

UE7-13 DCG-DSCG - Notions essentielles - 01

Information et communication

Définitions - Théories - Pilotage - Contraintes

Définitions

▶ Informer et information

- ▶ **Étymologie** : informer, du latin in formare, «façonner, former, mettre en forme ».
- ▶ Information au sens courant: fait ou jugement que l'on porte à la connaissance d'une personne, d'un public à l'aide de mots, de sons. ou . d'images (annonce, avis, communiqué, nouvelle).
- ▶ Information au sens scientifique récent (vers 1950) : élément ou système pouvant être transmis par un signal ou une combinaison de signaux (message).
- ▶ • **Une dimension technique** (celle des informaticiens). L'information est un élément de connaissance susceptible d'être transmis ou conservé grâce à un support et à un code. Exemples de support: papier, parole, clef USB.
- ▶ *Exemple de code* : L 1 (première année de licence). L'information est une image des objets et des faits, elle est une représentation de la réalité.
- ▶ • **Une dimension sémantique** = sens, savoir, connaissance que l'information véhicule. L'information augmente la connaissance du récepteur, elle diminue son incertitude. Cette dimension est fondamentale en gestion, l'information est indispensable à la prise de décision.
- ▶ La sémantique (du grec semantikos = qui signifie) est l'étude du langage considérée du point de vue du sens.

Définitions

- ▶ **Communiquer et communication**
- ▶ **Étymologie:** communiquer, du latin *communicare*, « être en relation avec, mettre en commun ». Communiquer: verbe transitif (1557), faire connaître (quelque chose) à quelqu'un (dire, divulguer, donner, livrer, publier, transmettre).
- ▶ *Exemple:* communiquer une nouvelle
- ▶ **Communiquer :** verbe intransitif (XIVe siècle), être, se mettre en relation avec.
- ▶ *Exemples :* communiquer avec un ami, communiquer par la parole
- ▶ **Communication :** terme qui signifie à la fois:
 - ▶ -le fait, l'acte, l'action de communiquer;
 - ▶ -la chose que l'on communique (annonce, avis);
 - ▶ -le moyen de la transmission (communication téléphonique par exemple).
- ▶ Le sens du terme sera donc à repérer en fonction du contexte dans lequel il est utilisé.

Définitions

- ▶ **Théorie** : ensemble d'idées, de concepts abstraits plus ou moins organisés, appliqué à un domaine particulier. Exemple: une théorie économique.
- ▶ **Théoricien**: personne qui connaît la théorie, les principes d'un art, d'une science; personne qui élabore la théorie, la professe, la défend; «expérimentateur doit être à la fois théoricien et praticien» (Claude Bernard, médecin et physiologiste français (Saint-Julien, 1813 – Paris, 1878)).
- ▶ **Concept**: représentation mentale générale et abstraite d'un objet (idée, notion, représentation).
- ▶ **Modèle**: représentation théorique d'un système d'éléments et de leurs relations. Schéma simplifié de ce système établi pour aider à sa compréhension ou son analyse et qui sert de référence.
- ▶ *Exemples* : un modèle macro-économique, un modèle économique d'entreprise (« business model »).
- ▶ **Métaphore** : procédé de langage qui consiste, par analogie, à donner à un mot un sens que l'on attribue généralement à un autre; terme concret employé pour exprimer une notion abstraite. Image.

LES THÉORIES

- ▶ **Les sciences de l'information et de la communication**
- ▶ **Un domaine récent et pluridisciplinaire**
- ▶ Les sciences de l'information et de la communication (SIC) sont apparues au XXe siècle et sont devenues un domaine d'étude à part entière. À l'étude de la communication interpersonnelle se sont ajoutées de nouvelles dimensions depuis les années 1950 avec le développement des médias de masse (presse, radio puis télévision). Ces derniers ont profondément transformé l'ensemble de la société, notamment par la publicité et la multiplication des outils de télécommunication permettant une communication généralisée. L'importance du phénomène est telle qu'il a conduit à caractériser la société actuelle en imposant l'expression « société de communication ».
- ▶ Les SIC se situent au carrefour de nombreuses disciplines et ont des sujets d'étude divers, Elles relèvent aussi bien des sciences humaines, telles que la linguistique, la sociologie, la psychologie, l'anthropologie, les sciences politiques, que des sciences de l'ingénieur, telles que l'informatique, la robotique, les télécommunications.

