

TABLE DES MATIÈRES

Introduction générale	5
PREMIÈRE PARTIE : OBJECTIFS, CONCEPTS ET MÉTHODE	11
Chapitre 1 - L'information de l'entreprise, c'est-à-dire ?	13
Section I - <i>Trois types d'information (en fonction de la finalité)</i>	16
Section II - <i>Trois grands flux d'information de l'entreprise</i>	35
Section III - <i>Information et communication</i>	42
Chapitre 2 - Finalités de l'usage de l'information	47
Section I - <i>Finalités pour l'entreprise</i>	48
Section II - <i>Finalité de l'usage de l'information pour l'individu travaillant dans l'entreprise</i>	60
Chapitre 3 - Système d'information	63
Section I - <i>Système d'information, c'est-à-dire ?</i>	64
Section II - <i>Cas VALRAMY « construire un site de e-commerce pour vendre des chemises sur mesure »</i>	71
Chapitre 4 - Qualité versus maladies de l'information	75
Chapitre 5 - Dépistage d'une maladie de l'information	79

DEUXIÈME PARTIE : MALADIES ORGANIQUES DE L'INFORMATION (INFORMATION = PRODUIT).....	81
Chapitre 6 - Utilité : « des informations ? nous en sommes submergés ! ».....	83
Section I - <i>Exemples introductifs</i>	84
Section II - <i>Enjeux</i>	86
Section III - <i>Utilité certes, mais pour qui, et quand ?</i>	88
Section IV - <i>Surcharge d'information et besoin d'informations</i>	89
Section V - <i>Quels outils pour dépister et réduire la surcharge d'informations ?</i>	92
Section VI - <i>CIBLE : une méthodologie pour déterminer les informations pertinentes d'anticipation</i> <i>commentaire d'un exemple</i>	96
Chapitre 7 - Ambiguïté	99
Section I - <i>Soyons clair, l'ambiguïté qu'est-ce que c'est ?</i>	100
Section II - <i>Dépistage de la maladie</i>	102
Section III - <i>Solutions possibles</i>	103
Chapitre 8 - Complétude : anémie de l'information et faiblesse du champ de vision de l'entreprise	107
Section I - <i>Quel est le problème ?</i>	108
Section II - <i>Déterminants de la variété de l'information de l'entreprise</i>	110
Section III - <i>Enjeux</i>	111
Section IV - <i>Causes de la maladie d'incomplétude des informations (ou de mauvaise vision) de l'entreprise</i>	112
Section V - <i>Dépistage de la maladie</i>	115
Chapitre 9 - Incohérence des informations	119
Section I - <i>Le problème : cas introductif</i>	120
Section II - <i>Causes de la maladie</i>	124
Section III - <i>Dépistage de l'incohérence</i>	125
Section IV - <i>Solutions possibles</i>	126

Chapitre 10 - Présentation : vos informations sont-elles en bonne forme ?	127
Section I - <i>Incidence sur les coûts (cachés) de l'entreprise</i>	128
Section II - <i>Incidence sur la qualité des décisions prises par les responsables</i>	129
Section III - <i>Présentation des informations et style cognitif du décideur</i>	130
Section IV - <i>Causes de la maladie de l'information</i>	131
Section V - <i>Modèle conceptuel de l'instrument de mesure</i>	132
 TROISIÈME PARTIE - MALADIES CIRCULATOIRES DE L'INFORMATION (INFORMATION = PROCESSUS).....	135
Chapitre 11 - Fiabilité : des erreurs qui remontent loin	139
Section I - <i>Quelques situations révélatrices</i>	140
Section II - <i>Dépistage de la maladie (audit organisationnel).....</i>	150
Section III - <i>Crédibilité des informations.....</i>	154
 Chapitre 12 - Accès : les pertes de mémoire de l'entreprise	157
Section I - <i>Quel est le problème ?</i>	158
Section II - <i>Dépistage de la maladie</i>	162
Section III - <i>Solutions possibles.....</i>	162
 Chapitre 13 - Distorsion des informations	165
Section I - <i>Cas introductif</i>	166
Section II - <i>Généralisation de la problématique</i>	167
Section III - <i>Causes de la maladie « distorsion » de l'information</i>	168
Section IV - <i>Dépistage de la maladie « distorsion »</i>	170
Section V - <i>Solutions possibles.....</i>	171
 Chapitre 14 - Feed-back : connaissons-nous les résultats de ce que nous faisons ?	173
Section I - <i>Information de fonctionnement : « la réactivité de l'entreprise compromise par son système de contrôle de gestion ».....</i>	174

Section II - <i>Information d'influence :</i> « les destinataires de notre communication sont-ils satisfaits ? »	181
Section III - <i>Information d'anticipation : « on remonte beaucoup d'informations, mais on reçoit peu de feed-back »</i>	184
Section IV - <i>Généralisation sur les conséquences d'un manque de feed-back</i>	187
Chapitre 15 - Flux tendus et infarctus informationnel.....	189
Section I - <i>Cas introductifs</i>	190
Section II - <i>Les symptômes de la maladie : besoin d'une grille d'observation</i>	191
Section III - <i>Causes de la maladie « infarctus informationnel »</i>	193
Section IV - <i>Conséquences et enjeux</i>	196
Chapitre 16 - Instruments de mesure de la qualité de la communication	201
Section I - <i>Comment « mesurer » la qualité de la communication ?</i>	202
Section II - <i>Suggestion d'un instrument pour évaluer la qualité de la circulation de l'information dans une entreprise ou toute autre organisation</i>	203
Bibliographie.....	207
Index	215