

Laure Bataille, Axel Masseron

3^e édition

À jour de
la réforme

DCG 13

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DSCG 7

MÉMOIRE PROFESSIONNEL

MANUEL + APPLICATIONS

Tout en couleurs!



- Cours complet et fiches méthode
- Flashcards pour réviser
- 100 QCM et 60 exercices progressifs
- Corrigés et ressources complémentaires en ligne

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 Honoré d'Estienne d'Orves de Nice

Membre des commissions et des jurys d'examen de DCG et de DSCG

Axel Masseron

Agrégé d'économie-gestion

Professeur en classes préparatoires à l'expertise comptable au lycée Jean Rostand de Caen

Coreponsable pédagogique du DSCG à l'IAE de Caen

Membre des jurys d'examen du DCG et du DSCG

Des ressources numériques OFFERTES sur



dcg.vuibert.fr

POUR LES ÉTUDIANTS

- Les corrigés des QCM et des exercices
- Les schémas de synthèse pour réviser tous les thèmes de l'épreuve
- Des conseils pour bien préparer l'examen

POUR LES PROFESSEURS

- Des activités de classe supplémentaires
- Les corrigés de toutes les activités
- Des conseils pour apprendre à utiliser le mindmapping

Ces ressources numériques sont accessibles jusqu'à la parution de l'édition suivante.

Couverture: Primo & Primo
Maquette intérieure : Séverine Tanguy
Composition de l'intérieur : PCA

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.

Ce livre ne peut être reproduit ni utilisé à des fins d'entraînement de systèmes d'intelligence artificielle. La fouille de textes et de données est interdite conformément à l'article 4(3) de la Directive (UE) 2019/790.

Dans le cas où le livre comporte des ressources numériques en ligne, ces dernières sont des compléments offerts à l'achat du livre. Par respect du droit d'auteurs, ces ressources sont incensibles, interdites de reproduction et réservées à un usage strictement personnel. Elles sont soumises aux conditions d'utilisation en vigueur (CGU) accessibles sur notre site et peuvent, pour des raisons commerciales, légales, d'évolution technique ou de contenu, être supprimées ou interrompues à tout moment, sans garantie de maintien ou de compensation. Dans le cas où les QR codes et liens hypertextes permettent d'accéder à des sites internet tiers, la responsabilité de Vuibert n'est pas engagée, notamment quant à leur éventuel dysfonctionnement ou à leur indisponibilité d'accès.

© Magnard-Vuibert – mai 2026 – 5, allée de la 2^e DB, 75015 Paris

ISBN : 978-2-311-41452-3

Mode d'emploi	IV
Programme	V
Les épreuves du rapport de stage (DCG) et du mémoire professionnel (DSCG)	1

PARTIE 1 – MAÎTRISER LES OPÉRATIONS DE RECHERCHE ET D'ANALYSE D'INFORMATION

1 Identifier la notion et les besoins d'information	4	☐
2 Répertorier et sélectionner les principales sources documentaires	10	☐
3 Sélectionner les modes d'accès aux sources d'information les mieux adaptés	17	☐
4 Élaborer et présenter une bibliographie ou une sitographie	24	☐
5 Maîtriser et sélectionner un outil de travail collaboratif adapté au contexte	28	☐
6 Assurer une veille informationnelle	36	☐
7 Connaissance scientifique et recherche en sciences de gestion	40	☐
8 Les différentes méthodes de recherche ou d'enquête	50	☐
9 Élaborer et administrer un questionnaire	59	☐
10 Analyser et apprécier les données collectées	67	☐

PARTIE 2 – MAÎTRISER LES PRINCIPES ET OUTILS DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

11 La communication professionnelle et ses enjeux	82	☐
12 Analyser une situation de communication professionnelle	88	☐
13 Les exigences d'un écrit professionnel	98	☐
14 La lettre professionnelle et le CV	105	☐
15 Le courrier électronique	113	☐
16 Les principales fonctionnalités d'un outil de traitement de texte	122	☐
17 Les bonnes pratiques sur les réseaux sociaux	130	☐

PARTIE 3 – PRÉPARER L'ÉPREUVE D'EXAMEN

18 Le choix du sujet, la problématique et le plan (DCG)	142	☐
19 Rédiger la première partie du rapport (DCG)	148	☐
20 Mise en forme du rapport (DCG) et du mémoire (DSCG)	154	☐
21 Les attentes du mémoire professionnel (DSCG)	163	☐
22 La demande d'agrément (DSCG)	174	☐
23 Préparer une intervention orale professionnelle (DCG/DSCG)	182	☐
24 La soutenance orale (DCG/DSCG)	192	☐

MODE D'EMPLOI

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

CHAPITRE 2

Répertoire et sélectionner les principales sources documentaires

A l'issue de ce chapitre,

- 1. vous serez capable de :
- 2. vous serez capable de :
- 3. vous serez capable de :

1. Répertoire les principales sources documentaires

2. Classification en fonction de la source de l'information

3. Les différents types de sources documentaires

Type de source	Exemples
Source primaire	Textes anciens, manuscrits, archives, etc.
Source secondaire	Œuvres de référence, dictionnaires, etc.
Source tertiaire	Encyclopédies, revues de presse, etc.
Source quaternaire	Internet, bases de données, etc.

