Optimisation de processus de collecte et d'exploitation d'informations sensibles : cadre d'étude du renseignement intérieur

Carole Henry

▶ **To cite this version:**

Carole Henry. Optimisation de processus de collecte et d'exploitation d'informations sensibles : cadre d'étude du renseignement intérieur. INTERNATIONAL SYMPOSIUM ISKO-MAGHREB 2013 "Concepts and Tools for Knowledge Management (KM)", Nov 2013, Marrakech, Maroc. hal-00933040

HAL Id: hal-00933040
https://hal.science/hal-00933040

Submitted on 20 Jan 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Optimisation de processus de collecte et d'exploitation d'informations sensibles : cadre d'étude du renseignement intérieur

Carole Henry, chenry.brendel@free.fr

Résumé - Face aux enjeux des traitements informatiques des données, la société évolue et l'optimisation des processus de collecte et de traitement des informations doit être exemplaire. L'utilité de cet article repose sur le croisement des processus de Communication et d'Intelligence économique qui sont complémentaires afin de proposer de nouvelles pistes de réflexions pour améliorer le traitement de l'information dans le cadre du renseignement intérieur ouvert sur les ERP – CRM et le Cloud computing.

***Index Terms*— Méthodologie de la Communication, Méthodologie de l'Intelligence économique, renseignement intérieur, système d'information, processus décisionnel, ERP-CRM, Cloud computing.**

INTRODUCTION

De nombreux « renseignements » sont collectés, stockés et utilisés dans le cadre du renseignement intérieur français. Avec l'évolution des technologies et la dématérialisation des données, les pouvoirs publics visent à optimiser l'organisation des données. Depuis plus de cinquante ans, ils utilisent des systèmes d'information de plus en plus perfectionnés. Les fiches qui étaient organisées selon les processus de classement des bibliothèques ont cédé la place aux bases de données et à des logiciels spécialement conçus pour ces usages. De ce fait, il existe un système de renseignements dans ce domaine. On peut citer par exemple les méthodes de collecte d'information relative aux crimes et délits, une base de données des empreintes digitales et d'ADN[1], le classement des informations émanant d'informateurs… Depuis la fin des années 90, les pouvoirs publics tentent de trouver des solutions pour que les différents acteurs travaillent de concert à partir de bases de données sécurisées. Nous avons pu observer, depuis cette période, l'émergence de nombreuses bases. Toutefois, ces dématérialisations sont réalisées sous la surveillance et la méfiance de l'opinion publique et d'organismes spécialisés dans le contrôle et la légalisation. Ce sujet a suscité la réaction très acerbe des médias, des populations. Une crainte de « fichage » abusif est sous jacente aux problématiques des services. Ces dernières années, les « fichiers » ont fait l'objet de nombreuses critiques. La CNIL a rendu de nombreux avis et ses missions ont évolué face à ces enjeux émergents. Au travers de cette étude, nous allons étudier l'aspect qualitatif du phénomène et son processus global. Il s'agit ici de s'interroger sur les méthodes d'optimisation du processus de collecte et d'exploitation des informations dans le cadre du renseignement intérieur. Le sujet proposé a fait l'objet d'une étude dans le cadre du Master d'Information Scientifique et Technique et Intelligence économique (Université de Lorraine). L'enjeu était de mettre en évidence les synergies possibles entre les méthodologies et les processus mis en place lors de la mise en place d'une réflexion d'optimisation de processus dans le domaine d'étude des univers de la Communication et de l'Intelligence économique. L'intelligence économique est selon Alain Juillet [2]- un « mode de gouvernance dont l'objet est la maitrise de l'information stratégique et qui a pour finalité la compétitivité et la sécurité des entreprises ». De manière conceptuelle, cela correspond à l'ensemble des activités de collecte, de traitement et d'accès à l'information. L'objectif de la mise en place d'un tel processus est d'aider à la prise de décision.

Les sciences de l'Information et de la Communication reposent sur une définition générale proposée par S.H. Chaffee et C.R Berger [3]- : "La science de la communication cherche à comprendre la production, le traitement et les effets des symboles et des systèmes de signes par des théories analysables, contenant des généralisations légitimes permettant d'expliquer les phénomènes associés à la production, aux traitements et aux effets." Ainsi, les sciences de l'Information et de la Communication sont ici abordées selon le postulat d'une approche centrée sur la transmission d'informations qui est valable pour l'interaction homme - machine comme pour la transmission de la connaissance.

Dans le premier cas, il s'agit des méthodes à mettre en application en utilisant l'essence même des projets d'ores et déjà réalisés dans des domaines sensibles et dans l'autre de permettre aux acteurs de les accompagner dans leurs choix stratégiques et la prise de décision avec une information optimisée et qui leur permettra d'argumenter leurs choix.

Le cadre choisi pour cette étude et celle de l'application de l'optimisation d'un processus de collecte et d'exploitation des informations sensibles au travers d'une étude de cas, à savoir le renseignement dans le cadre d'une enquête de Police.

Dans une première partie, nous étudierons la méthode utilisée pour l'étude du cas pratique avec la présentation de quelques définitions et de l'état de l'art des fichiers de renseignements. Puis, nous nous intéresserons à l'application des

[1] acide désoxyribonucléique

méthodologies au cas d'étude au travers de la présentation des processus et de l'analyse des propositions. Enfin, nous soumettrons des propositions et des suggestions afin de poursuivre la réflexion engagée.

I. Méthode

Le contexte de cette étude a imposé au préalable la réalisation d'un état de l'art de l'existant au travers de l'étude des rapports existants et d'entretiens avec les personnels des services.

