

Remerciements

Avant tout, je tiens à remercier **M. Alain Schlessner**, directeur général de la CCI de Quimper, pour m'avoir accueillie dans son établissement.

Je remercie aussi vivement les personnes du département Prospective Economique, grâce à qui mon stage s'est déroulé dans de très bonnes conditions :

Mlle Nadine Le Hir et **M. Yves Bodéré**, pour leur disponibilité et leur soutien au cours du stage.

Mmes Marie Jolivet et **Marie-Pierre Bodéré**, pour leurs conseils et leur contribution au projet d'informatisation.

Mmes Carole Le Rhun et **Anne Lautrou**, pour leur gentillesse et leur bonne humeur.

Je remercie enfin toutes les personnes rencontrées au cours de ces quatre mois, que ce soit à la CCI de Quimper ou dans d'autres organismes, qui m'ont apporté leur aide pour cette mission.

Réalisation d'un cahier des charges en vue de l'informatisation du fonds documentaire de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Quimper

Résumé

Afin de moderniser son centre de documentation, la Chambre de Commerce et d'Industrie souhaite doter celui-ci d'un logiciel documentaire. Ce mémoire décrit la méthode suivie pour réaliser le cahier des charges, préalable essentiel au choix du logiciel.

Descripteurs :

Logiciel documentaire, informatisation, centre documentation, Chambre de commerce et d'industrie, cahier des charges

Computizing a resource center : specifications in order to choose a software package

Abstract

In order to improve the performance of the resource center, the Chamber of commerce and industry of Quimper intends to computerize it. This report describes the process of realization of the specifications document that will guide the choice of a software package.

Keywords :

Information retrieval software, computerization, documentation center, Chamber of commerce and industry, specifications

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCTION..... | 7 |
| LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE QUIMPER CORNOUAILLE..... | 8 |
| 1. PRÉSENTATION | 8 |
| 1.1. <i>Un réseau au service du commerce et de l'industrie.....</i> | 8 |
| 1.2. <i>Une organisation originale : des « parlements des entreprises ».....</i> | 11 |
| 1.2.1 L'Assemblée Générale | 11 |
| 1.2.2 Le Bureau..... | 11 |
| 1.2.3 Les salariés..... | 12 |
| 1.3. <i>Ressources</i> | 13 |
| 2. RÉFLÉCHIR À L'AVENIR ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE : LE DÉPARTEMENT PROSPECTIVE ÉCONOMIQUE | 13 |
| 2.1. <i>Activité : fournir l'information aux entreprises.....</i> | 13 |
| 2.2. <i>Organisation</i> | 14 |
| LE CENTRE DE DOCUMENTATION CCI INFO | 16 |
| 1. POSITIONNEMENT DANS LA CCI | 16 |
| 1.1. <i>Organisation</i> | 16 |
| 1.2. <i>Relations avec les autres départements.....</i> | 17 |
| 2. PUBLIC ET SERVICES | 17 |
| 2.1. <i>Utilisateurs internes</i> | 17 |
| 2.2. <i>Utilisateurs externes.....</i> | 19 |
| 2.3. <i>Les services et produits documentaires : actualité et évolutions</i> | 20 |
| 2.3.1 Les recherches..... | 21 |
| 2.3.2 Les revues de presse..... | 21 |
| 3. LE FONDS DOCUMENTAIRE | 24 |
| 3.1. <i>Composition du fonds</i> | 24 |
| 3.2. <i>Agencement</i> | 25 |
| LE PROJET D'INFORMATISATION DU FONDS DOCUMENTAIRE | 27 |
| 1. LES TERMES DE LA MISSION..... | 27 |

