

MANUEL + APPLICATIONS

DCG 13

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

CONFORME
À LA
RÉFORME

Laure Bataille
Éric Galerne

DSCG 7

MÉMOIRE PROFESSIONNEL

MAÎTRISER LES COMPÉTENCES ET RÉUSSIR LE NOUVEAU DIPLÔME

- Tout le nouveau programme
- 23 schémas de synthèse
- 100 QCM et 70 exercices



Des ressources numériques intégrées



www.dcg.vuibert.fr

Téléchargez les corrigés
et des ressources
supplémentaires

Vuibert

DCG 13

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DSCG 7

MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Laure Bataille

Normalienne et agrégée d'économie-gestion
Professeur en classes préparatoires à l'expertise comptable au lycée
Jean Rostand de Caen
Membre des commissions et des jurys d'examen de DCG et de DSCG

Éric Galerne

Agrégé d'économie-gestion
Professeur en classes préparatoires à l'expertise comptable au lycée
Jean Rostand de Caen
Membre des commissions et des jurys d'examen de DCG et de DSCG

Des ressources numériques OFFERTES sur



d cg.vuibert.fr

POUR LES ÉTUDIANTS

- Les corrigés des QCM et des exercices
- Des QCM supplémentaires et les schémas de synthèse pour réviser efficacement tous les thèmes de l'épreuve
- Des conseils pour bien préparer l'examen
- Des conseils pour apprendre à utiliser le mindmapping
- Des conseils pour la recherche du stage, l'élaboration du CV et la rédaction de la lettre de motivation

POUR LES PROFESSEURS

- Les corrigés des activités
- Des exercices supplémentaires avec leur correction
- Des supports de cours sous forme de diaporamas modifiables
- Des schémas de synthèse vierges à exploiter avec les étudiants
- Des conseils pour apprendre à utiliser le mindmapping

Création de la maquette et composition de la couverture : Séverine Tanguy
Composition de l'intérieur : Nord compo

La loi du 11 mars 1957 n'autorisant aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1er de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. Le « photocopillage », c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le « photocopillage » menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. Des photocopies payantes peuvent être réalisées avec l'accord de l'éditeur.

S'adresser au Centre français d'exploitation du droit de copie : 20 rue des Grands Augustins, F-75006 Paris.
Tél. : 01 44 07 47 70

© Magnard-Vuibert – juin 2021

ISBN : 978-2-311-40890-4

Programme	IV
Mode d'emploi	1
Les épreuves d'examen	VI

PARTIE 1 – LA RECHERCHE D'INFORMATION

2

1 La notion d'information, le besoin d'information et la veille informationnelle	3
2 Les modes d'accès aux sources documentaires	12
3 Le travail collaboratif	23

PARTIE 2 – LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ENJEUX ET OUTILS

34

4 La communication professionnelle et ses enjeux	35
5 Qualité et formes d'une communication professionnelle	41
6 Les exigences d'un écrit professionnel	50
7 La lettre professionnelle	57
8 Le courrier électronique	65
9 Le compte rendu et le procès-verbal	74
10 La note de synthèse	80
11 Le dossier de presse et la brochure	87
12 Les réseaux sociaux professionnels	94
13 L'intervention orale – préparation et outils	99

PARTIE 3 – MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE EN GESTION

109

14 Les attentes du mémoire professionnel	110
15 Les principales démarches de recherche en sciences de gestion	119
16 La typologie des enquêtes	127
17 Élaboration et administration d'un questionnaire	134
18 Exploitation des données recueillies au cours d'une enquête	142

PARTIE 4 – PRÉPARATION À L'ÉPREUVE D'EXAMEN

154

19 Le choix du sujet, problématique et plan	155
20 La rédaction de la première partie du rapport	162
21 La fiche d'agrément (DSCG)	168
22 La mise en forme du rapport (DCG) et du mémoire (DSCG)	177
23 La soutenance orale (DCG et DSCG)	182

Programme

Compétences attendues DCG 13	Ouvrage	Compétences attendues DSCG 7
1. L'information (20 h)		1. Recherche d'information (15 h)
<p>1.1 La recherche d'informations</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier les besoins d'informations. – Répertorier les principales sources documentaires. – Évaluer la qualité d'une source documentaire. – Utiliser un outil de recherche d'informations. <p>1.2 La veille informationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mettre en œuvre des outils numériques de veille informationnelle. – Constituer et actualiser une documentation professionnelle. 	<p>Chapitre 1. La notion d'information, le besoin d'information et la veille informationnelle</p> <p>Chapitre 2. Les modes d'accès aux sources documentaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les informations pertinentes pour le sujet et la problématique traitée. – Qualifier une source d'information afin de s'assurer de sa fiabilité. – Maîtriser les moteurs de recherche (requêtes booléennes, requêtes avancées) et des méthodes d'analyse en recherche d'information.
2. La communication et le travail collaboratif (40 h)		2. Présentation de documents techniques et professionnels (15 h)
<p>2.1 Les caractéristiques et enjeux d'une communication professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identifier les enjeux de la communication professionnelle d'une organisation. – Évaluer la qualité d'une communication professionnelle. 	<p>Chapitre 4. La communication et ses enjeux</p> <p>Chapitre 5. Qualité et formes d'une communication professionnelle</p>	
<p>2.2 Les supports de la communication</p> <p>2.2.1 La communication écrite professionnelle (fond et forme)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Produire des écrits professionnels internes à l'organisation ou dans le cadre des relations avec les partenaires. – Utiliser les écrits professionnels en fonction du contexte. 	<p>Chapitre 6. Les exigences d'un écrit professionnel</p> <p>Chapitre 7. La lettre professionnelle</p> <p>Chapitre 8. Le courrier électronique</p> <p>Chapitre 9. Le compte rendu et le procès-verbal</p> <p>Chapitre 10. La note de synthèse</p> <p>Chapitre 11. Le dossier de presse et la brochure</p> <p>Chapitre 19. Le choix du sujet, problématique et plan</p>	<p>2.1 Les écrits professionnels</p> <p>Faire une présentation adaptée au public visé (en distinguant les différents types d'écrits).</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Communiquer sur un réseau social professionnel. 	<p>Chapitre 12. Les réseaux sociaux professionnels</p>	

