

**E.N.S.S.I.B.**  
**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE**  
**DES SCIENCES DE L'INFORMATION**  
**ET DES BIBLIOTHEQUES**

**UNIVERSITE**  
**CLAUDE BERNARD**  
**LYON I**

**DESS**  
**INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE**

**MISE EN PLACE D'UN**  
**CENTRE REGIONAL DE DOCUMENTATION ECONOMIQUE ET IMMOBILIERE**  
**AU CREDIT FONCIER DE FRANCE**  
**DELEGATION REGIONALE DE BRETAGNE**  
**(RENNES)**

**Mémoire de stage présenté par :**

**ANDZAMA Joséphine**

**Sous la direction de :**

**M. Pierre-Henri BIGER**

**Expert Immobilier, Directeur des Financements**  
**et Expertises Immobilières au CFF**  
**Délégation Régionale de Bretagne (Rennes)**

**8, Place du Parlement de Bretagne-BP 224**  
**35004 Rennes cedex**  
**Tel. 99 79 22 23**

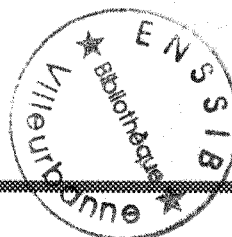
**1995**

2

**E.N.S.S.I.B.**  
**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE**  
**DES SCIENCES DE L'INFORMATION**  
**ET DES BIBLIOTHEQUES**

**UNIVERSITE**  
**CLAUDE BERNARD**  
**LYON I**

**DESS**  
**INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE**



**MISE EN PLACE D'UN**  
**CENTRE REGIONAL DE DOCUMENTATION ECONOMIQUE ET IMMOBILIERE**  
**AU CREDIT FONCIER DE FRANCE**  
**DELEGATION REGIONALE DE BRETAGNE**  
**(RENNES)**

**Mémoire de stage présenté par :**

**ANDZAMA Joséphine**

**Sous la direction de :**

**M. Pierre-Henri BIGER**

**Expert Immobilier, Directeur des Financements**  
**et Expertises Immobilières au CFF**  
**Délégation Régionale de Bretagne (Rennes)**

**8, Place du Parlement de Bretagne-BP 224**  
**35004 Rennes cedex**  
**Tel. 99 79 22 23**

1995

ID ST

2

1995

# **"Mise en place d'un Centre Régional de Documentation Economique et Immobilière au Crédit Foncier de France : Délégation Régionale de Bretagne (Rennes)"**

**ANDZAMA Joséphine.**

## **RESUME**

Dans le contexte économique actuel caractérisé par la crise du secteur immobilier, la Délégation du Crédit Foncier de France à Rennes a besoin, comme outil d'aide à la décision, d'un Centre Régional de Documentation Economique et Immobilière opérationnel. L'analyse de l'existant révèle qu'il faut, pour faciliter la circulation de l'information collectée, définir et mettre en oeuvre des procédures de gestion adéquates. Il conviendra de créer ou choisir des outils adaptés et d'envisager une amélioration de la satisfaction des besoins en information par la conception d'une Base de Données informatisée et le choix d'un logiciel pour la gestion de celle-ci.

## **DESCRIPTEURS**

- Informatique documentaire,
- Analyse fonctionnement,
- cahier charge,
- Gestion,
- Centre documentation,
- Base donnée interne,
- logiciel,
- Crédit Foncier de France.

## **ABSTRACT**

The present economic context is characterised by the crisis in the field of real estate. The Crédit Foncier de France Delegation needs the constitution of an operational Regional Documentation Center in economy and real estate. The analysis of what we have presently showed in order to have a good circulation of collected data, we must define and make use of all appropriate procedures in management. It's advisable to create or select some tools and work for the satisfaction of some needs in peaces of information by building a computerised center of orientation and select a software to control it.

## **KEYWORDS**

- Documentation data processing,
- Operation study,
- Contract specifications,
- Management,
- Documentation center,
- In-house data base,
- software,
- Crédit Foncier de France.

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier M. Kermarrec, Délégué Régional, et son prédécesseur M. Valayer, qui m'ont permis de faire mon stage au Centre Régional de Documentation Economique et Immobilière du Crédit Foncier de France à Rennes.

Je remercie tout particulièrement M. Biger, Directeur des Financements et Expertises Immobilières, et tout le personnel de la Direction des Expertises Immobilières, qui n'ont ménagé aucun effort pour m'offrir des conditions de travail particulièrement agréables.

Mes remerciements vont tour à tour à Mme Razafindramanana-Déan, Analyste Financier, Mme Dubois, Secrétaire du Délégué Régional, M. Quemerais, Responsable des Financements, M. De Geyer, Directeur Départemental des Côtes d'Armor et de l'Ille-et-Vilaine, M. Hénou, Directeur Départemental du Morbihan à Vannes, M. Deschamps, Chef d'Agence à Saint-Brieuc, pour leurs contributions respectives, et à tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à la réalisation de ma mission.

Je remercie ensuite Mme Cozien et M. Le Bras de qui je garde le souvenir d'une collaboration franche et une disponibilité inqualifiable.

Enfin, que mes encadreurs de l'E.N.S.S.I.B. trouvent ici l'expression de ma profonde gratitude.

## AVANT-PROPOS

Notre séjour en terre bretonne et précisément dans les services de la Délégation Régionale du Crédit Foncier de France (CFF) à Rennes, débute par un de ces chaleureux accueils que l'on réserve à des personnes tant attendues ; ici l'on se dit : "Il vaut mieux tard que jamais".

En effet, l'absence de spécialiste en documentation aura été l'une des doléances les plus réitérées des responsables régionaux du CFF, qui oeuvrent depuis un certain temps pour la mise en place d'un Centre Régional de Documentation Economique et Immobilière (CRDEI).

En l'absence du Délégué Régional en mission, le Directeur des Financements et Expertises Immobilières, responsable de notre stage, nous accueille dans la matinée du 06 Juin 1995 à 10 h et procède à notre installation. Il présente rapidement la structure organique de l'institution hôte. La séance s'achève par une visite guidée des différents services localisés au "siège régional", ce qui favorise la rencontre avec entre autres futurs utilisateurs du CRDEI, les principaux responsables régionaux dont les Experts Immobiliers, les Analystes Financiers, les responsables du Groupe des financements, ceux de la Direction Départementale des Côtes d'Armor et de l'Ille-et-Vilaine sise dans les mêmes locaux que le "siège régional", et plus tard le Délégué Régional de retour.

Les uns et les autres font preuve de disponibilité et d'une ouverture de coeur si spontanée que nous saisissons cette première occasion pour sensibiliser davantage ces futurs partenaires sur l'utilité d'un Centre Régional de Documentation bien organisé. Nous procédons même à un début d'identification des besoins.

Cette première semaine s'achève par une consultation rapide du fonds documentaire disponible sur lequel nous reviendrons lors de l'analyse de l'existant. La seconde semaine de stage s'écoule dans les services centraux du CFF à Paris. Les différents services de la Délégation se partagent le reste de notre séjour.

# TABLE DES MATIERES

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCTION .....</b>                                                                                                   | <b>1</b>  |
| <b>1 - LE CFF : PRESENTATION GENERALE .....</b>                                                                             | <b>2</b>  |
| 1.1 - CREATION ET MISSIONS .....                                                                                            | 2         |
| 1.2 - BESOIN DE S'INFORMER ET CREATION DES CENTRES<br>REGIONAUX DE DOCUMENTATION ECONOMIQUE ET IMMOBILIERE<br>(CRDEI) ..... | 2         |
| 1.3 - RATTACHEMENT DES CRDEI A LA DEI - INFLUENCE DE L'IEF .....                                                            | 3         |
| 1.4 - LES CENTRES DE DOCUMENTATION DU SITE CENTRAL .....                                                                    | 3         |
| <b>2 - ANALYSE DE L'EXISTANT .....</b>                                                                                      | <b>6</b>  |
| 2.1 - ANALYSE INTERNE .....                                                                                                 | 6         |
| 2.1.1 - Les moyens .....                                                                                                    | 6         |
| 2.1.1.1 - Budget .....                                                                                                      | 6         |
| 2.1.1.2 - Matériel .....                                                                                                    | 6         |
| 2.1.1.3 - Personnel .....                                                                                                   | 7         |
| 2.1.2 - L'activité .....                                                                                                    | 8         |
| 2.1.2.1 - La servuction .....                                                                                               | 8         |
| 2.1.2.2 - La base arrière .....                                                                                             | 8         |
| 2.1.2.3 - La gamme de services .....                                                                                        | 8         |
| 2.1.3 - La gestion : une double hiérarchie .....                                                                            | 9         |
| 2.2 - ANALYSE EXTERNE : FAIBLESSES ET OPPORTUNITES .....                                                                    | 9         |
| 2.2.1 - L'environnement général .....                                                                                       | 9         |
| 2.2.1.1 - Technique .....                                                                                                   | 9         |
| 2.2.1.2 - Economique .....                                                                                                  | 10        |
| 2.2.1.3 - Géographique .....                                                                                                | 10        |
| 2.2.2 - Environnement fonctionnel .....                                                                                     | 10        |
| 2.2.2.1 - Hiérarchie .....                                                                                                  | 10        |
| 2.2.2.2 - Fournisseurs .....                                                                                                | 10        |
| 2.2.2.3 - Autres pôles de documentation .....                                                                               | 11        |
| 2.3 - ANALYSE DU PUBLIC : SEGMENTATION .....                                                                                | 11        |
| <b>3 - PISTES STRATEGIQUES .....</b>                                                                                        | <b>13</b> |
| 3.1 - MISSIONS, POSITIONNEMENT DU CRDEI ET CIBLAGE .....                                                                    | 13        |
| 3.1.1 - Missions .....                                                                                                      | 13        |
| 3.1.2 - Positionnement et ciblage .....                                                                                     | 13        |
| 3.3 - SCENARIOS .....                                                                                                       | 13        |
| 3.3.1 - Phase commune : mise en place effective du CRDEI .....                                                              | 13        |

|                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.3.1.1 - Les actions .....                                                                                                                 | 13 |
| 3.3.1.2 - Les mérites .....                                                                                                                 | 14 |
| 3.3.1.3 - Les limites .....                                                                                                                 | 15 |
| 3.3.2 - La phase de "régionalisation" de la gestion informatisée du CRDEI<br>: les sous-scénarios.....                                      | 15 |
| 3.3.2.1 - Sous-scénario n° 1 : Développement de l'outil<br>IMOGENE III (Avantages et inconvénients) .....                                   | 16 |
| 3.3.2.2 - Sous-scénario n° 2 : Acquisition d'un logiciel<br>documentaire adapté aux besoins régionaux (Avantages et<br>Inconvénients) ..... | 16 |
| <b>4 - CHOIX DE LA STRATEGIE, PLAN D'ACTION<sup>ET</sup> MISE EN OEUVRE</b> .....                                                           | 17 |
| 4.1 - CHOIX DE LA STRATEGIE ET PLAN D'ACTION .....                                                                                          | 17 |
| 4.1.1- Choix.....                                                                                                                           | 17 |
| 4.1.2- Plan d'action.....                                                                                                                   | 17 |
| 4.1.2.1 - Faire fonctionner le Centre .....                                                                                                 | 17 |
| 4.1.2.2 - Améliorer le rendement du CRDEI .....                                                                                             | 18 |
| 4.1.2.3 - Généraliser la mise en oeuvre des procédures.....                                                                                 | 18 |
| 4.1.2.4 - Mettre en place la BDD régionale .....                                                                                            | 18 |
| 4.1.2.5 - Ouverture solennelle .....                                                                                                        | 18 |
| <b>4.2- MISE EN OEUVRE DE LA PHASE COMMUNE</b> .....                                                                                        | 18 |
| 4.2.1 - La Définition des procédures de gestion du CRDEI.....                                                                               | 18 |
| 4.2.1.1 - Le suivi des abonnements et commandes .....                                                                                       | 18 |
| 4.2.1.2 - Le traitement des fonds documentaires .....                                                                                       | 19 |
| 4.2.1.3 - La saisie sous IMOGENE III des documents généraux .....                                                                           | 23 |
| 4.2.1.4 - La formalisation du prêt.....                                                                                                     | 24 |
| 4.2.1.5 - La recherche de l'information.....                                                                                                | 25 |
| 4.2.1.6 - La création des fichiers "Contacts" et "Partenaires" ....                                                                         | 25 |
| 4.2.1.7 - L'information des usagers.....                                                                                                    | 26 |
| 4.2.2 - Le développement de la gamme de services.....                                                                                       | 26 |
| 4.2.2.1 - Les revues de sommaires .....                                                                                                     | 26 |
| 4.2.2.2 - La Revue de presse régionale .....                                                                                                | 27 |
| 4.2.2.3 - La DSI.....                                                                                                                       | 27 |
| 4.2.3 - Le choix du mobilier et du matériel .....                                                                                           | 27 |
| 4.2.4 - La répartition des tâches .....                                                                                                     | 29 |
| 4.2.4.1 - Les Directions Départementales et Agences commerciales .....                                                                      | 29 |
| 4.2.4.2 - Le Groupe des Financements.....                                                                                                   | 29 |
| 4.2.4.3 - Le Groupe des Analyses Financières et Centralisation<br>des risques.....                                                          | 30 |
| 4.2.4.4 - Le CRDEI ( Au sein de la DEI) .....                                                                                               | 30 |
| 4.2.5 - La rédaction du "Rapport de mise en place" .....                                                                                    | 31 |
| <b>4.3 - EXECUTION DU SOUS-SCENARIO</b> .....                                                                                               | 31 |

|                                                                            |       |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4.3.1 - Les besoins : "Cahier des charges" .....                           | 31    |
| 4.3.1.1 - Structuration .....                                              | 31    |
| 4.3.1.2 - Saisie.....                                                      | 31    |
| 4.3.1.3 - Recherche.....                                                   | 31    |
| 4.3.1.4 - Impression.....                                                  | 32    |
| 4.3.1.5 - Environnement .....                                              | 32    |
| 4.3.1.6 - Gestion des liens .....                                          | 32    |
| 4.3.2 - Offre de logiciels et choix d'un outil pour le CRDEI de Rennes ... | 32    |
| 4.3.3 - Conception de la BDD .....                                         | 32    |
| 4.3.3.1 - Dictionnaire des données .....                                   | 32    |
| 4.3.3.1 - Structure de la BDD et liens .....                               | 40    |
| <b>CONCLUSION</b> .....                                                    | 42    |
| <b>GLOSSAIRE</b> .....                                                     | 43    |
| <b>ANNEXES</b> .....                                                       | 48    |
| ANNEXE I : Le Réseau Commercial du Crédit Foncier de France.....           | I     |
| ANNEXE II : Répartition des nouveaux prêts du CFF de 1961 à 1993 .....     | II    |
| ANNEXE III : Visite des Centres de Documentation du Siège du CCF.....      | III   |
| ANNEXE IV : Gestion du fonds documentaire du CRDEI de Rennes.....          | IX    |
| ANNEXE V : BDD en ligne sur MINITEL .....                                  | XI    |
| ANNEXE VI : Fiche type (conçue par la DEI pour catalogage).....            | XII   |
| ANNEXE VII : Masques de saisie sous Imogène III.....                       | XIII  |
| ANNEXE VIII : Fiches de bulletinage .....                                  | XIV   |
| ANNEXE IX : Fiche de commande .....                                        | XXII  |
| ANNEXE X : Fiche de traitement .....                                       | XXIII |
| ANNEXE XI : Répertoire Général des Thèmes et Mot-clés du CRDEI .....       | XXIV  |
| ANNEXE XII : Liste des anciens thèmes du CRDEI .....                       | XXV   |
| ANNEXE XIII : Liste des Thèmes et Mots-clés de l'IEF .....                 | XXVI  |
| ANNEXE XIV : Fiche de prêt.....                                            | XXVII |
| ANNEXE XV : Fiche de statistiques .....                                    | XXVII |

## INTRODUCTION

Au milieu des années 1990, le secteur économique immobilier ne se porte pas très bien en France. Ceci semble beaucoup plus vrai pour le Crédit Foncier de France (CFF) qui, en plus d'une conjoncture difficile, doit faire face à la concurrence du réseau bancaire, à la suite du remplacement par le Gouvernement, des "prêts aidés à la propriété" (PAP) dont il a le quasi-monopôle de distribution, par le "prêt à taux zéro" banalisé c'est-à-dire dont la distribution est ouverte à tout le réseau bancaire.

Pour se maintenir, le CFF devra prendre des décisions inscrites dans un plan d'action commerciale global dont l'efficacité nécessite l'exploitation préalable et permanente d'une information pertinente et actualisée sur le marché immobilier et l'environnement économique général de chaque site régional.

Notre mission : "Mise en place d'un Centre Régional de Documentation Economique et Immobilière au Crédit Foncier de France : Délégation Régional de Bretagne (Rennes)" est une contribution à la mise en pratique d'une politique documentaire favorable à la circulation de cette information.

Dans le cadre de cette mission, nous analyserons l'existant, c'est-à-dire le fonctionnement du Centre (Analyse Interne), son environnement (Analyse de l'Environnement) et son public (Analyse du public).

Cette approche nous permettra d'une part de ressortir les atouts et les faiblesses du Centre de Documentation, ainsi que les menaces qui pèsent sur lui et les opportunités à saisir, et d'autre part d'identifier les besoins des futurs utilisateurs.

Au vu des résultats obtenus, nous proposerons des pistes stratégiques de mise en place effective, nous décrirons le déroulement de la mise en oeuvre de la stratégie retenue, avant de conclure sur les apports du stage que nous venons d'effectuer.

Pour faciliter l'exploitation du présent rapport par les gestionnaires du CRDEI de Rennes qui ne sont pas forcément des spécialistes, ni en Documentation, ni en Informatique Documentaire, ce document se doit d'être très pragmatique. Cette nécessité motivera le niveau de détail avec lequel nous ferons nos développements.

