

INTRODUCTION GÉNÉRALE

explorer un monde méconnu et en mutations nombreuses

On compare souvent les entreprises à des êtres vivants. Savez-vous que, tout comme les êtres vivants, les entreprises sont susceptibles d'avoir des maladies ? Parmi celles-ci figurent celles que nous allons appeler *Maladies de l'information* de l'entreprise. Ces maladies peuvent être générées par l'entreprise elle-même, en son sein, et/ou provenant de l'environnement de celle-ci. Les maladies de l'information de l'entreprise font l'objet de ce livre.

Le **but** de cet ouvrage est de montrer qu'une entreprise (ou une organisation en général) peut être malade de son information, et que cette maladie peut compromettre sérieusement ses performances économiques. Face aux maladies se pose la question : comment se soigner ?

Mais l'ouvrage montre également que l'information de l'entreprise représente un capital susceptible d'être volé, ou détruit délibérément, aussi bien par des agents extérieurs que par des membres de son propre personnel. Si la chose n'est pas totalement nouvelle, elle a pris, désormais, des proportions qui permettent de parler de « **rupture** ». Rupture notamment dans les comportements, la déontologie et l'éthique. Face aux agressions (vols, falsifications, destructions délibérées) se pose la question : comment se protéger ?

encadré 0.1.

des pirates prennent le contrôle de 74 000 ordinateurs dans 196 pays

Une société de sécurité informatique a révélé [...] qu'une attaque à grande échelle avait permis de prendre le contrôle de 74 000 ordinateurs dans 196 pays [...] La société NetWitness a identifié 2 411 organisations visées par ces attaques depuis un an [...] Le laboratoire pharmaceutique Merck et les studios Paramount seraient parmi les sociétés visées, selon le *Wall Street Journal*. Certains signes laissent penser qu'un groupe basé en Europe de l'Est est à l'origine de cette attaque [...]

(AFP) (Extraits) *Le Monde*, 19 février 2010

encadré 0.2.

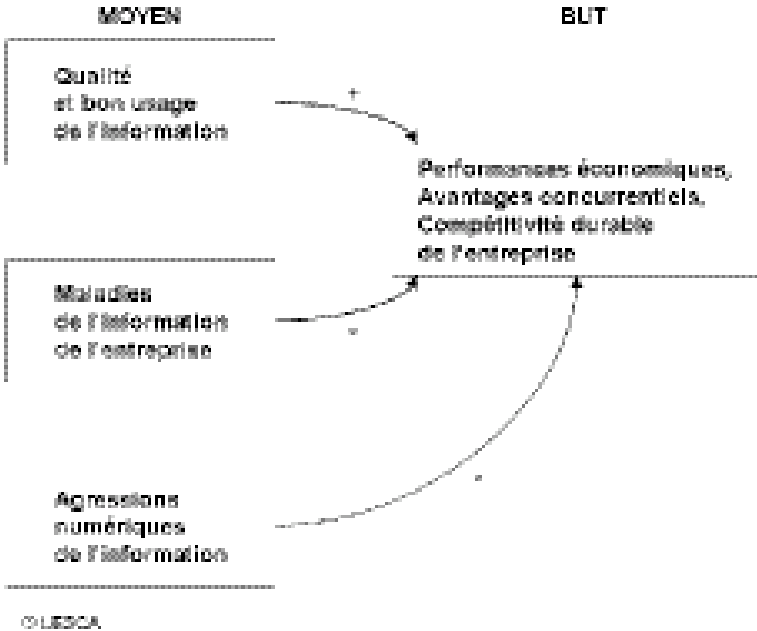
la cybercriminalité a coûté 1 000 milliards de dollars aux entreprises en 2008

Selon une étude de la société spécialisée en sécurité informatique, McAfee, la cybercriminalité a causé – à la suite de vols de données informatiques aux entreprises – un préjudice estimé à 1 000 milliards de dollars en 2008. « *Ce rapport est un signal d'alerte parce que la crise économique actuelle est sur le point de créer une débâcle mondiale pour les informations vitales* », a déclaré le PDG de McAfee [...] « *la sécurité des économies de l'information* » [...] « *les entreprises sous-estiment largement leurs pertes* » et, en réduisant leurs coûts, « *amoindrissent leur sécurité informatique* ».

Le but de cet ouvrage est donc de montrer que l'information de l'entreprise, sa gestion (plus ou moins bonne), sa protection (plus ou moins prise au sérieux), son usage (plus ou moins intelligent) sont des facteurs de succès favorables aux performances économiques de l'entreprise, ou, au contraire, des facteurs de catastrophe, selon le cas. Mais dans tous les cas le comportement des dirigeants et des managers est déterminant.

figure 0.1

influence de la qualité, de la protection et de l'usage de l'information sur les performances de l'entreprise



Cet ouvrage est conçu comme une **exploration**, car les multiples exemples que rapporte tous les jours la presse (nous en donnerons de nombreuses illustrations), montrent que la traçabilité de l'information dans les grands groupes industriels et bancaires reste « ténébreuse ». Le monde de l'information de l'entreprise (en son sein et dans son environnement) est un monde vaste et, aujourd'hui encore, mal connu du public et ses frontières sont floues. C'est pourquoi nous avons pris le parti de construire cet ouvrage comme une exploration au cours de laquelle vont être présentés une multitude de *paysages et de situations vécues*. Chaque situation montrera un aspect différent des maladies de l'information et des agressions de celle-ci, dont peut souffrir une entreprise. Nous espérons que les diverses fenêtres ainsi ouvertes permettront au lecteur de découvrir, de façon aussi agréable que possible, un monde passionnant et où

tant de choses restent à faire pour rendre nos entreprises plus efficaces et moins vulnérables, si toutefois leurs dirigeants le souhaitent.

