**Section 3. Donnée Information et Connaissance**

1. **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.

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. Cette définition reconnaît que la raison d’être de l’information, 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.

**2.1 Les principales sources d’information**

**Dans l’entreprise** :

- Les activités administratives : finance, comptabilité, ressources humaines

- Les activités d’exploitation : service commercial, de fabrication, service d’approvisionnement

**De l’extérieur de l’entreprise** :

- Les partenaires de l’entreprise : fournisseurs, clients, banquiers

- Les professionnels de l’information : bureaux d’étude, consultants et experts, base de données

- Les institutions publiques : ministère, organisme spécialisé

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

1. **Pour la Communication avec l’environnement** : fournir des informations pour des utilisateurs externes à l’entreprise comme par exemple les banques ;
2. **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, donc à favoriser un bon climat social, elle est ainsi un instrument d’intégration des salariés ;
3. **Une matière pour l’apprentissage** individuel et organisationnel
4. **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 ;

**3. Le processus de prise de d2cison**

**4.3 La décision**

La décision est la sélection d’une série d’action parmi plusieurs possibles dont le but et est d’atteindre un objectif. C’est une sélection d’une solution à problème ou une action à entreprendre après un examen de plusieurs alternatives. Avec ce choix le décideur croit avoir sélectionné la meilleure solution qui lui permet d’atteindre ses objectif avec le moins de conséquences négatives et de passer d’une situation actuelle vers une situation souhait2e.

Une décision peut être intuitive : lorsque le choix est se basé sur le sentiment que la solution retenue par le décideur es la bonne.

Une décision pout être **logique** lorsqu’elle est fondée sur des connaissances et une accumulation d’expérience. Ces connaissances sont particulièrement utiles pour le décideur dans les situations fréquentes et répétitives dans l’entreprise.

Mais dans les situations complexes c’est à dire que le choix de la solution dépendant de plusieurs facteurs un autre type de décision est nécessaire : Décision **rationnelle**. Ces dernières sont des choix qui sont fondées sur des arguments scientifiques. Généralement, les spécialistes considèrent que la décision est rationnelle si elle suit les étapes suivantes

1. La reconnaissance du problème : le problème pour le gestionnaire peut être un dysfonctionnement dans l’entreprise un phénomène qui l’empêche d’atteindre ses objectifs, optimiser les activités. Saisir une opportunité dans le marché
2. Diagnostic du problème : le but de ce diagnostic est d’identifier les principales raisons du problème
3. Sur la base du diagnostic, le décideur formule les solutions possibles. Ces solution qui ne dépendent pas seulement de lui mais peuvent être négocié avec touts les acteurs impliqué dans le problème.
4. Identification des critères qui permette une comparaison objective des solutions ainsi formulées
5. Une évaluation précise des solutions possibles en fonction des conséquences positives (points forts) et des conséquences négatives (points faibles)
6. Sélection d’une solution qui soit la plus satisfaisantes pour le décideur mais aussi qui offre une plus grande opportunité de réalisation dans la pratique
7. La réalisation de la décision cette étape et crucial car elle reflète la capité du décideur à transformer son choix en une action efficace dans l’entreprise.
8. L’évaluation de la décision  dans cette étape le décideur collecte des informations sur le degré de réalisation de la solution et problème de départ est résolu si la décision est efficace en termes d’atteinte des objectifs
9. L’accumulation des informations des le départ jusqu’à la fin, permet au décideur d’accumuler une certaine expérience qui forme son apprentissage sur le fonctionnement de l’entreprise il est claire donc que la prise de décision est un processus c’est à dire une succession d’activité et d’étapes qui utilisent des ressources informationnelles et produises des choix qui transforme en actions dans l’entreprise.

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)