# 1 - LE CFF : PRESENTATION GENERALE

## 1.1 - CREATION ET MISSIONS

Créé en 1952 sur l'initiative des Pouvoirs publics, pour l'organisation du crédit hypothécaire en France, le CFF a vu ses activités se diversifier progressivement. Il finance les travaux d'HAUSSMANN préfet de la Seine sous le second empire, les collectivités locales à partir de 1860, le logement au moyen des prêts aidés par l'Etat (Prêt Aidé à la Propriété (PAP), Prêt Locatif Aidé (PLA) et Prêt Locatif Intermédiaire (PLI)) après la seconde guerre mondiale, et la navigation maritime. La permanence de ces missions lui confère, dans le cadre de la loi bancaire de 1984, la nature d'une "Institution Financière Spécialisée à double vocation :

- Etablissement de crédit traditionnel soumis à la concurrence des autres établissements financiers pour la commercialisation des prêts immobiliers classiques,
- Relais des Pouvoirs publics, accompagnant la mise en oeuvre de la politique du logement au moyen notamment de la distribution des prêts sociaux soit aux acquéreurs (PAP), soit aux investisseurs (PLA, PLI)"<sup>1</sup>.

## 1.2 - BESOIN DE S'INFORMER ET CREATION DES CENTRES REGIONAUX DE DOCUMENTATION ECONOMIQUE ET IMMOBILIERE (CRDEI)

Pour accomplir ces missions particulières, le CFF, à l'origine, a une structure extrêmement centralisée, avec des Unités de Documentation localisées au siège national à Paris, et quelques Directions Départementales, structures périphériques plus légères. Toutes les décisions importantes en matière de gestion des crédits sont alors prises par le pouvoir central.

Depuis environ une trentaine d'années, la structure s'est développée et le CFF qui emploie aujourd'hui 3500 personnes couvre l'ensemble du territoire français avec 14 Délégations Régionales et 140 points de vente (ANNEXE I).

Parallèlement à l'extension de la structure, une décentralisation progressive du pouvoir de décision au profit des responsables régionaux a accru la responsabilité de ces derniers. Le succès de leurs missions devenues de plus en plus délicates nécessite une bonne maîtrise des marchés immobiliers locaux et des environnements économiques régionaux respectifs.

Par ailleurs, les Inspecteurs Immobiliers, à l'origine, exerçaient leurs activités comme une fonction libérale. Chacun se constituait une documentation personnelle ; les achats se faisaient au coup par coup. Cette documentation disparaissait avec le départ des collaborateurs pour des motifs divers (mise en retraite, affectation, etc.). Petit à petit, l'on s'est rendu compte de l'intérêt de cette documentation qui s'avérait très importante de par sa pertinence et la stabilité des postes occupés par les collègues arrivés en fin de carrière. Le besoin de l'organiser s'est fait sentir et l'idée de mise en place d'une politique documentaire est née, reprise par certains Délégués Régionaux (Rennes, Montpellier, etc.). La suite donnée à cette préoccupation est la création des CRDEI auprès des Délégations Régionales.

<sup>1</sup> - Patrick Fontan, Interview de Patrick Fontan et Bruno Goyat in *Revue de presse [du CID]*, n° 158 du 22 Août 1995.

Aujourd'hui, le lancement et la banalisation par le Gouvernement du "prêt à taux zéro" s'accompagnent de la suppression des PAP dont le CFF avait le quasi-monopôle de distribution et qui représentaient une part importante de son chiffre d'affaires (ANNEXE II) contraint le CFF à affronter la concurrence pour espérer se tailler une part de marché convenable. Plus généralement, il va falloir élaborer un plan d'action commerciale qui définira, entre autres, les produits à proposer, les zones géographiques concernées et les clientèles cibles. Cette ligne stratégique sera définie en tenant compte des déboires du passé, survenus à l'occasion d'un élargissement d'activité, qu'une meilleure information économique et immobilière aurait sans doute permis d'éviter.

### **1.3 - RATTACHEMENT DES CRDEI A LA DEI - INFLUENCE DE L'IEF**

Les Experts Immobiliers, qui au départ dépendent directement de l'Inspection Expertise Foncière (IEF) et exercent presque à domicile et de façon dispersée, sont détenteurs d'une documentation personnelle importante. Vers 1970, sont créés les Centres Régionaux d'Inspection qui deviennent plus tard les Centres des Expertises Immobilières (CEI) et, depuis 1975, les Directions des Expertises Immobilières (DEI). Celles-ci regroupent les Experts dans les Délégations Régionales. Ce regroupement favorise l'exploitation plus ou moins commune des documentations personnelles et justifie le rattachement des CRDEI auprès des DEI qui, par ailleurs, continuent d'entretenir des rapports très étroits avec l'IEF.

### **1.4 - LES CENTRES DE DOCUMENTATION DU SITE CENTRAL**

La seconde semaine de stage s'écoule dans les services centraux du CFF à Paris. Dans cette entreprise cohabitent plusieurs unités documentaires au service d'un "même" public :

- le Centre de Documentation de l'IEF,
- le Centre d'Information et de Documentation (CID),
- la Base Documentaire Interne (BDI).

Notre objectif, dans ses grandes lignes (ANNEXE III-A), est de connaître pendant cette visite leur organisation et leur fonctionnement respectifs, de caractériser la coopération avec les sites régionaux notamment les CRDEI, et de rencontrer des responsables de la documentation et de l'informatique pour des renseignements divers.

Cette visite nous a permis de comprendre l'environnement du CRDEI que nous avons la mission de mettre en place. Notre point de vue a été signifié à la hiérarchie régionale (ANNEXE III-B). Les informations recueillies (ANNEXE III-C) apparaissent dans diverses sections du présent mémoire<sup>1</sup>. La figure 1 présente de façon plus expressive le CRDEI de Rennes dans son contexte documentaire global (Carte Documentaire).

#### **Légende de la Carte Documentaire :**

A : Services Centraux Régionaux (Rennes)  
 B : Services Extérieurs Régionaux  
 C : Réseau Documentaire Régional de Bretagne  
 D : Unités de Documentation du Siège (Paris)

E : Autres Centres Régionaux de  
 Documentation Economique et C  
 Immobilière (CFF)

<sup>1</sup>. - Analyse de l'existant, ANNEXES, etc.

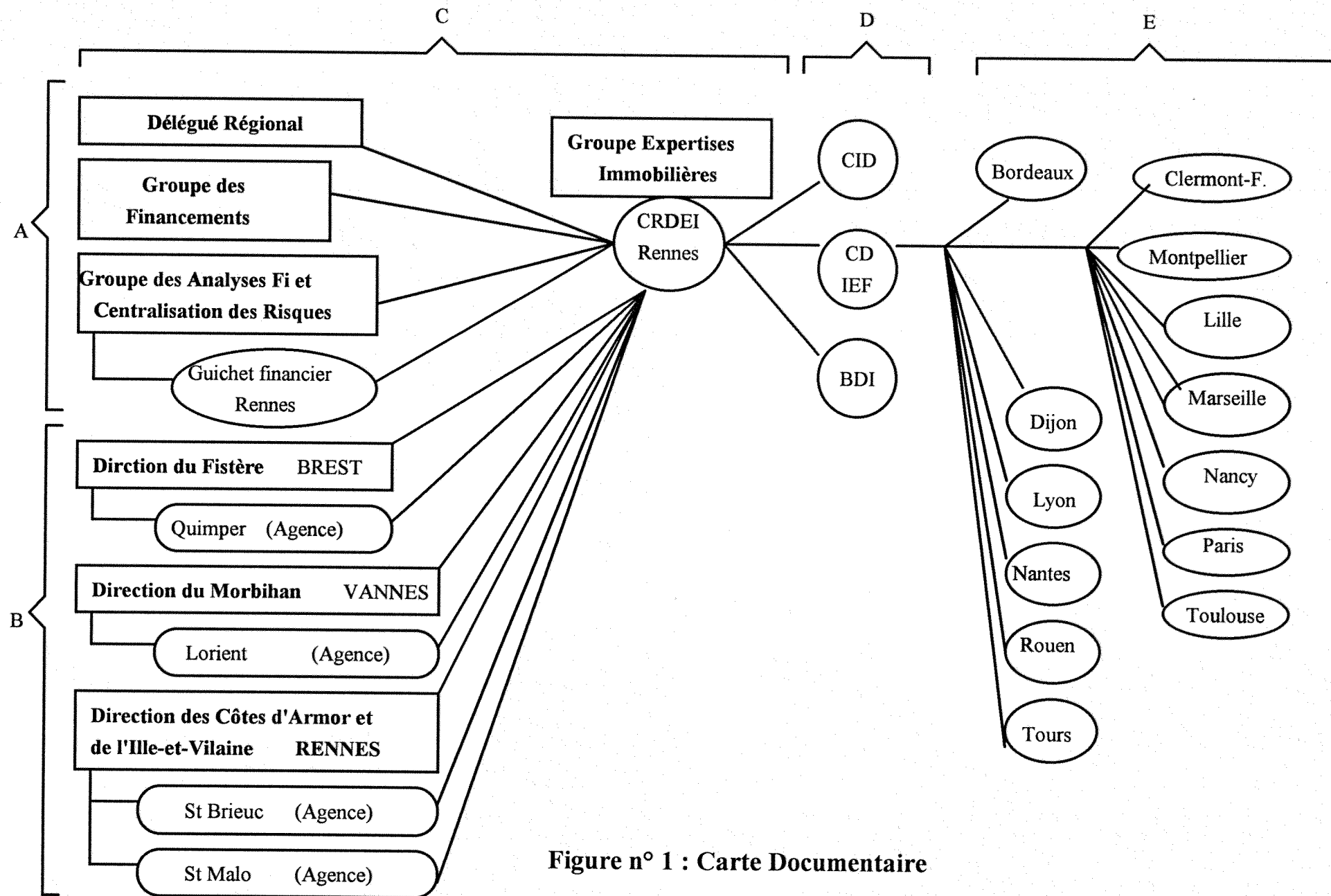
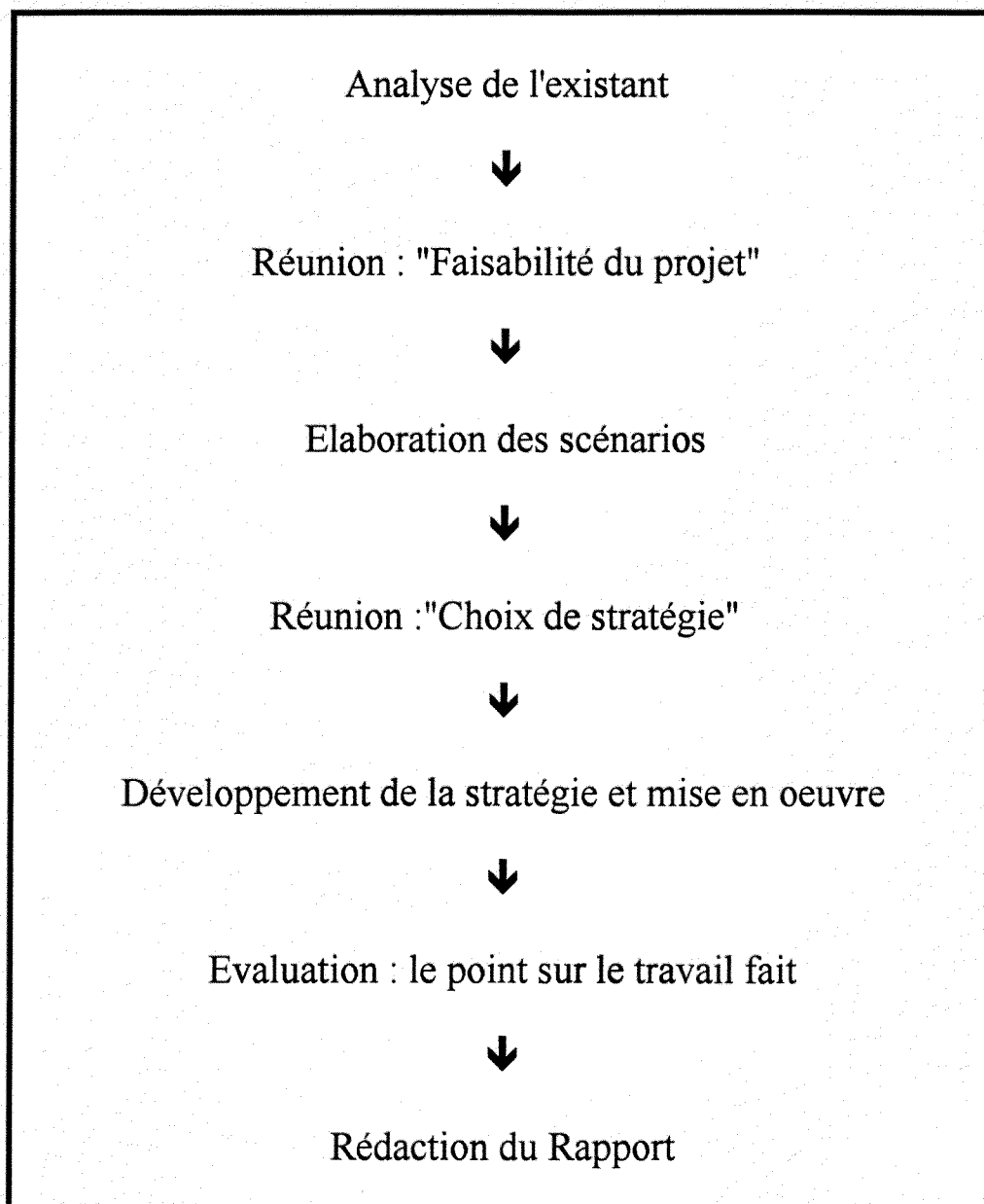


Figure n° 1 : Carte Documentaire

Après cet aperçu général, nous avons défini une méthodologie de travail dont les principales étapes sont présentées dans la figure 2 ci-dessous. Cette méthodologie a été nuancée au cours de l'avancement des travaux.



**Figure 2 : Organigramme simplifié de la méthodologie de travail.**

## 2 - ANALYSE DE L'EXISTANT

La mise en place d'un Centre de Documentation se traduit par une succession de décisions et/ou de choix. "... Avant de prendre des décisions, il faut définir une stratégie, il faut connaître ses objectifs, ses forces, son environnement, autrement dit analyser".<sup>3</sup>

Qui suis-je ? Quels sont les rapports que j'entretiens avec mes partenaires ? Quels sont les attentes de mes usagers ? Pour répondre à ces questions, nous nous sommes entretenus avec les futurs utilisateurs du CRDEI. Pour permettre à ceux-ci de rassembler les éléments de réponse à nos questions, un aperçu des thèmes à aborder (ANNEXE IV) leur a été remis au moment de la prise de rendez-vous.

### 2.1 - ANALYSE INTERNE : ATOUTS ET FAIBLESSES

#### 2.1.1 - Les moyens

A son actif, le CRDEI de Rennes dispose d'atouts certains même si ceux-ci restent insuffisants pour pouvoir lui permettre de fonctionner convenablement.

##### 2.1.1.1 - Budget

Un budget global de documentation est attribué annuellement à l'ensemble de la Délégation par les Services Centraux du CFF. La répartition entre les différentes unités au sein la Délégation est faite par le Délégué Régional, après avis du Directeur des Financements et Expertises Immobilières de qui dépend le CRDEI dont il est l'un des promoteurs. La dotation se chiffre à 51 100 FF en 1994 et 60 195 FF en 1995, soit une légère augmentation de 9,98 %.

Allouée essentiellement aux abonnements à des périodiques spécialisés et régionaux ou locaux, cette dotation ne couvre pas la totalité des dépenses régionales en documentation : sur 77 000 FF sollicités pour l'année 1993 (montant estimé à partir des demandes généralement détaillées, formulées par les différents responsables d'unité), seuls 43 000 FF ont pu être accordés<sup>4</sup>, soit une modeste progression de 2,38 % sur l'année précédente et un taux de non satisfaction de 44,15 % sur des demandes pourtant très importantes.

##### 2.1.1.2 - Matériel

Les ressources matérielles comprennent :

↳ Un fonds documentaire varié composé de :

- monographies (livres, rapports, annuaires, etc.),
- périodiques,
- cartes géographiques,

<sup>3</sup>.- Jean-Michel Salün, Marketing des Bibliothèques et Centres de Documentation, Cercle de la Librairie, c 1992

<sup>4</sup>.- Documentation interne de la Délégation Régionale (Rennes).

- dossiers géographiques et thématiques (coupures de presse régionale ou locale, brochures et autres, regroupés pour fournir une information exhaustive soit sur une localité donnée, soit sur un thème précis).

Cette documentation reste très dispersée sur le site régional car, d'une part, les différentes unités de la Délégation ne sont pas regroupées au siège régional à Rennes (ANNEXE I) et chacun a besoin sur place d'une documentation locale et même générale, et d'autre part, la constitution des documentations de proximité est logiquement favorisée par la spécificité des activités par service et partant, l'usage quasi-exclusif et fréquent d'outils documentaires "réservés" qu'il faut avoir à portée de main.

Cependant, cette pratique vient aussi d'une tradition individualiste courante qui non seulement pousse à conserver l'information pour soi, mais aussi à ne pas aller la chercher chez le voisin. De ce fait, le contrôle de toutes ces documentations échappe totalement au CRDEI.

Enfin, une partie du fonds<sup>5</sup> reste inexploitable et inexploitée : l'utilisateur potentiel n'est informé ni de son existence, ni de son contenu. Aucun document signalétique ou de synthèse n'en fait le point.

↳ Un mobilier très adapté pour la conservation des cartes géographiques, deux armoires pour les dossiers thématiques et géographiques, une étagère pour le classement des monographies et un présentoir des revues.

Ces meubles s'avèrent insuffisants pour le classement des périodiques. Le présentoir des revues n'est pas très adapté à cet usage.

↳ Jusqu'à ce jour, le CRDEI occupe une pièce exiguë et les couloirs de la DEI. Pour son bonheur, un local nouvellement acquis est en cours de réaménagement. Pour le moment, la physionomie du Centre ne peut pas être décrite, l'affectation des pièces devant survenir ultérieurement.

↳ Le Centre partage une photocopieuse et un micro-ordinateur avec les autres personnels de la DEI.

↳ Un outil appelé "IMOGENE III" est une application développée par les Services Informatiques du siège (ISI), pour la gestion commune de la BDD accessible à tout le réseau commercial du CFF par des liaisons de type "TRANSPAC".

↳ Des BDD en ligne sont sur Minitel (ANNEXE V).

### **2.1.1.3 - Personnel**

Le personnel se réduit à trois personnes dont deux Agents de Constatation-(ADC) qui ont d'autres missions relatives à cette qualification (Ex. : une partie du suivi des contentieux) ; ils ne sont pas des spécialistes de la documentation mais, sont volontaires et expérimentés en dépouillement de la presse. La troisième personne est la secrétaire du groupe des Experts.

---

<sup>5</sup>.- Périodiques stockés dans certains services et une partie de la documentation conservée au CRDEI.

