

Chapitre 2 : Recherche de l'information

Les qualités de l'information dépendent en grande partie de son origine. C'est pourquoi l'entreprise doit faire attention à ses sources d'information.

Support du cours : Documents, 2 et 3 page 119

Document 2 :

Entreprises, vous prêtez trois fois plus d'argent à vos clients que leurs banques et vous prenez mille fois moins de précautions

Chefs d'entreprises, ouvrez les yeux : si vous faites le compte de tout l'argent que vous prêtez à vos clients (livrer un client avant d'être payé c'est en fait lui prêter de l'argent) et si vous le comparez aux montants qu'il réussit à emprunter aux banques, vous allez être effarés par la disproportion. Soyez lucide, c'est vous qui assurez la trésorerie de vos clients, trois fois plus que leurs banquiers.

Au moins, prenez-vous autant de précautions qu'un banquier ? Un banquier ne s'engage qu'après étude minutieuse, bilans et souvent cautions à l'appui. Et les entreprises ? bien souvent, elles s'engagent (elles livrent) sans précaution, sans études, sans même se renseigner, à la légère.

Aujourd'hui, les faillites dépassent largement les 60 000 : il est donc vital de se renseigner avant de traiter avec une entreprise.

La source de l'information sur les entreprises

Document 3:

LUX DECO
12 avenue Hassan II
RABAT

Rabat, le 3 février 2006

MAISON CRYSTALAS
22 rue des FAR
SETTAT

Objet :
Commande
P.J :
Descriptif

Messieurs ;

Nous avons le plaisir de vous confier la commande dont vous trouverez le descriptif ci-joint.
Le montant total s'élève à 100 000 dh conformément à vos engagements sur catalogue, nous souhaiterons une livraison sous 15 jours. En ce qui concerne le règlement, nous vous proposons la moitié de la somme à la livraison, le reste par traite à 30 jours date de livraison.

Nous vous serions reconnaissant de bien vouloir accuser réception de cette commande et de nous confirmer les termes de votre accord.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le directeur

Questions :

• **Quelles informations chercher ?**

Le directeur de la « MAISON CRYSTALAS » vient de lire les documents n° 2 et 3 ; il se dit : « ils ont raison », il hésite à se réjouir du montant exceptionnel de la commande.

- 1- Quel risque court l'entreprise en acceptant la commande ?
- 2- Quelles précautions peut-on prendre pour limiter ce risque ?

• **Où chercher l'information de l'entreprise ?**

- 1- Quelles vérifications le directeur de la « MAISON CRYSTALAS » peut-il effectuer auprès des services de son entreprise, avant d'accepter la commande ?
- 2- Dans quels services et dans quels fichiers va-t-il chercher l'information ?

Eléments de réponses :

Recherche des informations

Situation 1 : Quelles informations chercher ?

- L'entreprise risque de ne pas être payée. Or, elle aura peut être fabriqué les produits elle-même et fait l'avance des matières premières.
- Pour limiter ce risque, on peut s'informer sur l'entreprise pour connaître sa situation financière.

Situation 2 : Où chercher l'information dans l'entreprise ?

- Le directeur peut vérifier si Mon DECO est déjà client de l'entreprise. Si oui, il peut consulter son compte et voir s'il est à jour.
- Fichier « client » ou « commande au service commercial. Fichiers comptables au service comptabilité.

I- SOURCES D'INFORMATION

Classification des sources

Les sources d'information de l'entreprise peuvent être internes ou externes.

- **Les sources internes** : Toutes les sources disponibles dans l'entreprise. Chaque service (service personnel, service commercial, service achats...) détient les informations qui lui sont nécessaires.
- **Les sources externes** : Elles sont extérieures à l'entreprise. Il existe des organismes officiels qui diffusent des informations publiques (Chambre de commerce, greffe des tribunaux de commerce...) et des sociétés privées spécialisées dans l'information (presse, banques de données ...)

Exploitation des sources

L'information peut se présenter à l'entreprise sous deux manières :

- **Spontanée** : informations parvenues à l'utilisateur sans que la volonté de ce dernier intervienne.

Ex : publicité, offre d'un fournisseur...

- **Recherchée** : Informations qui sont trouvées volontairement par l'utilisateur, à la suite d'une démarche de sa part.

Ex : enquête, appel d'offre, Internet...

L'information que l'on recherche ne se trouve pas toujours uniquement sous une forme physique ; il est, en effet, possible d'accéder à des sources documentaires informatisées.