LES THÉORIES

- ▶ **Les SIC et la « pensée communicationnelle »**
- ▶ Le regroupement de disciplines aussi différentes et de sujets aussi disparates permet-il d'ériger le domaine d'étude de l'information et de la communication en une « science » ? La création d'un enseignement universitaire de « SIC » et la création d'un Institut des sciences de la communication au sein du Centre national de la recherche scientifique (CNRS) confèrent un caractère institutionnel à ce nouveau domaine.
- ▶ La pensée communicationnelle est le titre d'un ouvrage publié en 1995 par Bernard Miège. Pour cet auteur, il s'agit d'une pensée qui s'est construite progressivement; même si elle n'a pas d'unité, elle participe à la formation d'un vrai champ disciplinaire. D'autres auteurs posent la question du réel statut scientifique des SIC en considérant que celles-ci se construisent surtout par des emprunts faits aux autres sciences.
- ▶ La dénomination plurielle des « SIC » traduit sans doute cette difficulté d'un objet et d'une théorie uniques. L'étude des SIC est par nature interdisciplinaire.

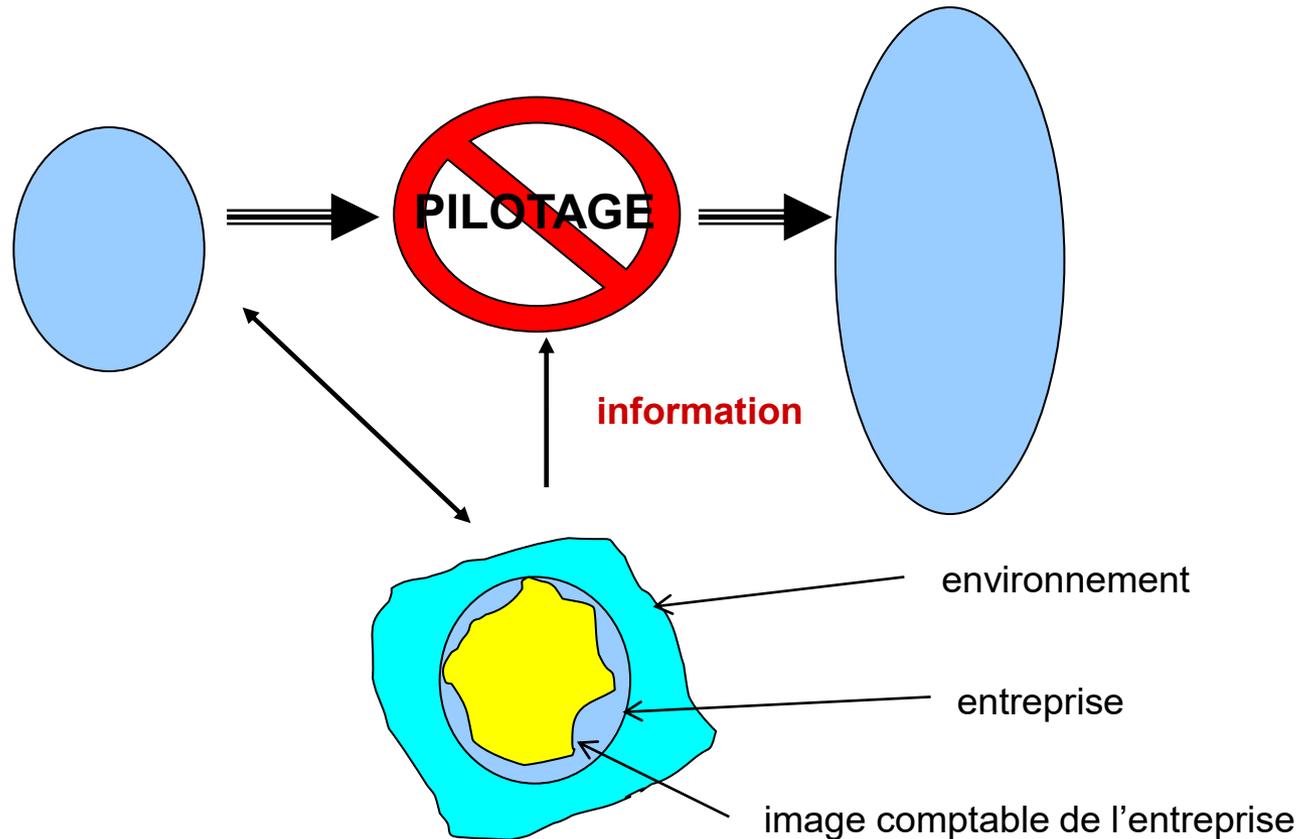
LES THÉORIES

- ▶ **Les grands courants de l'information et de la communication**
- ▶ **Le courant technique**
- ▶ Ce courant est centré sur la communication, c'est-à-dire la transmission d'informations. Il s'intéresse à la communication inter machines et homme-machine.
- ▶ Le premier modèle de communication est celui proposé par l'ingénieur américain Claude Shannon en 1948~Le développement des technologies de l'information et de la communication conduit à alimenter le travail des praticiens et la réflexion des théoriciens en matière de transmission informations.