4. Utilisation d'une ou de plusieurs hypothèses de travail rigoureuses

5. La vérification des hypothèses de recherche

CHAPITRE 3

La prise en compte d'un paradoxe

6. La prise en compte d'un paradoxe

7. La prise en compte d'un paradoxe

8. La prise en compte d'un paradoxe

9. La prise en compte d'un paradoxe

10. La prise en compte d'un paradoxe

Définition pour apprendre les notions clés

Exemple pour illustrer le cours

Schéma ou tableau pour faciliter la mémorisation

! pour souligner des nuances ou des pièges à éviter

SCHÉMA DE SYNTHÈSE pour retenir l'essentiel

DES ACTIVITÉS PROGRESSIVES pour s'entraîner de manière intensive

ACTIVITÉS

QCM

Réponse unique

1. La réponse unique

2. La réponse unique

3. La réponse unique

4. La réponse unique

5. La réponse unique

6. La réponse unique

7. La réponse unique

8. La réponse unique

9. La réponse unique

10. La réponse unique

ACTIVITÉS

EXERCICES

Exercices d'application

1. Exercices d'application

2. Exercices d'application

3. Exercices d'application

4. Exercices d'application

5. Exercices d'application

6. Exercices d'application

7. Exercices d'application

8. Exercices d'application

9. Exercices d'application

10. Exercices d'application

QCM pour tester sa mémoire

Exercices d'application de difficulté progressive pour s'entraîner

Ressource à flasher pour pratiquer et réviser

Programme

Compétences attendues DCG 13	Ouvrage	Compétences attendues DSCG 7
Maîtriser les opérations de recherche et d'analyse d'information (20h)	Partie 1 : Maîtriser les opérations de recherche et d'analyse d'information	Production et soutenance orale d'un mémoire professionnel (25h)
1.1. Rechercher des informations – Identifier ses besoins d'information – Répertorier les principales sources documentaires adaptées au contexte – Évaluer la qualité d'un document et de ses sources – Utiliser un outil de recherche d'informations adapté à son besoin – Sensibiliser à la démarche d'enquête qualitative et/ou quantitative – Sélectionner un outil collaboratif adapté au contexte pour partager la recherche d'information – Construire une bibliographie, une sitographie – Sélectionner et savoir mobiliser un outil collaboratif adapté au contexte pour communiquer	Chapitre 1. Identifier la notion et les besoins d'information Chapitre 2. Répertorier et sélectionner les principales sources documentaires Chapitre 3. Sélectionner les modes d'accès aux sources d'information les mieux adaptés Chapitre 4. Élaborer et présenter une bibliographie ou une sitographie Chapitre 5. Maîtriser et sélectionner un outil de travail collaboratif adapté au contexte	B.2. Communication écrite – Établir une bibliographie – Conduire une réflexion personnelle et éthique sur son travail notamment dans le cadre des utilisations des outils d'IA
1.2. Assurer une veille informationnelle – Mettre en œuvre une veille informationnelle en mobilisant un ou plusieurs outils numériques de veille	Chapitre 6. Assurer une veille informationnelle	
		Initiation à la recherche en sciences de gestion (25h)
	Chapitre 7. Connaissance scientifique et recherche en sciences de gestion Chapitre 8. Les différentes méthodes de recherche ou d'enquête Chapitre 9. Élaborer et administrer un questionnaire Chapitre 10. Analyser et apprécier les données collectées	A.1. Introduction générale à la recherche en sciences de gestion – Comprendre ce qu'est la science, une recherche scientifique et une connaissance scientifique dans les domaines couverts par le programme du DSCG A.2. Démarche ou processus de recherche – Identifier les différentes phases d'un processus de recherche A.3. Méthodologie de la recherche – Identifier les méthodes utilisables dans la résolution de la problématique pour collecter et traiter les données – Identifier les limites et les avantages de la méthodologie choisie
Maîtriser les principes et outils de la communication professionnelle (40h)	Partie 2 : Maîtriser les principes et outils de la communication professionnelle	Production et soutenance orale d'un mémoire professionnel (25h)
2.1. Comprendre les enjeux de la communication professionnelle – Comprendre la signification et l'importance d'une communication professionnelle réussie pour une organisation – Présenter et analyser une situation de communication	Chapitre 11. La communication professionnelle et ses enjeux Chapitre 12. Analyser une situation de communication professionnelle	