La première partie de l'étude a été effectuée par la mise en œuvre d'une série d'entretiens avec un échantillonnage des utilisateurs. Dans un second temps, elle a consisté en l'analyse des rapports des institutions nationales et européennes relatives à la collecte, au traitement et à l'utilisation des données dans le domaine criminel. Initiée en 2009, les analyses ont été réitérées en février 2013. En 2011, on recensait 80 fichiers de police. 62 étaient effectivement utilisés et parmi eux 28 n'ont fait l'objet d'aucune déclaration à la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés), ni d'aucun texte législatif ou réglementaire. En revanche, en phase avec le constat de 2009, le cadre législatif n'est pas encore adapté aux exigences de la dématérialisation de ce type de données. Les progrès constatés concernent principalement la gestion et l'utilisation des données. La saisie, la mise à jour et la procédure de correction ont été revues et l'accès au fichier a été recadré et fait l'objet de contrôles plus stricts.

A. Présentation de quelques définitions

Le domaine d'étude nécessite le traitement d'informations émanant d'acteurs très variés : la Criminologie, la Biologie et la Chimie, la Toxicologie, la Psychologie, le Profilage criminel ou bien encore l'Odontologie, la Mécanique… Il s'agit de bases complexes qui font intervenir des acteurs très différents tant dans leurs domaines d'intervention que dans leur fonctionnement.

Provenance des informations dans le cadre d'une enquête criminelle:

Revenons, à la définition du sujet de l'article proposé. Il s'agit, tout d'abord, de l'optimisation de l'existant. A savoir, la pérennisation et la construction d'une information traitée qui sera exacte et opérationnelle. Il faut ainsi « tirer le meilleur parti » de ce qui a été mis en place. Le mouvement de dématérialisation est omni présent dans les services publics français et il convient d'encourager cette démarche et non de la refreiner. En ce qui concerne le contenu de ces bases, il faut comprendre qu'il existe trois catégories de faits: l'infraction, le délit et le crime.

En France, les enquêtes de Police, qu'elles soient menées par les services de Police ou de Gendarmerie sont initiées par la constatation d'un fait par un tiers qui se caractérise par la dénonciation de ce dernier ou encore par le dépôt d'une plainte. Dans un second temps, les personnes en charge du litige doivent constituer et rassembler des informations pour confirmer ou non le fait porté à leur connaissance. Puis, en fonction des données collectées, ils entreprennent une enquête de flagrance ou préliminaire à l'ouverture d'une instruction par un Juge d'Instruction qui bénéficie alors des pleins pouvoirs quant à l'organisation et les mesures à mettre en œuvre. Il peut alors décider de confier l'enquête à un officier de Police Judiciaire à qui il déléguera une partie des actes à réaliser ou dans des cas précis déterminés par la loi, il mènera lui même les interrogatoires, la désignation d'experts si cela est requis, la délivrance de mandat, ou bien encore certaines auditions comme celles de la Partie civile… À ce stade, on se rend compte très rapidement que l'information traitée est dense et émane de nombreux acteurs à des niveaux différents. On peut citer par exemple, la plainte qui dénonce un fait qui elle même est constituée d'un certain nombre d'éléments qui seront ensuite réutilisés, des rapports d'enquêtes, des rapports d'expertises, des mandats, des comptes rendus d'interrogatoires, de dépositions, des preuves et de leurs caractéristiques, des empreintes génétiques et traces digitales, etc.

B. État de l'art des fichiers de renseignement

Actuellement, les services utilisent plus de 80 fichiers dans lesquels sont stockés les informations de milliers de procédures et de personnes. Ces fichiers sont en perpétuelles modifications et de nouvelles données y sont ajoutées tous les jours.

Nous allons revenir ici sur le STIC (Système des traitements des Infractions Constatées), CASSIOPEE (Chaine Applicative Supportant le Système d'Information Orienté Procédure pénale et Enfants) et la fusion des fichiers suite à la refonte des services de renseignements français sous le nom de Direction Centrale du Renseignement Intérieur.

Le STIC est un fichier utilisé et alimenté par les services de Police. Ce dernier sert à l'identification des malfaiteurs à partir d'un signalement fourni par une victime ou un témoin, et d'une base de contenus (textes et photographies) constituée à l'aide des notices individuelles d'individus déjà mis en cause dans une procédure judiciaire. On y trouve la photographie de l'individu, son identité et son adresse complètes, les infractions commises, les références des procédures, ainsi que les complices éventuels, les éléments de signalement comme le sexe, l'âge, la taille, la corpulence, la couleur et le type de cheveux, des yeux, l'accent, les signes particuliers… Ce fichier peut être interrogé par un programme de requête simplifié ou à partir des critères de recherche permettant de faire une sélection d'individus pour en présenter les photographies. Il est placé sous la responsabilité du Ministère de l'Intérieur dans le cadre des enquêtes administratives et utilisé pour les enquêtes judiciaires. Il peut être consulté notamment à l'occasion de recrutement, d'agrément ou de procédure d'habilitation de personnels très divers. Avec l'adoption de la loi N° 2011-267 du 14 mars 2011 [4], les dossiers ayant été classés sans suite doivent impérativement être supprimés de la base de données. On parle actuellement d'un délai de 3 à 4 mois pour que les données soient mises à jour.

En décembre 2012, la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) qui est en charge du contrôle et est force de proposition dans le domaine des collectes d'information a entrepris un nouveau chantier qui consistait en un audit de ce fichier. Cet exercice est intervenu près de trois

années après la rédaction du rapport[2] dans lequel elle soumettait 11 propositions pour mettre à disposition des services un outil fiable et remplissant les exigences réglementaires requises. Ainsi, cela lui permettra d'évaluer si les propositions qui avaient été faites ont été mises en application durant cette période. Ce contrôle permettra à terme de définir les besoins et le cadre qui devra régir la refonte du fichier STIC et de JUDEX (fichiers des antécédents judiciaires de la Gendarmerie nationale) qui sera mis en place le 31 décembre 2013.

