

La diversité des sources de l'information primordiale dans l'entreprise moderne

SOMMAIRE

INTRODUCTION

I. La diversité des sources d'information ...

a) Les plus classiques

- 1.a.1 Formelles/informelles
- 1.a.2 Internes/externes

b) Les autres sources

- 1.b.1 Légales/illégales
- 1.b.2 Ecrite/orales

II. ... essentielle dans l'entreprise : cas de l'entreprise Leesco

a) Sources formelles : accès et intérêts

- 2.a.1 Formalisée internes
- 2.a.2 Formalisées externes

b) Sources informelles : accès et intérêts

- 2.b.1 Informelles internes
- 2.b.2 Informelles externes

c) Les limites

CONCLUSION

INTRODUCTION

Avant de définir l'information il faut commencer par distinguer une information d'une donnée car pour Robert Reix la donnée "*constitue la matière première de l'information*". Une donnée est un renseignement qui se présente sous forme conventionnelle, écrite, codifiée et normalisée pouvant être interprétée ou traitée par des moyens humains (salariés) ou automatique. La donnée étant le point de départ de l'information nous pouvons définir l'information comme « *une connaissance qui peut prendre la forme d'un code numérique, d'un symbole, d'une molécule ou d'un formule mathématique. Cette information coûte beaucoup plus cher à concevoir que le contenu physique qui lui est ensuite donné.* » (Olivier Mevel). En effet, les recherches qui sont faites en amont pour trouver et traiter des données sont beaucoup plus importantes et conséquentes que l'information finale qu'on en retire. L'information est donc une donnée, transformée et structurée de manière intelligible pour être diffusée et donc communiquée à des interlocuteurs qui ont les moyens de la comprendre, de la décodée parce que qu'ils procèdent code.

Pour R. Reix "*informer c'est fournir des représentations pour résoudre des problèmes, ces représentations doivent être adaptées au contexte d'utilisation*" ce qui veux dire que selon le contexte il faut faire attention aux signifiant (l'image acoustique d'un mot) que l'on utilise car les signifié (la représentation mentale d'une chose) peuvent changer selon les personnes. L'information est donc un service immatériel qui a pour but d'apporter au destinataire un renseignement, une connaissance qu'il ne possédait pas encore. L'information est donc dotée d'une valeur de surprise. En effet, selon Peaucelle « *elle apporte des éléments que le destinataire ne possédait pas ou qu'il ne pouvait pas prévoir* ». Son objectif est d'éclairer le récepteur afin de l'assister dans sa prise de décision et ainsi de l'aider, comme l'a indiqué Reix, à solutionner ses problèmes.

Il existe une multitude d'information pouvant provenir de domaines divers et variés "que ce soit en sciences commerciales, en gestion du personnel, en gestion de production, en comptabilité ou en finance" (Peaucelle). Il est donc primordial de desseller dans cette abondance d'informations celles qui seront les plus pertinentes et les plus utiles pour l'entreprise. Elles doivent donc être de sources fiables, exhaustives, précises, de qualité et répondre à des besoins et des objectifs réels pour l'organisation.

Nous allons donc essayer de voir dans quelle mesure la diversité des sources de l'information est elle importante dans une entreprise moderne ? Pour répondre au mieux à ces questions nous allons tout d'abord étudier la diversité des sources de l'information pour ensuite voir concrètement comment une entreprise (Leesco) s'organise avec ces sources d'informations très diverses.

I. La diversité des sources de l'information...

a) Les plus classiques

1. Les sources formelles et informelles

- Les sources formelles

En partant de la définition du terme formel " qui se rapporte à la structure, à la forme, abstraction faite du **contenu**" on pourrait dire que les sources formelles sont définies comme des informations présentes sur différents supports comme les moteurs de recherche, les CD-Rom, les films, la presse, les banques de données ...

Selon Pateyron, « *plus une information est formalisée plus elle date, et moins elle a d'intérêt.* » (*Veille stratégique*). Pateyron dit aussi que l'on « *peut retenir les études, les actes de colloques, les brevets, les ouvrages, les films industriels, les reportages de télévision et de radio, les catalogues techniques de produits, les rapports d'activités.* » Ce qui implique que ces sources sont à la fois sûres et exhaustives, facile d'accès et disponible pour l'entreprise elles sont souvent peu cher pour cette dernière. Mais ces informations sont améliorée et transformées pour être mieux vendues, elles peuvent être obsolètes et donc non renouvelées et elle ne répondent pas forcément aux attentes exactes de l'entreprise, selon Pateyron, "*plus une information est formalisée, plus elle est obsolète et donc moins pertinente*"

Pour conclure nous pouvons dire que ces informations même elles sont souvent obsolètes du fait qu'elles soient accessibles à tout le monde, elles sont tout de même vitale pour l'entreprise car elle peuvent servir de point de départ d'une étude ou d'un rapport avant de partir sur le terrain.

