



Organisation et planification des activités administratives

Corrigé



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>
 Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

2. La collecte d'information (2h30)

21. Sources d'information

Corrigé travail à faire en groupe (30') :

Créer un tableau à double entrée sous Word qui liste pour chaque source du schéma des informations précises qu'ils sont susceptibles de nous transmettre

Organismes	Informations (non exhaustif)
Salariés syndicats	Identités et adresses Disponibilité horaires Attentes en matières salariales Attentes en matières condition de travail Ambiance de travail Salaire ...
Clients	Identités et adresses Plaquette commerciale, plaquette produit Commandes Date livraison Besoins à terme Informations sur leur sécurité
Fournisseurs	Identités et adresses Tarifs Conditions de ventes Conditions de livraison Caractéristiques des produits Informations sur leur sécurité
Concurrents	Identités et adresses Tarifs Produits Conditions de ventes Conditions de livraison Nouveaux produits Clients Fournisseurs Informations sur leur sécurité
Etats et organismes	Informations légales et réglementaires Fiscales Sociale Sécurité Comptable Aides et subventions ...
Europe	Disposition réglementaires, Directives quant au marché, quant aux produits Aides et subventions ...

Banque Assurance	Conditions de financement Informations financières Comptes de résultat - Bilan CA Conditions d'assurance Gestion des risques ...
Actionnaire	Attente et souhait de rentabilité Financement Dividende ...
Syndicat professionnelle CCI	Statistiques Aides

22. Techniques de recherche d'informations

221 Outils et techniques de recherche

Corrigé travail à Faire individuel 10'

- Connectez-vous au site : hoax.com
- Qu'est ce qu'un hoax ?

Un hoax est une information fausse, périmée ou invérifiable propagée spontanément par les internautes. Les hoax peuvent concerner tout sujet susceptible de déclencher une émotion positive ou négative chez l'utilisateur : alerte virus, disparition d'enfant, promesse de bonheur, pétition, etc. Ils existent avant tout sous forme écrite (courrier électronique, message dans un forum, etc.) et contrairement aux rumeurs hors ligne incitent le plus souvent explicitement l'internaute à faire suivre la nouvelle à tous ses contacts, d'où une rapide réaction en chaîne.

Travail à Faire individuel 15'

- Rechercher des informations concernant : *l'effet de la grippe A sur les personnes âgées qui souffrent insuffisance rénale et qui sont de sexe masculin et qui vivent en suisse*
- Réduire le nombre de sites au maximum

Nombre de sites trouvés : **51**

- Comparer vos résultats aux autres personnes et la formule de recherches écrite sur la ligne du moteur de recherche

Formule de recherche :

"grippe A" "personnes âgées" "insuffisance rénale" "sexe masculin" suisse

222. Nature de l'information et source de l'information

Travail à faire individuel (15') :

- Compléter le tableau suivant

Informations recherchées	Sources
Les nouveaux produits proposés par la concurrence	<ul style="list-style-type: none"> • Site internet de la société • Foire, exposition, salon • Client caché • Documentation et plaquette • Revue • Publicité
Le nouveau montant du plafond de Sécurité sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Site de l'URSSAF
Les tarifs postaux	<ul style="list-style-type: none"> • La poste • Site internet de la poste
La composition chimique d'un parfum produit par la société	<ul style="list-style-type: none"> • Service recherche et développement de la société
Les nouvelles aides gouvernementales aux PME	<ul style="list-style-type: none"> • Sites gouvernementaux • Revues spécialisées • Expert comptable • Syndicats interprofessionnels • CCI
Le discours du président du MEDEF	<ul style="list-style-type: none"> • Internet, • Journaux • Revues spécialisées • Syndicat interprofessionnel
L'avis des clients sur un produit	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête clientèle papier ou internet • Statistiques SAV • Vendeurs
Les nouvelles dispositions réglementaires concernant les heures supplémentaires	<ul style="list-style-type: none"> • Sites gouvernementaux • Revues spécialisées • Expert comptable • Syndicat interprofessionnel
Le choix des salariés quant à leur date de congés payés	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête auprès des salariés • Chefs de services et encadrement
Le numéro du poste téléphonique du responsable des stocks	<ul style="list-style-type: none"> • Service administratif, accueil
L'adresse d'un plombier pour réparer une fuite dans les sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> • Pages blanches ou jaunes internet • Bottin téléphonique
Comment protéger un nouveau produit conçu dans nos laboratoires	<ul style="list-style-type: none"> • Site internet de l'INPI • Avocats
Le Numéro de téléphone d'un client	<ul style="list-style-type: none"> • Pages blanches ou jaunes internet • Bottin téléphonique
La distance et le trajet entre deux villes	<ul style="list-style-type: none"> • Internet
La liste des hôtels d'une ville	<ul style="list-style-type: none"> • Internet
Les informations comptables d'une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Greffe du tribunal de commerce • Abonnement à des sites spécialisés

- Quelles conclusions en tirez-vous ?