| | | |
|---------|---|----|
| 1.1. | <i>Analyse des objectifs</i> | 27 |
| 1.2. | <i>Elaboration d'un plan de travail</i> | 28 |
| 2. | BILAN DE L'EXISTANT | 29 |
| 2.1. | <i>Le centre de documentation</i> | 29 |
| 2.1.1 | Une gestion problématique des abonnements..... | 29 |
| 2.1.2 | Un manque de visibilité du fonds documentaire..... | 30 |
| 2.1.3 | Les problèmes de mise à jour des dossiers..... | 31 |
| 2.2. | <i>L'information à la CCI en général</i> | 32 |
| 2.3. | <i>Le parc informatique de la CCI</i> | 33 |
| 3. | MISE EN FORME DU PROJET..... | 34 |
| 3.1. | <i>Logique des scénarios proposés</i> | 34 |
| 3.1.1 | Démarche | 34 |
| 3.1.2 | Arguments en faveur de l'informatisation du fonds | 35 |
| 3.1.2.1 | Axes de conduite du projet | 35 |
| 3.1.2.2 | Apports du projet..... | 36 |
| 3.2. | <i>Propositions de scénarios</i> | 36 |
| 3.2.1 | Tronc commun de caractéristiques..... | 37 |
| 3.2.2 | Scénario tendanciel | 37 |
| 3.2.3 | Scénario contrasté : vers un « portail documentaire » | 38 |
| 3.2.4 | Choix | 38 |
| 4. | LE PROCESSUS DE RÉDACTION DU CAHIER DES CHARGES..... | 39 |
| 4.1. | <i>Développement et retour sur des points du scénario</i> | 39 |
| 4.1.1 | Confrontation du scénario voulu avec la réalité... .. | 39 |
| 4.1.1.1 | ...d'autres expériences..... | 39 |
| 4.1.1.2 | ...du marché des logiciels documentaires..... | 41 |
| 4.1.2 | Le scénario développé : extraits : | 42 |
| 4.1.2.1 | Que contiendront les bases ?..... | 42 |
| 4.1.2.2 | Suggestions de formulaires de saisie..... | 43 |
| 4.1.2.3 | Suggestions de formulaires de recherche | 45 |
| 4.1.2.4 | Suggestions de formulaire de consultation | 46 |
| 4.1.2.5 | La revue de presse | 47 |
| 4.1.2.6 | Evolutions possibles | 47 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.2.7 Conclusion : les logiciels presentis..... | 48 |
| 4.2. <i>Le cahier des charges</i> | 49 |
| CONCLUSION | 51 |
| BIBLIOGRAPHIE | 52 |
| TABLE DES ANNEXES | 53 |

Introduction

Il est capital pour une entreprise, existante ou en projet, de disposer d'une information fiable sur son environnement économique et son secteur d'activité. La pertinence de choix stratégiques, ou la viabilité d'un projet d'entreprise peuvent dépendre de l'information reçue.

A ce titre, et de par leur organisation particulière, les Chambres de Commerce et d'Industrie font figure d'interlocuteur privilégié pour les entreprises : fournir de l'information sur les marchés, les secteurs d'activité, ou encore les produits fait partie intégrante de leurs missions. Ainsi, selon Pierre Puaux, membre de l'Inspection générale de l'industrie et du commerce, les Chambres de Commerce et d'Industrie sont « *un outil extrêmement performant dans le domaine de l'information aux entreprises* »¹.

Par conséquent, les centres de documentation ont un rôle important à tenir au sein des Chambres de Commerce et d'Industrie ainsi qu'auprès de leurs clients. Partant de ce constat, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Quimper Cornouaille souhaite moderniser le fonctionnement de son centre de documentation, et faire bénéficier celui-ci des opportunités offertes par les évolutions récentes dans le domaine informatique. Mais l'offre en la matière est très vaste, et la gamme des fonctionnalités offertes étendue. Aussi est-il apparu nécessaire de définir précisément les besoins du centre de documentation : la mission qui m'a été confiée a consisté à rédiger le cahier des charges devant permettre de choisir un logiciel pour le centre de documentation.