- Les informations informelles

En partant de la définition du terme informel "qui n'est pas soumis à des règles strictes, officielles" nous pouvons dire que les sources informelles sont des informations qui ne font pas partie de la première catégorie. Elles sont obtenues grâce à des échanges personnels entre individus. Pour Pateyron ces informations sont "celles qui ne deviennent utiles qu'après un traitement approprié. Elles ne le sont pas par destination, mais plutôt par l'utilisation que nous en faisons »

Par le biais de ces sources informelles l'entreprise acquiert des connaissances et du savoir faire grâce à des congrès, conférences et aux échanges de l'entreprise avec son environnement (clients, fournisseurs) et entre ses salariés ce qui permettra à celle-ci de s'adapter de la manière la plus pertinente à son environnement. En plus de cela les échanges qui existent dans l'entreprise permettent de créer de nouvelles informations qui peuvent être vital pour l'entreprise. De plus ces informations souvent transmises par oral ne sont pas toujours fiables car elles peuvent être interprétées différemment selon la personne qui les reçoit, il est donc important de traiter ces informations pour qu'elles sont le plus utile possible à l'entreprise.

En conclusion nous pouvons dire que les information qu'elle soient formelles ou informelle sont importante voir vitale pour l'entreprise car elles lui permettent d'interagir avec son environnement et de mieux le cerner. Ces sources ne sont pas les seules à être importante dans une entreprise, les sources internes et externes le sont aussi.

2. Les sources Internes et externes

- Les sources interne à l'entreprise

Les sources internes sont toutes les informations que l'on peut trouver au sein même de l'entreprise, donc l'entreprise n'a pas besoin d'être connectée avec son environnement pour les acquérir. Ces sources externes peuvent être divisées en deux catégories : les informations internes primaires et les secondaires. Tout d'abord les sources d'information primaires sont des informations nécessitant un recueil de données et donc un traitement pour qu'elles aient un sens. Alors que les sources secondaires regroupent des informations déjà existantes et donc traitées comme par exemple les documents comptable tel que le bilan ou le compte de résultat.

Alors au sein d'une entreprise les sources d'informations internes primaires sont des enquêtes interne comme des enquête au près des salariés, ces enquêtes sont souvent réalisée par des cabinet d'étude extérieur à l'entreprise car cela rend les études plus fiable et objective que si elles étaient réalisée par le service Marketing de l'entreprise. Les sources d'information secondaire sont des études qui existe déjà au sein de l'entreprise qui sont donc peux cher elles permettent donc de connaître la santé de l'entreprise à un moment mais c'est information sont vite erronée a cause des évolutions journalière de l'activité de l'entreprise, ce qui fait que ces information ne sont plus pertinente au moment où l'on veux les réutilisées

Ces informations internes à l'entreprise permettent donc d'aider les dirigeants dans leur prise de décision. Elles peuvent aider le service Marketing ou encore la direction à faire le diagnostic externe de l'entreprise c'est à dire à déterminer ses forces et ses faiblesses. De plus ces informations internes permettent de choisir l'organisation la plus appropriée pour l'entreprise c'est à dire celle qui permettra d'atteindre les objectifs de l'entreprise. Ces informations peuvent être des "*comptes rendus de mission et les rapports divers réalisés par les différents services de l'entreprise*" (O.Mevel)