Compétences attendues DCG 13	Ouvrage	Compétences attendues DSCG 7
2.2.2. La communication orale professionnelle (fond et forme) <ul style="list-style-type: none"> – Argumenter à l’oral. – Réaliser une présentation en utilisant un support numérique. – Se présenter (lors d’un entretien d’embauche ou lors d’un échange avec un ou des partenaires). – Adapter sa communication au partenaire. – Gérer son temps de parole. – Respecter les codes de bonne conduite. 	<p>Chapitre 13. L’intervention orale – préparation et outils</p> <p>Chapitre 23. La soutenance orale</p>	2.2 La présentation orale de documents Présenter oralement et soutenir les résultats obtenus.
2.3 Le partage et l’échange d’informations <ul style="list-style-type: none"> – Collaborer au sein d’un processus de production d’informations professionnelles. – Participer à une communication collaborative. – Partager des informations professionnelles. – Respecter les règles d’utilisation et de diffusion des productions existantes. 	<p>Chapitre 3. Le travail collaboratif</p>	
		3. Méthodologie de la recherche en gestion (20 h)
	<p>Chapitre 14. Les attentes du mémoire professionnel</p> <p>Chapitre 15. Les principales démarches de recherche en sciences de gestion</p> <p>Chapitre 16. La typologie des enquêtes</p> <p>Chapitre 17. Elaboration et administration d’un questionnaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Distinguer la problématique des questions de recherche. – Choisir à partir d’un thème de recherche un sujet puis une problématique. – Choisir un type de recherche adapté à sa problématique. – Mobiliser à bon escient une méthodologie de recherche en fonction de la problématique et des questions de recherche identifiées. – Identifier les limites et avantages de la méthodologie choisie.
	<p>Chapitre 18. Exploitation des données recueillies au cours d’une enquête</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Mesurer la représentativité d’un échantillon. – Mesurer la significativité statistique des résultats. – Exploiter des données recueillies au cours de l’enquête. – Faire une analyse textuelle.
3. Le stage (8 semaines minimum)		Le stage (16 semaines minimum)
<p>3. Le stage</p>	<p>Chapitre 20. La rédaction de la première partie du rapport (DCG)</p> <p>Chapitre 22. La mise en forme du rapport et du mémoire</p>	
	<p>Chapitre 21. La notice d’agrément (DSCG)</p>	<p>Le mémoire</p>

Les épreuves du rapport de stage (DCG) et du mémoire professionnel (DSCG)

L'épreuve de soutenance du rapport de stage (UE 13 du DCG) est une épreuve orale d'une durée d'une heure maximum, coefficientée 1 (12 ECTS).

Elle repose sur un rapport de stage rédigé en prenant appui sur les connaissances du candidat et l'expérience acquise au cours d'un stage d'une durée minimale de 8 semaines. Cette unité d'enseignement a pour but de préparer à l'insertion professionnelle des futurs diplômés, en leur permettant d'acquérir des compétences professionnelles concernant la recherche et le partage d'informations d'une part, et la communication professionnelle écrite et orale d'autre part.

Le stage permet au candidat de prendre contact avec le monde professionnel, d'observer le fonctionnement d'une organisation et de mettre en application les compétences acquises au cours de sa formation dans le cadre de cette unité d'enseignement.

Cette mise en application se retrouve également dans la rédaction du rapport puis la soutenance orale, qui donne lieu à des questions portant à la fois sur le rapport, sur l'oral, mais également sur les compétences liées.

L'épreuve de soutenance du mémoire professionnel (UE 7 du DSCG) est également une épreuve orale d'une durée d'une heure maximum, coefficientée 1 (15 ECTS).

Elle consiste à soutenir un mémoire professionnel reposant à la fois sur des connaissances théoriques acquises dans le cadre de cette unité d'enseignement et sur l'expérience professionnelle du candidat dans le cadre d'un stage d'une durée minimale de 16 semaines.

Cette unité d'enseignement vise à compléter la préparation des futurs diplômés à l'insertion professionnelle et comporte différentes parties relatives à la recherche d'information, la présentation de documents techniques et professionnels, et la méthodologie de la recherche en gestion.

Il est à noter que le programme de cette unité d'enseignement est proche de celui de l'UE 13 du DCG et que certains chapitres de ce manuel seront communs à ces deux diplômes. De plus, cette deuxième expérience professionnelle est souvent plus approfondie que celle acquise dans le cadre du DCG.

Il est important de choisir un cadre suffisamment intéressant pour réaliser cette expérience professionnelle, sur laquelle prendront appui le choix du sujet du mémoire professionnel, mais également la démarche de recherche.

Contrairement au rapport de stage du DCG, le mémoire professionnel de DSCG a pour but de mettre en avant la démarche de recherche menée par le candidat et sa capacité à prendre du recul par rapport au sujet traité.