L'internet est de plus en plus utilisé pour les recherches d'information

23. Conditions d'accès à l'information

231. La qualité de l'information

Corrigé travail à faire individuel (30') :

- Quel sont les problèmes soulevés par cet article

L'instantanéité de l'internet conduit à y trouver de nombreuses informations fausses ou erronées

- Quels sont les solutions proposées

L'internaute doit être critique et attentif aux informations qu'il trouve sur le Web

La technique du QQQCP, appliquée aux informations trouvées sur le Web, peut réduire les risques d'erreurs

Corrigé travail à faire (15') :

- Que signifie les extensions suivantes :

Extensions	Significations	Extensions	Significations	Extensions	Significations
.fr	France	.us	USA	.nl	Hollande
.eu	Europe	.asso	Association	.coop	Coopérative
.com	Commerciale	.be	Belgique	.ch	Suisse
.net	Network	.de	Allemagne	.co	Colombie
.org	Organisation	.es	Espagne	.uk	Royaume Unie
.tv	Télévision	.it	Italie	.edu	Education
.ca	Canada	.aero	Aéronautique	.gov	gouvernement
.info	Information	.ru	Russie	.biz	Business

232. La diffusion de l'information

Corrigé travail à faire (15') :

- Compléter le tableau suivant en indiquant pour chaque type d'information à diffuser l'émetteur, le destinataire et les moyens de diffusion les plus pertinents

Informations à diffuser	Emetteur	Destinataire	Moyen de diffusion appropriés
Les nouveaux horaires du personnel	Direction	Personnel	Affichage Note de service Intranet
Les nouvelles conditions de ventes	Direction ou Direction commerciale	Client	Plaquette Bon de commande et facture Site internet
Les statistiques commerciales	Direction	Commerciaux	Affichage Note de service Intranet
Le bilan et le compte de résultat	Direction	Actionnaire Banque Greffe tribunal	Note d'information Courrier
Les dates des congés payés	Direction	Personnel	Affichage Note de service Intranet
La déclaration unique d'embauche d'un salarié	Direction	URSSAF	DUE (Déclaration unique embauches par Web ou papier
Le contrat de travail d'un salarié	Direction	Salarié	Courrier ou remis en main propre
Les nouvelles conditions de ventes du client Rémy Martin	Direction ou Direction commerciale	Client	Mèl Courrier

233. La protection de l'information

(Ce chapitre est traité de façon plus approfondie dans le cours : Gestion des informations)

Corrigé travail à faire (15') :

- Quel est le problème posé par cet article

La perte, le vol d'information du fait d'actes malveillants ou d'incidents représentent un coût important pour les entreprises 1 000 milliards de dollars

- Quelles réserves pouvez-vous porter à cet article

L'étude est présentée par McAfee, qui est un éditeur de logiciel. On peut craindre que les chiffres soient nettement surévalués pour faire peur aux entreprises et les inciter à protéger leurs postes informatiques et leurs réseaux. (Voir corrigé 231)

- Comment s'en protéger

Il faut mettre en place des antivirus, des pare-feux, des antivol etc. (voir cours : Gestion de l'information)



La collecte des informations

Etude de cas



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

Durée : 1h

Contexte :

Le service recherche et développement de la société Orchis-Parfum a mis au point un savon antibactérien liquide qui peut être parfumé à différentes essences (lavande, citron, cannelle, vanille, fleurs d'oranger, etc.)

Actuellement, ce produit est principalement vendu en pharmacie et il est perçu par beaucoup comme un produit lié à la santé (sa consommation a explosé avec l'apparition de la grippe A H1N1).

L'approche du produit, proposé par le service de recherche, le tire plutôt vers les cosmétiques. Madame Cevrero s'interroge sur la réalité du marché et les réactions des consommateurs.

Madame Cevrero vous demande de concevoir un questionnaire destiné à faire le point sur les potentialités de ses produits, les attentes des acheteurs et les réactions des clients potentiels en fonction de leur profil.

Travail à faire par groupe de 4 personnes maximum

1. Enoncer les principaux objectifs du questionnaire
2. Proposer un questionnaire