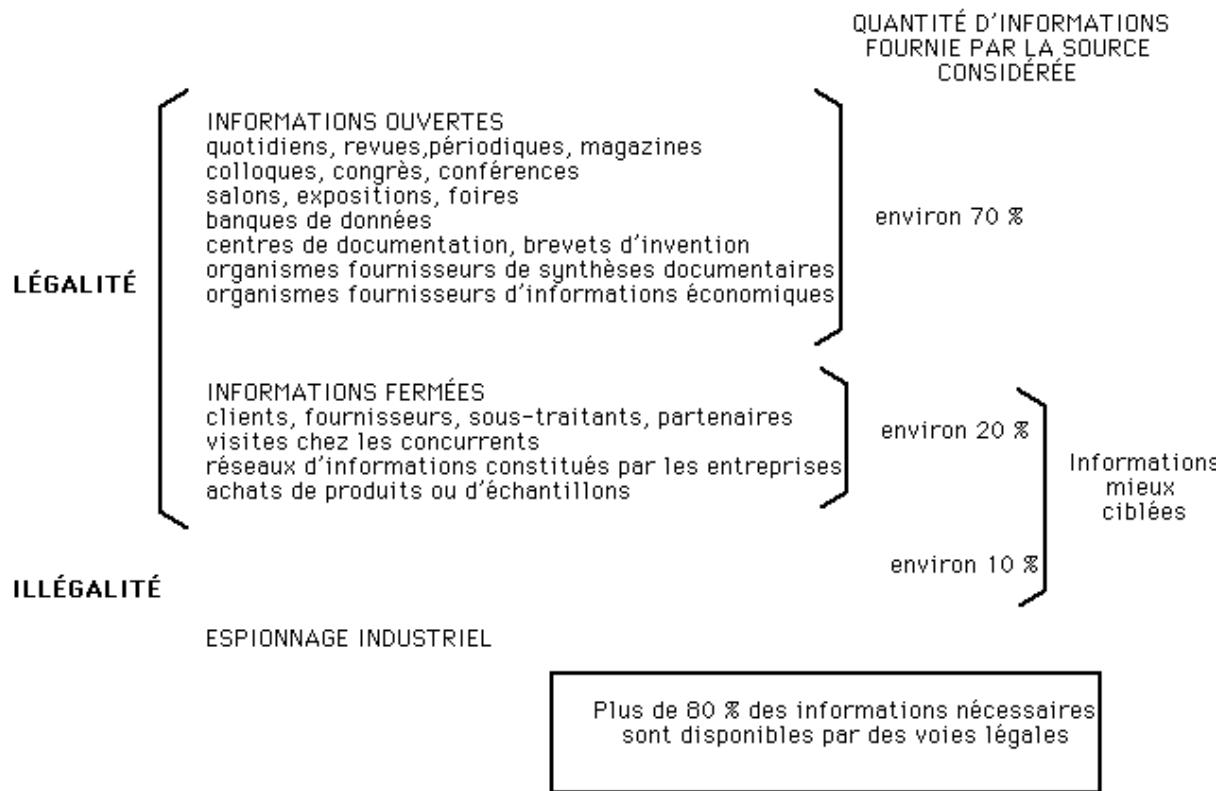
- Les sources externes à l'entreprise

Les sources externes sont toutes les informations que l'on peut trouver à l'extérieur de l'entreprise. Dans l'entreprise la prise de décision dépend des informations dont on dispose sur l'environnement dans lequel l'entreprise évolue. L'environnement de l'entreprise correspond à toutes les variables pouvant jouer un rôle sur la production ainsi que sur la situation de l'entreprise. Ces informations peuvent concerner des domaines différents, par exemple la concurrence ou encore la demande de consommateurs, etc. Ces sources d'informations peuvent être apportée dans l'entreprise par les clients ou bien les fournisseurs mais pour être exploitable elles ont besoin d'être traité.

Les informations une fois traitée par l'entreprise va lui permettre de se tenir au courant des forces et des faiblesses de ses concurrents, c'est à dire mettre en place une veille concurrentielle, ainsi que de la demande des consommateurs pour adapter au mieux son offre. "*L'environnement scientifique, technique, technologique et les impacts économiques présents et futurs pour en déduire les menaces et les opportunités de développement.*"(D.Coudole &.Gros) Ces informations peuvent aussi concerner le droit, en effet il est important pour une entreprise quelle qu'elle soit doit s'informer sur l'avancement du droit dans son domaine c'est à dire être au courant des conventions collectives, des lois qui régissent leur activités

Pour conclure nous pouvons dire que ces quatre types de source d'information (formelle/informelle et interne/externe) sont primordiale à l'entreprise car elles permettent de récolter de multiples renseignements aussi bien sur les concurrents que sur les consommateurs et même sur l'entreprise. Les entreprises peuvent acquérir ces connaissances grâce à des congrès entre professionnels, des conférences, elles peuvent aussi acquérir de nouvelles compétences grâce à des formations. Après avoir vus les sources les plus classique de l'information nous allons voir les autres types de sources

b) Les autres sources



Les différentes sources d'information disponibles (Villain, 1989)

Dans une entreprise les sources d'informations peuvent être de nature diverses c'est à dire légales et illégales ou bien orales, écrites et audio-visuelles.

1. Les sources légales et illégales

- Les sources légales

Les sources d'informations légales sont toutes les sources qu'une entreprise ou une personnes quelconques ont obtenu sans enfreindre les lois. Les informations provenant de ces sources légales sont donc accessibles à tous mais ces informations sont la plus part du temps trop vastes ainsi que trop anciennes pour pouvoir apporter une information suffisamment pertinente pour l'entreprise. Prenons l'exemple d'un bilan comptable (que l'on peut trouver sur internet) certes cette information est pertinente au moment où le bilan est émis c'est à dire à la fin de l'année mais il s'agit d'une sorte de photo de l'activité de l'entreprise à un instant T. Cette information bien qu'intéressante pour les dirigeants de l'entreprise elle n'a que peu d'intérêt pour ses concurrents. Pourtant, selon Vilain, en entreprise 70% des informations fournies par ces sources sont utilisées.

- Les sources illégales

Les sources d'informations illégales sont toutes les informations qu'une entreprise a acquises en transgressant les règles. Selon Vilain ces sources illégales représentent 10% des informations utilisées par une entreprise. L'une de la source inégale principale est l'espionnage industriel qui est l'activité des espions ayant pour but la collecte d'informations ou de renseignements secrets pour le compte de leur pays, de leur entreprise, d'une personne. Celui-ci peut prendre différentes formes comme par exemple le vol de documents confidentiels. Les informations alors recueillies de manière illégale peuvent être très utiles à une entreprise concurrente. Il y a quelques mois de cela une affaire d'espionnage industriel a fait beaucoup de bruit il s'agit de l'affaire de Renault, cette affaire concernait le vol de données confidentielles en rapport avec le nouveau modèle de voiture électrique, or ces informations ce sont révélées fausse car aucun concurrent n'a en fait eu accès à ces informations.

2. Les sources orales, écrites et audio visuelles

- Les sources orales

Les sources d'informations orales dans l'entreprise peuvent prendre différentes formes et peuvent être plus ou moins formelle. Ces sources peuvent être des discussions de couloirs c'est à dire des discussions informelle qui fournissent des informations diverse qui peuvent être ou ne pas être utiles à l'entreprise. Ces informations orales peuvent être échangées lors de salons, conférences, congrès, colloques ou toutes autres rencontres entre professionnels.