L'épreuve orale nécessite une bonne maîtrise de son mémoire, des notions utilisées dans le cadre de sa recherche, mais également des règles de la communication orale présentées dans ce manuel. L'entretien peut donner lieu à des questions portant sur ce programme, auxquelles il est essentiel de savoir répondre pour justifier l'acquisition des compétences nécessaires.

La collection DCG Vuibert a été conçue pour vous accompagner vers la réussite et la professionnalisation. Vous y trouverez en plus du cours complet des situations professionnelles concrètes et immersives, des exercices, de nombreuses ressources pour rythmer vos révisions (QCM, documents, schémas) et un affichage des compétences attendues pour chaque chapitre et chaque activité.

UN COURS complet et visuel

Compétences et savoirs attendus pour se repérer dans le programme

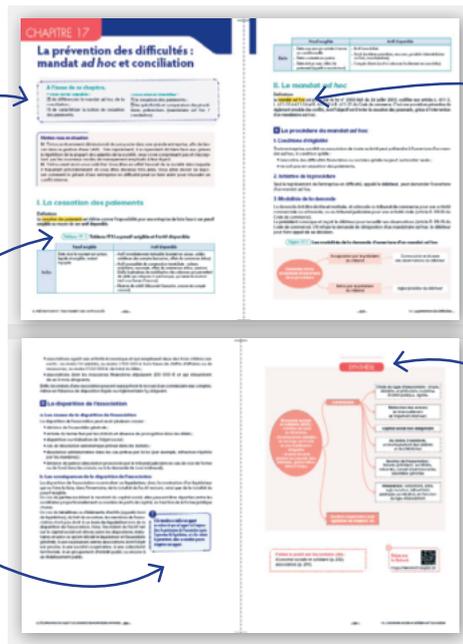
Définition pour apprendre les notions clés

Exemple pour illustrer le cours

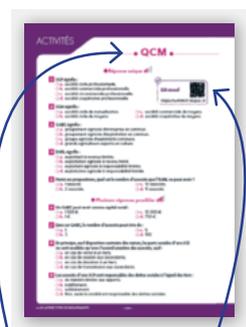
Schéma ou tableau pour faciliter la mémorisation

SCHÉMA DE SYNTHÈSE pour retenir l'essentiel

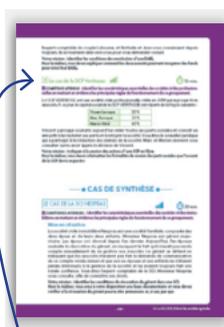
! pour souligner des nuances ou des pièges à éviter



DES ACTIVITÉS PROGRESSIVES pour s'entraîner de manière intensive



QCM pour tester sa mémoire



Exercices d'application de difficulté progressive pour s'entraîner



Ressource à flasher pour pratiquer et réviser

PARTIE 1

LA RECHERCHE D'INFORMATION

1 La notion d'information, le besoin d'information et la veille informationnelle p. 3

- I. Les caractéristiques de l'information p. 3
- II. La diversité des informations p. 4
- III. Le besoin d'information p. 6
- IV. La veille informationnelle p. 7

2 Les modes d'accès aux sources documentaires p. 12

- I. Les principales sources documentaires p. 12
- II. Les méthodes de recherche de l'information p. 13

3 Le travail collaboratif p. 23

- I. La diversité des outils collaboratifs p. 23
- II. Les règles à respecter en cas de partage d'informations p. 26

QCM p. 31

La notion d'information, le besoin d'information et la veille informationnelle

À l'issue de ce chapitre,

• vous serez capable :

- d'identifier les besoins d'informations ;
- d'identifier les informations pertinentes pour le sujet et la problématique traitée ;
- de mettre en œuvre des outils numériques de veille informationnelle ;
- de constituer et d'actualiser une documentation professionnelle.

• vous saurez identifier :

- un besoin d'information : objectifs, contraintes techniques, financières et temporelles ;
- la nature et le type des informations recherchées ;
- les objectifs et le champ d'application de la veille ;
- les outils numériques de la veille informationnelle.

I. Les caractéristiques de l'information

A La notion d'information

Il n'existe pas une seule et unique information, mais une multitude d'informations très différentes. Il est donc important de savoir la définir, mais aussi de reconnaître l'information utile à la communication et à la prise de décision qui en découle.

Définitions : Il existe plusieurs définitions de la **notion d'information** : émission, transmission de signes en vue de la communication d'idées, de faits, par un individu ou un groupe dans un but d'échange ; éléments de connaissance susceptibles d'être représentés à l'aide de conventions pour être conservés, traités ou communiqués.

À travers ces définitions, on retient deux éléments importants :

- la notion de communication ou de transmission ;
- la notion de connaissance.

Le terme « information » peut désigner **plusieurs situations différentes**, selon l'angle d'approche que l'on adopte :

- Il peut s'agir d'une information au sens de « signe », appelée également « information-contenant ». Les signaux envoyés sur une ligne téléphonique sont ainsi des informations au sens de *signe*.
- Il peut s'agir d'une information au sens de « renseignement ».

Définition : Le **renseignement** est une information dotée d'un sens et qui peut être exploitée pour prendre des décisions.

Par exemple, la lecture d'un prospectus contient des informations qui peuvent inciter le lecteur à acheter le produit présenté dans le document publicitaire.

L'information qui n'est au départ qu'un signe devient un renseignement dès lors qu'elle peut être comprise et exploitée correctement. Un renseignement est un signe auquel a été donné un sens.

Pour cela est mis en place un **système d'information** servant à rendre le maximum d'informations reçues exploitables. L'enjeu est de permettre de **prendre des décisions** grâce à l'analyse des informations nécessaires. Le signe, devenu renseignement, se « transforme » en information en **fonction de son utilisation**. De cette analyse ressort une autre définition, plus complète, de la notion d'information.