Le 21 décembre 2011, l'Assemblée nationale a remis un rapport parlementaire « Sur la mise en œuvre des conclusions de la mission d'information sur les fichiers de Police (BATHO et BENISTI) » [14]. Ce document présente un état des lieux très détaillé de ce qui est réalisé et de ce qu'il reste à faire dans le domaine. De manière globale ce rapport dénonce le fait que le cadre réglementaire n'est pas suffisamment évolué. De cette manière, le respect de la loi de 1978 dite « loi informatique et libertés » [5]- relative à la protection des données personnelles n'est pas suffisamment intégré dans l'utilisation et le cadrage des fichiers. Toutefois, ce rapport indique que les services ont acquis une réelle culture « Informatique et libertés ». Les données sont plus fiables et actualisées de manières régulières, et plus pertinentes. En 2009, Alex Turk alors Président de la CNIL dénonçait que «seules 17% des fiches de personnes mises en cause étaient exactes». De nombreux efforts ont été faits dans ce sens et de nombreux projets sont en cours avec notamment la réalisation de cartes électroniques qui seront attribuées au personnel (Policiers et Gendarmes habilités). De même, des procédures sont actuellement mises en place afin de détecter les comportements abusifs.

Un des problèmes majeurs soulevés en 2009 était l'actualisation et la mise à jour des données. Afin de réduire les délais de traitement des informations et l'intégration des données dans les bases, un personnel complémentaire a été dédié à cette mission. Malgré l'augmentation sans cesse croissante du volume de données à intégrer, à vérifier et à mettre à disposition, ces bases sont globalement plus satisfaisantes que trois années auparavant.

En 2009, une réflexion globale autour du projet de mise en place d'un système intégré entre la Police et la Justice qui devait contribuer à l'optimisation des données a été initiée. De cette manière, une Chaine Applicative Supportant le Système d'Information Orienté Procédure pénale et Enfants (CASSIOPEE)[7]- [3] a été mise en œuvre dans les tribunaux de Grande Instance. Ce fichier a été placé sous la responsabilité du Ministère de la Justice. Il sert à doter les juridictions d'un système d'information global des procédures judiciaires (pénales, d'assistantes éducatives, civiles, et commerciales…), des procédures menées par le juge des libertés et de la détention. Ainsi, il permet l'enregistrement de connaissances de type procédures d'audiences, décisions des juridictions de jugement, recours, requêtes, scellés et objets en gardiennage, exécution des peines, agendas, archivage électronique… Ce fichier doit permettre d'optimiser les délais de traitement des procédures et de garantir une meilleure information des victimes. Le décret N° 2009-528 du 11 mai 2009 du Code de procédure pénale [6]- et la délibération de la CNIL N° 2009-170 du 26 mars 2009 [7]- , en déterminent les principes fondamentaux. Les personnes fichées ne sont pas informées de leur présence dans ce fichier car il bénéficie d'une dispense d'obligation d'information. Pour figurer dans ce fichier, il faut être lié dans l'une des procédures concernées par le cadre juridique en tant que témoin, mise en examen ou témoin assisté, prévenu, accusé, victime, partie civile, mineur, avocat, personnel du Ministère de la Justice. En fonction du rôle de l'acteur, les données sont conservées pour une durée de 10 à 30 ans à compter de la date de la dernière actualisation.

Un autre exemple, avec la refonte des fichiers de renseignements en France. Depuis le 1er juillet 2008, les services des Renseignements Généraux et de la Direction de la Surveillance du Territoire en une seule entité, la DCRI (Direction Centrale du Renseignement Intérieur). Par conséquent, l'héritage des fichiers de renseignements liés à l'activité de ces services a offert une occasion unique de refonte du système. Ainsi, les dénominations et les contenus ont changés. On ne parle de fichier EDVIGE, de Fichier des Renseignements généraux ou encore du fichier alphabétique de Renseignement. En lieu et place de ces éléments vont apparaitre les projets de PAPS (Fichier de Prévention des Atteintes à la Sécurité Publique), le (BDSP) la Base de Données de Sécurité Publique, et un dernier a été mis en place pour les enquêtes administratives (EASP). En ce qui concerne les fichiers des Services généraux, un problème majeur est posé car le gel d'EDVIGE a créé un problème qui ne devait durer que quelques semaines mais ce dernier perdure depuis plusieurs années. Les services n'ayant pas encore eu la possibilité d'alimenter le PAPS, ne peuvent stocker les fiches qui sont nominatives et donc contraires au respect de la propriété intellectuelle. Une impasse administrative que dénonce le rapport de l'Assemblée nationale. Les agents se voient, dans certains cas, dans l'obligation d'effectuer des recherches sur des moteurs de recherche comme Google afin d'obtenir des biographies de personnes qui figurent sur des fiches en interne qui ne sont pas exploitables en tant que tel. On constate aussi la recrudescence de fichiers temporaires ce qui pose des problèmes majeurs en terme de sécurité, de protection des données et d'efficacité. Le problème aurait du être traité en 2012, mais cela ne semble pas avoir encore abouti. La fusion des services, associée à la fusion des outils semblent depuis plus de trois années poser de graves problèmes de fonctionnement et de mise en application alors même qu'il s'agit d'un domaine stratégique et sensible.