Il s'adresse à la fois aux responsables d'entreprise et aux personnes désireuses de devenir des *médecins des maladies de l'information* des entreprises (consultants internes ou externes, chercheurs en Sciences de Gestion, nouveaux spécialistes de l'Intelligence Economique, etc.). Les auteurs de ce livre explorent cette jungle et contribuent à l'émergence de ces nouveaux métiers, depuis de nombreuses années. Ils ont une expérience de terrain (entreprises et d'organisations publiques, en France et à l'étranger), soit directement, soit par le canal des personnes qu'ils ont formées et accompagnées dans leurs activités (Lesca et Kriaa, 2007).

figure 0.2



Vouloir montrer qu'une entreprise peut être malade de son information, ou bien rendue malade par les agressions de son information (y compris les virus !!!) n'est pas chose facile. En effet, l'information est un concept abstrait, une « chose » impalpable, et cependant multiforme donc difficile à saisir. De plus, l'information est quelque chose de transversal, de fugace : elle traverse sous forme de flux les différentes unités de l'entreprise (ou d'un organisme public), mais aussi ses frontières (plus que poreuses). Aussi avons nous choisi de donner de très nombreux **exemples concrets** et d'utiliser largement des analogies et des dessins en espérant que le lecteur pourra ainsi substituer des **images** parlantes aux abstractions des mots et à la furtivité du concept.

Les maladies de l'information, qui tiennent aussi bien à la qualité de l'information qu'à l'usage qui en est fait, sont la plupart du temps diffuses, difficiles à appréhender et à rendre visibles. Il en est de même des agressions que peut subir l'information : souvent elles ne sont connues qu'après coup, et encore... pas toujours. Les spécialistes parlent d'ailleurs de problèmes « peu structurés » pour les désigner. Souvent on peut avoir l'impression de les connaître tout en ne parvenant pas à les saisir ainsi qu'en témoigne ce dirigeant d'entreprise.

encadré 0.3.

Témoignage. *« J'ai l'impression que ça communique mal chez nous. Au sein de chaque Direction, je crois que ça va à peu près ; mais c'est entre les Directions et les Services que se pose le problème selon moi. J'aimerais bien que soit fait un diagnostic et que l'on mette "le doigt là où ça va faire mal" ; que l'on mette à jour tous les dysfonctionnements de la communication latérale. »*

(Un responsable d'entreprise de taille moyenne)

En d'autres termes, ce livre vise à montrer que les maladies et les agressions que peut subir l'information de l'entreprise :

– « **Ça existe** ». Nous donnerons de nombreux exemples pour visualiser ces maladies et nous montrerons qu'il existe des instruments ou, du moins, des méthodes pour les dépister et les diagnostiquer. **Comment savoir si** votre entreprise souffre de son information ? Ou si

son information souffre d'agressions ? Nous donnerons des exemples de symptômes et nous proposerons des « bonnes questions » à se poser pour faire son propre check-up. Chaque symptôme de la maladie de l'information sera illustré par des cas concrets issus d'entreprises très diverses (ou autres organismes). Car aucune organisation n'est à l'abri de la maladie et de la vulnérabilité de l'information, quels que soient sa taille et son secteur d'activité.

– « **Ça pénalise l'entreprise** ». Bien que difficiles à appréhender, ces maladies et agressions sont très pénalisantes. Elles dégradent les performances économiques de l'entreprise (qu'il s'agisse d'efficacité ou bien d'efficacités), mais de façon insidieuse. Rien n'est plus facile que de ne pas voir une maladie de l'information si on ne veut pas la voir. Nous montrerons comment s'effectue la dégradation des performances économiques de l'entreprise.

– « **Ça se soigne... si on le veut** ». Comment se soigner ? Nous donnerons des **pistes pour agir** et suggérerons des voies à approfondir. Nous donnerons également des **exemples de réalisation** provenant de diverses entreprises, ou autres organismes, qui ont décidé d'augmenter leurs performances économiques par tous les moyens et donc y compris celui d'une meilleure utilisation de l'information et une meilleure protection de celle-ci.

Un turbo plutôt qu'une impasse. Cet ouvrage ne vise pas à être exhaustif et définitif. Il vise plutôt à susciter l'envie de comprendre et d'amorcer le passage à l'action. C'est pourquoi certains chapitres se termineront sur des thèmes de réflexion ouverts. Nous invitons le lecteur à méditer ces thèmes, à s'appropriier les concepts et à les appliquer à ses propres cas, en prenant pour exemple sa propre entreprise ou sa propre administration.

Plan de l'ouvrage

– Première partie : Objectifs, concepts et méthode, premiers cas concrets.

– Deuxième partie : Les maladies organiques et les agressions de/par l'information (information = « produit »).

– Troisième partie : Les maladies circulatoires de l'information et les détournements de flux (information = « processus »).