2.2. Maîtriser les outils de la communication professionnelle 2.2.1. La communication écrite professionnelle (fond et forme) – Produire une lettre ou un courriel pour candidater à un stage/emploi – Produire un rapport de stage à l'aide de l'outil numérique et dans le respect des règles et bonnes pratiques professionnelles. – Communiquer sur un réseau social professionnel en respectant les règles et bonnes pratiques professionnelles	Chapitre 13. Les exigences d'un écrit professionnel Chapitre 14. La lettre professionnelle et le curriculum vitae (CV) Chapitre 15. Le courrier électronique Chapitre 16. Les principales fonctionnalités d'un outil de traitement de texte Chapitre 17. Les bonnes pratiques sur les réseaux sociaux	B.2. Communication écrite – Structurer son argumentation en faisant apparaître un fil conducteur et en mobilisant les sources documentaires sélectionnées – Rédiger et présenter un document écrit de façon à le rendre compréhensible et accessible par le lecteur – Conduire une réflexion personnelle et éthique sur son travail notamment dans le cadre des utilisations des outils d'IA
Le stage / l'activité professionnelle (8 semaines minimum)	Partie 3 : Préparer l'épreuve d'examen	Production et soutenance orale d'un mémoire professionnel (25h)
À l'issue du stage, le candidat doit produire un rapport de 40 pages maximum comprenant trois parties distinctes : 1. Présentation de l'organisation et des missions (6 pages maximum) 2. Présentation et analyse d'une situation de communication professionnelle (4 pages maximum). 3. Une partie structurée de 20 à 30 pages au maximum (hors annexes et bibliographie) développant un sujet directement en rapport avec au moins une UE du DCG et les observations et/ou tâches effectuées par le stagiaire	Chapitre 18. Le choix du sujet, la problématique et le plan (DCG) Chapitre 19. Rédiger la première partie du rapport (DCG) Chapitre 20. Mise en forme du rapport (DCG) et du mémoire (DSCG) Chapitre 21. Les attentes du mémoire professionnel (DSCG) Chapitre 22. La demande d'agrément (DSCG)	B.1. Élaboration du mémoire – Formuler une problématique en lien avec l'expérience professionnelle du candidat – Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique les informations pertinentes pour le sujet et la problématique traités – Mobiliser les outils méthodologiques pertinents pour résoudre la problématique – Présenter les résultats, les commenter, émettre des recommandations – Savoir identifier les limites et voies de prolongement B.2. Communication écrite – Structurer son argumentation en faisant apparaître un fil conducteur et en mobilisant les sources documentaires sélectionnées – Rédiger et présenter un document écrit de façon à le rendre compréhensible et accessible par le lecteur
2.2.2. La communication orale professionnelle (fond et forme) – Évaluer la qualité et l'efficacité de la communication – Argumenter dans un contexte professionnel – Réaliser une présentation en s'appuyant sur un support numérique – Se présenter dans un contexte professionnel – Adapter sa communication au partenaire et au contexte. – Gérer son temps de parole. – Participer à une communication collaborative – Respecter des règles et bonnes pratiques de communication professionnelle orale	Chapitre 23. Préparer une intervention orale professionnelle (DCG/DSCG) Chapitre 24. La soutenance orale (DCG/DSCG)	B.3. Soutenance orale son mémoire professionnel – Choisir les points clés de sa présentation orale – Mobiliser des outils de communication adaptés – Interagir avec le jury et démontrer la maîtrise du sujet et du travail réalisé (comprendre les questions et capacité à y répondre de manière pertinente)

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, ou d'une activité professionnelle servant de référence, 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 l'analyse d'informations d'une part, et la communication professionnelle écrite et orale d'autre part.

Le stage ou l'activité professionnelle 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 ou d'une expérience professionnelle 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 méthodologie de la recherche en sciences de gestion et à la production et soutenance orale d'un mémoire professionnel. Il est à noter que le programme de cette unité d'enseignement implique comme prérequis la maîtrise des compétences de niveau DCG telles que la recherche d'informations, la veille informationnelle, ainsi que la communication professionnelle écrite et orale. Certains chapitres de ce manuel seront donc communs à ces deux diplômes.

Concernant l'expérience professionnelle utilisée comme support du mémoire de recherche, il est important de choisir un cadre suffisamment intéressant pour trouver un sujet de mémoire professionnel adéquat et développer une démarche de recherche scientifique.

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.

