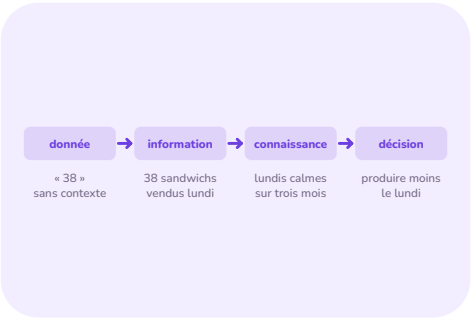
SCIENCES DE GESTION ET NUMÉRIQUE · PREMIÈRE STMG

Information et décision

6 notions, l'essentiel à retenir et les pièges à éviter.



1 Donnée, information, connaissance

donnée → information → connaissance → décision

- Donnée : fait brut, sans contexte (un nombre, un mot, une date).
- Information : donnée mise en forme, située et interprétée ; elle réduit l'incertitude et permet d'agir.
- Connaissance : informations rapprochées et comprises, dont on tire une règle ; elle se transmet (procédures, formation).

2 Qualités et valeur de l'information

- Qualités : pertinente, fiable, actualisée, disponible, compréhensible.
- Rôles : décider, coordonner, communiquer, garder la mémoire de l'activité.
- Valeur : ce que l'information permet de gagner ou d'éviter, comparé à son coût ; la rétention d'information la réduit.

3 Le système d'information

collecter → mémoriser → traiter → diffuser

- SI : ensemble organisé de ressources qui collectent, mémorisent, traitent et diffusent l'information.
- Composantes : acteurs, procédures, données, matériels, logiciels.
- Le système informatique (matériels et logiciels) n'est qu'une partie du SI ; un PGI partage une base de données unique entre les services.

4 Données personnelles, massives, ouvertes

- Donnée à caractère personnel : elle identifie une personne, directement ou indirectement (nom, numéro de client, adresse IP).
- RGPD : finalité, minimisation, conservation limitée, sécurité, droits des personnes ; contrôle par la CNIL.
- Mégadonnées : volumes énormes de données variées, produites en continu. Données ouvertes : publiques, gratuites, librement réutilisables.

5 Niveaux de décision

- Stratégique (direction, long terme), tactique (cadres, moyen terme), opérationnelle (terrain, court terme) : classement d'Igor Ansoff.
- Critères : horizon, portée, réversibilité.
- Stratégique : information externe, globale, incertaine. Opérationnelle : information interne, détaillée, récente.

6 Décisions programmables et aide à la décision

- Programmable : répétitive, règle connue, automatisable. Non programmable : nouvelle ou complexe, elle demande un jugement (Herbert Simon).
- Processus : s'informer, concevoir, choisir, évaluer.
- Outils : tableur (calcul, simulation), tableau de bord (indicateurs clés), PGI (données communes et à jour).

Pièges à éviter

- Confondre donnée et information : un chiffre seul n'apprend rien sans son contexte.
- Réduire le SI à l'informatique : les acteurs et les procédures en font partie.
- Croire qu'une information exacte est forcément utile : elle doit aussi être pertinente, actualisée et disponible.
- Oublier qu'un numéro de client ou une adresse IP sont des données à caractère personnel.
- Classer une décision d'après la seule personne qui la prend, au lieu de regarder horizon, portée et réversibilité.
- Confondre opérationnelle et programmable : un incident imprévu sur le terrain n'est pas programmable.