

# AFSCET

## Res-Systemica

Revue Française de Systémique  
Fondée par Evelyne Andreewsky

Volume 16, printemps 2017

La représentation face à l'explosion des données

Res-Systemica, volume 16, article 06

Une donnée n'est jamais donnée

Micheline Cousture

contribution reçue le 28 juillet 2017

5 pages



Creative Commons

## Une donnée n'est jamais donnée

**Micheline Cousture**  
**Ingénieur CNAM**  
**Docteur en gestion**

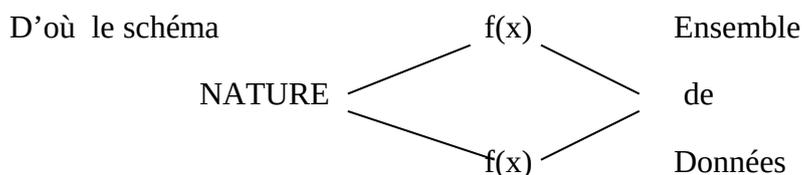
Tout d'abord un essai de clarification .Le terme donnée est en elle-même fort complexe est-une notion, un concept ou un artefact ? ou bien tautologiquement une donnée est une donnée  
Par exemple le chiffre 10 est une donnée  
Une fiche d'état civil est une donnée  
l'heure indiquée par une montre est une donnée pas si simple que cela ainsi que nous le verrons dans la suite de l'exposé  
un dictionnaire est un ensemble de données

En ce qui concerne notre propos , nous considérerons le mot donnée sous une forme conceptuelle ,ce qui implique nécessairement une définition rigoureuse et par ailleurs impose implicitement l'existence d'une théorie , car il est évident que le concept donnée diffère selon le champ théorique auquel on fait référence  
La donnée en théorie du symbolisme est différente de la donnée en théorie fonctionnaliste et de la donnée en théorie sémiologique

Par donnée , l'ISO/TC/46/SC (International Standards Association) entend  
Fait , notion ou instruction représentés sous une forme conventionnelle par des signes (lettres, chiffres, ou autres caractères) convenant à une communication , une interprétation ou un traitement , soit par l'homme, soit par des moyens automatiques

Ce que l'on sait avec Jean Louis Rigal, que certains ont peut être connu  
est qu' « une donnée n 'est jamais donnée »

Une donnée n'est jamais donnée car  
la donnée est le résultat d'une fonction de passage entre d'une part , le domaine analogique qui est la Nature et d'autre part le domaine digital qui est celui de sa représentation



Dans ce schéma  $f(x)$  peut être par exemple : la langue française, l'outil mathématique etc.  
La caractéristique commune à ces différentes fonctions est le fait qu'elles permettent à divers titres la communication c'est-à-dire la mise en commun qui peut se comprendre comme massification ou comme partage

Une donnée n'est jamais donnée car on doit l'extraire d'un ensemble pour en faire une donnée

Une donnée n'est jamais donnée car elle a été « fabriquée »

Et le plus souvent

Une donnée n'est jamais donnée car on doit l'acheter ne serait ce que son journal par exemple

Une donnée n'est jamais donnée car il faut la valider c'est-à-dire la confronter à d'autres données de base

Une donnée n'est jamais donnée car il faut l'interpréter à savoir la repositionner dans une structure pour en comprendre le sens

Par exemple

l'heure

Qu'est ce que c'est qu'être à l'heure ?

Partir et arriver à l'heure

Vous savez que la SNCF ne marche qu'avec des centaines et des centaines de règlements  
Personne ne sait malgré cela ce qu'est d'arriver à l'heure

J'ai fait l'expérience suivante : j'ai demandé à l'employé de la SNCF sur le quai, celui qui doit siffler le départ du train comment lui avait-on appris siffler à l'heure  
car

Tant qu'il est 12 .00 il n'est pas 12,01

Comment négocions nous ces 59 secondes ?

Je n'ai pas eu la réponse, c'était une question compliquée pour mon interlocuteur pour me répondre il voulait que je monte avec lui dans le train .....je n'ai pas eu la réponse

Par contre j'ai constaté qu'à la SNCF l'heure était plutôt 00

Tandis qu'à la RATP l'heure est 12,30 ainsi 30 secondes au profit du voyageur et 30 secondes avant l'heure suivante

Une preuve de plus que toute donnée doit être contextualisée

Chacun sait ici que ma spécialité est la logistique

Les données de base de la logistique sont

Un fournisseur :un fabricant ou un commerçant

un produit ou des produits une quantité un prix unitaire et

3

les noms et adresses de l'acheteur et du fournisseur

Ces données de base constituent « la commande » aujourd'hui le plus souvent dématérialisée , faisant l'objet d'un bon de commande .

C'est le démarrage d'un processus dit de gestion de production incluant la gestion des stocks la gestion du processus de production , la gestion des approvisionnements jusqu'à la gestion des transports et de la livraison etc etc ;

Mon ambition était de connaître comment étaient intégrées les données d'un bon de commande au sein d'un » système intégré de l'information « comme on le désignait à l'époque .c'est-à-dire en 1978 Comment s'intégraient elles dans les différents systèmes de gestion. ?