Définition : L'**information** est tout renseignement utile à la prise de décision.

B Les qualités de l'information

Une fois le tri effectué entre les informations et les renseignements, il faut vérifier les **qualités d'une bonne information**. Plusieurs critères permettent de dire s'il s'agit d'une bonne information : la pertinence, la fiabilité, la rapidité et la disponibilité.

Tableau 1.1 Les critères d'une bonne information

Critères à respecter	Contenu	Modalités d'application	Exemples
Pertinence	Information utile pour la prise de décision.	Mettre en place un filtre pour sélectionner l'information pertinente parmi toutes les informations collectées.	Préciser les lieux et la date lors de l'achat sur Internet d'un billet de train.
Précision	Information décrivant exactement le sujet voulu.	Vérifier que l'information est complète et contient toutes les données indispensables.	Obtenir l'horaire et le numéro du train suite à la réservation.
Fiabilité	Information la plus proche possible de la réalité.	Vérifier la source de l'information.	Vérifier la source de l'information en cas de recherche sur Internet.
Rapidité	Information suffisamment récente.	Avoir un système d'information rapide permettant d'actualiser l'information.	Actualiser le taux des cotisations sociales pour établir des bulletins de salaire.
Disponibilité	Information facilement accessible.	Avoir un classement et une technologie permettant un accès rapide.	Avoir accès aux informations nécessaires pour établir un historique des ventes.

II. La diversité des informations

Les informations ayant des sources différentes, on distingue plusieurs types d'informations. De plus, elles peuvent être soumises à des traitements variés afin de les rendre exploitables.

A Les types d'informations

Il existe plusieurs critères permettant de classer les informations les unes par rapport aux autres.

Tableau 1.2 Les différents types d'informations

Critères de classement d'une information	Types d'informations
Nature	Commerciale, administrative, juridique ou économique
Origine	Information interne ou externe

Rôle	<ul style="list-style-type: none"> Information élémentaire : données de base ou données brutes découlant de l'observation, sans transformation Information résultante : information de base transformée afin de devenir exploitable Information de commande : instruction définissant le traitement et les opérations à réaliser pour obtenir les résultats attendus
Forme	Information textuelle, numérique, visuelle, sonore, audiovisuelle
Durée de vie	Information permanente ou variable

B Le traitement de l'information

Pour que les données soient exploitables, il faut les traiter.

Définition : Le **traitement de l'information** consiste à transformer les informations en renseignements utilisables lors de la prise de décision.

Il existe plusieurs opérations différentes pour traiter les informations.



Les **sources d'information externes** sont très nombreuses : institutionnelles (Insee ou CNRS), professionnelles (chambres syndicales), privées. Les **sources d'information internes** sont nombreuses, leur coût est moins élevé, mais l'organisation de leur exploitation selon le service d'origine peut poser problème.

Tableau 1.3 Les opérations de traitement de l'information

Opérations	Modalités	Exemples
Lecture des données de base	Prendre connaissance des informations contenues dans un support	<ul style="list-style-type: none"> Lecture d'une facture Lecture des coordonnées d'un salarié
Écriture	Copier les informations sur un support	Enregistrer la facture dans le compte client
Calculs arithmétiques	Effectuer des opérations de base	Calculer un prix total
Calculs logiques	Faire un choix en fonction d'une alternative	Accorder une remise

Afin de réaliser ces opérations, on distingue deux modes de traitement.

Tableau 1.4 Les modes de traitement de l'information

Les différents traitements	Contenu	Cas d'utilisation	Caractéristiques
Traitement manuel	Traitement accompli totalement par l'homme	<ul style="list-style-type: none"> Travail très simple Travail facilement exécutable Travail nécessitant plus de réflexion que de calculs 	<ul style="list-style-type: none"> Peu coûteux Lent Avec des risques d'erreurs
Traitement automatisé	Traitement accompli grâce à un ordinateur permettant d'automatiser les opérations	Traitements simples mais longs, car portant sur de nombreuses données	<ul style="list-style-type: none"> Efficace si adapté et bien paramétré Coût parfois élevé mais en baisse et compensé par le gain de temps

III. Le besoin d'information

Avant de commencer une recherche d'information, il faut définir précisément le **besoin** : cela nécessite de préciser une problématique indispensable.

A La définition du besoin d'information

La notion de besoin d'information peut être définie de plusieurs façons. Nous ne retiendrons que les principales définitions parmi une grande diversité.

Définition : 1. Le **besoin d'information** est la nécessité ressentie de combler une déficience d'information constatée, une lacune ou une anomalie. On distingue le besoin d'information en vue de la connaissance (savoir), et le besoin d'information en vue de l'action (agir).

Cette définition est issue de l'ouvrage *Vocabulaire de la documentation*, publiée par l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation). Cependant, pour chercher à combler son besoin d'information, il faut commencer par en avoir conscience, ce qui nous conduit à prendre en compte une deuxième définition de cette notion.

Définition : 2. Le **besoin d'information** nécessite une prise de conscience, dans une situation particulière, d'un manque de connaissance¹.

Le besoin d'information nécessite donc l'**existence de connaissances préalables** permettant d'établir son existence. Plus les connaissances sont importantes et le besoin est satisfait, plus un nouveau besoin va se créer.

Enfin, le besoin d'information dépend également du **contexte** dans lequel l'individu se trouve. Cette prise en compte est essentielle dans la définition du besoin d'information, et donc dans la mise en place de la démarche de recherche de l'information. En effet, il s'agit ici de déterminer précisément les objectifs de la recherche d'information pour définir le besoin correspondant.