## 2.1.2 - L'activité

### 2.1.2.1 - La servuction.

Etant donné la jeunesse du Centre et sa non mise en place effective, la servuction, cette pratique qui consiste à impliquer l'utilisateur dans le processus de production des services destinés à satisfaire ses besoins, se limite à quelques usagers. Ces derniers sont généralement plus ou moins satisfaits. La consultation concerne surtout les cartes et les dossiers thématiques ou géographiques. Notons à ce niveau, pour le déplorer, le reclassement souvent incorrect des articles sortis des chemises pour consultation.

### 2.1.2.2 - La base arrière

A cause de l'absence de spécialiste en Documentation et compte tenu du stade actuel d'avancement du projet de mise en place du Centre, les procédures de gestion du fonds ne sont pas encore définies (acquisition, traitement, prêt, etc.). Il en est de même pour les outils de traitement intellectuel de la documentation (répertoire des thèmes, système d'indexation) qui doivent être adaptés aux besoins régionaux<sup>6</sup>.

Cependant, des dossiers thématiques et géographiques sont constitués par un dépouillement systématique de la presse locale, régionale, et des publications périodiques internes de l'entreprise.

Dans le cadre de la mise en place du CRDEI, ont été effectués :

- le recensement des organismes et personnes susceptibles de fournir au Centre des informations ou des documents,

- une réflexion sur la participation de tous à la confection d'un catalogue bibliographique régional. Une fiche type (ANNEXE VI) a été élaborée, reproduite et distribuée aux différents responsables des services du "siège régional". Ceux-ci devaient cataloguer les ouvrages qu'ils recevaient et transmettre les notices catalographiques au CRDEI. Signalons que l'entreprise n'a pas réellement fonctionné : c'était un travail assez laborieux pour celui qui devait cataloguer et surtout, le traitement réservé à ces notices une fois transmises au CRDEI n'était pas encore clairement établi,

- la conception d'un système d'indexation à partir du modèle du CID évoqué dans le rapport-synthèse de la visite des Centres de Documentation du siège national (ANNEXE III-C).

### 2.1.2.3 - La gamme de services

Elle se compose de :

- ↳ la consultation sur place de l'ensemble du fonds documentaire,

- ↳ des recherches faites dans les dossiers géographiques ou thématiques soit par le personnel du Centre, soit par les utilisateurs eux-mêmes,

<sup>6</sup>. - Le service de documentation de l'IEF a conçu une liste des thèmes dont l'utilisation est proposée à l'ensemble des CRDEI.

- ↳ des renseignements ponctuels du type "Quel est le nom du Président de la Communauté de Communes X ?",
- ↳ la diffusion d'une information spécifique sur instructions hiérarchiques,
- ↳ un service de photocopie mis à la disposition des usagers qui peuvent également recevoir l'information par courrier postal.

### 2.1.3 - La gestion : une double hiérarchie

Le CRDEI bénéficie d'un réel soutien d'une hiérarchie immédiate très motivée et qui perçoit clairement l'impact d'une bonne politique documentaire sur l'efficacité des décisions à prendre dans le cadre d'un plan d'action commerciale adapté au contexte actuel de crise (pour le CFF).

Au dessus de cette hiérarchie, on a les services du siège national à Paris et notamment l'IEF qui, même si elle ne rentre pas dans la ligne hiérarchique directe du CRDEI, reste traditionnellement liée à la DEI et a son mot à dire sur les choix relatifs à sa mise en place. Son point de vue sur la mission qui nous est confiée a été recueilli<sup>7</sup>; il laisse entrevoir l'attitude d'une hiérarchie qui se réserve le droit exclusif de tout concevoir.

## 2.2 - ANALYSE EXTERNE : FAIBLESSES ET OPPORTUNITES

### 2.2.1 - L'environnement général

#### 2.2.1.1 - Technique

Développée par les services informatiques centraux, une application appelée IMOGENE III permet aux CRDEI de rentrer leur documentation dans la BDD commune à tout le réseau commercial. Cependant, cet outil semble avoir été conçu avec beaucoup plus le souci d'accessibilité à l'ensemble de la documentation du réseau que celui d'une gestion rationnelle de Centres multiples. L'inadaptabilité aux besoins réels locaux est évidente. Entre autres insuffisances<sup>8</sup>, nous signalons :

↳ la gestion irrationnelle de l'espace mémoire par la prolifération de doublons : le masque de saisie (ANNEXE VII) comprend un champ "classement", de longueur très réduite, dans lequel on rentre la localisation du document. Cette valeur peut être le nom d'une personne, le numéro d'une armoire, etc. Lorsqu'un CRDEI rentre dans la base un document déjà saisi par un autre utilisateur, cette opération se traduit par une simple modification du lieu de classement dudit document. Cette modification génère une nouvelle fiche identique à la première, à une valeur de champ près. Si par exemple les quatorze CRDEI possèdent tous le même document et en font la saisie, la BDD se retrouve avec quatorze notices pour le même ouvrage : chaque classement différent aura généré une nouvelle notice. IMOGENE III ne gère pas la répétitivité des champs qui déjà sont d'une longueur fixe ;

<sup>7</sup> - Rapport-synthèse sur la visite des Centres de Documentation du siège, ANNEXE III-C

<sup>8</sup> - Le détail sera produit si le choix de la stratégie portera sur cet outil.

↳ le contrôle de la liste des thèmes constitue un frein à la saisie des documents à thèmes spécifiques (régionaux). La mise à jour du répertoire des thèmes ne peut être effectuée qu'à Paris par l'Administrateur de la base ;

↳ la structure de la BDD est inadaptée. Celle-ci est monofichier. Un fichier unique est loin de correspondre aux attentes en région où l'on a besoin d'informations factuelles en plus des références bibliographiques ;

↳ si les critères de recherche peuvent être "combinés", cette opération est conditionnée par le logiciel qui gère uniquement la combinaison des champs présents sur le masque d'interrogation avec l'opérateur booléen "ET".

↳ l'outil ne permet pas l'édition des catalogues qui sont pourtant indispensables à l'information des utilisateurs et, partant, pour la promotion du Centre. De même, la sortie des résultats de recherche consiste à faire une impression des écrans successifs, sachant qu'une notice est restituée sur deux écrans et qu'il n'est pas possible d'avoir plus de deux écrans par page. Par ailleurs, les notices assez touffues sont restituées telles qu'elles figurent dans la base ;

↳ cette BDD est une base "fourre-tout". A côté d'une information de portée nationale, on retrouve celle strictement locale ne pouvant intéresser que les usagers des Délégations dans lesquelles elle a été rentrée dans la base. Pour ce type de document, l'on en est à se demander où est l'intérêt de les mettre en commun à l'échelle nationale.

### **2.2.1.2 - Economique**

Une mauvaise santé du secteur immobilier, marquée par le provisionnement accru des créances de plus en plus douteuses d'une part, et d'autre part l'augmentation de la concurrence du réseau bancaire due à la substitution du "prêt à taux zéro" aux PAP, appellent à une gestion austère. Tel est le contexte économique dans lequel se situe le CRDEI.

### **2.2.1.3 - Géographique**

Autant le CRDEI ne trouve pas d'intérêt réel à partager sa documentation locale avec les autres Délégations, autant il lui paraît indispensable de réunir toute l'information susceptible intéresser tous les services de sa propre région.

## **2.2.2 - Environnement fonctionnel**

### **2.2.2.1 - Hiérarchie**

Comme nous l'avons signalé plus haut, la hiérarchie immédiate est très motivée. Cependant, l'on remarque une forte centralisation du pouvoir de décision au niveau du siège (dans le domaine qui nous concerne).

### **2.2.2.2 - Fournisseurs**

Les rapports avec les fournisseurs d'information sont positifs. Le personnel de la Délégation entretient des contacts dont il reçoit une quantité non négligeable d'informations.

Par ailleurs une bonne partie du fonds documentaire est constituée des publications internes du CFF.

#### ***2.2.2.3 - Autres pôles de documentation***

La collaboration du CRDEI avec les autres Centres de Documentation<sup>9</sup> du réseau s'inscrit plutôt dans le cadre de la complémentarité et non de la concurrence.

### **2.3 - ANALYSE DU PUBLIC : SEGMENTATION**

L'enquête menée auprès des utilisateurs nous a permis d'établir une segmentation du public en fonction de certains critères (Tableau 1)

Compte tenu des moyens, de l'environnement technique, économique et géographique, quelles sont les actions envisageables pour permettre au CRDEI de Rennes de fonctionner dans un premier temps et dans un second temps, d'accroître la satisfaction des besoins de ses utilisateurs dispersés sur le site régional ?

---

<sup>9</sup>. voir Carte Documentaire (Figure 1).

**Tableau n° 1 : Les segments d'usagers**

Doc=Documentation éco = économique    fi = financière    Immo = Immobiliers    info = information    jurid = juridique

| <b>Segments</b>                          | <b>Usagers internes Services Centraux Régionaux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Usagers internes des Services extérieurs de la Délégation</b>                                                                                                                          | <b>Usagers du Réseau commercial (en dehors de la Délégation)</b>                                                                    | <b>Chercheurs concurrents et autres</b>                                                                                                                  |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Critères</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |
| <b>sociologiques</b>                     | Spécialistes de l'immobilier, des finances, du crédit et du droit (A)                                                                                                                                                                                                                                                                      | Commerciaux (B)                                                                                                                                                                           | toutes classes confondues (A) et (B)                                                                                                |                                                                                                                                                          |
| <b>type d'information demandé</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- info immobilière, fi, éco. et jurid.</li> <li>- renseignements sur : Personnalités (image), notaires, Promoteurs et Agents Immo., Centre de Doc,</li> <li>- Diffusion Sélective de l'Info (DSI),</li> <li>- Revues sommaires périodiques,</li> <li>- outils de gestion cartographique.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- études de marché,</li> <li>- documentation sur la concurrence,</li> <li>- info. économique,</li> <li>- statistiques d'activité.</li> </ul>       | - information générale pouvant être obtenue à partir d'un autre service du CFF ( <u>Ex.</u> : carte du réseau commercial national). | - informations diverses (sur les barèmes, les produits, le fonctionnement du CFF, etc.)                                                                  |
| <b>relais</b>                            | DfEI, Experts Immo., Analyste fi. Responsable CIP, Informaticien, standardiste.                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direct. Départementaux</li> <li>- Chefs d'Agences com.</li> <li>- Responsable guichet fi.</li> </ul>                                             | Responsables des CRDEI                                                                                                              | -                                                                                                                                                        |
| <b>caractéristiques comportementales</b> | information ponctuelle, quelque fois différée.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | information ponctuelle, quelque fois différé                                                                                                                                              | -                                                                                                                                   | -                                                                                                                                                        |
| <b>contrat (Droits et devoirs)</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Libre accès à toute la doc.</li> <li>- Production de documents internes<sup>10</sup>,</li> <li>- Dépouillement de la presse et recommandation d'articles au RDEI.</li> </ul>                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- libre accès à toute la doc.</li> <li>- transmission de la presse locale au CRDEI pour dépouillement et intégration dans le fonds doc.</li> </ul> | -                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- accès limité pour les concurrents (voire non autorisé)</li> <li>- accès contrôlé pour les chercheurs</li> </ul> |
| <b>public réel ou potentiel</b>          | cible pas totalement atteinte                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | public potentiel                                                                                                                                                                          | public occasionnel                                                                                                                  | public occasionnel                                                                                                                                       |

<sup>10</sup>.- Contribution définie par le Service d'Organisation Générale du CFF dans sa note du 17 Juin 1994.

## 3 - PISTES STRATEGIQUES

### 3 1 - MISSIONS, POSITIONNEMENT DU CRDEI ET CIBLAGE

#### 3.1.1 - Missions

Le CRDEI de Rennes se doit d'être un outil d'aide à la décision dans l'action commerciale régionale du CFF. Pour ce faire, il doit entre autres renforcer la connaissance de l'environnement économique et des marchés immobiliers, faciliter la gestion des relations publiques et permettre de mieux relier les actions des différentes unités de la Délégation.

Ces objectifs doivent se traduire par la collecte et la mise à disposition d'une information économique, financière, juridique et immobilière, la connaissance des autres sources de documentation internes ou externes au CFF et la gestion d'un fichier des partenaires régionaux qui peuvent être :

- des "leaders d'opinion" pouvant être sollicités dans le plan d'action commerciale,
  - des "éléments moteurs de l'économie locale" ( hommes politiques, chefs d'entreprises, promoteurs, etc.),
- par leurs fonctions, des sources de documentation générale ou ponctuelle,
- des sources d'information sur l'évolution des marchés.

#### 3.1.2 - Positionnement et ciblage

Les missions assignées au CRDEI de Rennes lui confèrent le rôle de fournisseur privilégié de l'information stratégique à l'ensemble des unités de la Délégation Régionale de Bretagne.

A ce titre, une politique excluant certains usagers du réseau commercial régional serait irréaliste. Le CRDEI concentrera donc tous ses efforts sur la satisfaction des besoins à la fois des collaborateurs des Services Centraux Régionaux et ceux des unités périphériques.

### 3.3 - SCENARIOS

Deux stratégies nous paraissent envisageables. Elles sont constituées d'une phase commune de mise en place effective du CRDEI et des procédures respectives de "régionalisation" de l'informatisation par l'usage d'outils informatiques différents.

#### 3.3.1 - Phase commune : mise en place effective du CRDEI

##### 3.3.1.1 - Les actions

↳ Définition des procédures de gestion :

- systématisation du contrôle des abonnements (bulletinage) et commandes,
- traitement des fonds documentaires existants<sup>10</sup> (tri, enregistrement, indexation, cotation, classement),
- saisie sous IMOGENE III de toute documentation d'intérêt national,
- formalisation du prêt,
- recherche de l'information,
- création d'un fichier informatisé de gestion des "CONTACTS"<sup>11</sup> au moyen du gestionnaire de répertoires disponible dans les accessoires de WINDOWS ;

↳ développement de la gamme de services :

- les revues des sommaires,
- la revue de presse régionale,
- la DSI,
- poursuite du dépouillement de la presse et de l'envoi d'articles spécifiques à certains usagers, sur recommandation du DFEI ;

↳ Conception des outils de travail :

- répertoire général des thèmes,
- système d'indexation de l'information,
- fiches de bulletinage,
- fiche de prêt ;

↳ Choix du matériel ;

↳ Information de l'utilisateur ;

↳ Répartition des tâches ;

↳ Rédaction du rapport de mise en place.

### 3.3.1.2 - Les mérites

Cette première phase a le mérite d'apporter au CRDEI la compétence qui lui faisait défaut et dont l'absence a longuement freiné la mise en fonctionnement normal. L'information collectée, traitée, stockée, mise à jour et signalée devient plus accessible.

L'enregistrement sous IMOGENE III de la documentation d'intérêt national uniquement nous semble ce qu'il y a de plus convenable. Il permet le partage d'une information intéressante pour tous.

<sup>10</sup>.- ouvrages, périodiques, dossiers thématiques et géographiques.

<sup>11</sup>Centres de Documentation et autres organismes qui peuvent fournir des documents au CRDEI.

D'autre part, le CRDEI n'a pas pour mission de stocker sur place toute l'information nécessaire à ses usagers, Il doit entretenir un réseau de relations (Centres de Documentation, Organismes publics ou privés, Services du CFF, etc.) auxquels il fera appel pour compléter l'information désirée. Le véritable problème est de savoir où trouver l'information dont on a besoin. Comme début de solution, le fichier des "CONTACTS" sera d'une utilité certaine.

Par ailleurs, l'utilisateur du CRDEI a souvent besoin d'une information factuelle rapide ; il souhaite aussi que les partenaires<sup>12</sup> soient répertoriés dans des fichiers informatiques rapidement consultables. En attendant de disposer d'un outil adéquat, ces informations seront gérées par le même outil que le fichier des "CONTACTS".

### **3.3.1.3 - Les limites**

Bien que permettant une meilleure gestion de l'information stockée par rapport au passé, le mode de fonctionnement mis en oeuvre dans la première phase ne donne pas une satisfaction totale.

↳ Le repérage rapide de l'information purement régionale reste un besoin insatisfait puisque d'une part la gestion de cette information n'est pas informatisée (articles et ouvrages) et, d'autre part, le fichier des "CONTACTS" est composé de notices très simplifiées du fait de la contrainte liée à la taille d'une fiche dans l'accessoire "Répertoire" de WINDOWS ; il faut alors éventuellement compléter l'information en consultant des annuaires, des cartes de visite, etc., à moins de se livrer à la manoeuvre laborieuse de saisie d'un enregistrement sur plusieurs fiches successives (Ex : pour une notice qui concernerait le CID on aurait CID-A, CID-B, etc., pour que ces fiches qui sont triées par ordre alphabétique se suivent, en espérant aussi ne pas rencontrer un "contact" dont le nom s'intercalerait au milieu de la liste).

Par ailleurs, la recherche dans le fichier "CONTACTS" se fera uniquement par le critère enregistré dans la zone "ONGLET" de la notice.

↳ Avec le système de gestion mis en oeuvre, l'alimentation de la BDD régionale à distance n'est pas envisageable, l'accès direct par les collaborateurs, même du site central régional, à l'information gérée par l'outil informatique (fichier "CONTACTS") non plus. Cette situation limite la "servuction".

↳ Par ailleurs, il n'est pas possible d'obtenir par exemple, à partir d'une notice identifiant un Promoteur Immobilier donné, la liste de tous ses programmes ; ce que pourrait rendre possible un logiciel documentaire de gestion d'une BDD multifichiers, avec des liens.

Partant, le souci d'intégrer toutes les données souvent recherchées dans un ensemble que l'on peut facilement consulter nous a amenés à proposer dans l'un et l'autre sous-scénarios, la conception d'une BDD multifichiers gérée par un outil informatique performant.

### **3.3.2 - La phase de "régionalisation" de la gestion informatisée du CRDEI : les sous-scénarios**

La formulation de ces deux scénarios repose essentiellement sur les moyens dont dispose le CFF et les besoins réels des services régionaux.

<sup>12</sup>. - Personnes avec lesquelles il entretient des rapports professionnels (Personnalités, Notaires, Agents et Promoteurs Immobiliers, etc.).

En plus de la démonstration que nous avons eue pendant la visite des Centres de Documentation du siège à Paris, nous avons utilisé IMOGENE III pour rentrer dans la BDD commune des documents divers. Ceci nous a permis de mieux comprendre son fonctionnement. Nous avons aussi effectué des interrogations en utilisant divers critères de recherche.

