’entreprise ont été recruté recrut2 il ya 22 ans. Depuis cette années peut de recrutement sont fait. Donc les données de ce tableau avec les résultats de la pyramide des âges donne une information nouvelle : les départs à la retraite sont expliqué par la structure des âges et a comme cause principale les volumes de recrutement effectués sur la période 1966-2018. Il est possible à présent.

Résumons les phases qui ont été nécessaire pour transformer les données en des informations utiles pour la direction de l’entreprise

Information

Phase de traitement des données

Organisation des données

Calcul des moyennes par situation

Test des hypothèses (statistique)

*Amélioration de la production par la formation*

*Production individuelle*

*Avant et après la formation*

**Incertitude** sur l’opportunité de l’application de la formation à l’usine 2

Utilisation d’un savoir explicite (les statistiques)

1. CAUSSANEL Jean, CHOURAQUI Eugène. Informations et connaissances : quelles implications pour les projets de capitalisation de connaissances. Document numérique, 1999, vol. 3, n° 3-4, p. 101-116.p 102 [↑](#footnote-ref-2)
2. PRAX Jean-Yves. Le manuel du knowledge management : mettre en réseau les hommes et les savoirs pour créer de la valeur. 2è édition. Paris, Dunod, 2007. 511 p. p65 [↑](#footnote-ref-3)
3. DAVIS, G.-B., OLSON M., AJENSTAT J., PEAUCEL E. J.- L., 1986, Systèmes d’information pour le management, volume 1 et volume 2, Économica, Paris. [↑](#footnote-ref-4)
4. Karoui, M et al., Systèmes d'Information et prise de décision \_a l'ère du "Big Data " : Le cas d'une entreprise française du bâtiment [↑](#footnote-ref-5)
5. KBAILI.H l’importance stratégique de la communication interne dans les organisations [↑](#footnote-ref-6)
6. D’ALMEIDA N. LIBAERT T., La communication interne des entreprises, DUNOD 7ième édiction, 2014, 246 page , p8 [↑](#footnote-ref-7)
7. Malhotra,2000 , cité par CRIE .D., de l'extraction des connaissances au knowledge Management, Lavoisier, 2003/5 no 146 | pp 59-79,p 61 [↑](#footnote-ref-8)
8. 12 idem, p 61 [↑](#footnote-ref-9)