Exemple : Les études commerciales portent sur le besoin d'information des consommateurs. Elles prennent en compte le contexte : situation personnelle du consommateur, lieu de consommation, âge. Selon que l'étude a pour but de vendre un nouveau produit ou d'améliorer l'existant, les objectifs de la recherche d'information ne seront pas les mêmes.

La notion de besoin d'information est complexe. Les individus ne savent pas forcément de quelle information ils ont besoin, ni même qu'ils ont un besoin. De plus, une fois le besoin identifié, ils ne savent pas nécessairement comment ni où chercher l'information.

B Le besoin et le système d'information

La notion de besoin est importante à définir au moment de la **collecte d'informations**, afin d'adapter le **système d'information**. La collecte comprend plusieurs étapes :

- Le système d'information doit écouter, c'est-à-dire identifier, tous les flux d'informations. On distingue deux types de flux :
 - Les **flux externes** à l'entreprise concernent les évolutions de l'environnement des entreprises. Le fait de suivre ces évolutions est appelé « veille informationnelle ».
 - Les **flux internes** à l'entreprise concernent les informations circulant dans l'entreprise. Il est alors essentiel d'installer des systèmes permettant de les capter.

Exemple : La mise en place de boîtes à idées et les rapports établis sur l'activité d'un service permettent de capter les flux internes.

1 Yves-François Le Coadic, dans *Le Besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*, ADBS, 1998.

- Il faut ensuite saisir ces informations pour les faire entrer dans le système, soit par le biais des hommes, soit par celui des machines.
- Il faut les classer et les codifier, afin de pouvoir les retrouver plus facilement. La codification permet d'obtenir des moyens de classification diversifiés et pratiques.
- La dernière étape consiste à les condenser, afin de réduire leur volume pour les stocker plus facilement.



Il est nécessaire de supprimer les informations trop vieilles qui ne servent plus à rien. De même, on peut décider de ne stocker que la partie utile de l'information.

C Les contraintes du besoin d'information

Afin d'adapter au mieux le système d'information au besoin, il faut identifier les contraintes auxquelles ce dernier est soumis :

- **Contraintes techniques** : le système d'information permet-il de capter toutes les informations, de les trier et de les classer efficacement ?
- **Contraintes financières** : l'accès à l'information a-t-il un coût ? Ce coût est-il proportionné au besoin ?
- **Contraintes temporelles** : le système d'information permet-il de répondre rapidement au besoin d'information ? Si l'information arrive trop tard, elle ne comblera pas le besoin.

Exemple : Certaines sociétés de transport urbain public ont développé des applications informatiques permettant de guider au mieux les personnes : on parle de « systèmes d'information interactifs ». Ils proposent des modes alternatifs de transport tenant compte de contraintes techniques (assurer un *feedback* permanent entre les choix de l'individu et la situation de la circulation), financières (développer une application qui puisse être mise à la disposition des utilisateurs gratuitement) et temporelles (assurer une mise à jour régulière et rapide des informations liées au trafic routier).



Lors de la rédaction de votre rapport ou de votre mémoire, vous devrez identifier les informations pertinentes et éviter d'être noyé sous la masse d'informations procurée par Internet (contrainte technique). Certaines informations ne seront disponibles que sur des bases de données payantes (contrainte financière). Pour finir, vous aurez des délais à respecter pour réaliser cette recherche d'information (contrainte temporelle).

IV. La veille informationnelle

A Objectifs et champ d'application

Définition : La **veille informationnelle** est une activité répétée dans le temps, qui consiste à surveiller son environnement afin de capter toutes les nouvelles informations diffusées.

Selon l'ADBS, la veille informationnelle consiste en un « dispositif organisé, intégré et finalisé de collecte, traitement, diffusion et exploitation de l'information qui vise à rendre une organisation capable de réagir, à moyen et long terme, face à des évolutions ou des menaces de son environnement quelles qu'elles soient ».

La veille informationnelle doit donc permettre à toute organisation d'anticiper les évolutions à venir en captant régulièrement les informations utiles. Elle nécessite la mise en place d'un système d'information performant.

Elle concerne différents champs d'application selon les objectifs fixés lors de la définition du besoin d'information, comme :

- la **veille technologique** : évolutions des technologies utilisées par l'entreprise ;
- la **veille commerciale** : informations liées aux clients et aux prospects ;
- la **veille juridique** : informations relatives aux nouvelles normes.

B Outils numériques

Différents **outils numériques** permettent d'automatiser la recherche d'informations pour répondre à un besoin préalablement défini. Ces outils peuvent être utiles dans le cadre de la rédaction d'un rapport ou d'un mémoire, ou au niveau professionnel.

Il existe deux méthodes de veille informationnelle : la méthode *push* et la méthode *pull*.

Définition : La **méthode push** consiste à chercher soi-même de nouvelles informations.