### **3.3.2.1 - Sous-scénario n° 1 : Développement de l'outil IMOGENE III (Avantages et inconvénients)**

Il s'agit de demander aux Services Centraux, par voie hiérarchique, d'ordonner l'adaptation de l'outil IMOGENE III aux besoins régionaux en information. Pour ce faire, il faudra recenser de façon très exhaustive les limites de IMOGENE III en les accompagnant d'une définition claire des développements nécessaires (Cahier des charges).

#### **↳ Avantages :**

- l'outil développé "pourrait" convenir aux besoins des CRDEI, notamment si l'on décentralise la gestion de la base de données (Ex. possibilité de création de nouveaux fichiers avec des structures appropriées, par les CRDEI),
- cette application est déjà fonctionnelle et permet le partage de données bibliographiques dans l'ensemble du réseau commercial ;

#### **↳ Inconvénients :**

- coûts de développement certains,
- incertitude de pouvoir recenser toutes les insuffisances dont pourrait souffrir les CRDEI,
- coût de transport de l'image très élevé (réseau avec des liaisons de type "TRANSPAC" : calcul du coût du trafic en fonction du volume des données transmises),
- c'est un outil "fait maison",
- en principe, tous les CRDEI doivent être associés pour résoudre le problème de façon harmonieuse bien que non forcément définitive et cette démarche n'est malheureusement pas évidente.

### **3.3.2.2 - Sous-scénario n° 2 : Acquisition d'un logiciel documentaire adapté aux besoins régionaux (Avantages et Inconvénients)**

#### **↳ Avantages :**

- on part des besoins pour choisir un outil qui puisse permettre de les satisfaire (Ex. avoir plusieurs fichiers, disposer d'une information factuelle, assurer la confidentialité de l'information, etc.),

- on acquiert un outil conçu spécialement pour la gestion de Centres de Documentation et qui a fait du chemin,
- on bénéficie des mises à jour si on le désire ;

↳ Inconvénients :

- coût d'acquisition
- formation de l'Administrateur et des Gestionnaires de la base (inconvenient mineur).

## 4 - CHOIX DE LA STRATEGIE, PLAN D'ACTION <sup>ET</sup> MISE EN <sub>x</sub> OEUVRE

### 4.1 - CHOIX DE LA STRATEGIE ET PLAN D'ACTION

#### 4.1.1- Choix

Le CRDEI de Rennes a besoin d'un outil de gestion documentaire souple. Le choix de la hiérarchie a par conséquent porté sur le sous-scénario n° 2 qui offre la possibilité de disposer d'un outil garantissant dans l'immédiat une interface utilisateur conviviale caractérisée par la souplesse de manipulation des données (création, mise à jour et exploitation). Ce contexte est plus favorable à la gestion d'une documentation locale.

Dès lors que la stratégie de mise en place du CRDEI est connue, il faut en définir le déroulement dans le temps.

#### 4.1 2- Plan d'action

##### 4.1.2.1 - *Faire fonctionner le Centre* (Août-Septembre)

- ↳ décrire toutes les procédures de gestion impliquées dans la chaîne documentaire,
- ↳ élaborer les outils nécessaires (listes d'autorité, système d'indexation, fiches diverses),
- ↳ choisir un mobilier et des fournitures adéquats,
- ↳ définir de nouveaux produits répondant aux besoins recensés lors de l'analyse du public,
- ↳ mettre en oeuvre les procédures (en se limitant d'abord au fonds documentaire conservé au sein du CRDEI),

- ↳ répartir les tâches en définissant les contributions respectives de toutes les unités de la Délégation Régionale au fonctionnement de CRDEI.

#### **4.1.2.2 - Améliorer le rendement du CRDEI** (travaux préparatoires : Août-Septembre)

- ↳ rédiger un cahier des charges,
- ↳ choisir un outil de gestion informatisée du Centre et en demander l'acquisition,
- ↳ concevoir la BDD régionale ;
- ↳ rédiger le rapport de stage.

#### **4.1.2.3 - Généraliser la mise en oeuvre des procédures** (Octobre et suivants)<sup>13</sup>

- ↳ étendre le traitement du fonds aux documentations de proximité, dans la chronologie proposée dans la répartition des tâches ;
- ↳ systématiser les contributions de l'ensemble des collaborateurs à l'activité du Centre.

#### **4.1.2.4 - Mettre en place la BDD régionale** (Une fois le logiciel acquis)

- ↳ former le personnel sur l'administration, la gestion et l'utilisation de la base (formation assurée par le fournisseur du logiciel) ;
- ↳ créer la base.

#### **4.1.2.5 - Ouverture solennelle** (une fois le Centre prêt)

La mise en exécution du plan d'action sus-présenté s'articule autour des deux phases composant la stratégie adoptée : la phase commune et la phase de "régionalisation de la gestion informatisée du CRDEI".

## **4.2- MISE EN OEUVRE DE LA PHASE COMMUNE**

### **4.2.1 - La Définition des procédures de gestion du CRDEI**

#### **4.2.1.1 - Le suivi des abonnements et commandes**

↳ Le bulletinage consiste à pointer sur des fiches adaptées (ANNEXE VIII) tous les fascicules des périodiques reçus. Ces fiches que nous avons conçues en tenant compte de la périodicité des titres en stock permettent d'avoir une vue d'ensemble sur l'existant et de

<sup>13</sup>. - Calendrier dépendant des délais d'occupation des nouveaux locaux en cours de réfection;

contrôler les livraisons. Elles permettent aussi de renseigner très rapidement sur l'existence et la localisation d'un titre ou d'un fascicule particulier dans le fonds des périodiques.

Lorsque l'on décide de détruire des fascicules jugés trop anciens, les références desdits fascicules sont barrées d'une croix sur la fiche de bulletin. Celle-ci est alors "classée" définitivement ou détruite si tous les fascicules enregistrés sont détruits.

#### ↳ Les commandes

Les commandes de documents (en vue de leur acquisition) adressées au CRDEI seront enregistrées et présentées au Directeur des Financement et Expertises Immobilières (DFEI) pour accord.

Dès lors que cet accord est acquis, une "Fiche de commande" (ANNEXE IX) sera établie pour permettre le suivi de la commande jusqu'à la livraison. Le Centre de Documentation procédera à la vérification de la conformité des documents livrés à ceux commandés.

Certaines unités de la Délégation (Groupe des Financements) font directement des commandes auprès du CID pour bénéficier des tarifs réduits ; le CRDEI veillera à l'intégration de tels documents dans le fonds général.

#### 4.2.1.2 - Le traitement des fonds documentaires

##### ↳ Les périodiques

##### - Tri

Les périodiques stockés au CRDEI ont été triés et classés par ordre alphabétique des titres. Pour chaque titre, les fascicules successifs ont été classés dans un ordre chronologique, à l'exception du numéro le plus récent qui est placé sur un présentoir à revues.

La disposition des derniers numéros sur le présentoir suit l'ordre de classement des périodiques en stock. Des étiquettes marquent l'emplacement de chaque titre.

Il aurait été souhaitable de procéder à un regroupement par thème mais, certaines revues abordent plusieurs thèmes à la fois. Cette option n'a donc pas été retenue.

Par ailleurs, certains éditeurs publient périodiquement plusieurs documents sous des titres différents. Du fait que ces documents sont d'habitude recherchés par le nom de l'éditeur, nous les avons regroupés sous ce dernier.

| <u>Ex.</u> : | <b>Titre de la publication</b> | <b>Publié par</b> | <b>Titre retenu</b>     |
|--------------|--------------------------------|-------------------|-------------------------|
|              | Habitat ancien                 | AUDIAR            | AUDIAR - Habitat ancien |
|              | Bureaux                        | AUDIAR            | AUDIAR - Bureaux        |

- Dépouillement de la presse :

Les périodiques sont dépouillés par le personnel de la DEI (Directeur, Experts immobiliers, Responsable du CRDEI et Agents de Constatation), et par certains responsables des différentes unités de la Délégation qui signifient au CRDEI le traitement à réserver aux articles sélectionnés. Cette recommandation est faite sur une "Fiche de traitement" conçue à cet effet (ANNEXE X).

↳ La gestion du fichier thématique

- Confection du Répertoire Général des Thèmes et mots-clés (ANNEXE XI)

C'est un outil de traitement intellectuel des documents que nous avons élaboré à partir de la liste des thèmes et mots-clés du Centre de Documentation de l'IEF. Il comprend :

- \* un classement principal présentant les thèmes utilisés dans un ordre alphabétique, et les mots-clés correspondants dans un sous-classement alphabétique,
- \* un classement secondaire présentant :
  - . une table d'indexation que nous avons conçue par attribution d'un numéro séquentiel à chaque nouveau thème qui apparaît. Cette table présente les indices par ordre croissant, suivis des thèmes correspondants,
  - . une nomenclature des thèmes qui est la liste alphabétique des thèmes suivis des indices que nous leur avons attribués. C'est l'inverse de la table d'indexation,
  - . un index alphabétique des mots-clés suivi des indices renvoyant aux thèmes sous lesquels ces mots-clés ont été utilisés.

**Dans la pratique nous avons :**

- \* recensé les anciens thèmes utilisés au CRDEI de Rennes (ANNEXE XII),
- \* mis à jour le Répertoire de Thèmes en prenant soin de vérifier si le thème que nous voulions ajouter ne figurent pas déjà sur :
  - . la liste des thèmes de l'IEF (ANNEXE XIII),
  - . la liste des mots-clés .

Dans le premier cas, le thème a purement et simplement été retenu.

Ex. : ARCHITECTURE.

Dans le second cas, il a fallu remonter aux thèmes où ces mots-clés ont été utilisés pour voir s'il y a parenté de sens avec les documents contenus dans le dossier en cours d'indexation. Lorsque cette condition s'est vérifiée, nous avons adopté le thème.

**Ex. : Thème de l'IEF :** PROMOTION IMMOBILIERE

**Mot-clé de l'IEF :** PROMOTEURS

**Ancien Thème du CRDEI :** PROMOTEURS

**Thème adopté par le CRDEI :** PROMOTION IMMOBILIERE

Dans certains cas, le contenu du dossier était si important que nous avons opté pour la fabrication d'un "thème composé" constitué du thème de l'IEF suivi de celui du CRDEI.

**Ex. : Thème de l'IEF :** ECONOMIE REGIONALE

**Mot-clé de l'IEF :** EMPLOI

**Ancien thème du CRDEI :** EMPLOI

**Thème adopté PAR LE CRDEI :** ECONOMIE REGIONALE :  
EMPLOI

Ce travail s'est traduit d'une part par la suppression, la fusion ou l'éclatement de certains thèmes utilisés jusque-là par le CRDEI et, d'autre part, par l'insertion de thèmes purement régionaux dans la liste.

**Ex. : BRETAGNE,**

\* dressé une liste de renvois obligatoires pour permettre à l'utilisateur accoutumé aux anciens thèmes de voir les correspondances dans le système d'indexation révisé.

- Traitement des dossiers thématiques

Il consiste à :

- \* réétiqueter les chemises pour une adaptation de la présentation des dossiers à celle du Répertoire Général des Thèmes (opération en cours d'exécution),
- \* trier et reclasser les articles pour une mise à jour des dossiers et un classement chronologique de l'information dans les chemises appropriées, conformément à la suppression, la fusion, l'éclatement ou l'insertion des thèmes, survenus au moment de la confection du Répertoire,
- \* pour chaque article, mettre en évidence le thème, la date de publication et le titre de la source ; ceci facilite le reclassement après

consultation et évite au personnel de réfléchir à nouveau sur le thème sous lequel le document doit être reclassé ;

### ↳ La mise à jour des dossiers géographiques

Dans les dossiers géographiques, l'information est classée par Département et, dans chaque Département, par grandes villes et communes, et dans chaque commune, par cantons.

Les tâches primordiales sont le tri et la mise à jour pour garantir la fraîcheur de l'information et pour que celle-ci se retrouve toujours à la bonne place (chronologiquement et dans le bon dossier).

### ↳ Le traitement des ouvrages

#### - Indexation

Il s'agit de trouver le thème traité dans l'ouvrage et les mots-clés correspondants.

#### - Elaboration de la cote :

Elle se compose de l'indice séquentiel attribué au thème et d'un numéro d'ordre d'entrée du document dans le fonds documentaire traitant d'un même thème.

| <u>Ex. :</u> | <b>Thème</b> | <b>indice</b> | <b>ouvrage</b> | <b>date d'entrée</b> | <b>cote</b> |
|--------------|--------------|---------------|----------------|----------------------|-------------|
|              | Forêts       | 41            | 1er            | 20/05/95             | 41.1        |
|              |              |               | 2ème           | 20/05/95             | 41.2        |
|              |              |               | 3ème           | 26/06/95             | 41.3        |

Lorsque l'on reçoit, à des moments différents, plusieurs documents traitant du même thème et que l'on désire regrouper, on les cote de la façon suivante :

| <u>Ex. :</u> | <b>Thème</b> | <b>indice</b> | <b>ouvrage</b>   | <b>date d'entrée</b> | <b>cote</b> |
|--------------|--------------|---------------|------------------|----------------------|-------------|
|              | Droit rural  | 20            | 1er<br>(tome 1)  | 12/09/94             | 20.1A       |
|              |              |               | 2ème             | 10/02/95             | 20.2        |
|              |              |               | 3ème<br>(tome 2) | 20/05/95             | 20.1B       |

Ici, on désire regrouper les tomes 1 et 2 d'une publication traitant du Droit rural.

La cote est inscrite sur une étiquette que l'on place au dos du livre et que l'on protège par une bande adhésive transparente. Elle est aussi inscrite sur la page de titre.

Le classement des ouvrages sur les rayons se fait par ordre croissant de cotes.

## ↳ Le traitement des brochures

Les brochures sont indexées comme les ouvrages et optionnellement regroupées dans une boîte d'archives, intégrées dans le fonds d'ouvrages ou insérées dans les dossiers thématiques ou géographiques.

Dans le premier cas, la cote sera composée de l'indice du thème et du numéro d'ordre du document dans la série de brochures traitant du même thème. Dans le second, la cote est élaborée comme celle des livres. Dans le dernier cas, la brochure est traitée comme un article de périodique.

Dans les deux premières options, le classement des brochures se fait par ordre croissant des cotes.

### 4.2.1.3 - La saisie sous IMOGENE III des documents généraux

#### ↳ Principe

Comme l'indique le titre, il s'agit de rentrer dans la base commune au réseau commercial du CFF des documents qui ont une portée générale.

Ex. : le document qui serait titré "Essais nucléaires à Saint Malo"

Bien que concernant la région de Bretagne, ce document revêt un intérêt certain pour toute la France voire au delà. De ce fait, il sera enregistré sous IMOGENE III. Le principe s'applique tant aux ouvrages qu'aux articles de périodiques.

#### ↳ Dérogation

Conscients du fait que l'outil IMOGENE III était incontournable quelle que soit la stratégie adoptée (puisque la documentation susvisée devait être rentrée dans une base partagée par tout le réseau), nous avons sensibilisé certains usagers régionaux à son utilisation, lors des enquêtes sur l'existant. Aujourd'hui, ils savent que cet outil fonctionne, et nous recommandent la saisie d'articles qu'ils expédient au CRDEI. Bien que n'ayant pas une portée générale, certains de ces documents sont rentrés dans la base commune (de moins en moins toutefois), en attendant de disposer de l'outil performant attendu pour la mise en place d'une BDD régionale.

#### ↳ Procédures de saisie et mise à jour

Les procédures de saisie et de mise à jour des enregistrements dans la BDD sont décrites dans le "Manuel de procédure de l'application de gestion documentaire IMOGENE III" qui est un document de référence élaboré par le Centre de Documentation de l'IEF.

La saisie est réalisée à partir d'un "masque" multichamps (ANNEXE VII) dans lequel on rentre la description bibliographique du document à enregistrer.

Au CRDEI de Rennes, on a :

- pour la saisie des articles de périodiques

- Ex. \* le champ "Classement" reçoit la localisation physique de l'article  
**Mr Dupont** (si l'article est rangé dans sa documentation de proximité),  
**TH** (si l'article est classé dans un dossier thématique),  
**GEO** (si l'article est dans un dossier géographique),  
**Revues** (si l'article a été conservé dans le périodique où il a été publié et si cette source est conservée au CRDEI),  
 \* le champ "Numéro d'ordre" prend une valeur alphanumérique

Ex. : **Armoire n° X,**

**l'indice du thème traité dans l'article,**

**le numéro de la localité** (pour les dossiers géographiques) ;

- pour la saisie des ouvrages et des brochures

- \* le champ "Classement" reçoit respectivement comme valeur  
**"Ouvrages"** si livres et brochures sont classés ensemble, sinon, cette valeur sera **"Brochures"** lorsque la saisie concernera une brochure,  
 \* le champ "Numéro d'ordre" reçoit la cote du livre établie lors de l'indexation.

Tout document saisi sous IMOGENE III est marqué d'un trait oblique en haut de la première page (première de couverture dans le cas d'un ouvrage d'une brochure ou d'un périodique), à l'angle gauche. Cette pratique facilite la mise à jour simultanée du fonds documentaire et des BDD : si l'on détruit physiquement un document rentré dans une base informatisée, on doit en principe procéder simultanément au ménage de celle-ci.

#### **4.2.1.4 - La formalisation du prêt**

##### **Le prêt au CRDEI**

Une fiche de prêt (ANNEXE XIV) a été conçue pour permettre au CRDEI de suivre les transferts de documentation et d'élaborer des statistiques.

Il s'agira pour le documentaliste ou l'emprunteur lui-même, d'y porter le nom, le titre du document à emprunter, la date d'emprunt et la signature de l'emprunteur.

Le personnel du CRDEI tiendra un fichier d'emprunt manuel, étant donné le petit nombre de prêts effectués.

Pour le prêt d'ouvrages, cette fiche est créée au moment du traitement de la monographie et placée à l'intérieur de celle-ci. L'emprunteur aura simplement à y porter son nom, la date d'emprunt et sa signature. La fiche sera ensuite placée dans une pochette fantôme qui prendra, sur les rayons, la place du document sorti.

A cause de la spécialisation des utilisateurs, la réglementation du prêt est assez souple quant à la durée et au nombre de documents qu'on peut emprunter simultanément. Il ne nous paraît pas nécessaire de rendre les règles plus rigoureuses : on retiendra 15 jours consécutifs pour la durée de prêt. Une relance se fera simplement par téléphone après constatation d'un retard.