[2] Conclusions du contrôle du système traitement des infractions constatées (STIC), CNIL 2009

[3] Délibération de la CNIL n°2009-170 du 26 mars 2009

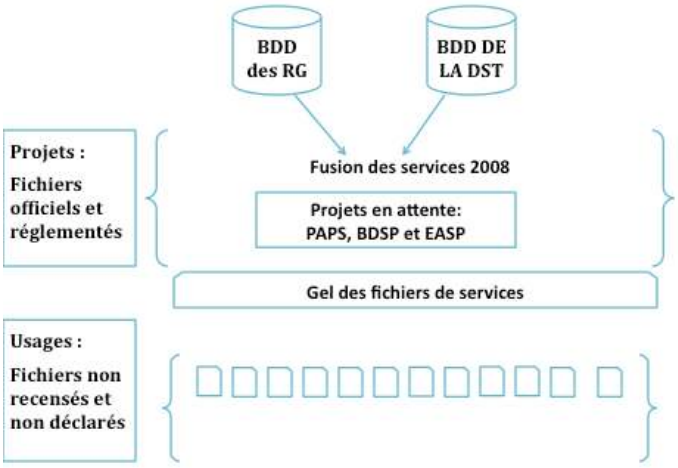

Fig. 1 La difficile fusion des fichiers de la DCRI

II. CADRE MÉTHODOLOGIQUE APPLIQUÉE AU CONTEXTE D'ÉTUDE

A. Méthodologie d'Intelligence économique

La notion de communication recouvre des définitions multiples. Il n'y a pas qu'une mais plusieurs définitions de ce terme du fait de l'évolution du concept et de la prolifération des nouvelles technologies. De manière générale, la communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre un message à quelqu'un. Ceci implique donc qu'une cible soit définie, que des objectifs soient déterminés et que des moyens soient mis en place. Il peut y avoir une ultime phase qui repose en l'évaluation des moyens mis en place et du résultat obtenu. Il y a trois points de vue différents pour qualifier le processus de communication: Le premier repose sur la théorie de l'information et de la communication et se concentre sur la transmission d'informations. Le second est porté par la psychologie et s'intéresse essentiellement à la communication interpersonnelle. Enfin, la troisième perception est issue de la psychanalyse et traite de la communication intra psychique. La communication est avant tout un phénomène cognitif qui repose sur la compréhension des individus entre eux. Lorsque la communication est mise en place dans le cadre des technologies, le processus doit alors s'appuyer sur des fonctions complexes, des protocoles normés. L'élément que nous allons étudier ici repose principalement sur la science de la communication qui cherche à conceptualiser et à rationaliser les processus de transmission des informations. De plus, l'aspect très intéressant qui est mis en avant dans ce domaine est la pluridiscplinarité, la mise en commun des connaissances de différents domaines comme l'anthropologie (sujet que nous étudierons plus en détail dans le deuxième point de cette partie), la linguistique, la psychologie, la sociologie, la politique, l'économie… Nous exclurons donc volontairement les autres courants de pensée de la communication qui ne sont pas opportuns dans cette étude. Pour la suite du raisonnement proposé, nous parlerons de la « communication » pour signifier les sciences de la communication. Les objectifs de cette discipline sont de faire passer une information ou une connaissance, de créer une norme commune de compréhension et de créer une relation favorable à l'échange, d'influencer l'autre pour le faire réagir. La communication est un moyen d'exercer une souveraineté car ces objectifs permettent d'atteindre un but qui exerce une certaine forme de pouvoir induit sur un individu ou un groupe d'individus. En ce sens, elle est une composante essentielle de la diplomatie et de l'exercice de la souveraineté. Il s'agit ici d'un élément qui est transversal entre la communication et l'intelligence économique que nous aurons l'opportunité de développer plus en détail.

Pour l'Intelligence Economique, elle peut entre autres être définie comme étant « l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques. Ces actions sont menées légalement avec toutes les garanties de protection nécessaires à la préservation du patrimoine de l'entreprise, dans les meilleures conditions de qualité, de délai et de coût. » (Henri MARTRE, 1994, Intelligence économique et stratégie des entreprises, Editions La documentation française)[8]. Une deuxième définition est employée pour expliquer ce terme: « C'est le processus de collecte, de traitement de diffusion de l'information qui a pour objet la réduction de la part d'incertitude dans la prise de toute décision stratégique. » (Revelli C., 1998, Intelligence stratégique sur internet, Editions Dunod, Paris)[10].

Ces deux domaines sont reconnus en France comme étant des nouvelles méthodes de raisonnement et leur évolution est constante et bien que très influencés par les écoles de pensées anglo-saxonnes et américaines, ils tendent à entrer dans les raisonnements de prise de décision et d'aide à l'optimisation des ressources et des informations selon une stratégie définie par l'une ou l'autre ou l'ensemble de ces méthodes. La classification du CNU (Conseil National des Universités)[11], reconnaît de manière induite l'Intelligence économique comme étant une des composantes de la Communication. En effet, de nombreuses formations universitaires - dont le master Information Scientifique et Technique et Intelligence Economique de l'Université de Lorraine- sont classées dans la section Communication groupe XII section 712. Il s'agit ici d'une première reconnaissance de liens entre les deux matières. Malgré cet état de fait, qui semble a posteriori cohérent, il existe peu de textes d'auteurs et d'articles de chercheurs qui corroborent ceci. Afin, de justifier mon propos de transversalité, nous allons étudier depuis son émergence jusqu'aux méthodologies utilisées les liens qui peuvent être faits entre eux.