Elles peuvent être échangée lors de réunions, par exemple dans une agence bancaire (CMB de St Brieuc) le directeur secondé du manager fonctionnel organisent une réunion hebdomadaire avec le personnel. "*Avez-vous un supérieur hiérarchique ? Où se trouve-t-il ? Comment intervient-il ? Oui, un manager fonctionnel (chargé d'animation) qui agit lors des entretiens de coaching (formation) mensuel et réunion personnel hebdomadaire et un directeur de caisse*" Le risque majeur de ses réunions s'il n'y a pas de traces écrite est la déformation du message.

Il existe aussi l'entretien individuel qui est une conversation formalisée entre (le plus généralement) le directeur des ressources humaines et un salarié de l'entreprise, le principal avantage de cet entretien est le fait que la communication soit directe entre le DRH et le salarié et que l'information ne peut être déformée

- Les sources écrites

Les sources d'information écrite du fait qu'elles sont écrites sont donc formelles, elles aussi prennent différentes formes. Tout d'abord elles peuvent être externe à l'entreprise sous formes de magazines, quotidiens, revues, périodiques, banque de données, etc.

Mais elles peuvent aussi être interne à l'entreprise comme les compte rendu de réunion, ceux-ci peuvent être diffusés à plusieurs échelles au sein de l'entreprise c'est à dire soit uniquement aux participants à cette réunion ou bien à tout le personnel de l'entreprise, ces compte rendu sont des moyens d'information descendante (information circulant des dirigeant vers les employés) et ascendante (information circulant des employés jusqu'à la direction).

Ces informations peuvent aussi être des notes de service s'adressant à une catégorie précise du personnel, le service marketing ou comptabilité par exemple, elles servent à donner des informations plus orientées. Elles peuvent aussi dans certaine entreprise prendre la forme de flash d'information c'est à dire de notes très courtes rédigées simplement destinées à informer rapidement le personnel, d'une décision importante par exemple, ces flashes sont des compléments des autres sources écrites.

Depuis quelques années les sources écrites peuvent être diffusée autrement que par support papier en effet il existe aujourd'hui les réseaux intranet qui sont enfaite des réseaux internet exclusives dédié à une entreprise et auquel seul les salariés peuvent accéder. Par exemple chez Frans Bonhomme (entreprise que nous avons visité à la zone de Keriven) le réseau intranet permet de connaître en temps réel les stocks de tous les magasins en France.

Pour conclure nous pouvons dire que l'entreprise moderne dispose d'une multitude d'information disponible sous différentes formes, toute la difficulté pour celle-ci est donc de se doter de moyens performants qui lui permettent d'obtenir rapidement et simplement l'information. La récolte de l'information est donc un travail fastidieux qu'il est pourtant nécessaire de faire car il peut être vital pour l'entreprise. Nous allons d'ailleurs voir ceci dans notre seconde partie qui traite de l'entreprise Leeesco

II. ... Essentielle pour l'entreprise: cas de l'entreprise

Leesco

La société sur laquelle nous allons appuyer notre deuxième partie est le cabinet Leesco, un cabinet d'expertise comptable basé à Morlaix. Ce cabinet compte principalement comme clients des professionnels, commerçants et artisans. Il y a environ une douzaine de salariés dans la société, managers, comptables, chargés de missions, chargés de ressources humaines et secrétaire. C'est Mr Lascault, expert comptable, qui nous a accueilli pour nous fournir des informations concernant les sources et l'importance de ces sources d'informations pour la société et pour leurs clients .

a) Sources formelles: accès et intérêts pour la société Leesco:

L'objectif principal de la société Leesco est de traiter les données fournies par ses clients afin d'aider le chef d'entreprise à gérer au mieux son activité en lui fournissant une information synthétique, pertinente et de qualité. Elle doit aussi savoir orienter son client et le conseiller sur ses choix de gestion d'entreprise, ses projets et l'aider à anticiper les éventuels éléments pouvant influer son activité... Pour ce faire, les sources d'informations formelles et informelles externes et internes sont primordiales.

1. Les sources d'informations formalisées externes:

- Données écrites recueillies auprès du client:

Le métier d'œuvre de la société est donc de traiter l'information. Les données recueillies par la société auprès de ses clients et des banques (celles-ci transmettent chaque jour à la société les relevés de compte de ses clients) sont synthétisées, transformées en informations et diffusées. Celles-ci sont demandées par le client pour répondre à ses obligations comptables, fiscales et

sociales. Le travail de la société est donc principalement accès sur le traitement et l'analyse des factures de ses clients.

Les comptables de la société transforment les factures en bilan et comptes de résultats. Pour se faire ils doivent synthétiser une multitude de données (chiffres d'affaires, immobilisations, capital, dettes, créances...) en les traitant et les classant pour les transformer en informations claires, pertinentes et immédiatement utilisables pour la gestion de l'entreprise. Leur contenu peut porter sur le calcul du revenu de l'entreprise afin de faire sa déclaration d'impôts, sur sa quantité de TVA collectée, sa TVA déductible, les dettes de son client, son capital, ce qu'il possède...

