

Chapitre 1: Notion de l'information

I- Définition de l'information

L'information est tout élément susceptible d'être utilisé par l'entreprise pour sa gestion.

⇒ Le cycle de traitement de l'information

- ✓ **Saisie** : enregistrement sur un support quelconque d'informations destinées à être traitées.
- ✓ **Collecte** : regroupement des supports de saisie en vue de leur traitement.
- ✓ **Traitement** : ensemble d'opérations permettant, à partir d'information de base, d'obtenir des résultats (informations élaborées)
- ✓ **Diffusion** : communication des résultats obtenus (informations élaborées) aux personnes ou service concernés.
- ✓ **Archivage** : rangement des supports de saisie et des documents issus du traitement.

II- Caractéristiques de l'information

Support cours : document page 115

Employé (e) au magasin de la Société INFO NET, vous venez de recevoir la demande suivante :

Société INFO NET RABAT		Demande de fourniture	
N° : 124 Date : le 26 mars 2006			
Références	Désignation	Quantité	Observations
	« Marker » 1 boîte de marqueurs feutre	12	Urgent
	Ramette de papier 21x29,7 cm	10	Même qualité que celle du papier livré suite à la demande précédente
Signature du demandeur :		Visa du chef de service :	

- a- Les informations contenues dans ce document vous paraissent-elles présenter les qualités nécessaires ?
- b- Etablissez la liste des informations manquantes ? Où serait-il possible de se les procurer ?

Eléments de réponse

- a)
 - Information indisponibles : références, couleur des marqueurs.
 - Informations imprécises : quantité par boîte de marqueurs ; urgence (délai ?) ; force et qualité du papier.
- b) interroger le demandeur ; consulter demande précédente : perte de temps dans les deux cas ; risque d'erreur.

2.1- Qualité de l'information

La valeur de l'information est fonction de sa qualité. De cette qualité dépendra la qualité de la décision. Une bonne information doit être :

- * Pertinente : parfaitement adaptée aux besoins de l'utilisateur.
- * Fiable : digne de confiance, sûre et contrôlée.
- * Disponible : qu'elle est à la disposition de l'utilisateur au moment où celui-ci en a besoin.
- * Accessible : facile à obtenir.
- * Actualisée : l'utilisateur trouve des repères (des dates) qui lui permettent de savoir depuis quand et jusqu'à quand cette information est valable.

2.2- Type d'informations

Les informations peuvent être classées en catégories ou types.

Informations	Types	Principe
Selon leur source	interne	Elles proviennent des services de l'entreprise. Ex : création d'un poste d'hôtesse...
	externe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ partenaires (clients, fournisseurs...). Ex : contrat de vente ▪ environnement général (presse). Ex : demande d'emploi...
Selon leur nature	écrites	<ul style="list-style-type: none"> ▪ de nature quantitative : donnant lieu à des calculs. Ex : salaire envisagé ▪ de nature textuelle. Ex : contrat de travail, consignes...
	orales	L'information transmise doit être claire et bien structurée. Ex : entretien d'embauche, réunion...
Selon leur domaine	commerciales	Elles concernent les services achats, vente, mercatique. Ex : montant du chiffre d'affaires part produit, enquête de marché...
	économiques	Elles émanent d'organismes économiques. Ex : presse économique, statistique nationale...
	juridiques et sociales	Ce sont les lois et règlements. Ex : taux de la T.V.A, cotisations sociales...
	techniques	Elles concernent les produits, les techniques de production, les matériels. Ex : caractéristiques des principaux logiciels...
	comptables, financières	Elles émanent des services concernés. Ex : bilan, montant des investissements...
Selon le niveau d'utilisation	stratégique	engage durablement l'avenir de l'entreprise. Ex : faut-il vendre cet article ?

Informations	Types	Principe
d'information pour des décisions d'ordre :	tactique	organise les moyens dont dispose l'entreprise. Ex : qui embaucher comme chef de produit ?
	opérationnel	mettent en œuvre ces moyens : décisions courantes, souvent répétitives. Ex : réaliser le contrat de travail
Selon le sens de communication	descendante	L'information circule de la direction vers les subordonnés. Ex : directives, ordre...
	ascendante	L'information circule d'un subordonné vers un supérieur. Ex : suggestions, comptes rendus...
	latérale	L'information circule entre les personnes de même niveau hiérarchique. Ex : information de travail entre personnes de mêmes services ou de services différents.

Exercice : exercice n°2 page 150

Le magasinier de Direct vente, grossiste en articles et vaisselle fine dispose des Informations suivantes sur trois lots de marchandises qu'il doit ranger en magasin :

- 1er lot : plusieurs colis lourds de pièces de vaisselle variées en provenance de Safi par l'ONCF.
- 2ème lot : 5 colis comportant chacun 12 ménagères de couverts argentés de 1 500Dh chacune.
- 3ème lot : un colis de 30 vases en céramique, références 3687WS venant des Poteries « Karyat Alfounoune » suivant commande n° 321. Poids brut 47 kg (nouveau fournisseur).

Le magasinier doit ranger les différents articles reçus en fonction de leur conditionnement et de leur poids ; il doit aussi ouvrir une fiche de stock pour chaque article nouveau ou compléter les fiches existantes pour les articles déjà enregistrés. Sur cette fiche de stock figurent, entre autres, la description de l'article, les quantités entrées ou sorties du stock ainsi que le niveau du stock après chaque enregistrement.

Questions :

Dans un tableau :

- a) Relevez dans le texte, pour chacun des lots, ce que vous considérez comme information.
- b) Indiquez, dans chaque cas, si elle présente les qualités nécessaires, et sinon pourquoi ?

Correction

Informations chez « Direct vente »

Lots	Informations	Qualités	
		Oui/Non	Pourquoi ?
1 ^{er} lot	mode de transport (ONCF)	Oui	pertinente
2 ^{ème} lot	* nombre de colis (5) ; nature des articles (ménagères) pour gestion quantitative et mise en place.	Oui	Pertinentes, exactes, complète
	* prix	non	non pertinente pour le magasinier
3 ^{ème} lot	contenu, quantité, référence, expéditeur, mode de transport, poids, « nouveau fournisseur »	oui	Pertinente, fiables, disponibles Complète, exacte (pour mise en place des colis et inscriptions sur fiche de stock)