¹ PUAUX Pierre, *Les Chambres de Commerce et d'Industrie*, 1998 (Voir bibliographie)

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Quimper Cornouaille

1. Présentation

1.1. Un réseau au service du commerce et de l'industrie

Depuis leur origine, en 1599², les Chambres de Commerce et d'Industrie ont pour vocation d'être un lieu de rencontre entre les pouvoirs publics français et les forces économiques de la nation. Leur statut juridique est à l'image de leur mission, à mi-chemin entre secteur public et secteur privé : la loi du 9 Avril 1898, leur confère le statut d'Etablissement public représentant les intérêts du commerce et de l'industrie auprès des pouvoirs publics. Ainsi, les Chambres de Commerce et d'Industrie assument une mission interprofessionnelle : rechercher l'intérêt général du commerce et de l'industrie.

Or s'il est un domaine soumis à des fluctuations permanentes, c'est bien l'économie. L'environnement économique en France a subi de considérables évolutions depuis le XIXème siècle : processus d'industrialisation, puis développement du secteur tertiaire, et ouverture sur le reste du monde... Le réseau consulaire a dû évoluer et s'adapter : les Chambres de Commerce et d'Industrie constituent aujourd'hui un réseau de 159 établissements locaux (les CCI) et 20 établissements régionaux (les CRCI). Chaque CCI locale agit principalement dans sa circonscription ; elle peut aussi mener, seule ou en partenariat avec d'autres

acteurs, des actions en-dehors de cette limite. L'activité des CCI est prolongée à l'international par 86 Chambres de Commerce et d'Industrie à l'Étranger (CCIFE).³ Le champ d'action des CCI se structure autour de quatre axes :