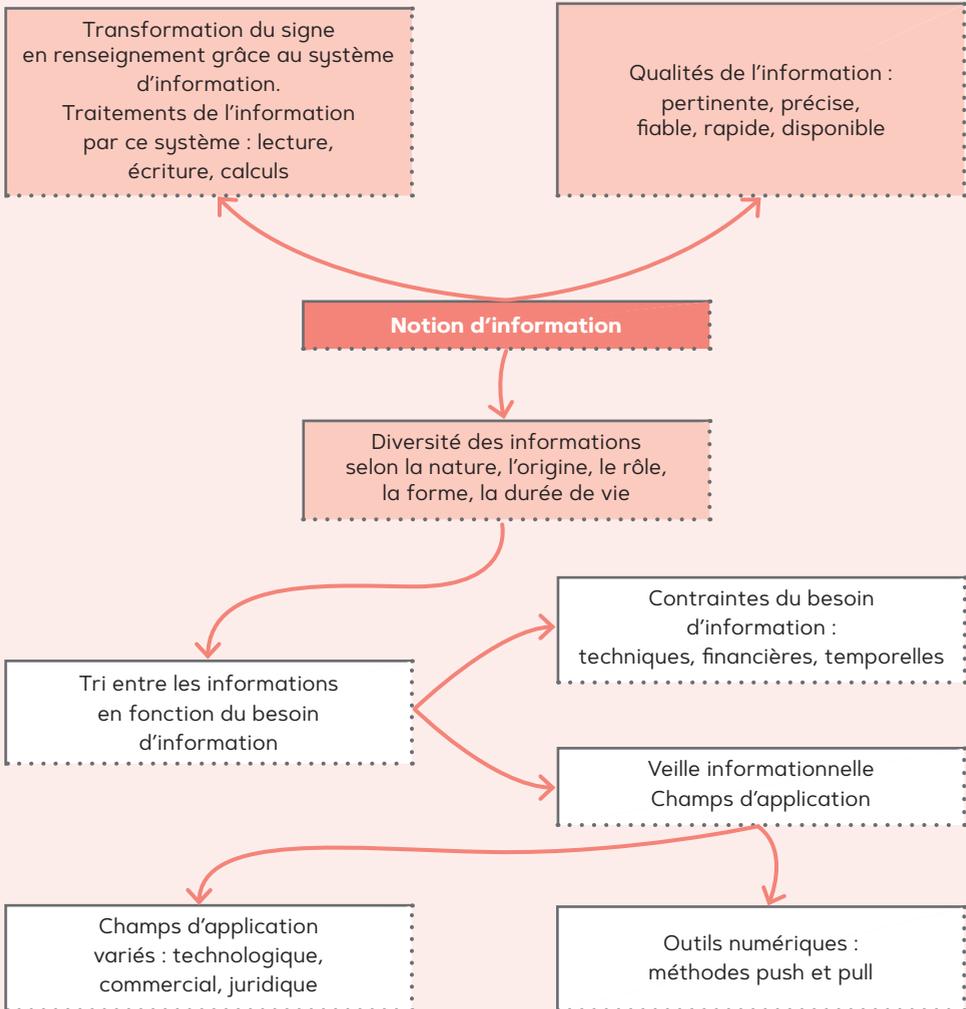
Elle permet d'identifier plus facilement les informations pertinentes et de faire directement un tri, mais cela prend du temps.

Définition : La **méthode pull** consiste à faire venir la nouvelle information à soi.

Elle présente l'avantage d'automatiser la veille informationnelle, et donc de gagner du temps, tout en assurant la fiabilité de la recherche. Parmi les outils de la méthode *pull*, on trouve :

- les alertes créées automatiquement sur certains moteurs de recherche (exemple : Google Alerts), qui permettent de recevoir une alerte par mail, au maximum une fois par jour, lorsqu'un contenu publié sur Internet est susceptible de correspondre au besoin d'information à partir de mots clés définis lors du paramétrage de l'alerte ;
- les outils, qui permettent de s'abonner à un site et d'être informé en cas de mise à jour (exemples : flux RSS, newsletters, etc.) ;
- les réseaux sociaux, qui permettent de suivre l'actualité dans certains domaines particuliers ou en lien avec certaines personnes physiques ou morales ;
- certains agrégateurs de site, comme Netvibes, qui permettent de créer un portail web personnalisé, constitué de blocs faisant référence au contenu de sites choisis en fonction de sa veille informationnelle. Les flux RSS peuvent être inscrits sur ce portail, l'on peut diffuser des informations et alimenter sa propre page par rapport aux ressources de chaque utilisateur.

SYNTHÈSE



Faites le point sur les notions clés :

notion d'information (p. 3), renseignement (p. 3), information (p. 4), traitement de l'information (p. 5), besoin d'information (p. 6), veille informationnelle (p. 7), méthode *push* (p. 8), méthode *pull* (p. 8).



Révissez avec
les flashcards



www.lienmini.fr/dcg13-01

1 Qualités d'une bonne information pour Axel, Véronique, Simon et Jasmine



15 min

COMPÉTENCE ATTENDUE : Identifier la nature et le type des informations recherchées.

1. Axel a choisi le sujet de mémoire de recherche suivant : l'impact des technologies de l'information sur le fonctionnement des cabinets d'expertise comptable. Il a trouvé un article publié sur Internet qui lui semble utile pour son mémoire.
2. Véronique travaille au service comptable d'une PME située à Charleville-Mézières, qui fabrique des fenêtres et des volets roulants. Elle vient de recevoir un avis de l'administration fiscale lui demandant des documents complémentaires. Elle va devoir retrouver des factures éditées il y a deux ans, et rangées dans les archives d'un local loué à une société spécialisée à Reims.
3. Simon doit faire un exposé sur Jean Moulin. Il a fait des recherches sur Internet et a trouvé plusieurs milliers de résultats. Il se demande comment il va faire le tri.
4. Jasmine a pris connaissance de statistiques portant sur le contrat d'apprentissage. Elle note qu'il y a environ 200 000 contrats d'apprentissage enregistrés par an et qu'ils concernent majoritairement des personnes n'ayant aucun niveau de formation à l'entrée. Ces informations lui semblent curieuses : elles diffèrent de celles publiées sur le site du ministère du Travail (contrats évalués à presque 300 000, et apprentissage concernant des formations bac + 2). De plus, elle s'étonne de ne pas avoir trouvé de chiffres concernant le sexe et l'âge des apprentis.