PARTIE 1

MAÎTRISER LES OPÉRATIONS DE RECHERCHE ET D'ANALYSE D'INFORMATION

1 Identifier la notion et les besoins d'information p. 4

I. Les caractéristiques de l'information p. 4

II. Le besoin d'information p. 6

Activités p. 9

2 Répertorier et sélectionner les principales sources documentaires p. 10

I. Répertorier les principales sources
documentaires p. 10

II. Les critères de sélection
d'une source documentaire de qualité p. 11

Activités p. 14 à p. 16

3 Sélectionner les modes d'accès aux sources d'information les mieux adaptés p. 17

I. La gestion documentaire p. 17

II. Les banques de données p. 19

III. Les outils de recherche de l'espace
numérique de travail p. 20

Activités p. 23

4 Élaborer et présenter une bibliographie ou une sitographie p. 24

I. La bibliographie p. 24

II. La sitographie p. 25

Activités p. 27

5 Maîtriser et sélectionner un outil de travail collaboratif adapté au contexte p. 28

- I. La diversité des outils collaboratifs p. 28
- II. Les règles à respecter en cas de partage d'informations p. 31

Activités p. 34 à p. 35

6 Assurer une veille informationnelle p. 36

- I. Objectifs et champ d'application p. 36
- II. Outils numériques p. 36

Activités p. 39

7 Connaissance scientifique et recherche en sciences de gestion p. 40

- I. Le choix d'une méthode de recherche p. 40
- II. L'application de la méthode de recherche choisie p. 43

Activités p. 48 à p. 49

8 Les différentes méthodes de recherche ou d'enquête p. 50

- I. La diversité des notions d'enquête ou méthodes de recherche p. 50
- II. Le déroulement des principales méthodes de recherche p. 52
- III. Les différentes façons de mener des enquêtes p. 54

Activités p. 57 à p. 58

9 Élaborer et administrer un questionnaire p. 59

- I. La préparation du questionnaire p. 59
- II. L'administration du questionnaire p. 63

Activités p. 65 à p. 66

10 Analyser et apprécier les données collectées p. 67

- I. Significativité statistique des résultats p. 67
- II. Le traitement et l'analyse des informations p. 70

Activités p. 73 à p. 75

QCM p. 76

Identifier la notion et les besoins d'information

À l'issue de ce chapitre,

- **vous serez capable :**

- ☐ d'identifier vos besoins d'informations en fonction d'un contexte donné.

- **vous saurez identifier :**

- ☐ la nature et le type des informations recherchées ;
- ☐ un besoin d'information : objectifs, contraintes techniques, financières et temporelles.

I. Les caractéristiques de l'information

A La notion d'information

Afin d'identifier ses besoins d'informations, il faut commencer par définir qu'est-ce qu'une information et en présenter les caractéristiques.

Il n'existe pas une seule et unique information, mais une multitude d'informations très différentes. Il est donc important de savoir la définir, la sélectionner et la traiter afin qu'elle réponde à ses besoins.

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 notions importantes :

- la communication ou transmission ;
- la 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 » ou « information-objet ». 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 », appelée « information-connaissance ».

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

Par exemple, une langue étrangère est un ensemble de signes qui ne deviennent une information que quand on comprend la langue. Il en est de même pour certaines affiches publicitaires qui nécessitent parfois un appel à des connaissances pour les comprendre.

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 ensuite 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 et donc à son besoin d'information.

Le concept d'information est lié aux théories de la communication développées notamment par Shannon et Wiener (voir Chapitre 11). Si l'on se place du côté des théoriciens de la statistique, le terme employé est celui de données (*data* en anglais).

Définition : La **donnée** se définit alors comme un fait connu qui peut être enregistré et qui a une signification implicite. Elle représente une information que le chercheur a décidé de collecter et de retenir afin de la traiter ensuite pour lui donner un sens.

B Les types d'informations

Il existe plusieurs critères permettant de classer les informations les unes par rapport aux autres. Ici, le terme « information » (utilisé en DCG, en lien avec les théories de la communication) ou le terme « données » (utilisé en DSCG, en lien avec les théories de la statistique) sont employés sans distinction majeure entre les deux.

Tableau 1.1 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 / Données primaires ou secondaires
Rôle	• 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

Définitions : La **donnée primaire** est une donnée collectée directement par le chercheur pour répondre à un besoin particulier. La **donnée secondaire** est une donnée collectée antérieurement par un tiers et réutilisée par le chercheur (voir Chapitre 8).

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.

C 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.

Tableau 1.2 Les opérations de traitement de l'information

Opérations	Modalités	Exemples
Lecture des données de base	Prendre connaissance des informations contenues dans un support	• 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 1.3 Les modes de traitement de l'information

Les différents traitements	Contenu	Cas d'utilisation	Caractéristiques
Traitement manuel	Traitement accompli totalement par l'homme	• Travail très simple • Travail facilement exécutable • Travail nécessitant plus de réflexion que de calculs	• 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	• Efficace si adapté et bien paramétré • Coût parfois élevé mais en baisse et compensé par le gain de temps

II. Le besoin d'information

Avant de commencer une recherche d'information, il faut définir précisément son **besoin** : cela nécessite de préciser une problématique, qui est la question à laquelle on souhaite répondre grâce à cette recherche (voir Chapitres 8 et 18).

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.

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

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 concernent le besoin d'informations au sujet 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.