La réservation se fera sans formalisme auprès du personnel du CRDEI.

Au moment de la remise des documents empruntés, la date de retour et la signature du CRDEI seront portées sur la fiche de prêt.

#### ↳ Le prêt entre Centres de Documentation<sup>1</sup>

Pour les demandes d'informations auprès des autres pôles de documentation, une "Fiche de statistiques" (ANNEXE XV) a été créée pour permettre au CRDEI de recenser les transactions. A cet effet, il est souhaitable que ces demandes transitent par le Centre ou que celui-ci en soit systématiquement informé pour qu'il puisse élaborer une statistique significative.

#### **4.2.1.5 - La recherche de l'information**

Selon la question formulée, la recherche de l'information consistera à :

↳ faire le tour des fonds documentaires disponibles pour obtenir :

- les articles publiés sur le sujet (dossiers thématiques, géographiques et revues des sommaires),
- les ouvrages et brochures traitant du thème proposé ;

↳ interroger si nécessaire :

- la BDD commune sous IMOGENE III,
- les BDD en ligne par Minitel,
- le fichier des "CONTACTS",
- le fichier des "PARTENAIRES".

Lorsque la BDD régionale sera créée, la procédure de recherche de l'information sera facile et dynamique : tous les fichiers seront regroupés dans la même base et gérés par le même outil informatique. En plus, les liens définis permettront de naviguer dans la base.

#### **4.2.1.6 - La création des fichiers "Contacts" et "Partenaires"**

La création des fichiers "CONTACTS" et "PARTENAIRES" répond provisoirement au besoin de pouvoir rapidement obtenir des renseignements sur les principaux partenaires du

<sup>1</sup> - Lorsqu'un utilisateur régional sollicite une information détenue par un Centre de Documentation autre que le CRDEI de sa région.

CFF dans la région de Bretagne et d'accéder à l'information détenue par d'autres pôles de documentation. Nous avons choisi les entités à rentrer dans ce fichier : Promoteurs et Agents Immobiliers, Communes, Communautés de Communes, Services, Centres de Documentation et Personnes. Les propriétés à renseigner seront sélectionnées au moment de la création effective, à partir du "Dictionnaire des données"<sup>15</sup> que nous avons développé pour la mise en place future d'une BDD régionale.

#### **4.2.1.7 - L'information des usagers**

Il s'agit de faire la promotion du Centre de Documentation par tous les moyens de communication accessibles :

↳ présentation exhaustive du fonds documentaire par la publication de *catalogues* signalétiques, descriptifs ou analytiques, thématiques ou généraux, périodiquement mis à jour, et des *listes des nouveautés* ;

↳ présentation du Centre, de la composition du fonds (sommairement)<sup>16</sup>, de la manière d'y accéder (recherche de l'information), des services offerts (revue de presse, revues des sommaires, photocopies, etc.), des règles de fonctionnement (durée du prêt, prêt entre Centres de Documentation), etc., au cours des *réunions présidées par la hiérarchie* et des *séances de démonstration*.

Cette entreprise doit être appuyée par l'édition et la diffusion d'un "*Guide de l'utilisateur*" ;

↳ rappel des contributions respectives à l'alimentation du fonds documentaire du CRDEI, conformément aux attributions décrites dans la note du Service de l'Organisation Générale du CFF (S.O.G.) du 17 Juin 1994, intitulée "*Organisation de la fonction Documentation en Délégation Régionale*", et en tenant compte de la répartition des tâches définie dans le présent rapport.

Ce sujet doit faire l'objet d'une note de service ;

↳ informations diverses par *messagerie électronique*, *affiches*, rubrique réservée dans la *Revue de presse régionale* ;

↳ C'est le lieu ici de faire fonctionner les relais qui doivent jouer le rôle d'informateurs et de sensibilisateurs au sein des segments d'usagers auxquels ils appartiennent.

### **4.2.2 - Le développement de la gamme de services**

#### **4.2.2.1 - Les revues de sommaires**

Les revues de sommaires sont constituées au moment du traitement des périodiques par la photocopie systématique et le classement dans des classeurs prévus à cet effet, des sommaires des fascicules successifs. Ce produit a été sollicité par certains responsables régionaux dans le cadre de la DSI. Il convient de faire remarquer que pour un titre donné, il est

<sup>15</sup>.- Voir Section n° 4.3.3.1 - Dictionnaire des données.

<sup>16</sup>.- Citer les différents fonds disponibles et les BDD accessibles.

plus aisé de parcourir plusieurs sommaires rangés côte à côte que d'avoir à les consulter dans les numéros successifs.

Ces classeurs sont mises à jour lors de la destruction de vieux numéros ; les sommaires correspondants sont alors détruits.

#### **4.2.2.2 - La Revue de presse régionale**

Le désir de certains utilisateurs est d'avoir mensuellement une synthèse sur la conjoncture économique et immobilière. Le document que nous sommes convenus de produire comprendra :

- ↳ une synthèse "grossière" qui puisse en dix lignes environ, informer les collaborateurs sur les éléments marquants,
- ↳ une liste d'articles sur le thème choisi.

Pour ce faire, le CRDEI en collaboration avec le DFEI procéderont :

- au dépouillement systématique de toutes les publications récentes, pour une sélection d'articles traitant du thème à l'ordre du jour,
- à la rédaction des synthèses.

IL est souhaitable que cette entreprise démarre après le traitement de l'ensemble du fonds régional des périodiques pour disposer de la totalité de l'information acquise d'une part, et d'autre part, pour bénéficier de la facilité d'exploitation résultant du fonctionnement de la procédure de traitement des périodiques.

#### **4.2.2.3 - La DSI**

La DSI consiste à repérer, pour un usager donné, toute information relative à un thème préfixé et à la lui transmettre de façon systématique.

Au cours de l'analyse de l'existant, nous avons enregistré certaines demandes (tableau 2). Cette liste sera régulièrement mise à jour par l'intégration de nouveaux besoins ou l'abandon de thèmes à l'initiative des usagers concernés.

#### **4.2.3 - Le choix du mobilier et du matériel**

En dehors du matériel de bureau courant, un Centre de Documentation a besoin d'un minimum de matériel spécifique et d'un mobilier adapté aux procédures de gestion mises en oeuvre. Pour l'acquisition de ceux-ci, deux catalogues de ventes<sup>17</sup> ont été remis avec le présent rapport. Entre autres, nous avons retenu les outils spécifiques suivants :

<sup>17</sup>.- "Equipements de médiathèques, C.D.I., Centres Culturels, B.C.D., Expositions, Archives, Musées...", Paris : Borgeaud Bibliothèques, 1994", et "Accessoires spécialisés pour médiathèques", Paris : Borgeaud Bibliothèques, 1994.

**Tableau n° 2 : La DSI (définition des profils)**

| USAGERS                                                           | BESOINS (thème)                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Secrétariat de la Délégation                                      | - Documents sur "le Droit du travail",<br>- Annuaire des personnalités                                                                                                                   |
| Responsable du Groupe des Financements                            | - Sommaires des revues <i>Le Particulier</i> et <i>Le Particulier Immobilier</i>                                                                                                         |
| Responsable du Groupe des Analyses Financières                    | -Sommaire de la revue <i>Banque</i>                                                                                                                                                      |
| Attachée Commerciale                                              | - Sommaire de la revue <i>Banque</i> ,<br>- Information sur "la jurisprudence et la réglementation bancaire",<br>- Annuaire des Maires.                                                  |
| Directeur Départemental des Côtes d'Armor et de l'Ille-et-Vilaine | - Information sur "le mouvement des HLM" (aspects réglementaires, financiers, etc.),<br>- Information sur "le Droit des affaires",<br>- Information sur "Le système d'aide au logement". |
| Responsable du Financement des Collectivités Locales              | - Documentation sur "Les collectivités Locales"                                                                                                                                          |

**OUTILS****REFERENCES****PAGE**

- pochettes fantômes
- échéanciers (fichier des prêts)
- coins de livre adhésifs
- boîte pour fichier des prêts
- présentoirs à revues
- etc.

D1120  
E820 et E830  
A1040  
C1360  
Catalogue du mobilier

19  
6  
7  
11  
38

#### 4.2.4 - La répartition des tâches

Cette partie répond à la question "Qui fait quoi pour alimenter le fonds documentaire régional et faire fonctionner le CRDEI ?". Cette répartition tient compte des attributions définies dans la note du S.O.G. du 17 Juin 1994 et de l'implication actuelle des uns et des autres dans les activités du Centre de Documentation.

##### 4.2.4.1 - Les Directions Départementales et Agences Commerciales

↳ Les Directions Départementales et Agences Commerciales éloignées se chargent du contrôle de la régularité des livraisons de périodiques auxquels elles sont abonnées. Pour ce faire, des fiches de bulletinage seront mises à leur disposition.

En sus des études de concurrence <sup>18</sup>, ces unités régionales périphériques feront régulièrement parvenir la presse locale au CRDEI pour dépouillement et insertion d'articles dans le fonds collectif.

Cette pratique aura cours tant que ces usagers éloignés ne pourront pas rentrer directement la documentation dans la BDD régionale<sup>19</sup>.

En revanche, ils auront le droit d'obtenir toutes les informations disponibles, par courrier postal ou tout autre moyen, dans la limite des possibilités du Centre.

↳ En plus de ce qui précède, la Direction Départementale des Côtes d'Armor et de l'Ille-et-Vilaine participe activement à la gestion du Centre par le dépouillement de la presse spécialisée et la recommandation d'articles au CRDEI. Cette contribution doit être effective pour tout service régional périphérique sis à proximité du siège régional de la Délégation.

Un modèle de la "Fiche de traitement" doit être déposé auprès des responsables concernés par cette activité.

En retour, il est souhaitable que cette Direction bénéficie d'un accès direct à la BDD régionale informatisée en projet, au même titre que le Secrétariat de la Délégation, le Groupe des Financements et le Groupe d'Analyses Financières, pour ne citer que ceux-là.

##### 4.2.4.2 - Le Groupe des Financements

En dehors des analyses techniques telles qu'énumérées dans la note du S.O.G., le Groupe des Financements contribuera au dépouillement de la presse spécialisée qu'il reçoit. La fiche de traitement citée plus haut sera transmise aux responsables pour les recommandations à faire au CRDEI.

Après le transfert du Centre de Documentation dans les nouveaux locaux, le CRDEI et les responsables des Financements conviendront du lieu de stockage des périodiques appartenant au Groupe. Tout dépendra alors de la place disponible et de l'intérêt de cette documentation pour les autres usagers.

<sup>18</sup>. - Contribution du Réseau Commercial Régional à l'alimentation de la du fonds du CRDEI, telle que définie dans la note du S.O.G.

<sup>19</sup>. - L'alimentation de la base régionale à distance pourra être envisagée au moins à long terme.

Cependant, quel que soit le lieu de conservation, les revues de sommaires devront être tenues à jour au CRDEI.

#### **4.2.4.3 - Le Groupe des Analyses Financières et Centralisation des risques**

Le Groupe des Analyses Financières participe au fonctionnement du Centre au même titre que celui visé dans la section précédente (attribution du S.O.G. et dépouillement de la presse).

Par ailleurs, à l'exclusion des "usuels"<sup>20</sup>, la documentation du Groupe d'Analyses Financières devra être progressivement et soigneusement intégrée dans le fonds documentaire général après l'occupation des nouveaux locaux et une fois le traitement de la documentation disponible au CRDEI achevée.

#### **4.2.4.4 - Le CRDEI ( Au sein de la DEI)**

Au sein de la DEI, seront attelés à la gestion du fonds documentaire :

↳ le DFEI qui conduira la production et l'édition de la "Revue de presse régionale" contrôlera et coordonnera les activités du Centre,

↳ le Responsable de la Documentation qui participera activement au déroulement de toutes les activités (contrôle, dépouillement, traitement, recherche, conception) ;

↳ les spécialistes (Experts Immobiliers et Agents de Constatation) qui se partageront le dépouillement de la presse parvenue à la DEI, le classement et le reclassement des documents dans les fonds respectifs, la recherche de l'information et une partie du traitement de la documentation (indexation et saisie),

↳ les secrétaires de la DEI qui assureront :

- le contrôle de la régularité des livraisons de périodiques (bulletinage),
- la saisie des données dans les bases (IMOGENE III, BDD régionale<sup>21</sup>),
- les travaux sur la Revue de presse régionale (mise en page, saisie diffusion),
- la dactylographie de travaux divers ou l'impression à partir des bases documentaires (Ex. : catalogues thématiques d'ouvrages, avis aux lecteurs, notes de service, mise à jour du Répertoire Général des Thèmes et Mots-clés),

↳ enfin, une attitude recommandée pour tous : "Observer et être à l'écoute des usagers pour mieux adapter les procédures de gestion et les services offerts à leurs besoins réels".

<sup>20</sup>.- Documentation de proximité régulièrement utilisée dans le cadre de l'exercice même des fonctions du Groupe.

<sup>21</sup>.- En attendant la création de cette BDD, les données seront saisies dans le fichier "CONTACTS" sous WINDOWS, par l'accessoire "Répertoire".

### 4.2.5 - La rédaction du "Rapport de mise en place"

A l'issue des travaux de mise en place du CRDEI, un rapport-synthèse devra être rédigé à l'intention de la hiérarchie. Il pourra être lu lors de la cérémonie d'ouverture solennelle du Centre prévue par les responsables de la Délégation. Le présent rapport servira comme base à la rédaction de ce document.

## 4.3 - EXECUTION DU SOUS-SCENARIO

### 4.3.1 - Les besoins : "Cahier des charges"

Dans cette partie, il s'agit de décrire avec le maximum de précision les attentes pour permettre d'une part à celui-ci de voir clairement ce dont il a besoin et d'effectuer convenablement les comparaisons nécessaires pour un choix objectif et, d'autre part, aux offreurs de logiciels de connaître les fonctionnalités qu'ils doivent intégrer dans leurs produits afin de satisfaire la demande en face.

Nous avons retenu les fonctionnalités suivantes :

#### 4.3.1.1 - Structuration

- ↗ une BDD paramétrable, multifichiers, champs répétitifs et de longueur variable avec indexation des mots,
- ↗ possibilité de mise à jour par changement de la structure des fichiers ou par création de nouveaux fichiers,
- ↗ gestion de la liste hiérarchisée des thèmes,
- ↗ gestion de vues,
- ↗ confidentialité des données (définition des droits d'accès),
- ↗ association de documents externes (Word, Excel, Image) aux notices de la base.

#### 4.3.1.2 - Saisie

- ↗ contrôle de l'indexation,
- ↗ aide à la saisie (vérification des listes de contrôle),
- ↗ contrôle de saisie (présence de champs obligatoires),
- ↗ duplication de fiches ou de champs,
- ↗ aide ne ligne.

#### 4.3.1.3 - Recherche

- ↗ recherche multichamps et multicritères,
- ↗ élargissement de la recherche d'un sous-thème à son générique (thème),
- ↗ utilisation d'opérateurs booléens ET, OU, SAUF et d'opérateurs de comparaison,
- ↗ visualisation du Répertoire des Thèmes et Mots-clés,
- ↗ indexation intégrale et tri multicritère,
- ↗ affichage des résultats intermédiaires pour tri avant consultation des notices,

#### **4.3.1.4 - Impression**

- ↪ génération des modèles d'impression,
- ↪ impression des index et des répertoires,
- ↪ impression de la base bibliographique et des résultats de recherche,
- ↪ impression de données pour leur intégration dans des fichiers externes (Word).

#### **4.3.1.5 - Environnement**

- ↪ PC-Windows,
- ↪ compatibilité avec Excel et Word,
- ↪ réseau (consultation simultanée à partir de six postes au moins),

#### **4.3.1.6 - Gestion des liens**

- ↪ liens entre fichiers,
- ↪ liens images.

### **4.3.2 - Offre de logiciels et choix d'un outil pour le CRDEI de Rennes**

En Juin dernier, nous avons visité les stands informatiques au salon IDT 95 qui s'est tenu à Paris. Des contacts avec des producteurs de logiciels nous ont permis de réunir un certain nombre d'offres que nous avons par la suite examinées. Nous citerons TEXTO sous WINDOWS<sup>22</sup> dont nous avons reçu la disquette de démonstration, POLYPRESS qui est un logiciel de gestion des périodiques<sup>23</sup>, SUPERDOC pour WINDOWS et SUPERDOCMEDIA pour WINDOWS<sup>24</sup> et ADHOC PLUS pour WINDOWS<sup>25</sup>. Notre choix a porté sur ce dernier qui a rencontré l'assentiment de la hiérarchie locale.

Dès lors que l'outil a été choisi, nous avons entrepris la conception de la BDD régionale future.

### **4.3.3 - Conception de la BDD**

#### **4.3.3.1 - Dictionnaire des données**

Les données suivantes ont été retenues pour la future Base Régionale. Il reste entendu que certains ajustements peuvent être faits au moment de la définition de cette structure avec le logiciel ADHOC.

<sup>22</sup>.- De la Société CHEMDATA, 17, quai Joseph-Gillet 69316 LYON CEDEX 04. Tél. (33) 72 10 72 10.

<sup>23</sup>.- Produit par POLYPHOT, 72, quai des Carrières 94220 Charenton Le Pont. Tél. 49 77 04 36.

<sup>24</sup>.- Coproduit par AIDEL, av. du Dauphiné, 38570 LE CHEYLAS - FRANCE. Tél. (33) 76 71 84 09, et TAMAYA, 14 av. de la Gare 91570 BIEVRES - FRANCE. Tél. (33) 1 69 41 99 27.

<sup>25</sup>.- Produit par l'Assistance Informatique de l'Ouest (AIO), 73 rue de Turbigo 75003 PARIS. Tél. 37 46 86 56, et diffusé par Edition de Logiciels Professionnels, même adresse. Tél. 42 74 70 55.

*U = Unique*

*O = Obligatoire*

*R = Répétitif*

*C = Contrôle action*

| Donnée : <i>PROGRAMME</i> |             |          |         | Attributs |             |           |                 |
|---------------------------|-------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
| Nature de la propriété    |             | Type     | Contenu | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| Propriétés                |             |          |         |           |             |           |                 |
| Nom du programme          | champ       | intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| Nom PM                    | champ       | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Localisation :            | multichamps | -        | -       | -         | -           | -         | -               |
| -Ville                    | sous-champ  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| -Quartier                 | sous-champ  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| -Découpage                | sous-champ  | -        | num     | -         | -           | R         | -               |
| -Opération d'urbanisme    | sous-champ  | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| -Cadastre                 | sous-champ  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Date permis de construire | champ       | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Nombre de logements       | champ       | -        | num     | -         | -           | -         | -               |
| Date de lancement         | champ       | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Nombre de logements       | champ       | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Prix moyen                | champ       | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Date de livraison         | champ       | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Surface hors-oeuvre nette | champ       | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Date création de la fiche | champ       | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Commentaire               | champ       | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |

NB. : Le champ "Promoteur" prendra pour valeur le nom de la personne morale.

