

## Chapitre 1

### Exercices

#### EXERCICE 1 – LES CARACTÉRISTIQUES DE L'INFORMATION

##### 1. Identifiez les informations ou données en les qualifiant.

L'information est l'émission d'un signe ou la transmission d'un fait dans le but d'un échange.

Une donnée est un fait connu qui peut être enregistré et qui a une signification implicite.

Une donnée devient une information, au sens d'information-connaissance, dès lors qu'un sens ou une signification lui a été attribué.

L'information peut être élémentaire (donnée brute) ou résultante (information transformée).

Lorsque la donnée est collectée directement par le chercheur, il s'agit d'une donnée primaire. Si elle provient d'un tiers, on parle alors de donnée secondaire.

En l'espèce, on peut identifier les informations suivantes :

- des données ou information-signe : le tableau de statistiques sans unité : il ne peut être compris sans traitement ;
- des informations élémentaires : texte sur le forum, évolution du nombre de salariés, registre du personnel, questionnaire sur les réseaux sociaux : ils nécessitent un traitement pour être utilisés ;
- des informations résultantes : étude statistique, article présentant le turn-over : ces informations ont déjà été traitées et peuvent être utilisées telles quelles par Chaïma.

Les documents trouvés sur Internet sont des données secondaires. Le registre du personnel et les résultats du questionnaire sont des données primaires.

##### 2. Après avoir identifié le besoin d'information de Chaïma, vérifiez si elle peut utiliser les informations collectées telles quelles.

Définition du besoin d'information : nécessité de combler une déficience d'information constatée.

Définition de la notion de traitement de l'information : ensemble d'opérations consistant à transformer des informations en renseignements utiles à la prise de décision.

Dans le cas de Chaïma, son besoin d'information est lié à la rédaction de son mémoire professionnel et à la problématique à laquelle elle souhaite répondre en lien avec la fidélisation des collaborateurs salariés.

Les informations collectées doivent faire l'objet de retraitements pour répondre à son besoin :

- l'article sur le turn-over, le texte publié sur le forum et l'étude statistique sont des documents qui vont nécessiter une lecture, un résumé et une réappropriation pour les citer dans son mémoire ;

- l'évolution du nombre de salariés, le registre du personnel et le questionnaire sont des informations qui vont nécessiter des calculs et retraitements divers plus longs pour être ensuite utilisés efficacement dans son mémoire.

Le tableau de statistiques sans unité semble difficile à retraiter pour être utilisé.

### 3. Identifiez les contraintes auxquelles Chaïma est confrontée dans le cadre de son besoin d'information.

Il existe plusieurs contraintes liées au besoin d'information :

- les contraintes techniques : la collecte d'informations permet-elle un classement automatique et efficace des données ? ;
- les contraintes financières : l'accès à l'information a-t-il un coût ? ;
- les contraintes temporelles : l'accès à l'information est-il suffisamment rapide pour éviter que celle-ci ne soit obsolète ?

Dans le cas de Chaïma, le tableau de statistiques et le texte publié sur le forum sont des informations qui ne pourront pas être facilement utilisées car peu fiables (contrainte technique).

L'étude statistique est payante. Il s'agit donc d'une contrainte financière.

Le questionnaire ayant une question filtre, Chaïma devra l'utiliser pour ne retenir que les réponses données par des collaborateurs de cabinets comptables.

Pour finir, elle devra vérifier les dates de publication des différentes informations collectées sur Internet afin de tenir compte de la contrainte temporelle. Elle a elle-même une contrainte temporelle liée au délai de 4 mois pour rendre son mémoire professionnel.

## EXERCICE 2 – TYPE D'INFORMATIONS ET BESOIN D'INFORMATION AU SEIN DE LA SAS PLETANT

### 1. Identifiez les besoins d'informations que vous avez eus lors de ce stage.

Le besoin d'information nécessite une prise de conscience, dans une situation particulière, d'un manque de connaissance. Pour l'identifier, il faut tenir compte de l'existence de connaissances préalables mais également du contexte dans lequel se trouve l'individu. Il doit en effet déterminer les objectifs de sa recherche d'informations.

Dans le cadre des missions confiées au cours de ce stage, vous avez eu plusieurs besoins d'informations :

Les missions au sein du service comptable	Les besoins d'informations
Enregistrer des factures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montant des factures</li> <li>• Identification du prestataire ou fournisseur</li> <li>• Numéro de compte à utiliser</li> </ul>
Faire du lettrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les comptes à vérifier</li> </ul>
Relancer certains clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnées du client</li> <li>• Montant et objet de la facture impayée</li> </ul>

# CORRIGÉ

Les missions au sein du service de gestion des ressources humaines	Les besoins d'informations
Fiche récapitulative des dernières réformes	Identifier les dernières réformes en droit social
Actualiser le montant du SMIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date de la dernière réforme du SMIC</li> <li>• Nouveau montant du SMIC</li> </ul>
Les missions au sein du service commercial	Les besoins d'informations
Mise à jour de la plaque de présentation des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir la plaquette des produits</li> <li>• Connaître les nouveaux prix</li> </ul>

## 2. Classez les informations récoltées pour répondre à ces différents besoins.

Les informations peuvent être classées en plusieurs catégories selon leurs types.

### Identification des différents types d'informations

Classement selon le type Différentes informations récoltées	La nature	L'origine	Le rôle	La forme
Montant des factures	Information commerciale	Information interne	Information résultante	Information numérique
Numéro de compte à utiliser	Information juridique	Information interne	Information élémentaire	Information numérique
Comptes à letterer	Information commerciale	Information interne	Information élémentaire	Information numérique
Coordonnées du client	Information administrative	Information externe	Information élémentaire	Information numérique et textuelle
Montant et objet de la facture impayée	Information commerciale	Information interne	Information résultante	Information numérique et textuelle
Réformes du droit social	Information juridique	Information externe	Information élémentaire	Information textuelle
Montant du SMIC	Information juridique	Information externe	Information élémentaire	Information numérique
Nouveaux prix des produits	Information commerciale	Information interne	Information élémentaire	Information numérique

### 3. Présentez les traitements de l'information effectués.

Plusieurs traitements ont été effectués pour répondre à ce besoin d'information :

- Lecture des données de base : pour toutes les missions réalisées, cette lecture est la première étape essentielle qui a permis de prendre connaissance des informations de base comme les montants dans les comptes, les prix des produits, etc.
- Écriture : le lettrage est un exemple concret du traitement d'information consistant à écrire des lettres pour faire correspondre les paiements des clients aux factures.
- Calculs arithmétiques : certains calculs ont été peut-être nécessaires avant de relancer les clients pour les factures impayées ou dans le cadre de la mise à jour de la plaquette de présentation des produits suite à l'évolution des prix.

Pour la plupart de ces traitements, il a probablement été utile d'avoir recours aux logiciels présents dans l'entreprise afin de les automatiser et de limiter les risques d'erreurs.