Pour cela je me suis intéressée à deux entreprises dont je connaissais le Directeur logistique à qui je demandai le bon de commande dont les commerçants ou les représentants se servaient pour passer leur commande .

Je considérai alors chaque bon de commande comme spécifique à chaque entreprise et en même temps quelque chose de standard compte-tenu du rôle de ce document dans tout système de gestion à savoir la matérialisation de l'acte d'acceptation d'une offre et/ou une réponse à une demande c'est -à-dire un contrat ; Les seules données nécessaires à la réalisation du contrat sont celles que nous avons dénommées « données opératoires, Ce sont les données qui répondent aux questions Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ?

Il est apparu que les informations et leur traitement ont suivi les sociétés des objectifs différents bien que ressortissant du même modèle conceptuel

Dans cette étude

L'entreprise A est une entreprise française de mise en bouteille et de vente de vins et spiritueux

L'entreprise B est une entreprise allemande fabricant et distributeur de biscuits

Traitement du bon de commande dans l'Entreprise A

Le bon de commande dans l'entreprise A servait aux gestionnaires de succursales de L'entreprise de se réapprovisionner auprès du Siège

Le bon de commande de l'entreprise « A » intitulé « brouillon de bon de commande » servait au Directeur de succursales à faire les calculs d'optimisation des commandes et leur apprendre à passer les commandes .( photo) L'Entreprise A insistait sur le « comment « Quand j'ai fait remarquer au Directeur informatique de l'entreprise A , qui était de plus un de mes camarades du CNAM , que le bon de commande lui servait à faire des TD il m'a répondu que c'était normal d'apprendre aux employés la manière de passer des commandes .Il est vrai que le processus était complexe car la définition des unités de commande inférait directement les plans de chargement des véhicules de livraison

Traitement du bon de commande dans l'Entreprise B

l'entreprise B à l'époque approvisionnait tous les petits commerces quel qu'ils soient où qu'ils soient les représentants munis de terminaux portatifs, tenaient les stocks de ces commerçants et remplissaient le bon de commande au moyen d'un crayon graphite. La commande graphitée était transmise le soir même par télétransmission au siège, pour traitement

le bon de commande comportait des rubriques concernant

le représentant :

opérations faites chez le client

nom et adresse de la visite

visite sans commande

résultat hors passage

les produits désignation

quantité

produits marketing

Les clients

Situation par rapport à l'entreprise C.A brut HT C.A soumis à remise en fin d'année relation avec la société B sur le plan financier et commercial

Conditions spéciales de livraison

Circuits de distribution spéciaux

Ces données, m'a confirmé le Directeur informatique de l'entreprise B, étaient rapprochées du rapport d'activité du représentant. En fait les données du bon de commande servaient aussi d'élément de contrôle de l'activité du représentant.

Le Directeur logistique de l'entreprise B m'a confirmé cette importance du contrôle dans l'entreprise. Toutes les données étaient comparées à d'autres données. La fonction « reporting » était fondamentale dans l'entreprise.

Devant ma surprise et mon embarras

mes collègues de Dauphine, m'ont conseillé de lire « les Français » de Laurence Wylie ainsi que 'Montaillou village d'Anjou' de Leroy Ladurie et Max Weber 'le capitalisme et le protestantisme' pour l'entreprise B

Dans l'entreprise B le contrôle est fondamental

Dans l'entreprise A la valeur privilégiée est la formation des employés valeur catholique par excellence

C'est ainsi que j'ai pris conscience que notre culture influait notre façon de recueillir, d'organiser les données, de les traiter et aussi de les interpréter.

Notre système de valeurs et de représentation va déterminer la structure d'enregistrement des données de base et à fortiori le système de traitement des données. C'est -à dire que nous

5

allons privilégier dans l'extraction et dans le traitement des données celles qui relèvent de nos valeurs et aussi peut être celles qui nous est facile d'interpréter

Le Monde est ma Représentation- je fais le Monde selon ma Représentation

Nota

Compte tenu de l'importance de l'éducation dans la Société française , ne pourrions penser que l'entreprise s'était naturellement crue obligée de proroger cette valeur ou encore que l'informatique pour se faire admettre et se développer a du adopter ce type de relations. Dernière hypothèse que nous admettons volontiers au regard de l'histoire du traitement informatique des commandes . en effet , l'approvisionnement automatique des succursales a dû être complètement abandonné par le service informatique après un an de fonctionnement suite à une rébellion caractérisée par des manifestations des gestionnaires des succursales au Siège social assorties de fournitures d'informations volontairement falsifiées ainsi que d'autres formes de résistance . attitude que l'on pourrait caractériser avec Laurence Wyllie « de crainte de perte du contrôle rationnel que l'homme a obtenu sur la nature à grand prix »

Le contrôle rationnel est un contrôle humain mais il demeure un risque : l'invention par l'homme de contrôles mécaniques dont le fonctionnement ne tiendrait pas compte des besoins humains ..