Nom PM = Nom Personne morale

Nom Resp. de la Société = Nom du Responsable de la Société

| Donnée<br>: <b>PROMOTEUR</b> | Nature de la<br>propriété | Type     | Contenu | Attributs |             |           |                 |
|------------------------------|---------------------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
|                              |                           |          |         | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| <b>Propriétés</b>            |                           |          |         |           |             |           |                 |
| Nom PM                       | champ                     | intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| N° SIREN                     | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Adresse                      | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Téléphone                    | champ                     | -        | num     | -         | -           | R         | -               |
| Fax                          | champ                     | -        | num     | -         | -           | -         | -               |
| Programme                    | champ                     | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Nom Resp. de la Société      | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |

Cté de Communes = Communauté de Communes

| Donnée : <b>COMMUNE</b> | Nature de la<br>propriété | Type     | Contenu | Attributs |             |           |                 |
|-------------------------|---------------------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
|                         |                           |          |         | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| <b>Propriétés</b>       |                           |          |         |           |             |           |                 |
| Nom de la commune       | champ                     | intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| Adresse                 | champ                     | -        | num     | -         | -           | -         | -               |
| Code postal             | champ                     | -        | num     | -         | -           | -         | -               |
| Téléphone               | champ                     | -        | num     | -         | -           | R         | -               |
| Fax                     | champ                     | -        | num     | -         | -           | -         | -               |
| Département             | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Cté de communes         | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Maire :                 | multichamps               | -        | -       | -         | -           | -         | -               |
| -Nom                    | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| -Depuis le              | sous-champ                | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Secrétaire de mairie    | multichamps               | -        | -       | -         | -           | -         | -               |
| -Nom                    | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| -depuis le              | sous-champ                | -        | date    | -         | -           | -         | C               |

| Donnée :<br><b>COMMUNAUTE<br/>DE COMMUNES</b> | Nature de la<br><br>propriété | Type     | Contenu | Attributs |             |           |                 |
|-----------------------------------------------|-------------------------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
|                                               |                               |          |         | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| Nom                                           | champ                         | intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| Adresse                                       | champ                         | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Téléphone                                     | champ                         | -        | num     | -         | -           | R         | -               |
| Fax                                           | champ                         | -        | num     | -         | -           | -         | -               |
| Président :                                   | multichamps                   | -        | -       | -         | -           | -         | -               |
| Nom                                           | sous-champ                    | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Depuis le                                     | sous-champ                    | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Communes                                      | champ                         | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Contact                                       | champ                         | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |

| Donnée : <b>AGENT<br/>IMMOBILIER</b> | Nature<br>de la<br>propriété | Type     | Contenu | Attributs |             |           |                 |
|--------------------------------------|------------------------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
|                                      |                              |          |         | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| Nom de l'Agence                      | champ                        | intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| N° SIREN                             | champ                        | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Adresse                              | champ                        | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Téléphone                            | champ                        | -        | num     | -         | -           | R         | -               |
| FAX                                  | champ                        | -        | num     | -         | -           | -         | -               |
| Nom du Resp. de la Sté               | champ                        | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Nom du Contact                       | champ                        | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |

| Donnée : <i>SERVICE</i> | Nature de la propriété | Type     | Contenu | Attributs |             |           |                 |
|-------------------------|------------------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
|                         |                        |          |         | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| <b>Propriétés</b>       |                        |          |         |           |             |           |                 |
| Nom du service          | champ                  | intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| Adresse                 | champ                  | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Téléphone               | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Fax                     | champ                  | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Domaine de compétence   | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Nom du Contact          | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |

Les Services sont les organismes tels que les Conseils Généraux, les Services du CFF pouvant fournir l'information sur un thème donné ou répondre à une question précise.

| Donnée : <i>PERSONNE</i><br>(fichier strictement confidentiel) | Nature de la propriété | Type     | Contenu | Attributs |             |           |                 |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
|                                                                |                        |          |         | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| <b>Propriétés</b>                                              |                        |          |         |           |             |           |                 |
| Nom                                                            | champ                  | intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| Date de naissance                                              | champ                  | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Image                                                          | champ                  | -        | image   | -         | -           | -         | -               |
| Fonction                                                       | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Adresse                                                        | champ                  | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Téléphone                                                      | champ                  | -        | num     | -         | -           | R         | -               |
| Fax                                                            | champ                  | -        | num     | -         | -           | -         | -               |
| Profession                                                     | champ                  | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |

Le champ "Fonction" peut prendre les valeurs :

- |             |            |                         |                     |
|-------------|------------|-------------------------|---------------------|
| - Ministre, | - Député,- | Maire,                  | - Agent immobilier, |
| - Sénateur, | - Notaire, | - Secrétaire de Mairie, | - Promoteur, etc.   |

| Donnée : <i>DOCUMENT</i><br><br>Propriétés | Nature de la propriété | Type     | Contenu | Attributs |             |           |                 |
|--------------------------------------------|------------------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
|                                            |                        |          |         | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| Titre/Synthèse                             | champ                  | intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| Date de saisie                             | champ                  | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Auteur                                     | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Source :                                   | multichamps            | -        | -       | -         | -           | -         | -               |
| - Nature                                   | sous-champ             | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| - Nom de la revue                          | sous-champ             | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| - Périodicité                              | sous-champ             | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| - Date de publication                      | sous-champ             | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| - Numéro                                   | sous-champ             | -        | num     | -         | -           | -         | -               |
| - Rubrique                                 | sous-champ             | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| - Pages                                    | sous-champ             | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| - Editeur                                  | sous-champ             | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| - ISSN / ISBN                              | sous-champ             | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Thème                                      | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Sous-thème                                 | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Mots-clés                                  | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Secteur géographique                       | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Classement :                               | multichamps            | -        | -       | -         | -           | -         | C               |
| - Lieu                                     | sous-champ             | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| - Numéro d'ordre / Cote                    | sous-champ             | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Contacts (pour la DOC)                     | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Périmé le                                  | champ                  | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Commentaires                               | champ                  | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Résumé                                     | champ                  | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |

- Le sous-champ "Nature" peut prendre les valeurs "ouvrage", "brochure", "revue", "étude", "carte", selon le cas.
- Le sous-champ "Lieu" peut prendre les valeurs "Mr X", "TH" (pour les dossiers thématiques), "GEO" (pour les dossiers géographiques), "ouvrages", "brochures", "revues", "cartes" (pour le classement dans l'un de ces fonds).

- Le sous-champ "Numéro d'ordre" prend pour valeur l'indice du thème, le code de la localité ou la cote de l'ouvrage.
- Tous les champs ne seront pas simultanément renseignés ; tout dépendra de la nature du document à saisir (Ex. : le champ "Périodicité" aura une valeur si le document à enregistrer est un périodique).

| Donnée : <i>THEME</i><br><br>Propriétés | Nature de la propriété | Type     | Contenu | Attributs |             |           |                 |
|-----------------------------------------|------------------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
|                                         |                        |          |         | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| Nom du Thème                            | champ                  | intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| TG                                      | champ                  | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| TS                                      | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Mots-clés                               | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Voire aussi                             | champ                  | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Voir                                    | champ                  | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |

- "TC" est ce que le Centre de Documentation de l'IEF appelle THEME (Ex. "ECONOMIE"),
- Le Thème est ce que le Centre de Documentation de l'IEF appelle SOUS-THEME (Ex. "ECONOMIE REGIONALE"),
- "TS" désigne les thèmes composés que nous avons fabriqués en associant le Thème du CID au thème de l'IEF. (Ex. "ECONOMIE REGIONALE : EMPLOI").
- Les mots-clés sont ceux utilisés sous le thème présent dans la notice.

| Donnée :<br><i>CENTRE DOC</i> | Nature de la<br>propriété | Type     | Contenu | Attributs |             |           |                 |
|-------------------------------|---------------------------|----------|---------|-----------|-------------|-----------|-----------------|
|                               |                           |          |         | unique    | obligatoire | répétitif | contrôle action |
| <b>Propriétés</b>             |                           |          |         |           |             |           |                 |
| Nom du Centre                 | champ                     | Intitulé | texte   | U         | O           | -         | -               |
| Adresse                       | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Département                   | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Téléphone                     | champ                     | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Fax                           | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Nom du Responsable            | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Organisme                     | champ                     | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Domaine                       | multichamps               | -        | -       | -         | -           | -         | -               |
| Général                       | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Spécifique                    | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Couverture Géographique       | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Publication                   | multichamps               | -        | -       | -         | -           | -         | -               |
| Du Centre                     | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| De l'Organisme                | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Fonds                         | multichamps               | -        | -       | -         | -           | -         | -               |
| Date de création              | sous-champ                | -        | date    | -         | -           | -         | C               |
| Type de documents             | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Ouverture                     | multichamps               | -        | -       | -         | -           | -         | -               |
| Condition d'admission         | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |
| Horaires                      | sous-champ                | -        | texte   | -         | -           | -         | -               |
| Services offerts              | champ                     | -        | texte   | -         | -           | R         | -               |

#### **4.3.3.3 - Structure de la BDD et liens**

La figure 3 présente les différents fichiers de la future Base de Données Régionale avec les liens possibles et utiles.

A partir du fichier des promoteurs, nous pouvons voir tous les programmes d'un promoteur donné (1) et obtenir des renseignements sur le responsable d'une société de promotion (2).

A partir du fichier des Communautés de Communes, on peut savoir de quelle Commune le Président d'une Communauté de Communes est Maire (3) ; on peut aussi aller voir les renseignements sur le "contact" au sein de la Communauté de Communes (8).

A partir du fichier des Communes, on peut aller voir les renseignements sur les personnes du Maire (4) et du Secrétaire de Mairie (5).

A partir du fichier des Agents Immobiliers, on peut aller voir des renseignements sur le responsable de l'Agence (6) ou sur le "contact" au sein de l'Agence (7).

A partir du fichier des Services, on peut aller chercher des renseignements sur le "contact" au sein du Service (9).

Un document traitant d'un sous-thème donné peut nous renvoyer à l'ensemble des Services compétents en la matière (10).

En partant du fichier des Centres de Documentation, on peut aller voir l'identité d'un responsable de Centre donné (11).

Dans le fichier des documents, un thème peut nous permettre de visionner les notices des Centres de Documentation disposant d'un fonds en la matière (12) ; de même pour un mot clé (13).

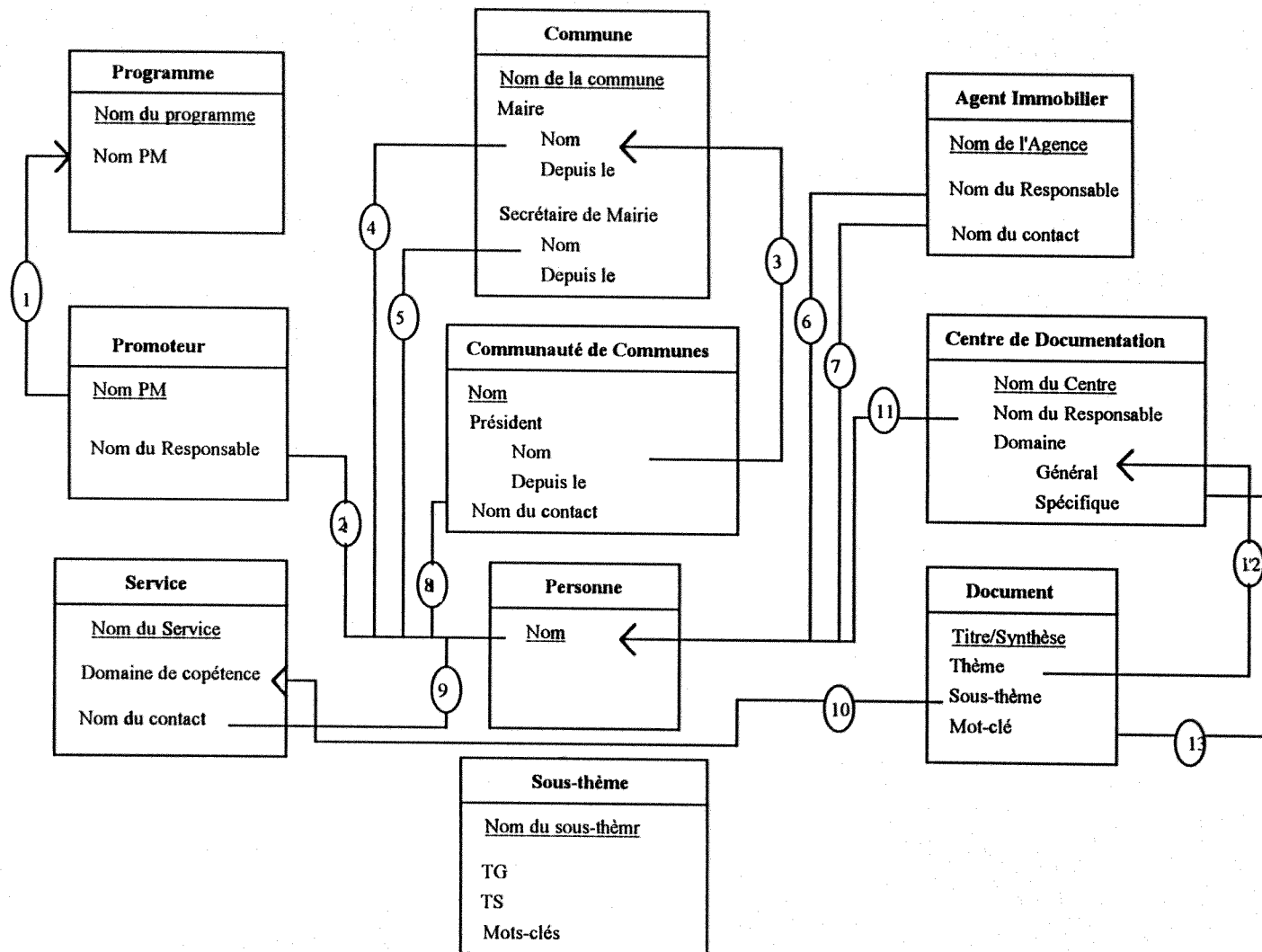


Figure 3 : Structure de la base et liens

## CONCLUSION

Somme toute, les moyens matériels et humains que nous avons recensés au cours de l'analyse de l'existant nous ont permis de mettre en marche les activités du CRDEI de Rennes.

Nous avons défini et mis en oeuvre des procédures de contrôle des abonnements et commandes, de traitement des différents fonds documentaires, de saisie des données de portée nationale dans la BDD commune à tout le réseau commercial du CFF, de formalisation du prêt, de recherche de l'information et de gestion des "partenaires" et "contacts". Cette mise en oeuvre s'est effectuée dans la limite du matériel disponible et devra être parachevée dès possession du matériel et du mobilier recommandé. En outre, de nouveaux produits tels que les revues des sommaires, la Revue de presse régionale et la DSI ont vu le jour. Un accent particulier a été mis sur l'information des usagers et les tâches ont été réparties.

Pour améliorer le rendement du Centre, nous avons prévu l'informatisation de sa gestion. Pour ce faire, le logiciel documentaire ADHOC a été retenu comme outil de gestion, au vu du "cahier des charges", et nous avons conçu une BDD pour la gestion du fonds documentaire régional.

L'exécution de ces diverses tâches nous aura permis d'acquérir un savoir faire que nous n'aurions jamais acquis sans ce travail en situation réelle. Par ailleurs, nous avons pu transmettre notre savoir aux "collaborateurs" qui ont joint leurs efforts aux nôtres et à qui incombe maintenant la charge de poursuivre la réalisation du projet.

Pour la bonne conduite de ce dernier, nous lançons un appel à la hiérarchie pour que les choix que nous avons effectués figurent parmi les actions prioritaires dans la stratégie de combat contre la crise que mène actuellement le Crédit Foncier de France.

Dans le même ordre d'idées mais, d'une façon plus générale, nous recommandons vivement que soit envisagée une approche plutôt globalisante du problème des Centres Régionaux de Documentation Economique et Immobilière. A cet effet, il serait convenable que les Services Informatiques Centraux de Paris bénéficient des compétences d'au moins un Documentaliste ou un spécialiste en Informatique Documentaire. Cette personne pourrait naviguer d'une Délégation à l'autre jusqu'à l'achèvement de la mise en fonctionnement de tous les Centres de Documentation régionaux.

---

## GLOSSAIRE

**ADC** : Agent de Constatation.

**BDD** : Base de Données.

**BDD Régionale** : Base de Données conçue pour la gestion informatisée de l'information dans une Délégation Régionale ; elle intègre une structure adaptée aux besoins des utilisateurs régionaux.

**BDI** : Base de Données Interne Informatisée (Gère l'ensemble des Circulaires et Instructions d'Applications du CFF).

**CEI** : Centre des Expertises Immobilières.

**CFF** : Crédit Foncier de France.

**CID** : Centre d'Information et de Documentation (CFF-Paris).

**CONTACTS** : Relations que l'on entretient auprès d'un Organisme donné dans un but professionnel.

**CRDEI** : Centre Régional de Documentation Economique et Immobilière.

**DEI** : Direction des Expertises Immobilières.

**DFEI** : Directeur des Financements et Expertises Immobilières.

**DSI** : Diffusion Sélective de L'Information.

**IEF** : Inspection et Expertises Foncières (CFF-Paris).

**IMOGENE III** : Application Informatique développée par les Services du site central (Paris) pour la gestion des documentations des CRDEI dans une BDD partagée par l'ensemble des Délégations du CFF.

**ISI** : Services Informatiques du CFF (Paris).

**ONGLET d'une notice catalographique** : En-tête d'une fiche identifiant une donnée.

**PAP** : Prêt aidé à la Propriété.

**PARTENAIRES** : Collaborateurs externes impliqués dans la même activité que le CFF (Promoteurs et Agents Immobiliers, Notires, etc)

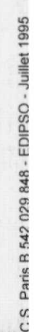
**PLA** : Prêt Locatif Aidé.