Pour rappel, cette prise en compte du contexte permet de définir la notion de données, qui, sans lui, n'est qu'un signe sans intérêt pour le chercheur.

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 » (voir Chapitre 6).
 - 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.

- 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. Cette sélection et classification des informations permet d'en faire des données ensuite exploitables dans le cadre d'une recherche.

C Les contraintes du besoin d'information

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

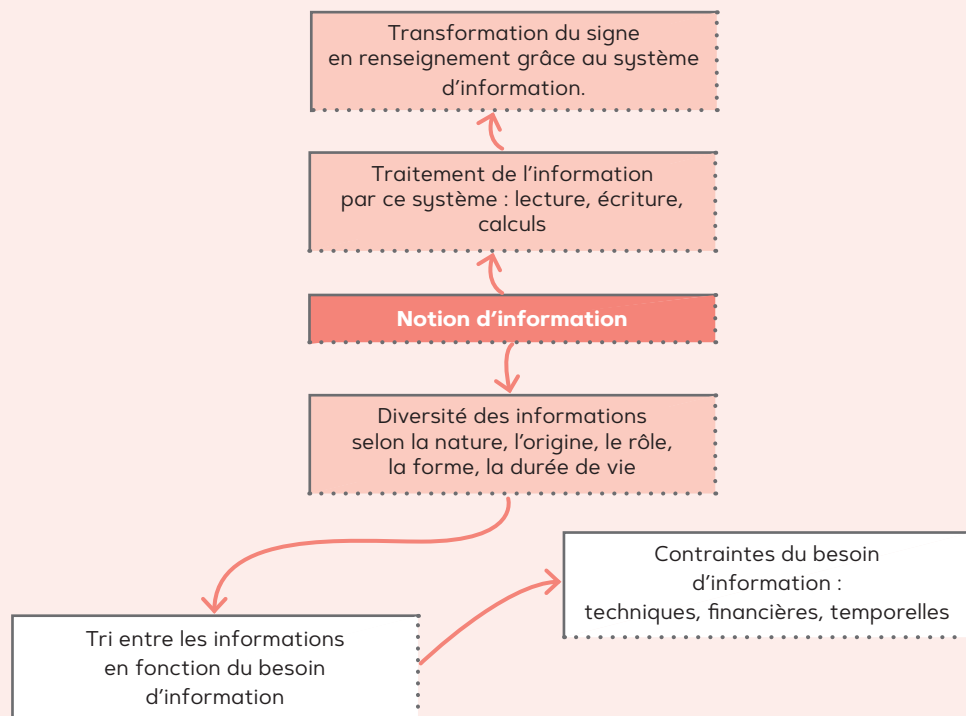
- **Contraintes techniques** : le système d'information permet-il de capter toutes les informations, de les trier et de les classer efficacement ?
- **Contraintes financières** : l'accès à l'information a-t-il un coût ? Ce coût est-il proportionné au besoin ?
- **Contraintes temporelles** : le système 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).

SYNTHÈSE



Faites le point sur les notions clés :

notion d'information (p. 4), renseignement (p. 4), information (p. 5), données (p. 5), données primaires (p. 5), données secondaires (p. 5), traitement de l'information (p. 5), besoin d'information (p. 6).



Réviser avec
les flashcards



www.lienmini.fr/dcg13-001

● EXERCICES ●

1 Les caractéristiques de l'information

✓ **COMPÉTENCE ATTENDUE : Identifier la nature et le type d'informations recherchées.**

Chaïma a choisi comme thème pour son mémoire professionnel « la fidélisation des collaborateurs dans les cabinets d'expertise comptable ». Il est à rendre dans 4 mois.

Elle a commencé à effectuer des recherches sur Internet et a trouvé les éléments suivants :

- un article présentant le turn-over dans les cabinets d'expertise comptable ;
- un tableau de statistiques sans unité de précisée ;
- un texte publié sur un forum sans identification possible de son auteur ;
- une étude statistique disponible après paiement ;
- l'évolution du nombre de salariés dans les cabinets sur les 10 dernières années.

Elle a également récupéré le registre du personnel lui permettant de voir les flux de salariés au sein du cabinet dans lequel elle est apprenante.

Pour finir, elle a décidé de lancer un questionnaire sur les réseaux sociaux pour avoir les avis des salariés en posant une question filtre en début de questionnaire afin de s'assurer que les répondants correspondent bien à des salariés de cabinets d'expertise comptable.

1. Identifiez les informations ou données en les qualifiant.
2. Après avoir identifié le besoin d'information de Chaïma, vérifiez si elle peut utiliser les informations collectées telles quelles.
3. Identifiez les contraintes auxquelles Chaïma est confrontée dans le cadre de son besoin d'information.