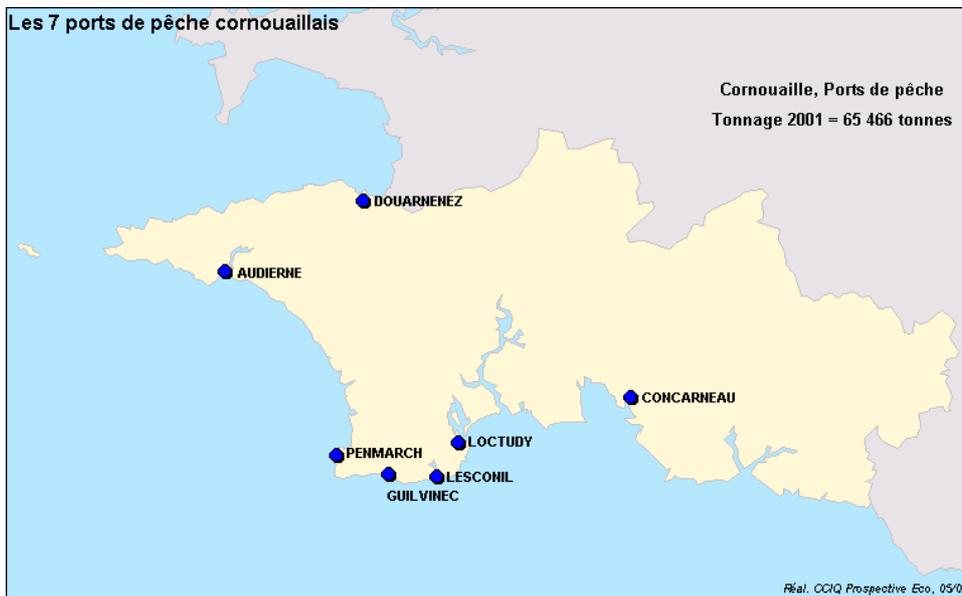
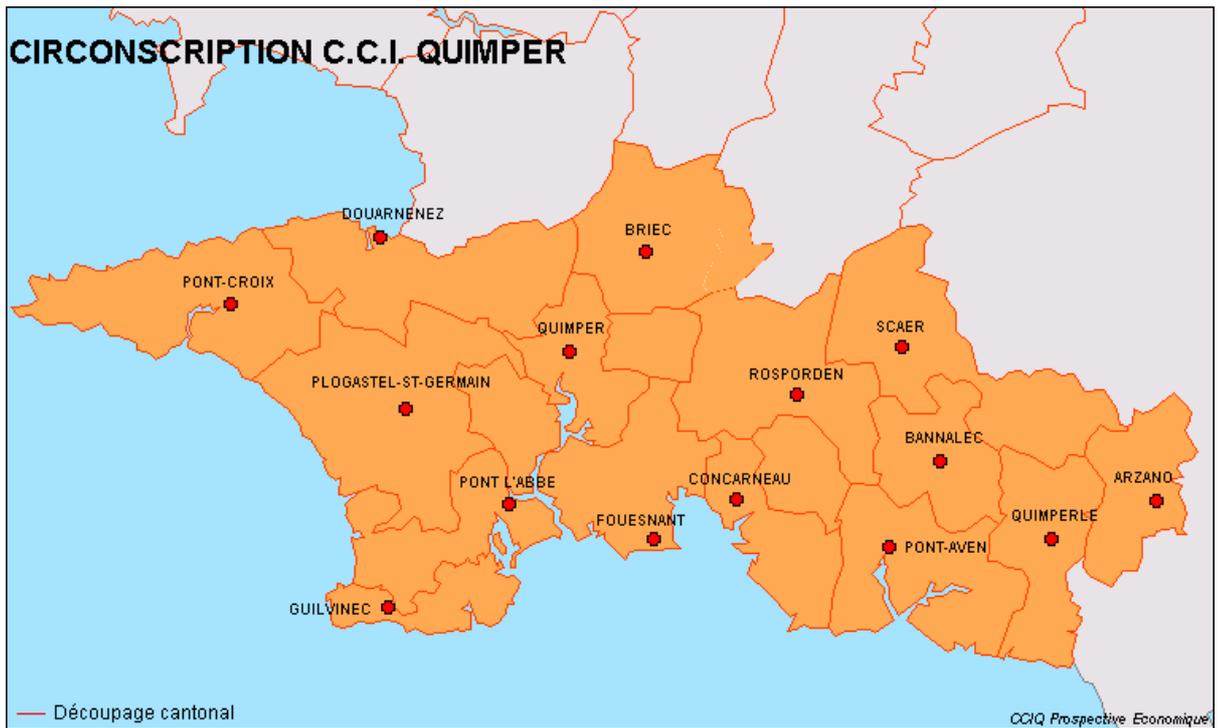
- **Informer** les entrepreneurs sur les marchés et les secteurs d'activité, c'est-à-dire diffuser l'information économique, juridique et sociale auprès des entreprises de la circonscription. La mission d'information couvre un domaine assez large, dans la mesure où les CCI constituent un interlocuteur privilégié pour les entreprises.
- **Conseiller** les entreprises pour les aider à s'adapter aux fluctuations de l'environnement économique. Les CCI mettent à disposition des chefs d'entreprise un personnel d'assistance technique, dont la mission est de faciliter leurs relations avec d'autres organismes (administratifs, financiers, techniques).
- **Former** les salariés et chefs d'entreprises, en leur proposant des stages thématiques.
- **Aménager** l'espace économique

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Quimper Cornouaille, créée en 1882, couvre l'activité économique du Finistère Sud, soit 82 communes et un peu moins de 10 000 entreprises ⁴, sur une superficie de 2202 km². Elle gère l'aéroport de Quimper Cornouaille ainsi que les sept ports de la circonscription. En plus du site principal, situé au Sud de Quimper, elle comporte un centre de formation technique, situé lui aussi à Quimper, et une antenne à Quimperlé. En Cornouaille, les deux secteurs d'activité prépondérants sont la pêche et l'agroalimentaire.

² Date de naissance de la première Chambre de Commerce, à Marseille.