**PLI** : Prêt Locatif Intermédiaire.

**RDI** : Recherche Documentaire Informatisée.

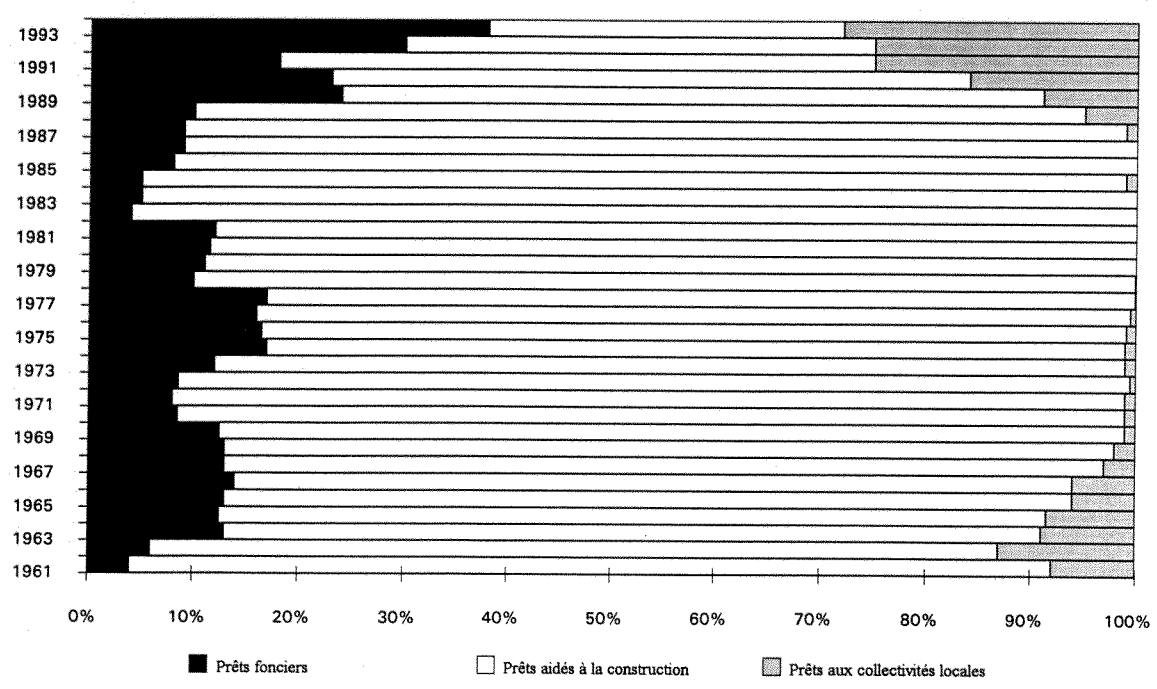
**Siège Régional du CFF** : Services Centraux d'une Délégation du CFF.

## ANNEXES



# ANNEXE II

## Répartition des Nouveaux Prêts du Crédit Foncier de France de 1961 à 1993 (en francs courants)



(Versements effectués dans l'année)

Source : Collectif sous la direction d'Aline Rimbault et de Henri Heugas-Darraspen, *Crédit Foncier de France, Itinéraire d'une Institution*, Paris, Editions du Regard, 1994, p 261

## ANNEXE III

### VISITE DES CENTRES DE DOCUMENTATION DU SIEGE NATIONAL DU CFF A PARIS

#### A : BUTS DE LA VISITE (Recherche d'informations sur :)

##### ↳ *Organisation et fonctionnement des centres*

- 1- Nature des fonds documentaires (types de documents)
- 2- Traitement :
  - collecte et enregistrement, indexation / cotation,
  - équipement, classement physique (critères)
  - outils (matériel, listes d'austérité)
- 3.- Recherche documentaire (pour qui ? par qui ? avec quel outil de recherche ? servuction)
- 4.- Informatique :
  - équipement (caractéristiques techniques)
  - logiciels (Fonctionnalités)
- 5.- Satisfaction :
  - base arrière / usagers

##### ↳ *"Coopération documentaire" avec les Délégations Régionales*

- 1.- Caractéristiques / architecture du réseau informatique : type de liaison (spécialisée-permanente-commutée ...), équipement d'extrémité, lenteur (temps de connexion, temps de réponse ...)
- 2.- Consultation à distance des BDD du siège
- 3.- Alimentation des BDD du siège par les CRDEI possible ? Dans l'affirmative, voir les modalités pratiques (attribution des autorisations par l'administrateur de la base) ; sinon, pourquoi ?
- 4.- Précision sur la nature du soutien à apporter aux CRDEI par les services centraux, dans la perspective de création d'une BDD régionale propre (installation de réseaux régionaux à long ou moyen terme, logiciels documentaires, compétences pour la mise en place, équipements d'extrémité, etc)
- 5.- Consultation en ligne des futures BDD des CRDEI souhaitée ?

##### ↳ *Rencontres*

- Principaux responsables des Centres de Documentation
- Administrateurs respectifs de chaque BDD (éventuels)
- Gestionnaires des bases et informaticiens.

**B.- NOTE AU DFEI****CREDIT FONCIER DE FRANCE  
DELEGATION REGIONALE DE BRETAGNE  
RENNES**

Note à :

Monsieur le Directeur des Financements  
et Expertises Immobilières

Délégation de Bretagne

Objet : Visite des Services de Documentation et d'Information du Siège du Crédit Foncier de France (du 12 au 16 juin 1995)

Dans le but de promouvoir une action informative cohérente, d'une part au sein de notre Délégation, et d'autre part, entre le C.R.D.E.I. de RENNES et les Services Documentaires du Siège à Paris, vous avez bien voulu programmer en ma faveur une visite du Centre d'Information et de Documentation (C.I.D.), de la Base de Données Interne (B.D.I.) et du Bureau de la Documentation du Service de l'I.E.F.

Pendant cette visite, j'ai pu m'instruire sur l'organisation et le fonctionnement desdites unités (nature et traitement des fonds documentaires, diffusion de l'information, outils informatiques).

A ce propos, le constat général est que si chacun déploie des efforts louables pour satisfaire l'usager commun, il évolue cependant en vase clos, utilisant un outil informatique plus ou moins adapté à ses besoins, ignorant tout ou presque tout de la richesse documentaire disponible chez le voisin.

S'agissant de la "Coopération documentaire" avec les Centres Régionaux de Documentation Economique et Immobilière (C.R.D.E.I.), mon souci a surtout été d'obtenir une définition beaucoup plus étendue et moins ambiguë de notre contribution au plan global d'organisation de la circulation de l'information. Ceci m'a permis de percevoir sans ambiguïté l'étendue de notre marge de manoeuvre, voire de relever les limites de notre action future.

En quelques mots, il devra s'agir pour chaque Délégation de promouvoir la circulation de l'information à travers le C.R.D.E.I., sans occasionner une quelconque

hémorragie financière à notre Société, en exploitant au mieux les fonctionnalités et la souplesse offertes par l'incontournable outil informatique "Imogène III".

A propos de ce dernier, l'attention de la responsable du Bureau de la Documentation de l'I.E.F. a été attirée sur les temps d'accès au site central anormalement longs, constatés par certains utilisateurs de notre Délégation. D'après elle, nous devrions solliciter une visite du Service Informatique.

A notre avis, un contrôle semble opportun pour essayer de ramener le temps de connexion à une durée raisonnable. Le défaut peut être du fait du transporteur ou de la non performance des équipements d'extrémité. Il convient de faire remarquer que ce problème ne se pose pas dans toutes les délégations (ex : Montpellier).

Compte tenu de ce qui précède, et considérant la délicatesse de la situation financière actuelle, il serait plus stratégique, voire convenable, sauf meilleur avis de votre part, de concentrer nos efforts sur :

1. le traitement de l'information déjà existante par les outils informatiques en notre possession, de manière à la rendre facilement exploitable (mise en forme et signalisation dans une base de données).
2. la collecte de l'information et/ou l'identification des sources d'information
3. l'identification des besoins locaux avec, en perspective, l'acquisition d'outils plus adaptés (intégration de l'image dans les fichiers, gestion des cartes...)

Cette dernière action débouchera impérativement sur un accroissement des dépenses.

Pour suite à donner.

Le 19 juin 1995

Joséphine ANDZAMA

## C.- RAPPORT-SYNTHESE

Contrairement à la BDI qui est un moyen de stockage et de restitution de l'ensemble de la documentation interne réglementaire du CFF (circulaires, instructions d'application ...)<sup>1</sup>, le Centre de Documentation de l'IEF et le CID dispose de fonds documentaires à peu près de même nature : on y trouve des ouvrages, des périodiques, des dossiers thématiques et géographiques, des cartes et plans, etc. Cependant, au CID, la tendance du fonds est encyclopédique et tournée vers la spécialisation dans l'immobilier à l'IEF. L'information reste donc étroitement liée à la fois aux activités de l'entreprise et à la spécialisation de la fraction de public ciblée. Le CID s'adresse à tous les employeurs du CFF alors que sa consœur de l'IEF s'adresse d'abord aux Experts Immobiliers.

En dehors de ces rapprochements au niveau du fonds et / ou du public, ces Unités de Documentation ne présentent réellement pas de grandes similitudes :

↳ La BDI informatisée est consultable en texte intégral par tout le réseau commercial national. Elle est gérée grâce au logiciel d'archivage "book Manager" sous DOS, dont l'interface utilisateur ne se révélera pas très convivial lors de l'analyse de l'existant<sup>2</sup> : manque de formation sur la manipulation de l'outil ou simple réticence de l'utilisateur qui supporte mal les renvois interminables à des circulaires antérieures à celle que l'on est entrain de consulter. La situation se complique d'avantage lorsque l'utilisateur, voulant sortir de la base, est confronté à des choix (selon lui) ambigus, tel que : "Voulez-vous placer des signets ...?". La question que l'on se pose est celle de savoir si, de temps en temps, un document récapitulatif, plus pragmatique n'est pas éditable. L'on économiserait certainement beaucoup de temps.

↳ Le CID quant -à lui se livre à une gymnastique intellectuelle inqualifiable pour satisfaire au mieux un public qui ignore peut-être tout des difficultés actuelles :

Le fonds d'ouvrages est saisi dans une BDD à l'aide du logiciel documentaire TEXTO version sous DOS. Les articles de périodiques parus dans la revue de presse du CID ou signalés dans la liste des documents reçus, sont saisis dans une seconde BDD avec la version TEXTO sous WINDOWS<sup>3</sup> sur un PC différent. Rappelons-nous ou imaginons la tentative de fusion des deux BDD obtenues et faisons remarquer que le succès parfait de la manoeuvre reste un idéal.

Nous espérons sincèrement qu'un outil et des méthodes plus appropriés de gestion informatisée des abonnements et commandes viendront alléger la manoeuvre laborieuse actuelle faite sous EXCEL.

Ensuite, il existe une liste de vedettes-matières et un système d'indexation "maison" dont la mise à jour semble de moins en moins obéir aux principes initiaux de structuration : elle s'allonge, devient de plus en plus lourde à gérer, un mot-matière pouvant se retrouver involontairement sous un indice qui n'est pas forcément le plus pertinent.

<sup>1</sup>. - La gestion de cette documentation est exclue des compétences des CRDEI (Manuel de procédure de l'application de gestion documentaire IMOGENE III, p. 3.

<sup>2</sup>. - Sentiments recueillis très souvent, à propos de l'accès aux BDD.

<sup>3</sup>. - Traitement fait à partir d'une disquette de démonstration de cette version de TEXTO ; la généralisation du traitement à l'ensemble du fonds documentaire reste par conséquent (encore) impossible.

Fort heureusement, tout ne dépend pas de l'informatique et / ou de la rigueur du système d'indexation de la documentation :

- une revue de presse soigneusement élaborée et largement diffusée véhicule une information nationale et régionale,
- la Diffusion Sélective de l'Information (DSI) est systématique,
- annuellement, des catalogues signalétiques d'ouvrages, périodiques, annuaires et BDD externes accessibles tiennent les usagers informés de la composition du fonds. Cette information est mensuellement mise à jour par BIBLIO PLUS, brochure signalant et analysant les nouvelles acquisitions du Centre,
- la recherche documentaire informatisée<sup>4</sup> (RDI) se fait par une interrogation par mot-clé (critère de recherche par défaut), auteur, titre, date, etc, avec possibilité de combiner les critères de recherche au moyen des opérateurs booléens ET, OU, SAUF,
- la documentation peut être expédiée (par poste) à un usager éloigné qui en fait la demande (par téléphone),
- les ouvrages et périodiques sont librement accessible et la "servuction" à ce niveau se passe plutôt bien.

En résumé, une partie de la gestion est "informatisée" et les difficultés à ce sujet sont réelles et connues. D'autre part, malgré l'intensité de cette activité, le CID ignore presque tout de son voisin de l'IEF et vice-versa.

↳ L'IEF est le Service auquel les CRDEI sont historiquement le plus rattachés ; la collaboration avec ces derniers est très étroite.

Auront particulièrement retenu notre attention :

- l'outil informatique de gestion de la BDD en ligne, désigné sous l'appellation IMOGENE III<sup>5</sup>, est l'appliquatif développé sous le système VMS par les Services Informatiques du CFF (ISI), pour la gestion des documentations régionales et de l'IEF,
- l'a liste contrôlée des thèmes et sous-thèmes utilisés lors de la saisie des références, et les mots-clés correspondants,
- le système d'indexation des documents se résume à l'attribution d'un numéro séquentiel d'entrée dans la BDD. Cet indice est utilisé dans l'élaboration de la cote qui tient compte de certains critères de regroupement, tel que le titre pour les fascicules successifs d'un périodique. Cette cote sert au classement et au repérage ultérieur des documents,

<sup>4</sup>. - Recherche exclusivement faite par le personnel du CID, en réponse à une demande d'un utilisateur, de même que l'extraction de documents des archives localisées au sous-sol.

<sup>5</sup>. - Les fonctionnalités et performances de cet outil sont présentés dans l'analyse de l'environnement technique p. \_\_\_\_\_

- une importante remarque nous fait comprendre que notre mission devra être accomplie dans le cadre d'une "Opération Dépense = zéro", le contexte économique actuel étant celui de l'austérité pour le CFF ; l'usage des outils sus-cités semble presque incontournable.

Les autres activités du Centre se passent plutôt bien :

- un catalogue descriptif<sup>6</sup> des ouvrages disponibles au bureau de la documentation immobilière est diffusé, la revue de presse aussi,
- les outils de travail semblent donner satisfaction. Ici, les besoins semblent ne pas être exactement les mêmes que dans les Délégations Régionales. Pour le savoir, il faut descendre sur le terrain, aller à la rencontre de l'utilisateur : c'est l'analyse de l'existant.

---

<sup>6</sup>. - Les notices reprennent les sommaires des documents signalés.

## ANNEXE IV

### GESTION DU FONDS DOCUMENTAIRE DU CRDEI DE RENNES

#### ANALYSE DE L'EXISTANT

##### *Renseignements sur :*

##### \* Budget global Documentation (évolution) :

1995 :                      1994 :                      1993 :

##### \* Répartition par Service :

1995                      1994                      1993

- a.- Délégué :
- b.- DEI :
- c.- CIP :
- d.- Guichet financier :
- e.- Directions
  - Rennes :
  - Brest :
  - Vannes :

##### \* Liste des périodiques par utilisateur ( a, b, c ...)

##### \* Suivi des commandes, contrôle des numéros reçus, relance des fournisseurs

##### \* la gestion des documentations de proximité :

- les documents éventuellement détenus par votre service
- les raisons de cette détention
- le traitement qui leur est réservé ( enregistrement, classement, mise à jour)
- la manière dont ils sont retrouvés lorsque vous en avez besoin

##### \* les commandes d'ouvrages et périodiques :

- la manière dont vous procédez
- pour les abonnements, la manière dont est fait le contrôle de la régularité des livraisons
- les revendications auprès des fournisseurs

##### \* les rapports avec le Centre de Documentation :

- vous sollicitez parfois le Centre de Documentation
  - si oui, comment procédez-vous ?
  - Sinon, pourquoi ?

- il vous arrive de parcourir les revues que vous recevez ou que vous achetez si oui, est ce que vous recommandez l'insertion des articles que vous jugez importants, dans les fichiers thématiques et/ou géographique existant au Centre de Documentation ?
- il est désormais possible de savoir de quels documents (articles de périodiques, livres, annuaires ...) dispose chaque Délégation du Crédit Foncier, pour un thème donné, en utilisant l'outil informatique "IMOGENE III" ; Aimeriez-vous :
  - faire remplir (par votre secrétariat par exemple) un bordereau de saisie (fiche) pour chaque article ou document jugé très pertinent pour figurer dans notre base de données ?
  - transmettre le document entier au Centre de Documentation, avec des recommandations précises sur les traitements à effectuer (articles sélectionnés, lieu de conservation du document, proposition du thème (optionnelle), etc.)

**\* l'accès aux BDD on line (bases de données en ligne) :**

Avez-vous accès à :

- IMOGENE II ?
- autres BDD ?

si oui, précisez les noms des bases et les serveurs correspondants

**\* les rapports avec les Directions Départementales, autres services de la Délégation et services extérieurs au C.F.F. :**

- Vous avez déjà eu à solliciter leur concours pour l'obtention d'information si oui, quel type d'information ?
- Vous avez éventuellement été sollicité si oui, pour quel type d'information ?
- Des personnes extérieures au C.F.F. vous ont éventuellement demandé des documents...

**\* l'identification des besoins :**

- Admettons que le Centre de Documentation soit bien organisé, opérationnel ; en dehors des ouvrages, rapports, annuaires et copies d'articles sur des thèmes particuliers ou sur des aires géographiques précises, quels autres produits souhaiteriez-vous trouver dans le Centre de Documentation ?

exemples : - une revue des sommaires d'un périodique qui vous intéresse (lequel ?)

- la Diffusion Sélective de l'Information, c'est-à-dire la sélection systématique, sur votre demande, de toute nouvelle information se rapportant à un sujet qui vous intéresse particulièrement
- Pensez-vous que certains documents disponibles dans les Directions Régionales ou les guichets commerciaux vous seraient utiles si vous y aviez accès, et inversement ?