1.1- Bases de données

| | |
|-----------------------|---|
| Définition | Une base de données est un ensemble centralisé et structuré de données, accessible aux différents utilisateurs. Chacun accède à tout moment aux données et logiciels qui lui sont nécessaires pour les traitements dont il est chargé. |
| Fonctionnement | Une base de données est gérée par un Système de Gestion de Bases de Données (S.G.B.D). Ex : Access, Paradox... Les principales fonctions d'un S.G.B.D : <ul style="list-style-type: none">• Créer une base de données, la modifier, la mettre à jour ;• Contrôler les accès des utilisateurs ;• Extraire des informations, à partir d'une requête, et les diriger vers l'écran, l'imprimante, un fichier ;• Manipuler les informations. |
| Avantages | <ul style="list-style-type: none">• Il y a une saisie unique des données, une mise à jour unique.• Les redondances sont limitées aux informations nécessaires pour établir des liens entre tableaux.• La sécurité est améliorée.• L'extension des applications est facilitée. |

1-2- Banques de données

| | |
|-------------------------------------|---|
| <p>Définition</p> | <p>Elle réunit un ensemble d'informations organisées, enregistrées sur support informatique et pouvant être consultées à distance par l'intermédiaire d'ordinateurs et de réseaux de communication. Les informations recherchées sont directement utilisables : texte original, schéma, (données numériques ou textuelles).</p> |
| <p>Composants techniques</p> | <p>↳ Ordinateur : Equipé de moyens de stockage disques magnétiques ou optiques numériques. ↳ Logiciel : Assure les fonctions de mise à jour et d'aide à l'interrogation. ↳ Terminal : Micro-ordinateur avec modem, imprimante éventuelle+ télécopieur éventuel ↳ Réseau : Réseau téléphonique commuté ou spécialisé.</p> |
| <p>Partenaires</p> | <p>↳ Producteur : Entreprise ou administration qui produit ou collecte les informations à enregistrer et les remet au serveur. ↳ Serveur : Enregistre les données sur support électronique, gère l'ordinateur ; conçoit et maintient le logiciel d'interrogation ; commercialise les données (achetées au producteur) ↳ Transporteur : Fournisseur du réseau de communication qui assure le transport des données entre le serveur et l'utilisateur ex : Maroc Télécom ↳ Utilisateur : Particulier, entreprise, laboratoire...qui recherche les informations pour ses besoins spécifiques. ↳ Courtier : Intermédiaire optionnel qui peut répondre à la demande d'un utilisateur en consultant différentes bases de données.</p> |
| <p>Fonctionnement</p> | <pre> graph TD A[1 Demande d'accès de l'utilisateur à partir de son terminal.] -- 2 Transmission de la demande --> B[3 Traitement de la demande par l'ordinateur ou serveur] B -- 4 Transmission de réponse --> C[5 Affichage ou impression de la réponse sur le terminal] C --- D[6 Utilisateur] B -.-> E[4 bis Possibilité d'impression au centre serveur. Envoi postal à l'utilisateur.] E -.-> F[Enveloppe] F -.-> D </pre> |
| <p>Avantages</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapidité de documentation ■ Accès à distance ■ Facilité d'emploi (grande avec accès par menus, plus délicate avec mots-clés). ■ Fiabilité des informations (documentation à jour). |

1.3- Internet :

a) **WWW** = World Wide Web : toile d'araignée mondiale. Ce sigle représente les liens tissés par les utilisateurs, du réseau international. Il symbolise les relations informatiques entre les multiples ordinateurs interconnectés entre eux.

- b)
- Un site Internet est la zone de stockage des informations sur un ordinateur serveur ; un site est spécialisé dans une catégorie d'informations.
 - Un newsgroup est un groupe de discussion, via le réseau Internet, dans lequel chaque participant peut s'exprimer librement sur un sujet donné.
 - Le téléchargement est l'opération qui consiste à récupérer sur ordinateur des informations consultées sur le réseau et à les stocker sur disquette ou disque dur.

c) Pour utiliser Internet, il faut un micro-ordinateur multimédia, un modem, une connexion à Internet assurée par le biais d'un fournisseur d'accès.

| | |
|-----------------------|--|
| Définition | Internet (WWW, ou World Wide Web), c'est l'interconnexion des multiples réseaux informatiques existant sur toute la planète. C'est la possibilité, pour chaque individu disposant du matériel nécessaire, de se connecter lui-même à ce réseau international pour rechercher l'information souhaitée. |
| Fonctionnement | <p>↳ Le matériel nécessaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un micro-ordinateur multimédia disposant d'un processeur puissant (486, Pentium) et d'une capacité de stockage importante ; • un MoDem puissant, c'est-à-dire rapide. <p>↳ Le fournisseur d'accès : il s'agit d'un opérateur (une société intermédiaire) dont la fonction est de relier l'utilisateur au réseau Internet en l'autorisant à se connecter sur son propre réseau, qui, lui, y est relié en permanence (exemple : Wanadoo, Menara).</p> <p>↳ Les logiciels de navigation : leur rôle est de proposer aux utilisateurs du réseau une interface, un écran de travail convivial destiné à faciliter l'accès au réseau et permettant donc de gagner du temps.</p> <p>↳ Les annuaires et les moteurs de recherche : ce sont des outils indispensables pour trouver un site sur le réseau. On les interroge à partir de la saisie de mots clés ou de requêtes plus élaborées. Ex : Yahoo.</p> <p>↳ Les voies de circulation des informations : ce sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • R.T.C. (Réseau Téléphonique Commuté) : la vitesse de circulation dépendra de la puissance du MoDem utilisé ; • Numéris (réseau numérique à intégration de services), particulièrement adapté à l'échange de données sur Internet, car il est plus rapide et autorise une capacité de transfert de données plus importante ; • Câble : notons à ce sujet que la télévision numérique de demain deviendra certainement un terminal capable de se connecter à Internet ; • Satellites de communication, qui relie les voies terrestres par les voies hertziennes. |