L'analyse proposée dans cette partie repose sur deux méthodologies de mise en place de "plan de communication" et "d'Intelligence Economique". Dans un premier temps, il s'agira de les énoncer et de faire des liens entre eux.

Le plan de communication répond à une méthodologie en neuf parties:

- L'analyse,
- Le diagnostic,
- Le problème à résoudre,
- Le positionnement,
- La stratégie de communication,
- La stratégie des moyens,

- Le dispositif,
- Le budget
- Et l'évaluation.

Selon les auteurs et les communicants, cela peut varier mais cette méthode semble être la plus efficace. Dans les faits dans un premier temps, il s'agit de définir si le problème posé depend d'une communication interne ou externe. On entend par communication interne: « Ensemble des actions de communication des entreprises menées au sein d'une entreprise ou organisation à destination de ses salariés. La communication interne s'inspire de plus en plus souvent des techniques de communication marketing» et par communication externe l'ensemble des actions destinées à des cibles extérieures à l'entreprise ou à l'entité dont elles émanent. Il peut y avoir des plans de communication qui regroupent ces deux aspects. Dans ce cas, il en découle deux démarches parallèles. L'analyse est en externe, l'analyse du plan de marchéage (prix, cycle produit, distribution), l'analyse du comportement de consommateur, de l'environnement, de la communication antérieure. À l'interne, une démarche similaire est engagée avec l'étude de l'existant des informations opérationnelles, motivantes et d'un baromètre du climat social corroboré par l'image interne. Le diagnostic peut se faire grâce à un outil appelé matrice MOFF [12] (Menaces, Opportunités, Forces, Faiblesses). L'exemple que nous allons développer illustrera ces propos. Le problème à résoudre, c'est une manière de poser la problématique du sujet: « Comment faire pour résoudre ce problème alors que les contraintes observées sont celles-ci… ». Le positionnement est en fait l'image que l'on veut donner à un produit ou à son entreprise qui doit être, sous peine d'inadaptabilité de la stratégie de communication proposée, crédible, attractive, spécifique et originale. La stratégie de communication découle des étapes précédentes et doit répondre à des objectifs, le plus souvent au nombre de trois et formulés à l'infinitif, à des cibles (un coeur de cible et des cibles secondaires) et un choix de supports en adéquation totale. La stratégie des moyens, correspond au choix des outils qu'ils soient médias ou hors médias, à savoir des solutions de types médias presse, radio, information commerciale, achat d'espace publicitaire ou la publicité sur le lieu de vente, la presse gratuite, les cartes de fidélité… Cette stratégie des moyens doit être en adéquation intime avec les habitudes du ou des cible(s), sans quoi la cible ne sera pas touchée. Il existe des médias de diffusion de masse comme la télévision, par exemple, certaines études en ont démontré que la bonne transmission du message était liée à l'heure de diffusion (Exemple des « prime time »). Ceci explique les coûts variables des espaces publicitaires, dépendant de l'efficacité et de la visibilité. Le dispositif correspond à la recherche de synergie, de cohérence dans l'ensemble de la stratégie proposée. Enfin la mise en place d'un retro planning qui doit définir avec exactitude l'ensemble de la stratégie est important. Un élément très important qu'il n'est pas possible d'écarter est le budget et ses contraintes. Enfin la phase ultime est l'évaluation qui intervient à posteriori. Elle permet une remise en cause objective des stratégies à venir. Sans retour de cette sorte, il est impossible d'améliorer les plans de communication, et peut être d'identifier d'autres problèmes de communication qui sont adjacents à celui résolu.

Dans un second temps, l'Intelligence économique répond à la mise en oeuvre d'un processus complexe.

Ce processus est élaboré en huit points:
- La définition du problème décisionnel,
- L'identification de sources pertinentes,
- La collecte d'informations pertinentes,
- La validation des informations,
- Le traitement,
- Le calcul des indicateurs,
- L'interprétation et la décision proposée.
- La définition du problème repose sur un ensemble de questionnements sur la base scientifique du problème, et enfin sa description.
- L'identification des sources permet de déterminer la validité d'une source d'information et d'en établir les origines.

Ensuite intervient la phase de collecte ainsi qu'une méthodologie dans le traitement et l'analyse de cette information. Puis les informations sont validées selon leur pertinence en fonction de leur contexte d'utilisation, de leur auteur, du support et du type de sources. Les informations traitées sont historisées de manière à être utilisables et mémorisées, et d'avoir la possibilité de les mettre à jour. Ensuite, le veilleur doit définir un mode de calcul de ses indicateurs à savoir s'interroger sur ce que l'on recherche dans le processus et comment passer du problème à l'identification des indicateurs.
La phase d'interprétation des indicateurs intervient ensuite et repose sur la méthode d'analyse qui en permet la compréhension. Enfin, la décision proposée est annoncée. Elle doit répondre à deux questions: quel type de décision est proposé et comment l'évaluer?

B. Propositions: modèle de raisonnements croisés

Dans cette partie, l'objet de cette étude est de mettre en évidence l'émergence de synergie entre les processus des sciences de l'information et de la Communication et de l'Intelligence économique. Ainsi nous abordons ici, l'idée de l'intégration des processus conjoints de la méthodologie de résolution d'un problème de Communication et de la démarche d'Intelligence économique.