## ANNEXE V

BDD EN LIGNE  
MINITEL

| THEME                                     | Contenu                                                                                                        | N° d'Appel  | Code              |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>ADMINISTRATION</b>                     | BOTTIN ADMINISTRATIF                                                                                           | 36.16       | ADMITEL           |
| <b>BIBLIOGRAPHIE</b>                      | RECHERCHES<br>BIBLIOGRAPHIQUES                                                                                 | 36.15       | ELECTRE           |
| <b>DROIT</b>                              | JURINFO (les 3<br>dernières<br>années de jurisprudence<br>et de doctrine publiées<br>dans 8 revues juridiques) | 36.29.13.82 |                   |
|                                           | JURIDIALOGUE                                                                                                   | 36.14       | JDL               |
|                                           | JURIPRO                                                                                                        | 36.29.00.01 |                   |
|                                           | TOUS LES CODES                                                                                                 | 36.17       | INFOCODES         |
| <b>ECONOMIE</b>                           | DONNEES<br>COMMUNALES<br>INSEE                                                                                 | 36.29.00.51 | GEODATEL          |
|                                           |                                                                                                                | 36.15       | INSEE             |
| <b>ENTREPRISES</b>                        | FICHER ENTREPRISES                                                                                             | 36.17       | EURIDILE          |
|                                           | ENTREPRISES FRANCAISES                                                                                         | 36.29.19.93 |                   |
|                                           | BILANS DE SOCIETE                                                                                              | 36.29.00.59 | INPI BILANS       |
| <b>EXPERTISE</b>                          |                                                                                                                | 36.17       | EXPERTIMM<br>O    |
| <b>FISCALITE</b>                          | FRANCIS LEFEBVRE                                                                                               | 36.17       | EFL               |
| <b>ILE DE FRANCE</b>                      | DONNEES REGIONALES                                                                                             | 36.15       | TELIF             |
| <b>IMMOBILIER<br/>ENTREPRISE</b>          | LETTRE M2 - ANNUAIRE<br>INVESTISSEURS                                                                          | 36.29.00.63 |                   |
|                                           | LETTRE DE L'IMMOBILIER<br>D'ENTREPRISE - ALAIN<br>DUMAIT                                                       | 36.29.00.18 |                   |
| <b>IMMOBILIER<br/>- NEUF<br/>- ANCIEN</b> | PROGRAMMES NEUFS                                                                                               | 36.17       | IMMONEUF          |
|                                           | FNAIM                                                                                                          | 36.15       | FNAIM             |
|                                           | NOTAIRE                                                                                                        | 36.15       | PARISNOTAI<br>RES |

|                                                |                         |             |              |
|------------------------------------------------|-------------------------|-------------|--------------|
| <b>- ADJUDICATIONS</b>                         | VENTES AUX ENCHERES     | 36.17       | VAE          |
| <b>INDICES<br/>INDICATEURS<br/>ECONOMIQUES</b> | INSEE                   | 36.15       | INSEE        |
| <b>JURISPRUDENCE</b>                           | JURINFO                 | 36.28.00.34 |              |
|                                                | JURIDIALOGUE            | 36.14       | JDL          |
|                                                | JURIPRO                 | 36.29.00.01 |              |
| <b>LEGISLATION</b>                             | JOURNAL OFFICIEL        | 36.15       | JOEL         |
| <b>PARIS</b>                                   | P.O.S. PARIS            | 36.15       | PARIS<br>URB |
| <b>STATISTIQUES</b>                            | INSEE                   | 36.15       | INSEE        |
| <b>TERRES<br/>AGRICOLES</b>                    | S.C.A.F.R.              | 36.17       | SAFER        |
| <b>URBANISME</b>                               | P.O.S. PARIS            | 36.15       | PARIS + URB  |
| <b>VIAGER</b>                                  | CALCUL RENTE<br>VIAGERE | 36.15       | VIAGE        |

## ANNEXE VI

| THEME                                                                                                      | SOUS-THEME                                       | AUTEUR               | CODE                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| <b>Urbanisme et<br/>Immobilier</b>                                                                         | <b>Copropriété</b>                               | <b>Dupont</b>        | <b>943214</b>                  |
| SECTEUR<br>GEOGRAPHIQUE                                                                                    | SOURCE                                           | NATURE SOURCE        | DATE ORIGINE                   |
| <b>BREST 29200</b>                                                                                         | <b>Ouest France</b>                              | <b>Presse</b>        | <b>5/7/1994</b>                |
| TITRE/SYNTHESE                                                                                             | MOTS CLES                                        |                      | COMMENTAIRES                   |
| <b>Un programme de<br/>travaux de rénovation<br/>dans les copropriétés<br/>des années 1950 à<br/>Brest</b> | <b>Rénovation<br/>Copropriété Brest<br/>ANAH</b> |                      | <b>Article<br/>intéressant</b> |
|                                                                                                            |                                                  | LIEU                 |                                |
|                                                                                                            |                                                  | <b>CRDEI</b>         |                                |
| PERIMETRE                                                                                                  |                                                  | <b>Armoire 1</b>     |                                |
| <b>3/7/1997</b>                                                                                            |                                                  | <b>Chemise Brest</b> |                                |

## ANNEXE VII

## Masques de saisie sous Imogène III

1er masque

**THEME :** \_\_\_\_\_  
**MOT CLE :** \_\_\_\_\_

**TITRE :** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**AUTEUR :** \_\_\_\_\_

**DATE DE PARUTION : TYPE DE DOCUMENT :** \_\_\_\_\_

**NB FICHES SELECTIONNEES :** 0

**CHOIX :** \_\_ (CF, F3, FI, CR, AN, FT puis CTRL)      **Documentation :** F1 F2  
**NOMBRE DE FICHES :** CF ; **MISE A JOUR :** CR, FI, CL, AN

2ème masque

**THEME :** IMMOBILIER MARCHES  
**MOT CLE :** \_\_\_\_\_

**TITRE :** LE MARCHE IMMOBILIER EN 1995

**AUTEUR :** \_\_\_\_\_

**EDITEUR :** \_\_\_\_\_

**TYPE DE DOCUMENT :** \_\_\_\_\_ **PARU LE :** 00.00.00 **NOMBRE DE PAGES :** \_\_\_\_\_

**CREE LE :** 00.00.00 **PAR :** \_\_\_\_\_

**DIFFUSE :** NON **LE :** 00.00.00 **DESTINATAIRES :** \_\_\_\_\_

**CLASSEMENT :** \_\_\_\_\_ **NUMERO D'ORDRE :** \_\_\_\_\_

**CHOIX :** \_\_ (CF, F3, F8, F7, FT puis CTRL)      **Documentation :** F1 F2  
**TAPEZ 'CF' POUR CONFIRMER LA CREATION OU F3 POUR SORTIR**

ANNEXE VIII : FICHES DE BULLETINAGE

TITRE : \_\_\_\_\_

Périodicité : \_\_\_\_\_ ISSN : \_\_\_\_\_ Nombre d'abonnements : \_\_\_\_\_

Destination : \_\_\_\_\_ Coût Abonnement : \_\_\_\_\_

Fournisseur / Editeur : \_\_\_\_\_

ANNEE : \_\_\_\_\_

| MOIS    | JOURS |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Observations |
|---------|-------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------|
| Janvier |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Fevrier |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Mars    |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Avril   |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Mai     |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Juin    |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Jillet  |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Août    |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Sept.   |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Oct.    |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Nov.    |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Dec.    |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |

**TITRE :** \_\_\_\_\_

**Périodicité :** \_\_\_\_\_ **ISSN :** \_\_\_\_\_ **Nombre d'abonnements :** \_\_\_\_\_

**Destination :** \_\_\_\_\_ **Coût Abonnement :** \_\_\_\_\_

**Fournisseur / Editeur :** \_\_\_\_\_

| MOIS   | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre | Observations |
|--------|---------|---------|------|-------|-----|------|---------|------|-----------|---------|----------|----------|--------------|
| ANNEES |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|        |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |

**TITRE :** \_\_\_\_\_

**Périodicité :** \_\_\_\_\_ **ISSN :** \_\_\_\_\_ **Nombre d'abonnements :** \_\_\_\_\_

**Destination :** \_\_\_\_\_ **Coût Abonnement :** \_\_\_\_\_

**Fournisseur / Editeur :** \_\_\_\_\_

| MOIS<br>ANNEES | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre | Observations |
|----------------|---------|---------|------|-------|-----|------|---------|------|-----------|---------|----------|----------|--------------|
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |
|                |         |         |      |       |     |      |         |      |           |         |          |          |              |

Fournisseur / Editeur : \_\_\_\_\_

[illegible]

**TITRE :** \_\_\_\_\_

**Périodicité :** \_\_\_\_\_ **ISSN :** \_\_\_\_\_ **Nombre d'abonnements :** \_\_\_\_\_

**Destination :** \_\_\_\_\_ **Coût Abonnement :** \_\_\_\_\_

**Fournisseur / Editeur :** \_\_\_\_\_

| ANNEES | TRIMESTRES |     |     |     | ANNEES | TRIMESTRES |     |     |     | Observations |
|--------|------------|-----|-----|-----|--------|------------|-----|-----|-----|--------------|
|        | 1 er       | 2 e | 3 e | 4 e |        | 1 er       | 2 e | 3 e | 4 e |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |
|        |            |     |     |     |        |            |     |     |     |              |

**TITRE :** \_\_\_\_\_

**Périodicité :** \_\_\_\_\_ **ISSN :** \_\_\_\_\_ **Nombre d'abonnements :** \_\_\_\_\_

**Destination :** \_\_\_\_\_ **Coût Abonnement :** \_\_\_\_\_

**Fournisseur / Editeur :** \_\_\_\_\_

| ANNEES | SEMESTRES |     | Observations | ANNEES | SEMESTRES |     | Observations |
|--------|-----------|-----|--------------|--------|-----------|-----|--------------|
|        | 1 er      | 2 e |              |        | 1 er      | 2 e |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |
|        |           |     |              |        |           |     |              |

**TITRE :** \_\_\_\_\_

**Périodicité :** \_\_\_\_\_ **ISSN :** \_\_\_\_\_ **Nombre d'abonnements :** \_\_\_\_\_

**Destination :** \_\_\_\_\_ **Coût Abonnement :** \_\_\_\_\_

**Fournisseur / Editeur :** \_\_\_\_\_

|        |  |  |  |  |  |  |  |
|--------|--|--|--|--|--|--|--|
| ANNEES |  |  |  |  |  |  |  |
| N°     |  |  |  |  |  |  |  |
| ANNEES |  |  |  |  |  |  |  |
| N°     |  |  |  |  |  |  |  |
| ANNEES |  |  |  |  |  |  |  |
| N°     |  |  |  |  |  |  |  |
| ANNEES |  |  |  |  |  |  |  |
| N°     |  |  |  |  |  |  |  |
| ANNEES |  |  |  |  |  |  |  |
| N°     |  |  |  |  |  |  |  |

**TITRE :** \_\_\_\_\_

**Périodicité :** \_\_\_\_\_ **ISSN :** \_\_\_\_\_ **Nombre d'abonnements :** \_\_\_\_\_

**Destination :** \_\_\_\_\_ **Coût Abonnement :** \_\_\_\_\_

**Fournisseur / Editeur :** \_\_\_\_\_

|                     |                     |                      |                     |                     |                     |                     |                     |
|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>du _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ |
| N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____  | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ |
| N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____  | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ |
| N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____  | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ |
| N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____  | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ | N° _____<br>d _____ |

ANNEXE IX

RECTO

CREDIT FONCIER DE FRANCE

CRDEI

FICHE DE COMMANDE

(Recto)

Auteur \_\_\_\_\_  
Titre \_\_\_\_\_  
Editeur \_\_\_\_\_  
Lieu d'édition \_\_\_\_\_ Année \_\_\_\_\_ Edition \_\_\_\_\_  
Tome, Volume \_\_\_\_\_ ISBN/ISSN \_\_\_\_\_  
Collection \_\_\_\_\_  
Prix unitaire \_\_\_\_\_ Nbre d'Ex. \_\_\_\_\_ Prix total \_\_\_\_\_

Adresse de l'utilisateur \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

VERSO

RESERVE A  
L'ADMINISTRATION

Librairie \_\_\_\_\_  
Départ de la commande \_\_\_\_\_  
N° \_\_\_\_\_  
Arrivée de la commande \_\_\_\_\_  
Prix réel \_\_\_\_\_

VISA DU RESPONSABLE DU CRDEI

ANNEXE X

FICHE DE TRAITEMENT

|                          |               |     |     |
|--------------------------|---------------|-----|-----|
| Enregistrer dans :       |               | OUI | NON |
|                          | BDD Régionale |     |     |
|                          | IMOGENE III   |     |     |
| Découper et classer      |               |     |     |
| Me retourner le document |               |     |     |
| Document à détruire      |               |     |     |
| A classer chez           |               |     |     |
| A diffuser auprès de     |               |     |     |
| Thèmes ou Mot-clés       |               |     |     |
| Périmé le                |               |     |     |
| Autre (s)                |               |     |     |

ANNEXE XI

REPertoire GENERAL DES THEMES ET MOTS-CLES DU CRDEI

| THEMES                                  | INDICES | MOTS-CLES                                                                    |                                                         |
|-----------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| AGRICULTURE<br>GENERALITES              | 1       | BATIMENTS<br>BAUX<br>CLIMATS<br>CONTRATS                                     | EXPLOITATION<br>PRODUCTION<br>SAFER<br>TERRES AGRICOLES |
| AGRICULTURE<br>AGRONOMIE<br>TECHNOLOGIE | 2       | AGRONOMIE<br>BIOLOGIE<br>BRISE-VENTS<br>ENGRAIS<br>FERTILISATIONS<br>FUMURES | GEOLOGIE<br>HAIES<br>PEDOLOGIE<br>SOLS<br>ZOOTECHNIE    |
| ARCHITECTURE                            | 3       | DORDOGNE<br>HABITAT                                                          | PATRIMOINE<br>XIXEME SIECLE                             |
| .....                                   |         |                                                                              |                                                         |
| BRETAGNE                                | 68      |                                                                              |                                                         |
| .....                                   |         |                                                                              |                                                         |
| ECONOMIE<br>REGIONALE                   | 25      |                                                                              |                                                         |
| ECONOMIE<br>REGIONALE :<br>EMPLOI       | 25      |                                                                              |                                                         |
| .....                                   |         |                                                                              |                                                         |
| PROMOTION<br>IMMOBILIERE                | 58      | PROMOTEURS                                                                   |                                                         |
| .....                                   |         |                                                                              |                                                         |

**ANNEXE XII****Liste des anciens thèmes du CRDEI**

---

|                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| Agents immobiliers        | HLM                       |
| Agriculture               | Hôtels                    |
| Amélioration de l'habitat | Iles                      |
| Architecture              | Immeubles spéciaux        |
| Banque                    | Immobilier                |
| Bretagne                  | Informatique              |
| Bureaux                   | Logement                  |
| Centres commerciaux       | Loisirs                   |
| Châteaux                  | Loyers - Charges          |
| Cliniques/Hôpitaux        | Maisons de retraite       |
| Collectivités locales     | Maisons de retraite - 22  |
| Commerces                 | Maisons de retraite - 29  |
| Coûts                     | Maisons de retraite - 35  |
| Crédit Foncier de France  | Maisons de retraite - 56  |
| Documentation             | Marché immobilier         |
| Droit urbanisme           | Notaires                  |
| Economie                  | Pêche (filère)            |
| Education                 | Permis de construire      |
| Elections                 | Personnes                 |
| Emploi                    | Propriétés à la vente     |
| Etrangers                 | Résidences étudiants      |
| Expertises                | Résidences secondaires    |
| Fiscalité immobilière     | Scandales immobiliers     |
| Forêts                    | Sites protégés - Ecologie |
| Gestion (dossier de)      | Thalassothérapie          |
| Gîtes ruraux              | Tourisme                  |
| Grands chantiers          | Transport                 |
| Handicapés (foyers)       | Urbanisme                 |

ANNEXE XIII

LISTE DES THEMES ET MOTS-CLES  
DE L'IEF

|                                                  |                                                                                        |                                                                                     |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AGRICULTURE<br/>GENERALITES</b>               | BATIMENTS<br>BAUX<br>CLIMATS<br>CONTRATS                                               | EXPLOITATION<br>PRODUCTION<br>SAFER<br>TERRES AGRICOLES                             |
| <b>AGRICULTURE<br/>AGRONOMIE<br/>TECHNOLOGIE</b> | AGRONOMIE<br>BIOLOGIE<br>BRISE-VENTS<br>ENGRAIS<br>FERTILISATIONS<br>FUMURES           | GEOLOGIE<br>HAIES<br>PEDOLOGIE<br>SOLS<br>ZOOTECHNIE                                |
| <b>ARCHITECTURE</b>                              | DORDOGNE<br>HABITAT                                                                    | PATRIMOINE<br>XIXEME SIECLE                                                         |
| <b>ASSURANCES</b>                                | ACAVI<br>CAHIER DES CHARGES                                                            | PATRIMOINE<br>RETRAITES REGIME                                                      |
| <b>BANQUE<br/>GENERALITES</b>                    | BILAN<br>CREANCES<br>CREDITS<br>ENCOURS<br>FINANCEMENT<br>GESTION<br>IFS<br>IMMOBILIER | INVESTISSEMENT<br>MARGES<br>METHODES<br>RATING<br>RESEAUX<br>RISQUES<br>TITRISATION |
| .....                                            |                                                                                        |                                                                                     |
| <b>ECONOMIE<br/>REGIONALE</b>                    | EMPLOI                                                                                 |                                                                                     |
| .....                                            |                                                                                        |                                                                                     |
| <b>PROMOTION<br/>IMMOBILIERE</b>                 | PROMOTEURS                                                                             |                                                                                     |
| .....                                            |                                                                                        |                                                                                     |

ANNEXE XIV

CRDEI -RENNES

Fiche de prêt (H=125 mm x l=75mm)

|                                                    |                     |           |                      |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------|----------------------|
| Titre ; lieu d'édition : Editeur, année d'édition. |                     |           | Cote                 |
| Date d'emprunt                                     | Nom de l'emprunteur | Signature | date retour effectif |
|                                                    |                     |           |                      |
|                                                    |                     |           |                      |
|                                                    |                     |           |                      |
|                                                    |                     |           |                      |
|                                                    |                     |           |                      |
|                                                    |                     |           |                      |

ANNEXE XV

FICHE DE STATISTIQUES

| Date | Service demandeur | Nature de l'information (Domaine) | Etablissement sollicité | Observations |
|------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|--------------|
|      |                   |                                   |                         |              |
|      |                   |                                   |                         |              |
|      |                   |                                   |                         |              |
|      |                   |                                   |                         |              |

N.B. Cette structure n'est pas figée. Elle peut être modifiée au gré du responsable de la documentation selon de nouveaux.besoins

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



966482F