II- MODES D'ACCES A L'INFORMATION

L'accès aux informations sur les supports est essentiel : il conditionne l'efficacité et la rapidité du traitement.

| Accès | | Principe | Exemple |
|----------------------|----------------------------------|---|--|
| Supports magnétiques | Séquentiel | Pour atteindre l'information souhaitée, il faut lire (ou faire défiler) toutes celles qui la précèdent. | Bande magnétique |
| | Direct | Pour atteindre l'information voulue, on se positionne directement à l'emplacement correspondant à son adresse sur le support. | Disquette, disque, |
| | Semi-direct ou séquentiel indexé | Lors de l'enregistrement de l'information, son adresse est inscrite dans une table d'index | |
| Télématique | Arborescent | L'utilisateur accède à un premier menu qui lui propose un dialogue guidé (choix de réponses). Chaque choix déclenche un nouvel affichage. Cette procédure est simple mais lente ; elle est utilisée pour la consultation de banques de données grand public | Recherche d'horaires, commande, annuaire téléphonique... |
| | Par mots-clés | Les mots clés sont reconnus par l'ordinateur, l'ensemble des mots-clés constitue le thésaurus de la banque, toutes les références sont indexées en fonction des mots-clés. Possibilité de poser une question simple à un seul mot-clé ex : bureautique permet de trouver toutes les références traitant de bureautique. Possibilité de poser des questions complexes à plusieurs mots-clés par un opérateur logique ex : « bureautique et notariat ». Donnera les références traitant simultanément les 2 questions. | |

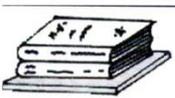
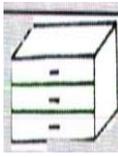
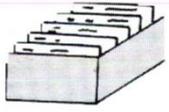
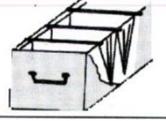
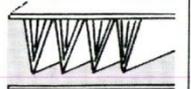
L'entreprise produit et reçoit de plus en plus d'informations. Ces informations sont de nature différente et pour les retrouver aisément, il convient de les classer dans un ordre rigoureux.

Le classement concourt à la bonne organisation de l'entreprise. Il doit être :

- accessible : les dossiers sont bien identifiés et retrouvés selon un plan de classement
- à jour : pas de classement en attente
- exhaustif : selon les documentalistes, un classement est exhaustif quand il est « sans silence » : un silence, c'est un document inutile , à éliminer (brouillon, double, énième version d'un même document).

Les différentes méthodes de classement à retenir dépendent du volume et de la nature du classement (dossiers clients, dossiers fournisseurs, dossiers du personnel.)

Les critères de choix du mode de classement peuvent être la fréquence de consultation (une fois par semaine, une fois par mois.) ; la nature des documents (dossiers composés de sous chemises... classeur)... ; le volume des documents

| MODE DE CLASSEMENT | MEUBLE | APPRECIATION | UTILISATION |
|--|---|---|--|
| Classement Horizontal (ou à plat)  | Rayonnage | + simple Coût réduit - recherche et manipulation | Dossier Volumineux Peu nombreux Stocks de fournitures De formulaire |
| | Classeur à tiroirs plats  | + Accès facile - Coût + élevé | Dossier de travail |
| Classement Debout (ou sur chant)  | Rayonnage Armoire à rayons Classeur Rotatif →  | +Simple Coût réduit Recherche et Manipulations faciles - Nécessité d'un système de maintien. | Livres Dossiers rigides : Dossiers à système (sinon, prévoir des séparations de maintien rapprochées) |
| Classement Vertical Ordinaire  | Classeur à tiroirs Bacs | +Simple Coût réduit - Risque d'affaissement des dossiers (prévoir un système de maintien) | Fichiers ordinaires Disquettes Dossiers peu volumineux à durée de vie courte |
| Classement Suspendu a visibilité Supérieur  | Classeur à tiroirs Bacs (dossiers reliés en accordéon) | + Recherche et Manipulations faciles Signalisation très visible - Coût plus élevé | Dossiers consultés fréquemment. Classement pas trop importants |
| Classement Suspendu à visibilité latérale  | Armoires Classeur rotatif →  | + Recherche et Manipulations faciles Signalisation très visible Encombrement réduit Vue synoptique | Classements importants, très fréquemment consultés |