Ici, il s'agit donc d'informations formalisées externes puisqu'elles proviennent d'un tiers extérieur à la société et sont de sources écrites, claires, exhaustives et sûres telles que les pièces comptables, factures de ventes, factures d'achats, déclaration fiscales du client...

Les informations collectées, synthétisées et traitées, celles-ci permettront d'expliquer au client la situation économique de son entreprise afin de le conseiller, de voir avec lui que1s sont les changements à réaliser pour satisfaire ses besoins et aussi analyser si les décisions de gestion qu'il a pris sont bonnes. L'intérêt final du traitement de ces données et donc de donner au client une vue globale sur la situation de son entreprise.

- *Le service des banques:*

Il existe aussi de l'information provenant de la banque puisque l'entreprise récupère tous les jours les relevés bancaires de ses clients l'informant sur les mouvements bancaires de leur compte. Cette "transaction" de fichier se fait par un service de télé-transmission avec la banque. De cette façon, la société est toujours au courant de ce qui c'est passé la veille sur le compte bancaire de ses clients et donc leur solde (le total des opérations bancaires effectuées). Ces informations recueillies permettront à la société de contrôler la pérennité de ses entreprises clientes et d'ainsi détecter les éventuels difficultés économiques rencontrées par celles-ci afin, par la suite, de mieux conseiller le chef d'entreprise et de l'aider à gérer au mieux son activité.

- *La documentation extérieure reçue par l'entreprise.*

Dans les informations formelles externes nous pouvons aussi inclure les normes que l'entreprise doit respecter. Celles-ci peuvent imposer des règles fiscales, comptables, sociales, juridiques....que la société doit respecter. Ce sont des règles de droit qui émanent du droit fiscal. Ces informations formelles viennent de l'extérieur et sont réglées selon des règles imposées par la législation, La société est aussi inscrite sous l'ordre des experts comptables, qui instaurent des lois et des règles devant être appliquées par tous les cabinets. C'est donc une profession fortement réglementée. Ces sources d'informations sont donc externes et formalisées puisque elles sont claires, catégoriques et inéluctables. Le cabinet "Leesco" reçoit ainsi de la documentation tous les jours par voie postale ou par internet (mails). Cette documentation peut donc porter sur l'évolution de la réglementation mais aussi sur l'actualité fiscale, comptable... et peut provenir de l'ordre des experts comptables, de bases de données ou de spécialistes extérieurs tel que Francis Lefevre, cabinet de droit-fiscal et social qui sort régulièrement bouquins, revues et brochures. L'entreprise regarde alors les articles qui l'intéresse et qui sont susceptibles d'intéresser ses clients.

La documentation paraît donc être une source d'informations formelles externe importante et primordiale pour la société. Les collaborateurs de la société s'informent quotidiennement afin de pouvoir répondre aux questions et aux demandes de leurs clients. Ainsi, par exemple, Mr Lascault consulte régulièrement le code général des impôts grâce, notamment, au site Légifrance.com "le service public de la diffusion du droit", lui permettant d'avoir un accès à tous les articles de code que l'on souhaite ainsi que sur le site impots.gouv.fr qui diffuse de l'information fiscale emmenant des services fiscaux. Les collaborateurs de la société sont aussi souvent amené à consulter des sites de la sécurité sociale afin de conseiller au mieux leurs clients.

- Presse, Télévision, radio: facteurs de culture générale:

Dans une entreprise, il est important de mettre en confiance ses clients et de leur montrer que l'on maîtrise le travail qu'ils nous ont confié. Dans le cadre du cabinet Leesco, les collaborateurs de l'entreprise doivent donc être en mesure de répondre à toutes les interrogations et demandes de ses clients, et cela du mieux possible. Ces questions peuvent porter sur le domaine fiscal, comptable, juridique, social, économique, la réglementation... Il est donc primordial pour ces collaborateurs qu'ils disposent et d'une bonne culture générale et

qu'ils la développe en permanence afin d'être aussi au courant de l'actualité et des changements qui pourraient avoir une influence sur l'activité de leurs clients. De plus, cette culture générale va servir lors des réunions entre client et expert comptable. En effet, les informations reçues par l'expert comptable vont lui permettre d'aborder avec le client des sujets divers et variés et ainsi de le conseiller, lui donner des avis sur, par exemple, les évolutions de son marché, sur la législation, l'impact de la crise économique sur son activité... Le client attend qu'on l'informe et qu'on le rassure sur la manière dont on perçoit l'évolution de son marché, son environnement afin de pouvoir anticiper les éventuelles difficultés... La culture générale du collaborateur de la société Leesco qui porte pour base un certain nombre d'informations formelles externes, peuvent majoritairement être acquises grâce à l'intervention des médias. Cette culture générale, apportant au collaborateur une connaissance globale du marché de son client, lui permet ainsi d'aider ce client dans la gestion de son activité mais aussi de le conseiller pour mieux qu'il anticipe ses résultats futurs.

