

Chapitre 6 Le rôle des technologies dans la transformation de l'information en ressource

L'information intervient dans tous les processus de gestion et de décision, c'est donc une ressource stratégique pour l'organisation. Repérer l'origine d'une information et les étapes de sa transformation (de la donnée à l'information, de l'information à la connaissance et à sa transmission) Identifier les données à caractère personnel et les contraintes de leur utilisation Manipuler des données ouvertes pour créer de l'information.

1. Quelles sont les masses de données mises à disposition des organisations ?

A. Le *Big Data*

Depuis la fin du XX^e siècle, les données numériques ne cessent d'augmenter sur le Web (issues des mails, des achats en ligne, des réseaux sociaux). Cet ensemble volumineux de données constitue le Big Data (ou mégadonnées). Le défi réside dans le traitement de cette masse de données et se résume par la règle des 5V :

- ❖ **Volume** : comment traiter un volume de données de plus en plus important ?
- ❖ **Vélocité** : comment fournir la bonne information au bon moment ?
- ❖ **Variété** : comment traiter des données très hétérogènes ?
- ❖ **Véracité** : comment trier et extraire les données fiables ?
- ❖ **Valeur** : quel profit tirer de toutes ces données ?

Parmi ces mégadonnées, on distingue :

-  Les données ouvertes (ou open data)
-  Les données personnelles
-  Les autres données.

B. L'*open data*

Les données ouvertes ont la particularité d'être accessibles par tous, réutilisables et distribuables sans restriction. Les métropoles et le gouvernement ont ainsi mis à disposition leurs données à l'ensemble des citoyens, permettant la création de multiples applications téléchargeables, par exemple à partir de smartphones.

-  La loi pour une république numérique de 2016 impose aux collectivités de plus de 3 500 habitants, depuis le 7 octobre 2018, de mettre en place une démarche **d'Open Data**, c'est-à-dire de publier leurs données sur Internet pour qu'elles soient visibles et réutilisables. Le but est d'améliorer la transparence des administrations.

Il est possible de travailler avec les élèves à partir de sites Internet comme les **Open Data** du grand Lyon, de la région PACA, ou encore du gouvernement pour voir concrètement les jeux de données à partir desquels peuvent être créées des réutilisations téléchargeables par tout citoyen.

Les données personnelles représentent les données permettant l'identification directe ou indirecte d'un individu.

2. Pourquoi et comment les organisations exploitent-elles ces données ?

A. Les règles de l'exploitation des données numériques

Les organisations exploitent des données numériques pour :

- Effectuer des opérations nécessaires à la gestion courante de l'organisation, qui a besoin de données pour construire un bon de commande, une facture, pour effectuer une livraison... Sans utilisation de données numériques, une organisation a du mal à fonctionner au quotidien ;
- Aider à la prise de décision : à partir de données, il est possible d'établir des tableaux de bord commerciaux, financiers... Ainsi, une analyse de la situation de l'organisation peut être réalisée et conduire à des décisions (réaménagement d'un magasin, modification d'un programme de fidélité...).

B. Le système d'information (SI)

Les données numériques ne peuvent pas être utilisées à l'état brut par les organisations .Il est nécessaire d'effectuer des traitements pour les rendre exploitables .C'est le système d'information (SI) qui permet cette exploitation des données. Le SI est un ensemble des données de ressources humaines, logicielles (PGI, CRM, logiciel RH...) et matérielles (ordinateurs, serveurs...), qui sont en interaction pour traiter l'information et la diffuser en fonction des besoins et des objectifs de l'organisation.

- ❖ Le SI permet donc de collecter, stocker, traiter et diffuser de l'information aux acteurs internes et externes de l'organisation. C'est grâce à lui que la donnée brute devient information puis connaissance. La donnée est contextualisée et traitée pour devenir information (il s'agit de donner du sens à la donnée). Puis l'information est interprétée pour devenir connaissance (il s'agit de donner du sens à l'information).

3. Quelles sont les limites rencontrées par les organisations dans l'utilisation de l'information ?

Les organisations rencontrent des contraintes dans l'utilisation de l'information.

A. La qualité de l'information

Tout d'abord, pour que l'information soit utilisée par l'organisation, elle doit avoir de la valeur, donc être de qualité. Ainsi, l'information doit présenter certaines caractéristiques et doit être :

- **Pertinente** : elle doit répondre aux attentes de l'organisation
- **Fiable** : elle doit être exacte, bien décrire la réalité
- **Objective** : elle doit être neutre
- **D'actualité** : elle doit être récente, encore valable
- **Rapide d'accès** : l'utilisateur doit pouvoir trouver l'information facilement. L'information doit être accessible
- **Rentable** : elle doit constituer une « plus-value » pour l'organisation.

Concernant les données personnelles, il ne suffit pas que l'information soit de qualité pour être utilisable par une organisation. Dans ce cas-là, l'organisation doit obtenir l'autorisation de l'individu pour exploiter cette information.

B. La réglementation concernant l'utilisation des données

Le Règlement général de la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, énumère les règles à respecter pour utiliser et exploiter des données personnelles au niveau européen.

Dans ce cadre, l'organisation doit notamment :

- Constituer un registre de traitement des données indiquant la finalité de chaque traitement, les catégories de données utilisées, le destinataire, la durée de conservation de ces données
- Trier ces données
- Respecter le droit de l'individu : information des personnes dont les données sont traitées
- Sécuriser ces données.

Les sites Internet de la CNIL et economie.gouv.fr peuvent être utilisés sur cette partie du chapitre, pour plus de détails. Pour permettre à l'élève de savoir si les règles du RGPD sont respectées par telle ou telle organisation, il est possible de se rendre sur un site de vente en ligne (Sephora, FNAC, Carrefour...) sur lequel figure souvent une rubrique intitulée « données personnelles ».