2 Type d'informations et besoin d'information au sein de la SAS Pletant

✓ **COMPÉTENCE ATTENDUE : Identifier un besoin d'information, ainsi que la nature et le type d'informations recherchées.**

Vous avez décidé de faire votre stage au sein de la SAS Pletant, société gérant trois magasins de produits divers de consommation non alimentaire situés à Nice et dans ses environs. Vous êtes accueilli(e) au sein du service comptable mais vous comptez passer également quelques jours au sein du service ressources humaines puis du service commercial.

Chaque responsable vous a confié des missions différentes :

- au sein du service comptable : enregistrer des factures, faire du lettrage et relancer certains clients ;
- au sein du service de gestion des ressources humaines : faire une fiche récapitulative des dernières réformes en droit social et actualiser le montant du SMIC ;
- au sein du service commercial : mettre à jour la plaquette de présentation d'une partie des produits suite à une évolution des prix.

Vous avez apprécié ce stage varié et qui vous a permis de mettre en œuvre vos compétences liées à la notion d'information.

1. Identifiez les besoins d'informations que vous avez eus lors de ce stage.
2. Classez les informations récoltées pour répondre à ces différents besoins.
3. Présentez les traitements de l'information effectués.

Répertorier et sélectionner les principales sources documentaires

À l'issue de ce chapitre,

- vous serez capable :
 - de répertorier les principales sources documentaires adaptées au contexte ;
 - d'évaluer la qualité d'un document et de ses sources.
- vous saurez identifier :
 - les caractéristiques des sources d'information et leurs modes d'accès ;
 - les critères de sélection d'une source documentaire de qualité.

I. Répertorier 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. On peut ici reprendre également la distinction entre données primaires et données secondaires (voir Chapitre 1).

Tableau 2.1 Les différentes sources de l'information

Les sources externes (ou secondaires)		
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	- Instituts de sondage - Sociétés d'études de marché - Banques de données spécialisées dans certains domaines d'activité

Les sources internes (ou primaires)	
Types de sources	Exemples
Service commercial	• Statistiques des ventes • Répartition de la clientèle • Rapports faits sur les demandes de clients
Service comptable	• Tableau de financement • Budget prévisionnel
Service des ressources humaines	• Fiches de poste • Statistiques sociales

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, disque dur ou cloud.

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.

II. Les critères de sélection d'une source documentaire de qualité

Face à la multitude d'informations et de sources documentaires, il est essentiel de faire un tri pour ne sélectionner que des sources documentaires de qualité.

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 (voir Chapitre 17).

A Les critères principaux de sélection d'une source documentaire ou d'une information

Plusieurs critères permettent de dire s'il s'agit d'une bonne information : la pertinence, la fiabilité, la rapidité et la disponibilité.

Tableau 2.2 Les critères de sélection d'une source documentaire

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 à la suite de 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.
Actualisation	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 (modalités et délai).	Avoir un classement et une technologie permettant un accès rapide.	Avoir accès aux informations nécessaires pour établir un historique des ventes.

Tous ces critères de sélection d'une source documentaire de qualité s'appliquent aussi bien à l'information elle-même qu'à sa source.

Exemple : La fiabilité de l'information dépend avant tout du sérieux de la source. Cependant, la pertinence est liée directement à l'information elle-même et sa capacité à répondre au besoin du chercheur. Ces critères de sélection peuvent être précisés par des notions complémentaires.

B Les critères complémentaires de sélection d'une source documentaire de qualité

La **traçabilité de l'information** permet de compléter le critère de fiabilité. En effet, afin de s'assurer de la fiabilité d'une information, il est important d'en vérifier la source. Cette traçabilité de l'information permet de remonter à la source d'origine et de laisser de côté les déformations dont elle a pu être l'objet (voir Chapitre 17).

Le **coût** est également un critère pris en compte dans le choix d'une source documentaire. Il fait en effet partie des contraintes qui pèsent sur le besoin d'information (voir Chapitre 1).

Outre ces critères plutôt simples à mettre en œuvre, il est important de tenir compte de la notion de biais.

Définition : Le **biais** est une altération, une déformation de la réalité.

Lors d'une recherche d'informations, il faut veiller à ne pas introduire de biais dans sa collecte. Il existe plusieurs biais à éviter :

- les biais cognitifs : déviation de la pensée logique.

Exemple : La déviation du jugement liée à des effets de mémoires ou à des stéréotypes.

Lors de la rédaction de sa problématique et du choix de ses pistes de recherche, il est important de tenir compte de ces biais cognitifs pour adopter la position la plus objective possible. Le choix de la source d'une information est également important pour s'assurer qu'elle ne contient pas de biais cognitif en fonction de son auteur, par exemple un article de presse dans un magazine dont la direction éditoriale a une orientation politique.

