

Méthodes de communication d'animation et de formation

Thématique 2 : Systèmes et réseaux d'information

FICHE SAVOIR

La circulation de l'information

Tout processus organisationnel humain, repose sur le traitement d'informations. La communication forme un cycle continu qui consiste à sélectionner les informations, puis à les enregistrer afin de les utiliser pour obtenir des résultats. La communication des résultats va à son tour produire des informations. On parle de flux d'information pour désigner un transfert d'information (quel que soit le support), entre deux acteurs (l'émetteur qui produit l'information et le destinataire, la cible).

Après avoir été collectée, l'information empreinte un trajet composé d'étapes permettant de la traiter, la conserver et/ou la communiquer dans l'organisation ou aux partenaires. On parle de circuit d'information. Lors de la réalisation de ces opérations de traitement, de communication et de conservation, des problèmes peuvent subvenir. Ils peuvent être techniques (mauvais enregistrement dans le logiciel par exemple), sémantiques (retranscription inadaptée des propos d'un usager par exemple) et/ou utilitaires (message qui n'apporte aucune information utile au traitement de la demande par exemple).

Les systèmes d'information

Un système d'information est un ensemble de ressources (personnel, logiciel, matériel, équipement informatique). Il permet la collecte, le stockage, la gestion, la manipulation, l'analyse, le transport, l'échange et la diffusion des informations (textes, images, sons, vidéos...) au sein d'une organisation. Le système d'information est ajusté aux pratiques de la structure. Il nécessite la définition de procédures appliquées par les équipes de travail. Il demande également un cadre de protection des informations traitées pour en éviter la propagation.

Le système d'information n'est donc pas seulement un système d'équipements informatiques et de télécommunications. C'est aussi une organisation des ressources destinée à traiter l'information, soit pour effectuer les tâches, soit pour distribuer les tâches. Les agents chargés du système d'information font partie d'un service aux dénominations diverses (Direction des Systèmes d'Information et des Nouvelles Technologies, Service Informatique Multimédia, Service des Systèmes d'Information, Direction Informatique et Télécommunications, Direction Informatique, Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications, Service Informatique et Télécommunications, Direction des Systèmes d'Information). Ses domaines de compétences sont variés. Ils ne se limitent pas à la simple gestion du matériel informatique. Ils couvrent aussi le contrôle et l'évolution des systèmes d'information, la gestion de l'intranet et de l'extranet, la maintenance du réseau haut débit, la dématérialisation des échanges, la téléphonie, la gestion de fichiers communs à plusieurs services, le câblage des bâtiments, les téléprocédures, les formulaires électroniques etc.

Aujourd'hui, recourir aux technologies informatiques et numériques pour la gestion quotidienne est devenu indispensable. Le fonctionnement des structures sanitaires et sociales nécessite un traitement manuel et surtout informatisé des informations. Les structures exercent une multitude de métiers. Chacun nécessite des applications spécifiques utilisant internet et intranet. Ces applications permettent de rationaliser et de dématérialiser les procédures de traitement des informations et de simplifier le travail des salariés. Il s'agit notamment de logiciels de bureautique (traitement de texte, tableur par exemple), de comptabilité, de gestion électronique de documents.

Disposer d'un système informatique et de logiciels adaptés est nécessaire pour assurer le partage des données ; aspect indispensable au fonctionnement des structures.