- *Contacts professionnels extérieurs:*

De plus, la société Leesco est en contact permanent avec des personnes externes (notaires, avocats, fiscalistes...) et d'autres professionnels qui vont pouvoir apporter des réponses claires et précises aux questions des comptables de la société concernant le droit social, fiscal... Les réseaux de la société ont donc une importance toute particulière dans l'acheminement de l'information jusqu'à l'entreprise. Ces informations externes formalisées permettront ensuite à la société de répondre et de conseiller et d'orienter au mieux ses clients.

2. Sources d'information formelles internes.

- *Base de données de la société:*

Les informations formelles internes provenant et disponibles dans la société concernent tous ce qu'il y a dans leurs bases de données concernant les clients. Ces données portent sur les comptes des entreprises depuis plusieurs exercices, leur chiffre d'affaires des années précédentes, leur solde bancaire, ainsi que toute la partie sociale: bulletins de salaires, déclarations sociales, statuts des salariés et enfin le nombre et le nom des associés de l'entreprise. Celles-ci ont donc été préalablement externes avant d'être traitées par l'entreprise

Audrey Albouy
Joséphine Lascault

et donc de basculer en informations internes. Cette base de données est accessible à l'entreprise qui la réutilisera ensuite lorsqu'elle travaillera sur le dossier du client concerné afin de ré-cerner au mieux ses attentes, sa situation, ses projet, objectifs, difficultés...

- Réunions entre collaborateurs de l'entreprise:

De plus, les experts comptables de l'entreprise, dont Mr Lascault, ont toutes les semaines des réunions avec les chargés de mission de la société pour mettre à jour les difficultés qu'ils peuvent rencontrer sur un dossier, pour parler des projets futurs des clients, des nouveaux clients ou clients potentiels ou encore des évolutions qu'ils peuvent apporter dans leurs méthodes de travail et dans la relation avec le client. La communication interne formelle basée ici sur des réunions programmées, organisées, dans lesquelles les informations circulant sont claires, exhaustives et de source sûres, apportent un chaînon et un intérêt réel à une gestion efficace de l'entreprise.

Ces informations permettront en effet aux collaborateurs d'être au courant de ce qui se passe dans la société et de mettre à jour les faiblesses dans le mode de gestion de la société...

B). Sources informelles: Accès et intérêt:

- **Informations informelles externes:**

- *Des informations informelles circulant lors de réunions avec les clients:*

Les informations informelles externes importantes pour la société Leesco proviennent généralement du client lui-même. Celui-ci peut venir voir l'expert comptable de la société pour, par exemple, lui parler d'un projet. Lors de la conversation, le client transmet alors des informations formelles, chiffrées et exactes (factures, bulletins de salaires...) concernant son entreprise car l'objet de cette réunion est de parler d'un projet. Celui doit donc être clair, organisé et chiffré. Ici, se sont donc des informations formelles externes qui sont transmises de manière orale du client à son conseiller. Mais il existe aussi une réunion importante dans l'année entre le client et son expert comptable. Il s'agit de la remise du bilan annuel du client. L'expert comptable fait ainsi le point sur le dossier, pose des questions sur l'activité de son client, peut-être amené à lui demander comment celle-ci c'est développée...

De fait, la société Leesco peut faire une constat dans les comptes mais c'est le client qui va expliquer à l'expert comptable lors de cette réunion les difficultés qu'il rencontre sur son marché, celles rencontrées pendant l'année, professionnelle et parfois personnelle pouvant influer sur les résultats de son entreprise ou encore parler de ses projets d'avenir. A l'origine, la réunion est donc formelle puisque elle a pour but de renseigner le client sur son bilan d'activité et faire un constat de sa situation financière. Cependant, au fil de la réunion, le client va emmener des informations qu'il va juger secondaires mais qui auront une importance particulière pour l'expert comptable. Ainsi, durant la conversion, celui-ci va pouvoir détecter

les informations transmises par le client pouvant avoir des conséquences pour celui-ci. C'est donc de l'information informelle externe qui est communiquée ici par le client puisque celui-ci n'avait pas, à l'origine, pour objectif de fournir ces informations car il considérait qu'elles ne fessaient pas partie de l'objet de la réunion.

Ce sont donc des informations imprévisibles, qui n'ont pas été "traitées" mais qui apporte à l'expert, si ce n'est une valeur de surprise, au moins le bénéfice de pouvoir juger si ces informations peuvent apporter une explication particulière à la situation du client. Elles livrent donc à Monsieur Lascault, par exemple, un renseignement supplémentaire sur son client, que celui-ci doit aussi prendre en compte pour comprendre son client et ainsi adapter le mieux possible son travail aux attentes de ses clients.'êtres jugées, ou non, utiles

De plus, les entreprises clientes informent et donnent parfois des renseignements à la société concernant les cabinets d'expertises comptables concurrents. Cependant, ces informations sont la plupart du temps transmises par de nouveaux ou futurs clients ayant changé de cabinet. Ils expliquent alors à la société Leesco pourquoi ils ont quitté le cabinet précédent et l'informe ainsi sur les pratiques de ses concurrents. Ces informations portent souvent sur les prix pratiqués par la concurrence, la relation que ces clients entretenaient avec leur ancien expert comptable ou encore sur la qualité du travail fourni par cet ancien cabinet... Notons aussi qu'en dehors de ces informations informelles, la société Leesco ne pratique pas de veille concurrentielle. Ces informations sont donc informelles externes puisque elles proviennent de l'extérieur (le client) et portent sur des sujets qui ne sont pas forcément nécessaire au bon traitement de leur dossier dans le cabinet Leesco.