- ▶ La communication étant un processus cognitif, les théoriciens appartenant à ce courant s'intéressent au processus de transmission des connaissances. Certains spécialistes, en particulier les informaticiens, sont ainsi «cogniticiens» ou spécialistes des sciences de la pensée naturelle ou de la pensée artificielle et des rapports entre les deux.

LES THÉORIES

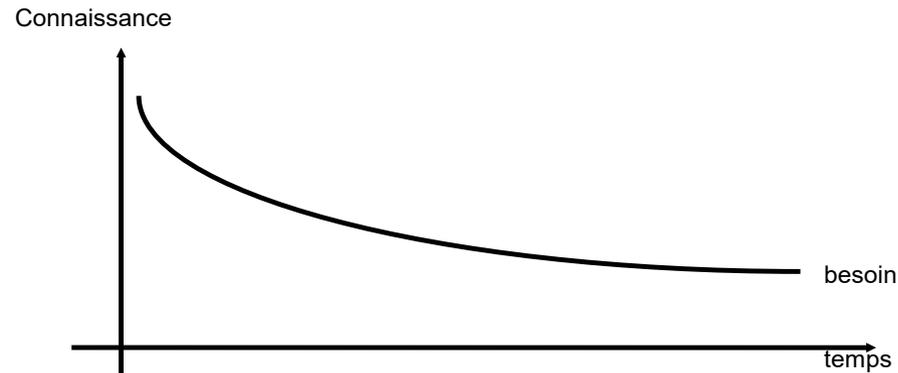
- ▶ **Le courant psychosociologique**
- ▶ Ce courant s'intéresse à la communication interpersonnelle entre deux ou plusieurs individus ou à l'intérieur de groupes. La communication est un processus complexe qui prend en considération tout ce qui se passe lorsque des individus sont en interaction.
- ▶ La communication est l'interaction entre les personnes en présence. Elle ne peut alors faire abstraction ni de leur personnalité, ni de la structure de la communication (nature du groupe, disposition matérielle adoptée pour l'échange ...) ni du contexte (social, culturel. ..). Les théoriciens qui alimentent ce courant s'intéressent à la communication en tant que relations entre les personnes et sont essentiellement psychologues, sociologues, linguistes.

Information et pilotage des entreprises



Dichotomie entre fiabilité et besoin information

- ▶ si le besoin en information (coûts de revient d'un produit, d'une activité, etc.) est important au démarrage de l'activité ou au lancement du produit, ce besoin décroît avec le temps :