Démarche de Communication	Démarche d'Intelligence économique	Croisement des deux méthodologies
Analyse de l'existant	Définition du problème	Analyse du contexte
Diagnostic	Identification des sources pertinentes	Analyse de l'existant (audit)
Problème à résoudre	Ciblage des informations pertinentes	Ciblage des problèmes posés
Positionnement	Valorisation des informations	Positionnement
Stratégie de communication	Traitement	Mise en place (1)
Stratégie de moyens	Calcul des indicateurs	Mise en place (2)
Dispositif	Interprétation	Propositions aux décideurs
Budget	Décisions	Intégration des solutions
Evaluation	Evaluation	Evaluation

Fig. 2 Tableau de synthèse des procédés et croisement

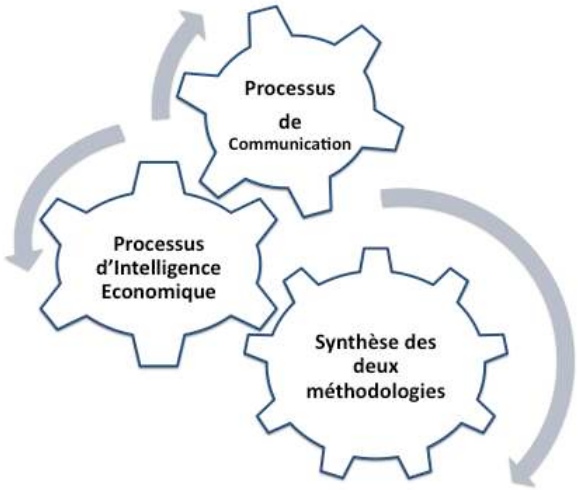

Fig. 3 Croisement des processus

Le développement de ces deux stratégies permet de comprendre que les mécanismes de réflexion sont similaires. Le modèle de raisonnement dans le domaine de la Communication défini par la déclinaison des cibles, des objectifs et des moyens peut être transposé même si l'objet n'est pas tout a fait similaire. En terme de communication, cela peut aboutir à une étude de documents, d'état de fait, d'audits en entreprise. En terme d'Intelligence Economique, on peut aboutir à l'utilisation de techniques similaires pour atteindre l'objectif. Thierry LIBAERT [1]-, auteur de l'ouvrage « Le plan de Communication », définit l'Intelligence économique comme un élément indissociable de la mise en place d'un plan de Communication. « L'intelligence économique et concurrentielle est l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement, de protection et de distribution en vue de son exploitation, afin de donner l'information utile aux acteurs économiques. » On peut faire appel à ce domaine lors de la phase qu'il nomme « d'observatoire documentaire » de la presse dans les entités et organismes. Cette phase correspond à l'étude de l'existant du plan de Communication. Pierre FAYARD dans un article intitulé « C'est la Communication qui fait vivre l'Information » [13] , affirme que « l'Information stratégique, cumulative ou de rupture, existe rarement en soi et a priori. Elle résulte plus d'un ensemble d'interactions qui identifient, rassemblent, combinent signaux faibles et données pour favoriser la naissance des capacités. Dans cette activité multiforme et permanente de va-et-vient, la responsabilité de chacun s'engage sur la base du projet partagé. ». En synthèse, les deux processus sont complémentaires. On peut dire que l'Intelligence économique est au service de la Communication stratégique. Cela peut se réaliser de manière concrète sur l'amélioration d'image, l'analyse des retombées médiatiques, veille concurrentielle qui pourra ensuite réorienter la stratégie de Communication…

C. Analyse des propositions: recommandations

Deux propositions principales sont émises dans le système d'information existant. Dans un premier temps, il fallait prendre en compte de nouvelles disciplines émergentes. À titre d'exemple, il serait envisageable l'idée d'inclure le processus d'Archéologie légale à la collecte d'informations criminelles. Cette discipline, encore appelée « Forensic Archeology » consiste en la mise en application des procédures de l'archéologie (gel d'une scène de crime) pour la mise en évidence et la prise en compte complète de l'environnement dans lequel est retrouvé un corps. Ainsi, de nouvelles connaissances peuvent permettre de faire évoluer le type et les méthodes de collecte d'informations. Un second exemple, consistait à l'introduction officielle des méthodologies du profilage criminel. Ce procédé consiste en une « approche scientifique pluridisciplinaire » qui a pour finalité de dresser le profil physique, psychologique et typologique d'un criminel, à partir de l'analyse de la scène de crime et de tous les éléments rassemblés lors de l'enquête de Police Judiciaire. De cette manière, comme on peut le faire en Intelligence économique avec le Profilage des acteurs, il serait possible de transcrire cette méthodologie à ce système.

Ceci illustre donc la nécessaire adaptabilité du modèle à proposer. En effet, les méthodologies, les sciences évoluent et il s'agit de pouvoir les adapter au modèle.

Les enjeux de la prise en compte de ces nouvelles méthodologies impliquent l'intégration de données analytiques et non factuelles. En effet, actuellement les données comprises dans les bases ne sont que factuelles et ne comportent pas les phases d'analyse qui permettent à un enquêteur de dégager son « intime conviction ». D'un point de vue juridique, le fait n'est caractérisé que s'il est prouvé par une preuve matérielle. Cependant, pour aboutir à la recherche et à la preuve matérielle, l'enquêteur ou le Juge d'instruction qui dirige l'enquête analyse les données qui sont mises à sa disposition afin de déterminer la stratégie à mettre en place. Dans le cadre de l'Archéologie criminelle et/ou du Profilage, la typologie de

données diffère. Il s'agit de données issues d'un processus de réflexion qui émanent du croisement de sciences. Il faut donc dans un premier temps, que les résultats obtenus par ces « sciences » soient reconnus et fiables avant de pouvoir être intégrés au système d'information. Cette condition est inéluctable si l'on veut que le système reste fiable et optimisé. Au vu de ces éléments et de l'évolution des services proposés, il est possible à présent d'envisager de nouvelles perspectives.