La société Leesco cherche aussi à se renseigner sur l'environnement dans lequel évolue son client... A priori ces informations peuvent paraître sans valeur et sans lien direct dans le travail de la société mais c'est faux. En effet, Mr Lascault admet vouloir connaître et comprendre la "dimension psychologique de son client", qui a priori n'a pas d'intérêt direct dans le travail de la société mais qui s'avère être importante pour améliorer la relation entre les deux individus. Ainsi il va vouloir savoir si il y a eu des événements récents dans la vie

personnelle de son client (naissance, décès, mariage...) et se renseigner sur son environnement privé et familial.... Il faut savoir s'intéresser au client et pas seulement à son travail et lui parler comme s'il n'était pas qu'un simple client afin que le chef d'entreprise se mette en confiance et que celui-ci se sente à l'aise pour expliquer à son expert comptable quelles sont ses véritables attentes... Mr Lascault souligne ici l'importance des relations humaines dans son travail. Il s'agit de faire comprendre à son client qui éprouve des difficultés familiales ou professionnelles que la société prend bien en compte cette période de sa vie dans leur travail et leur montrer que l'on s'intéresse à eux. En essayant de comprendre ce dont le client a vraiment besoin, ce qu'il est et comment il fonctionne, l'entreprise peut mieux travailler car elles sait les attentes et les exigences de ces clients et connaît ses objectifs. Elle s'adapte donc totalement à ses clients et les informations informationnelles que ces derniers lui apporte permettent à l'entreprise de faire du "sur mesure".

- *Études:*

Les informations informelles externes peuvent aussi se présenter sous formes d'études ayant pour but de répondre à une demande précise du client. Par exemple, si ce dernier veut mettre fin à son exercice et qu'il a besoin de connaître les conséquences que pourrait engendrer la fermeture de son activité, le prix auquel il peut espérer vendre son entreprise, le montant des impôts qu'il devra payer ou encore des informations sur le meilleur circuit à emprunter pour vendre son entreprise..alors il s'adressera à l'expert comptable de son cabinet d'expertise comptable. La société devra donc faire des études en fonction du marché du client pour pouvoir répondre à l'ensemble de ces questions... Dans le cadre d'un achat d'entreprise, l'expert comptable pourra, là aussi, renseigner le futur chef d'entreprise sur la vente des parts sociales, leur prix ou combien les acheter en fonction de leur rentabilité....

• **Informations informelles internes:**

- *Informations informelles échangée pendant la journée :*

Tous les jours, pendant la journée, des collaborateurs de la société se croisent et s'échangent ainsi des informations. Ces informations, souvent très synthétisées, ont pour objet d'informer le récepteur sur de nouveaux éléments pouvant l'intéresser et influencer son travail. Celles-ci ne sont pas formelles car elles ne sont pas réellement "traitées" mais communiquées furtivement et surtout, elles ne sont pas transmises dans un cadre strict et prédefini ou certains collaborateurs de l'entreprise ont été conviés (réunion, congrès...) Celles-ci ne sont fournies que parce que l'individu en possession de l'information et l'individu en besoin de l'information se sont croisés et qu'ainsi l'émetteur en profite pour diffuser son information. Ces informations peuvent être émises dans les couloirs, dehors ou dans la cafétéria mais ne sont jamais émises dans un cadre purement professionnel. Par exemple, elles pourront porter sur un client qui est dans le besoin de céder des parts, sur la présence, ou non, d'un associé, sur sa situation patrimoniale ou son adresse...

- *Contact régulier:*

Les clients sont aussi en contact constant avec les chargés de mission de la société Leesco. Ils peuvent donc appeler la société à n'importe quel moment pour des renseignements ou des demandes supplémentaires. Ces informations concernant par exemple les projets d'un de ses clients, seront ensuite transmises aux experts comptables par voie orale et de man

c) Les limites de ces sources:

Les informations recueillies pour la partie comptable proviennent essentiellement du client. La société a donc besoin de tous les documents comptables de ce client pour pouvoir établir un bilan de son activité ainsi que pour surveiller son compte et l'évolution de son exercice. Dans ce cadre là, le travail de la société étant spécifiquement basé sur le traitement

d'informations, la question ne se pose pas, il est primordial que les collaborateurs de l'entreprise recueillent de l'information même si celle-ci à parfois quelques limites. En effet, il est vrai que certaines sources d'informations telles que les sources fiscales, juridiques ou sociales sont très complexes à étudiées car elles concentrent une multitude d'informations et de données. Il est donc difficile pour les collaborateurs de la société de trouver dans cette variété de sources celles qui seront le plus pertinentes et qui pourront leur fournir une information synthétique, claire et correspondant précisément à leurs attentes. De plus, il faut que cette information soit facile d'accès et rapide à trouver car la société est limitée dans son temps de recherche d'information.

