

QUELQUES REPERES SEMANTIQUES

Si j'avais le pouvoir, je commencerais par redonner leur sens aux mots (Confucius).

L'univers linguistique des systèmes d'information est riche de mots. Mais trop souvent vide de sens. On utilise à tort et à travers divers mots ou termes, qui ont un sens précis, souvent oublié, parfois méconnu.

Nous avons sélectionné sept mots ou groupes de mots dont il nous semble indispensable de comprendre le sens exact, si on souhaite comprendre l'évolution actuelle et les enjeux des systèmes d'information.

Processus

Un processus est un enchaînement (ou une succession) ordonné(e) d'activités (d'opérations) qui consomme des ressources en vue de produire un résultat (produit, service). Le processus traduit la manière de travailler, de fabriquer, de produire et d'échanger, la manière dont les ressources sont réellement consommées.

La formalisation d'un processus permet de conserver une trace du savoir-faire « procédural » de l'entreprise ; on peut en revanche difficilement formaliser (mettre sur papier) un savoir-faire « acquis » par l'expérience (ex. capacité à animer une réunion). Certaines entreprises ont mis en œuvre la notion de « pilote » de processus, pour garantir l'existence et la pérennité de la connaissance du fonctionnement « intime » de l'entreprise.

Système d'information

Un système d'information est souvent décrit comme un ensemble de moyens (techniques, logistiques, humains...) permettant la collecte, le stockage, le traitement, le transport et la diffusion de l'information au sein d'une organisation.

Alors que le processus met l'accent sur les tâches opérationnelles, leur enchaînement et le résultat final, le système d'information met l'accent sur l'« information » circulant et échangée. La notion de système d'information n'a de sens que rapportée à un ou plusieurs processus : elle apporte une vision complémentaire de l'entreprise.

C'est pourquoi nous préférons la définition du système d'information de Michel Volle¹ : « ensemble constitué par la définition des processus des métiers et par celle des stocks et flux d'information éclairant ces processus ».

¹ Cf. <http://www.volle.com>

Systeme informatique

Un système informatique est un ensemble de moyens techniques (matériel, logiciel) permettant la collecte, le stockage, le traitement, le transport et la diffusion de données sous forme électronique. Dans le système d'information on parle d'information ; dans le système informatique on parle de données. A cette nuance près (cf. ci-après), on peut considérer, en première lecture, que le système informatique est la partie « automatisée » du système d'information.

Par conséquent, le système informatique a vocation à remplacer tout ou partie du fonctionnement d'un processus métier. L'enjeu majeur d'une automatisation est de ne pas dénaturer le processus initial. Les définitions suivantes d'une « donnée », d'une « information » et d'un « interface » permettront d'éclairer et de mieux appréhender ce sujet central.

Automate & Informatique

Un automate est une machine qui réalise des opérations pour lesquelles elle a été conçue. Dire que le système informatique « automatise » tout ou partie du système d'information revient à dire que l'on crée un automate spécifique pour remplacer les activités du ou des processus concernés et la partie du ou des systèmes d'information concernés.

En 1962, Philippe Dreyfus (ingénieur chez Bull) invente le mot « informatique », construit par contraction du mot « information » et du mot « automatique ». Cette lecture simple et rapide ne met pas en évidence la distinction nécessaire entre « donnée » et « information », qui constitue – rappelons-le – une des principales clés de lecture des enjeux de toute intervention sur un système d'information.

Donnée²

Une donnée est un couple logique formé par (1) une définition et (2) la spécification d'une méthode de mesure, d'observation ou de calcul. Réaliser la mesure (l'observation, le calcul) permet de connaître la valeur prise par la donnée dans un contexte spécifique. La notion de donnée ne fait apparaître aucune interprétation humaine ; la donnée appartient au monde du système informatique, de l'automate.

Information

Au sens étymologique, informer signifie « mettre en forme, mettre dans des conditions voulues pour savoir³ ».

Une information est donc une donnée observée par un acteur intéressé par cette donnée. Pour passer du rang de donnée à celui d'information, il faut l'intervention de l'utilisateur de la donnée (son interprétation en vue de l'action).

² Les définitions d'une donnée et d'une information sont empruntées à Michel Volle et adaptées librement (Cf. <http://www.volle.com/>).

³ Léon Clédât, Dictionnaire étymologique de la langue française, Hachette, 1914, p. 260.

Pour pouvoir recevoir et utiliser l'information, il faut avoir été formé ; en recevant et en utilisant l'information, on se forme.

Une donnée devient alors une information dès lors qu'un acteur récupère, interprète et utilise cette donnée pour l'action.

Interface

L'interface est un mot français qui veut dire « ce qui rompt le face à face »⁴.

L'interface homme-machine (IHM) est donc le « lieu » d'échange entre l'homme et la machine ou automate (le système informatique). D'un côté l'univers de la donnée ; de l'autre celui de l'information.

Automatiser un processus, c'est-à-dire mettre en place un automate ou système informatique, consiste par conséquent à remplacer des tâches et tout ou partie d'un système d'information par un ensemble d'IHM.

Lorsque l'homme interagit avec une machine, le face à face n'a plus lieu. L'IHM devient le lieu clé où le système informatique sera jugé performant, destructeur de sens, convivial, perturbant, utile, stressant...

VCM Conseil - 2009

⁴ Nous empruntons la définition de Jean-Pierre Dupuy et Jean Robert, La trahison de l'opulence, PUF, 1976, p. 18.