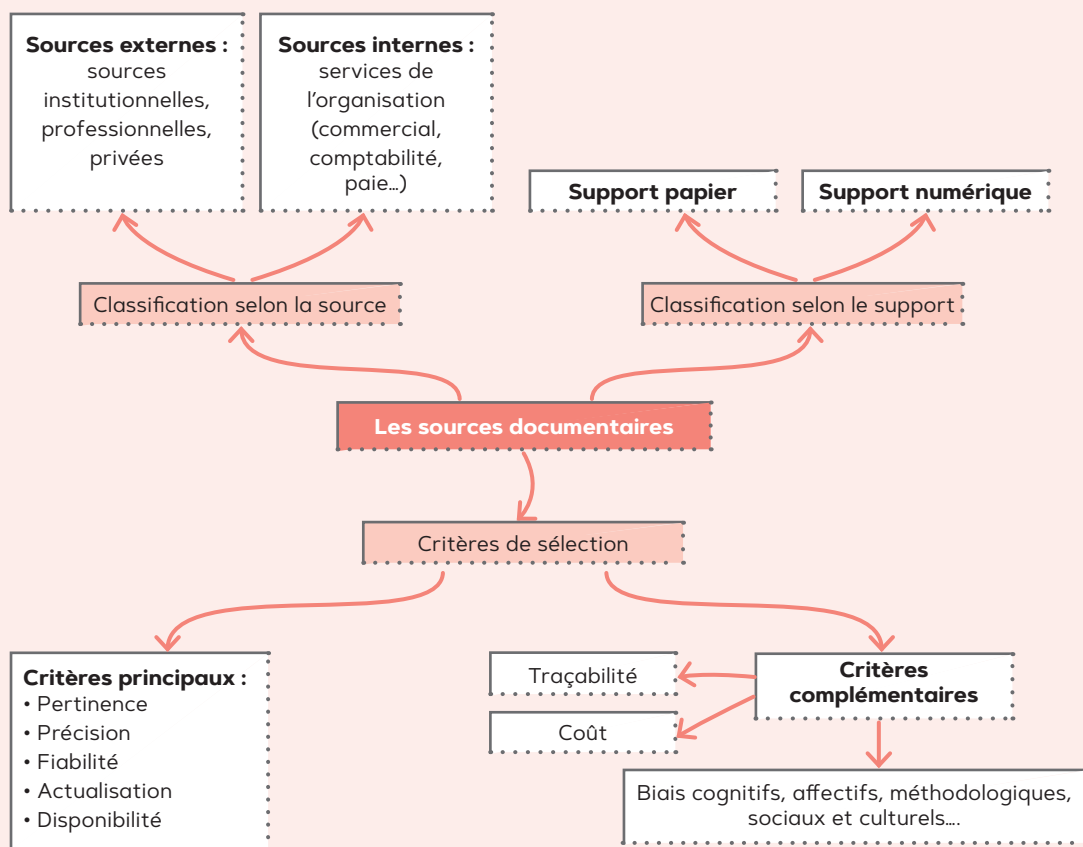
- les biais affectifs : liés aux sentiments ou aux émotions. Le choix du sujet de rapport de stage ou du mémoire professionnel est souvent lié à des sentiments qu'il est important de mettre de côté afin de limiter tout biais dans sa recherche.
- les biais méthodologiques : liés aux erreurs de méthodes utilisées pour recueillir l'information.

Exemple : Une question mal formulée (voir Chapitres 9 et 11).

- les biais sociaux et culturels : liés à notre tissu de relations sociales et culturelles. Afin de les éviter, il est important de varier les sources d'information.

Exemple : Les réseaux sociaux ont pour risque de ne collecter que des informations ayant la même source d'origine ou la même orientation culturelle, biaisant ainsi le jugement (Chapitre 17).

SYNTHÈSE



Faites le point sur les notions clés :
biais (p. 12).



Réviser avec
les flashcards



www.lienmini.fr/dcg13-002

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



✓ **COMPÉTENCE ATTENDUE : Identifier les critères de sélection d'une source documentaire de qualité.**

1. Axel a choisi le sujet de mémoire professionnel 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 500 000 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 800 000, 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 source documentaire de qualité.

2 Recherche documentaire et création d'entreprise



✓ **COMPÉTENCES ATTENDUES : Identifier les caractéristiques d'une source documentaire et les critères de sélection. Évaluer la qualité et la fiabilité d'une source documentaire.**

Être capable d'identifier et d'utiliser un outil de recherche d'informations.

Maîtriser les moteurs de recherche et les méthodes d'analyse en recherche d'information.

Dans le cadre d'un module commun organisé par vos enseignants d'économie, de finance et de droit des sociétés, vous avez à travailler, par groupe de 4 étudiants, sur un projet de création d'entreprise. Ce projet consiste à choisir une activité, effectuer une étude de marché, puis passer par les différentes étapes nécessaires pour créer l'entreprise qui pourra lancer cette activité. Vous aurez à présenter les résultats de votre étude devant un jury composé d'experts-comptables, commissaires aux comptes, banquiers, assureurs et avocats.

La première étape de ce travail consiste à choisir parmi plusieurs idées d'activité émises dans votre groupe. Le choix semble se porter sur l'activité suivante : « Glacier bio et vegan ».