La difficulté principale pour la société Leesco c'est donc de trouver des informations claires et adaptées à ses besoins à ceux des clients. La difficulté, c'est donc de trouver les bases, les sources qui pourront permettent à l'entreprise de comprendre un certain nombre de points, de données, qui étaient alors restées incomprises. Ces points peuvent concerner la fiscalité, le droit... La société se base donc sur des règles intangibles pour les appliquer dans son travail. Ce sont ces bases qui sont les plus importantes car elles permettent aux employés de la société de comprendre la logique du système, comprendre les évolutions en cours et leurs conséquences sur les règles fiscales, sociales...

Le cabinet doit aussi adapter ses recherches d'informations selon les spécificités de chacun de ses clients, selon ses demandes, interrogations... La recherche d'information est donc nécessaire à la société Leesco car celle-ci vend et traite de l'information et du conseil. Cependant, elle fait néanmoins perdre un temps considérable à la société. Elle doit donc savoir gérer au mieux son temps entre le temps passé à fournir un travail réel et le temps passé pour l'information...

CONCLUSION

Pour conclure nous pouvons dire que ces quatre types de source d'information (formelle/informelle et interne/externe) sont primordiale à l'entreprise car elles permettent de récolter de multiples renseignements aussi bien sur les concurrents que sur les consommateurs et même sur l'entreprise. Les entreprises peuvent acquérir ces connaissances grâce à des congrès entre professionnels, des conférences, elles peuvent aussi acquérir de nouvelles compétences grâce à des formations. Après avoir vus les sources les plus classique de l'information nous allons voir les autres types de sources; De plus nous pouvons dire que l'entreprise moderne dispose d'une multitude d'information disponible sous différentes formes, toute la difficulté pour celle-ci est donc de se doter de moyens performants qui lui permettent d'obtenir rapidement et simplement l'information. La récolte de l'information est donc un travail fastidieux qu'il est pourtant nécessaire de faire car il peut être vital pour l'entreprise.

Traiter des données pour les transformer en informations claires, synthétiques et pertinentes pour leurs clients, constitue l'activité principale de la société Leesco. En effet, celle-ci analyse les données envoyées par ses clients (factures...) et par des professionnels extérieurs (cabinets fiscaux, juridiques...) et en tire des informations formelles externes (bilan, comptes de résultat ou évolution de la réglementation...) qui pourront ensuite être communiquées aux clients et utilisées pour les conseiller si leurs finances globales sont en bernes.

Mais les informations formelles internes transmettent dans un cadre strict et prévu (réunions...) et les informations informelles internes, orales et imprévues, aillant toute deux pour but d'informer sur de nouvelles informations entrantes dans la société, on aussi une importance capitale. Le cabinet pourra ensuite juger la pertinence de ces dernières et voir si elles sont capables d'apporter un changement dans l'entreprise.

Le traitement et l'utilisation d'informations sont donc à la base de l'activité du cabinet Leesco. Notons cependant que Mr Lascault admet que le traitement de ces informations et un processus long est fastidieux. En effet, les sources qu'il reçoit sont diverses et variées ce qui implique une recherche longue pour parvenir à trouver l'information pertinente qui sera réellement utile à la société et aux entreprises clientes.

Mais les informations formelles internes transmettent dans un cadre strict et prévu (réunions...) et les informations informelles internes, orales et imprévues, aillant toute deux pour but d'informer sur de nouvelles informations entrantes dans la société, on aussi une importance capitale. Le cabinet pourra ensuite juger la pertinence de ces dernières et voir si elles sont capables d'apporter un changement dans l'entreprise.

BIBLIOGRAPHIE

- + Du rôle des signaux faibles sur la recomposition des processus de la chaîne de valeur, Olivier Mével (2004)
- + Mevel O., Abgrall P. (2009), Management de l'information dans l'organisation : une nouvelle approche de la veille informationnelle fondée sur le captage et le traitement des signaux faibles, *Revue Internationale d'Intelligence Economique*, Vol.1, n°1, Janvier- Juin, pp. 123-138.
- + Les cadres intermédiaires et l'information : modélisation des comportements informationnel de cadres intermédiaires d'une municipalité en transformation, Dominique Maurel
- + Henry Mintzberg : Le management, voyage au centre des organisation, 1989
- + Richard Neustadt : Presidential Power, 1960
- + Robert Reix, Systèmes d'information et management des organisations, Vuibert, 2004
- + JeanLouis Peaucelle, article "systèmes d'informations", encyclopédie de gestion, Editions économique
- + E. Pateyron, article "veille stratégique", encyclopédie de gestion, Editions Economica
- + G.B Davis, JL. Peaucellle, M. Olson et J. Ajenstat, Systèmes d'information pour le management, Editions Economica, 1986
- + <http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=10708>
- + <http://www.doc-etudiant.fr/Communication-qr/Quelles-sont-les-sources-de-linformation-internes-et-externes--13460.html>
- + http://dictionnaire.sensagent.com/Source_tertiaire/fr-fr/
- + <http://www.agentintelligent.com/>
- + http://www.cterrier.com/cours/communication/90_communication_ecrite.pdf
- + <http://portal.unesco.org/ci/fr/files/15720/...9.pdf>/CHAPITRE-9.pdf

Audrey Albouy
Joséphine Lascault

Audrey Albouy
Joséphine Lascault

Audrey Albouy
Joséphine Lascault

Audrey Albouy
Joséphine Lascault

29