III. PROPOSITIONS ET DISCUSSIONS

Après les évolutions du web 2.0, du web objets, il existe à présent deux nouvelles orientations qui se développent pour le web et la gestion des informations.

Comment intégrer les projets de type ERP- CRM en entreprise ?

Jean-Louis THOMAS [16]- définit cet outil de «progiciels qui permettent de traiter directement avec le client, que ce soit au niveau de la vente, du marketing ou du service, et que l'on regroupe souvent sous le terme de "front-office", ceci par opposition aux outils de "back-office" que sont les progiciels de gestion intégrés (ou ERP). » De cette utilisation de l'ERP pour interconnecter et intégrer l'ensemble des fonctions dans un système d'information d'une entité, il est possible d'en déduire une première approche possible pour résoudre les problèmes soulevés pour l'optimisation du système d'information criminel. Cet outil permet entre autre d'établir des Workflows qui permettent de collecter, traiter, optimiser, et utiliser l'information au sein d'une entité. De plus, il est possible d'utiliser les données pour établir du reporting et donc de l'analyse. L'avantage de cet outil, est qu'il présente un système d'information qui permet une interaction entre les utilisateurs et ce quelles que soient les autorisations et leurs niveaux d'intervention dans les différents Workflows. On peut alors parler de Gestion Relationnelle de contenu.

Toutefois, cet outil nécessite une mise en place qui est fastidieuse au sein d'une entreprise et ne permet pas actuellement de présenter une fiabilité outil optimale. Les installations informatiques et serveurs des services judiciaires sont à revoir intégralement. De plus, dans le cadre d'un projet d'ERP-CRM ou de tout autre outil, il faudra impérativement traiter le problème de sécurisation des données. En effet, le système proposé impose une recommandation particulière quant au choix de serveurs de stockage des données. Toute externalisation (donc sortie même virtuelle) de données vers des Datacenter représente une menace de sécurité. Cet aspect serait à envisager sérieusement notamment pour le choix de prestataires potentiels ou bien encore à la réflexion autour de la mise en place de serveurs dédiés en interne (couteux et nécessitant une maintenance forte).L'émergence de ce type d'outil a fait apparaitre de nouvelles possibilités quant au traitement des données. Ainsi, il est possible d'utiliser les systèmes d'information testés et utilisés dans des entités de type entreprise et ou institution pour permettre de proposer de nouvelles perspectives d'évolutions dans le domaine concerné par cette étude. A l'image ce qui se met en place en termes de dématérialisation des données dans les collectivités locales et de l'avènement de la notion de Marketing et d'Intelligence Territoriale, il pourrait être pertinent de s'intéresser à de nouvelles méthodologies pour repenser les systèmes d'information. L'objectif doit toutefois rester celui d'un processus optimisé et plus efficace. Il est cependant inéluctable de constater que dans de nombreux cas, l'intégration d'un ERP-CRM dans une entreprise ou une institution est souvent fastidieux, monopolise des moyens financiers et humains importants tant au niveau de la mise en place, de la pérennisation que de la maintenance et de l'évolution de l'outil. C'est pourquoi, cette étude s'est portée sur à la possibilité d'une refonte de l'usage et du positionnement de l'outil informatique dans ce processus.

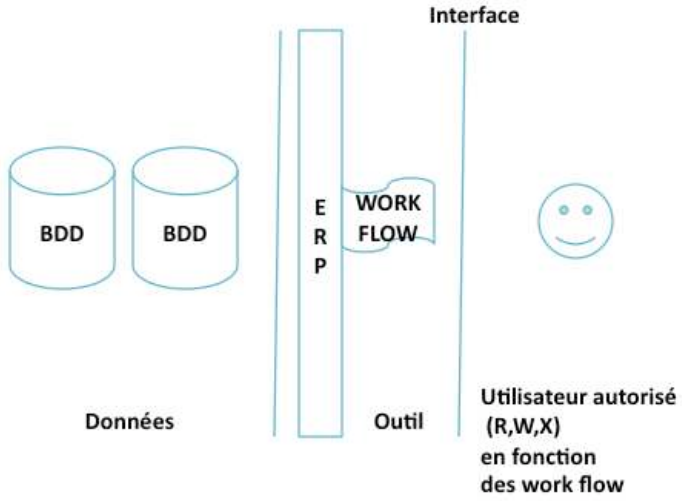

Fig. 4 intégration d'un ERP

Comment faire évoluer les systèmes d'information dans les perspectives offertes par le cloud computing?

Au vue de ces éléments et des évolutions des technologies informatiques tant au point de vue réseau que applicatif, il est à présent pertinent de nous intéresser à l'émergence du système de Cloud computing. Selon la définition du National Institute of Standards and Technology, le Cloud computing est l'accès via le réseau, à la demande et en libre service, à des ressources informatiques partagées configurables. En France, le Cloud computing a été défini comme étant « une forme particulière de gérance informatique ». Le modèle pourrait répondre aux attentes en terme d'utilisation et d'adaptabilité au modèle applicable pour l'optimisation du processus étudié. En effet, si l'on souhaite intégrer des données de type dynamique et permettre d'utiliser le système d'information comme un support et un outil d'aide à la prise de décision, il semble intéressant de se pencher sur ce système. Cette technologie, rapidement repris par le géant Google avec son système Google+ permettrait, en dehors des aspects sécuritaires qui sont évidemment à consolider, de bénéficier d'une information croisée et optimisée. Ainsi, cela engendrerait la refonte globale des systèmes et des bases existantes. Toutefois, il serait important de continuer à les alimenter mais d'une manière plus collaborative. En ce sens, il existe la possibilité de recourir au Cloud computing privé [9]

encore appelé Infrastructure as Service (IaaS). Il s'agit de la mise en place de services informatiques pour l'entreprise qui sont hébergés au sein de l'entreprise ou externalisés auprès de fournisseurs d'espace. Cela consiste en la virtualisation des données et permet une adaptabilité aux besoins, une sécurisation accrue et un accès via un système d'interface d'utilisateurs. À titre d'exemple, Microsoft propose une gamme de produits dédiés au Cloup Computing privé. Cette approche serait envisageable dans la gestion des renseignements.