Afin de valider ce choix, vous devez récolter différentes informations sur la législation encadrant cette activité, les fournisseurs potentiels, le matériel et le local nécessaire, et les avis de potentiels consommateurs.

Pour cela, il vous faut :

1. Recenser, en les classant, les différentes sources documentaires à votre disposition.
2. Présenter les outils utilisés en cas de recherche faite sur Internet.
3. Indiquer, parmi les documents proposés dans la base documentaire ci-après, ceux qui semblent correspondre à votre besoin en justifiant vos choix.

BASE DOCUMENTAIRE

Document 1 Résultats d'une recherche documentaire sur Internet

Comment fabriquer de la glace vegan : ingrédients et techniques

Obtenir le crémeux et la gourmandise des glaces traditionnelles sans utiliser de produits animaux, rien de plus facile ! Nos conseils pour réussir votre glace vegan à tous les coups...

Rédigé par Annabelle Kiéma, le 29 juin 2022

Source : www.consoglobe.com

Document 2

VEGGIE'S CORNER
Restaurant, épicerie et glacier vegan artisanal à Besançon

Financé avec succès !
5 001 € sur un objectif de 5 000 €
82 contributions
Campagne terminée le 6 avril 2022

Si vous avez manqué la campagne, découvrez d'autres projets Artisanat & Cuisine en ligne

[TOUS LES PROJETS EN LOUR](#)

Orianne & Alexandre
Besançon Artisanat & Cuisine

Partager Suivre

Projet Contreparties FAQ News 2 Contributions 82 Commentaires 120

Source : ulule.com/veggies-corner-besancon/

Document 3

Glacier - Réglementation

Imprimer Partager

Définition de l'activité

Professionnel qui élabore et vend des glaces, crèmes glacées, sorbets, entremets, ... compose des desserts à l'assiette, réalise des sculptures sur glace hydrique et assure les préparations de base.

Code APE :

10.52Z
Fabrication de glaces et sorbets

Nature de l'activité

- Artisanale
Commerciale si l'entreprise compte plus de 10 salariés (sauf dans le Bas-Rhin, le Haut-Rhin et la Moselle où l'activité demeure artisanale quel que soit le nombre de salariés de l'entreprise à la condition qu'elle n'utilise pas de procédé industriel).
A noter : les artisans-commerçants et les artisans qui créent une société commerciale doivent être inscrits simultanément au RCS et au RM. Dans ce cas, seul le CFE de la chambre de métiers et de l'artisanat est compétent.

Préconisations

Les éléments ci-dessous sont donnés à titre d'information. Malgré le soin apporté à leur rédaction et à leur actualisation, les informations indiquées sur cette fiche ne peuvent en aucune manière engager la responsabilité de Bpifrance. Pour finaliser vos démarches, rapprochez-vous des autorités compétentes.

Dernière mise à jour : 09/06/2022

CFE compétent

Jusqu'au 31 décembre 2022 :

- Activité artisanale : Chambre de métiers et de l'artisanat
- Activité commerciale : Chambre de commerce et d'industrie

Les artisans-commerçants et les artisans qui créent une société commerciale doivent être inscrits simultanément au Registre du commerce et des sociétés et au Registre des métiers et de l'artisanat.

Une question ?

Source : bpifrance-creation.fr

DCG 13

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Tout pour
réussir
le DCG

DSCG 7

MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Manuel + applications

Maîtriser tous les savoirs et les compétences

- Le cours complet, à jour de la réforme 2026
- Des fiches méthode pour comprendre les attentes de l'examen
- Des conseils pour la recherche du stage, l'élaboration du CV et la rédaction de la lettre de motivation
- Mises en situation, notions clés, exemples concrets...

Le + : 24 schémas de synthèse pour réviser efficacement

S'entraîner de manière intensive

- 100 QCM
- 60 exercices progressifs dans l'esprit de la nouvelle épreuve

Le + : 118 flashcards intégrées pour réviser

Des auteurs experts

Laure BATAILLE, agrégée d'économie-gestion, normalienne et titulaire d'un DEA de droit public, professeur de classes préparatoires à l'expertise comptable au lycée Honoré d'Estienne d'Orves à Nice

Axel MASSERON, agrégé d'économie-gestion, titulaire du DCG et du DSCG, professeur en classes préparatoires à l'expertise comptable au lycée Jean Rostand de Caen

De nombreuses ressources offertes sur le site compagnon

 **DCG** *Vuibert*

 Espace ENSEIGNANT

Collection DCG Se préparer à l'examen Vidéos des experts du Lab50 ACTUALITÉS DCG

- les corrigés des QCM et des exercices
- des schémas de synthèse pour réviser efficacement



www.dcg.vuibert.fr

ISBN : 978-2-311-41452-3



9 782311 414523



26 €

Vuibert