Dans chacune de ces situations, après avoir identifié le type d'information, justifiez s'il s'agit ou non d'une information de bonne qualité.

2 Besoins et traitements de l'information au sein de la SARL SAMNET



20 min

COMPÉTENCE ATTENDUE : Tester sa capacité à identifier un besoin d'information, ainsi que la nature et le type des informations recherchées.

La société SAMNET vend des prestations de ménage à d'autres entreprises. Myriam vient d'être embauchée au service commercial. Le jour de son arrivée, on lui a remis son contrat de travail, ainsi qu'une plaquette de présentation de l'entreprise. Les premiers jours, Myriam a pris connaissance du fonctionnement du service et de la répartition des tâches entre les commerciaux. Un secteur de prospection lui a été affecté, ainsi que plusieurs dossiers de clients actuels. Après en avoir pris connaissance, elle s'est rendue chez certains clients pour renouveler des contrats ou en négocier de nouveaux. Elle a également dû éditer des bons de commande et des factures. Elle a mis à jour la base de données clients en conséquence. Myriam apprécie cet emploi, qui la met au contact de personnes différentes et dont les tâches sont variées.

1. Identifiez les différents types d'information en cause dans cette situation pratique.
2. Présentez les traitements de l'information effectués.
3. Après avoir défini les besoins d'information de Myriam, précisez les étapes qu'elle a dû respecter pour adapter le système d'information à ses besoins.

3 Veille informationnelle au sein du cabinet d'expertise comptable AVENIR



☑ **COMPÉTENCE ATTENDUE : Identifier un besoin d'information. Mettre en place une veille informationnelle pour y répondre.**

Vous venez d'être recruté au sein du cabinet d'expertise comptable AVENIR situé à Lorient et vous êtes chargé(e) de la veille juridique. À ce titre, vous devez régulièrement rédiger des notes d'information sur les nouveautés juridiques, qui sont ensuite diffusées auprès de l'ensemble des collaborateurs du cabinet afin de leur permettre de répondre aux questions de leurs clients. Pour vous aider dans cette mission, vous prenez connaissance du document élaboré par un collègue [voir Document ci-après] et vous décidez de :

1. Présenter la notion de veille informationnelle, ainsi que ses caractéristiques.
2. Proposer une page vous permettant de mener à bien cette mission, à partir d'un portail web personnalisable de votre choix.
3. Compléter le tableau fourni par votre collègue.

DOCUMENT

Quelques méthodes et outils pour organiser sa veille informationnelle

OUTILS/MÉTHODES	UTILITÉ
Logiciel de veille	Agrégateur de flux RSS Permet de récupérer automatiquement les mises à jour faites sur les sites référencés
Fréquence de la veille	Chaque jour
Logiciel de partage	Outil permettant le partage des informations et des documents Réseaux sociaux professionnels permettant la diffusion des informations

Les modes d'accès aux sources documentaires

À l'issue de ce chapitre,

• vous serez capable :

- de répertorier les principales sources documentaires ;
- d'évaluer la qualité d'une source documentaire ;
- d'utiliser un outil de recherche d'informations ;
- de maîtriser les moteurs de recherche et les méthodes d'analyse en recherche d'information.

• vous saurez identifier :

- les caractéristiques des sources d'information et leurs modes d'accès ;
- les critères de sélection d'une source documentaire ;
- les outils de recherche de l'espace numérique de travail ;
- le classement et l'archivage des documents (gestion électronique des documents).

I. Les principales sources documentaires

Avec le développement des technologies informatiques, les sources documentaires disponibles sont variées et de plus en plus nombreuses. Les principales sources documentaires à la disposition des acteurs du monde de l'entreprise peuvent être classées en deux catégories, en fonction :

- de la source de l'information ;
- du support de l'information.

A Classification en fonction de la source de l'information

Les informations collectées peuvent provenir de deux catégories de sources distinctes : les sources externes et les sources internes.

Tableau 2.1 Les différentes sources de l'information

Les sources externes		
Types de sources	Contenu	Exemples
Sources institutionnelles	Sources mises à disposition par des organismes publics	Statistiques et études publiées par l'Insee, le CNRS ou l'INPI
Sources professionnelles	Informations concernant une profession en particulier	Statistiques et études publiées par la chambre de commerce et d'industrie (CCI), des ordres professionnels ou des syndicats
Sources privées	Organismes privés ayant pour métier la collecte et la vente d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • Instituts de sondage • Sociétés d'études de marché • Banques de données spécialisées dans certains domaines d'activité

Les sources internes	
Types de sources	Exemples
Service commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Statistiques des ventes • Répartition de la clientèle • Rapports faits sur les demandes de clients
Service comptable	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de financement • Budget prévisionnel
Service des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches de poste • Statistiques sociales

Exemple : Les réseaux sociaux numériques constituent une nouvelle source d'information. Ils permettent de créer un profil, de le partager avec d'autres utilisateurs et d'avoir ainsi accès aux profils de ces derniers. Ils constituent donc un vecteur de transmission important de l'information. Cependant, leur principal défaut concerne leur fiabilité. En effet, les informations diffusées sur ces réseaux ne le sont pas toujours par l'auteur de l'information et peuvent faire l'objet de nombreuses déformations. Il est donc très important de limiter l'usage de ce type de « source documentaire », sans pour autant la proscrire, certains réseaux sociaux professionnels pouvant être utiles.