IV. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Particularité du système français, nous avons par exemple deux entités qui sont susceptibles d'accéder aux bases de type STIC. Selon le type d'enquête, le lieu du crime ou du délit, la volonté du juge d'instruction l'un ou l'autre des services peut être mis à contribution. En 2009, puis confirmé par le rapport parlementaire BATHO [15], il apparaît que dans la plupart des cas, les accès et les réseaux sont très différents d'un service à l'autre et une meilleure collaboration s'impose. Pourquoi ne pas se résoudre à conserver les acteurs et le fonctionnement institutionnel ancestral et de faire évoluer les outils? Ainsi, quelque soit le service qui enquête sur une affaire, ses méthodes et son résultat, ce système devrait permettre, par un système d'alerte par exemple, de mettre en évidence une corrélation possible entre des données dynamiques. Le système projeté serait celui qui est appliqué au Cloud computing actuellement au travers de la mise en relation de données ayant un lien (selon des règles à déterminer), que ce soit lieu, méthode, ou tout autre élément permettant aux services de les aider dans leur processus d'enquête. Ainsi, ce « cloud » permettrait d'intégrer des notes, des informations plus conceptualisées, des connaissances afin d'optimiser le processus décisionnel. Cette piste d'évolution pourrait permettre de mettre en place un système recentré sur l'utilisateur et la pertinence des données au lieu d'un système reposant uniquement sur de l'entreposage. Dans la mesure où cette idée serait applicable à l'ensemble du système et être dans un premier temps transposée sur un « Workflow ». A titre d'exemple, CASSIOPEE pourrait être un démarrage à cette nouvelle application des outils informatiques. Tout en respectant les notions de sécurité inhérente au domaine, il devient indispensable de rendre l'environnement plus adapté et destiné aux utilisateurs. Pour conclure, il est indispensable de prendre en compte l'évolution des usages et des possibilités technologiques afin de répondre au mieux aux exigences du domaine du renseignement.

REFERENCES

[1] - T. LIBAERT, « Le plan de communication, définir et organiser votre stratégie de communication », 3ème édition, DUNOD, p. 99 à 110.

[2] – (INHES- Groupe Intelligence économique). 2009 . « À quoi sert l'Intelligence économique en période de crise ? Quel rôle pour l'État ? ».préambule.[URL visited 10/09/13]. http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/scie/docs/note_gie_inhes09.pdf

[3] Delia, J. G. (1987). Communication research: A history. In C.R. Berger & S. H. Chaffee (Eds). (1987). *Handbook of communication science*(pp. 20-98). Newbury Park, CA: Sage

[4] - 2011. loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure, **LOPPSI 2.** N° 2011-267 du 14 mars 2011.[URL visited 10/09/13]. http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023707312&categorieLien=id

[5] - 1978. loi dite Informatique et libertés. loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. .[URL visited 10/09/13]. http://www.cnil.fr/?id=301

[6] - Code de Procédure pénale.2009.autorisant la mise en œuvre d'un traitement automatisé dénommé « Cassiopée ». Décret n° 2009-528. .[URL visited 10/09/13]. http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020605929

[7] - CNIL.2009.portant avis sur un projet de décret en Conseil d'Etat relatif au bureau d'ordre national automatisé des procédures judiciaires et au traitement dénommé « Cassiopée ».délibération n°2009-170 du 26 mars 2009.[URL visited 10/09/13]. http://www.legifrance.gouv.fr/affichCnil.do?oldAction=rechExpCnil&id=CNILTEXT000020972757&fastReqId=1161854227&fastPos=1

[8] – MARTRE Henri, CLERC Philippe, HARBULOT Christian. 1994.Intelligence économique et stratégie des entreprises. La Documentation française. FRANCE. Commissariat général du plan.

[9] (avril 2013), « Le cloud privé », Microsoft (online), http://www.microsoft.com/france/serveur-cloud/private-cloud/qu-est-ce-que-le-cloud-prive.aspx.

[10] REVELLI (C.), Intelligence stratégique sur Internet. 2ème édition. Editions Dunod, Paris, 2000

[11] – Guide du jeune chercheur.Classification CNU. [URL visited 10/09/13]. http://guilde.jeuneschercheurs.org/Public/Univ/2003/CNU.html.

[12]- Matrice MOFF – SWOT. Certains présentent l'outil SWOT comme un dérivé du modèle LCAG (dit modèle de Harvard)

[13]- Pierre FAYARD dans un article intitulé « C'est la Communication qui fait vivre l'Information »

[14]- BATHO, BENISTI, « Rapport d'information sur la Mise en œuvre des conclusions de la mission d'information sur les fichiers de Police » Assemblée nationale, décembre 2011.

[15]- Rapport d'information sur les fichiers de Police (BATHO, BENISTI), Assemblée nationale, 24 mars 2009.

[16]- Jean-Louis Thomas, Dunod, (2002), ERP et PGI – sélection, déploiement et utilisation opérationnelle.

Carole HENRY
Titulaire d'un Master 2 en recherche Information Scientifique et Technique d'Intelligence Économique de l'Université de Lorraine.
Actuellement chef de projet stratégie dans une agence de publicité.