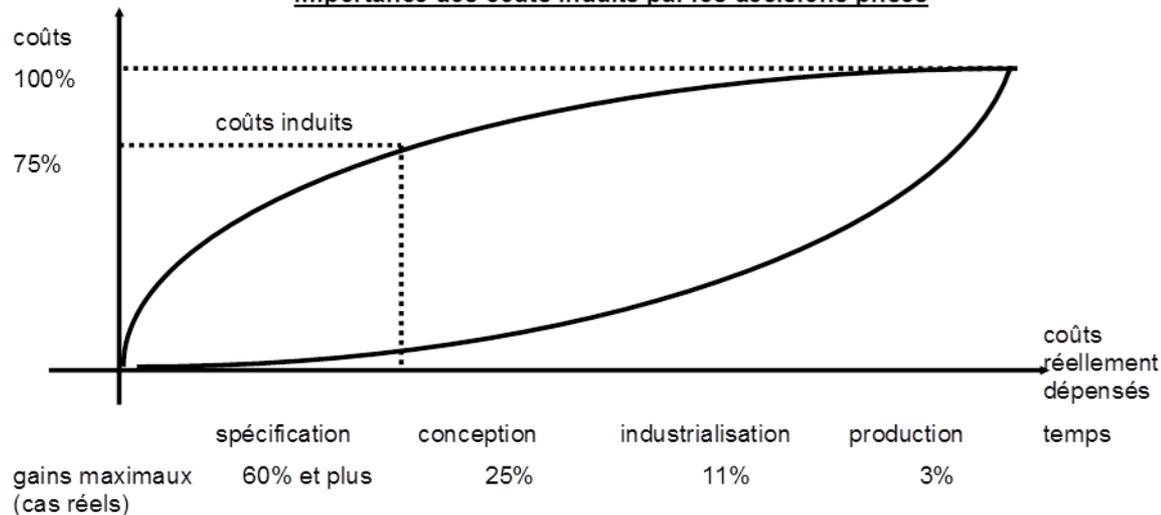


Dichotomie entre fiabilité et besoin information

- ▶ Une étude réalisée sur un échantillon significatif d'entreprises a montré :

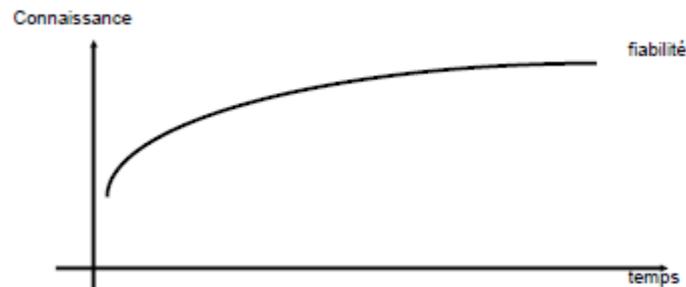
Minimiser les coûts en intervenant sur leur structure

Importance des coûts induits par les décisions prises



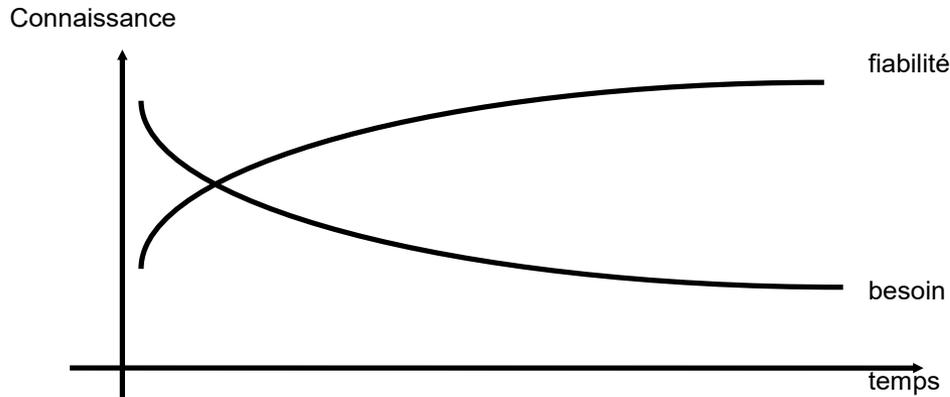
Dichotomie entre fiabilité et besoin information

- ▶ Paradoxalement, c'est l'expérience acquise qui permet de rendre plus fiable l'information. Par exemple, c'est en fonction du temps que les coûts de revient d'un produit ou d'un service croissent en exactitude :



Dichotomie entre fiabilité et besoin information

- ▶ D'où la dichotomie comportementale « informationnelle » :



Dichotomie entre fiabilité et besoin information

- ▶ Solutions