! Le développement d'Internet facilite l'accès aux sources externes d'information en temps réel et à un moindre coût. La difficulté est désormais de trier et de sélectionner la bonne information parmi cette profusion.

B Classification en fonction du support de l'information

Les différentes sources d'information peuvent également être classées en fonction de leur support :

- **support papier** : revues ou livres ;
- **support numérique** : clé USB ou disque dur.

Il faut noter un fort développement du support numérique, ayant entraîné une disparition des supports magnétiques (cassettes) et limitant le nombre de supports papier. Cette évolution s'explique par les avantages que présente le support numérique en termes de gain de place et de facilité d'accès aux informations, y compris à distance.

C Critères de sélection d'une source documentaire

Les critères de sélection d'une source documentaire sont les mêmes que ceux permettant de sélectionner la « bonne information ». La source documentaire choisie doit être pertinente, fiable et accessible [voir Chapitre 1 Section I.B.].

II. Les méthodes de recherche de l'information

Pour avoir accès aux informations contenues dans ces différentes sources documentaires, il existe plusieurs méthodes de recherche de l'information. Il est essentiel de connaître les règles de chacune de ces méthodes, afin de rendre la recherche documentaire plus efficace.

A La gestion documentaire

Les documents vont faire l'objet d'une gestion obéissant à certaines **règles** auxquelles il faut adapter sa méthode de recherche. En effet, pour avoir accès au document nécessaire, il est indispensable de savoir comment il a été enregistré et rangé dans la banque de données consultée.

Définition : La **gestion documentaire** comprend l'ensemble des processus, dans un environnement donné, qui permettent de gérer un document, sur un support solide ou dématérialisé, de sa création à sa destruction, en passant parfois par une phase de conservation.

La gestion documentaire est essentielle pour permettre un accès efficace aux informations et avoir une information de qualité. Cette gestion documentaire peut être mise en œuvre selon plusieurs méthodes.

1. La gestion traditionnelle

Définition : La **gestion documentaire traditionnelle** est une gestion documentaire mise en place dans les centres de documentation se trouvant par exemple dans les lycées ou les universités.

Elle comprend un certain nombre d'étapes permettant l'intégration d'un nouveau document au fonds documentaire lorsqu'il arrive dans l'organisation. Cette gestion traditionnelle s'applique à tout système de gestion documentaire, qu'il soit public (dans un lycée) ou privé (dans une entreprise). Elle permet d'établir une **notice** du document, utile pour tout travail de recherche d'une information.

Définition : La **notice** est l'ensemble des éléments descriptifs d'un document ou d'un ouvrage. Elle permet de donner les informations bibliographiques sur le document, mais également celles nécessaires à son catalogue.

Tableau 2.2 Les différentes étapes de la gestion documentaire traditionnelle

	Contenu	Utilité	Exemple
Estampillage	Apposer un tampon sur les documents acquis par l'organisation	Marquer la propriété du document, afin de pouvoir le récupérer plus facilement	Tampon de la bibliothèque municipale sur la première page d'un livre
Codage	Attribuer au document une référence conforme aux règles de gestion de l'organisme	Retrouver plus facilement le document parmi tous les autres documents du fonds	Classement décimal universel (CDU) : classement des ouvrages par thème, un numéro étant attribué à chaque thème, comme 1 pour Philosophie ou encore 2 pour Religion
Catalogage	Décrire matériellement ou physiquement un document	Référencer l'ouvrage selon sa catégorie de façon précise, pour le retrouver plus facilement et le différencier des autres	Préciser l'auteur, le titre, l'année de parution, le numéro ISBN
Indexation	Décrire intellectuellement un document ou décrire son contenu	Déterminer les termes ou expressions servant de clés d'accès pour retrouver le document dans le système de classement	<ul style="list-style-type: none">• Indexation par type, en fonction de la catégorie ou de l'auteur• Indexation par mots clés, selon les termes se rapportant au document
Affectation d'un repère alphanumérique	Inscrire physiquement le repère souhaité sur le document	Retrouver visuellement plus facilement le document	Cote mise sur les tranches des ouvrages pour les retrouver plus facilement dans les rayonnages d'un centre de documentation

DCG 13

DSCG 7

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Manuel et applications

● MAÎTRISER TOUS LES SAVOIRS ET LES COMPÉTENCES

- Un cours complet et visuel sur l'ensemble du programme de DCG et DSCG
- Les compétences professionnelles utiles pour les stages, l'alternance puis l'insertion professionnelle
- 50 définitions de notions clés
- 70 encadrés pratiques pour éviter les pièges
- 90 exemples
- 23 schémas de synthèse pour réviser efficacement

● S'ENTRAÎNER DE MANIÈRE INTENSIVE

- 100 QCM
- 70 exercices de difficulté progressive
- Des ressources à flasher pour réviser :
 - QCM interactifs
 - Flashcards

Des auteurs experts

- **Laure BATAILLE**, agrégée d'économie-gestion, normalienne et titulaire d'un DEA de droit public, enseignante en classes préparatoires à l'expertise comptable à Caen.
- **Éric GALERNE**, agrégé d'économie-gestion, enseignant en classes préparatoires à l'expertise comptable à Caen.

Ils sont tous les deux membres des commissions et jurys d'examen de DCG et de DSCG.



www.dcg.vuibert.fr

Offert : les corrigés des applications

- + de nombreuses ressources supplémentaires pour les étudiants et les enseignants
- + tous les conseils pour trouver un stage ou une alternance, élaborer un CV et rédiger une lettre de motivation

13 manuels au service de la réussite



ISBN : 978-2-311-40890-4



9 782311 408904

Vuibert