³ Source : site de l'Assemblée française du commerce et de l'industrie : <http://www.acfci.cci.fr>

⁴ Au 31/12/2001, 9707 établissements étaient inscrits au registre du commerce et des sociétés de la CCI de Quimper Cornouaille



1.2. Une organisation originale : des « parlements des entreprises »

L'originalité du mode de fonctionnement des CCI provient du fait que des chefs d'entreprise bénévoles, et élus par leurs pairs pour six ans, participent à la définition de la politique économique de chaque Chambre. Par ailleurs, des délégués consulaires, élus de la même manière, sont chargés d'élire les juges des Tribunaux de Commerce ; ils tiennent en outre le rôle de correspondant entre CCI et ressortissants.

Chaque CCI comporte une Assemblée Générale et un Bureau.

1.2.1 L'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale élit le Bureau, délibère sur les problèmes généraux de la circonscription, approuve les orientations de la politique de la Chambre, et vote le budget.

Ses membres, appelés membres titulaires, sont élus par les ressortissants de la circonscription et disposent d'une voix délibérative. Les CCI comportent aussi des membres associés, non élus, qui bénéficient d'une voix consultative.

1.2.2 Le Bureau

Le Bureau comprend un Président, cinq vice-présidents, un trésorier, un trésorier-adjoint, deux secrétaires et un ordonnateur des dépenses.

Il est l'organe exécutif, qui programme les investissements et propose des décisions. Il se réunit tous les mois.

Le Président désigne le directeur général pour la durée du mandat. Actuellement, le président de la CCI de Quimper Cornouaille est Gérard Drénou, et le directeur général Alain Schlessier.

1.2.3 Les salariés

Les salariés, dont le statut est celui du secteur privé, ont pour mission d'exécuter la politique définie par les organes décrits ci-dessus.

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Quimper Cornouaille emploie au total 350 salariés, dont 80 sur le site central. L'activité est organisée autour de six départements :

- **La Présidence-Direction générale**, qui définit et met en œuvre la politique de la CCI
- **Organisation et Performances**, dont la mission est d'administrer, gérer et assurer le fonctionnement quotidien de l'ensemble des départements de la CCI.
- **Gestion des Infrastructures**, qui s'occupe des équipements dépendant de la CCI (sept ports et un aéroport).
- **Développement des entreprises**, qui favorise la création et le développement des entreprises en Cornouaille. Il comprend entre autres l'Espace Entreprendre, le Centre de Formalités des Entreprises, et des équipes « Développement touristique », « Développement commercial », « Développement industriel et international », et « Gestion environnementale ».
- **Formations des entreprises**, qui propose des stages de formation aux salariés, cadres et dirigeants des entreprises de la circonscription.
- **Prospective économique**, qui produit des informations documentaires et statistiques à destination des entreprises et des collectivités.

1.3. Ressources

Les Chambres de Commerce et d'Industrie bénéficient de sources de financement multiples. Pour la CCI de Quimper Cornouaille, ces sources se répartissent, par ordre d'importance, de la manière suivante :

- **Les ressources propres et produits d'exploitation** : recettes d'exploitation des ports et aéroports, prestations diverses (frais d'étude et de conseil, formations...). En 2001, ce type de ressource représentait presque $\frac{3}{4}$ des ressources totales de la CCI de Quimper.⁵
- **Les ressources fiscales** : c'est l'Imposition Additionnelle à la Taxe Professionnelle (IATP). Cet impôt, dont le montant est voté par l'assemblée générale, est collecté simultanément avec la taxe professionnelle, d'où son nom. Il est acquitté exclusivement par les entreprises représentées à la Chambre. En 2001, l'IATP finançait la CCI de Quimper à hauteur de 16,2%.
- **Les subventions et contributions publiques** (environ 8% en 2001)
- **Les emprunts**, auxquels les CCI sont autorisées à recourir pour financer les équipements collectifs d'intérêt général qu'elles gèrent.

2. Réfléchir à l'avenir économique du territoire : le département Prospective économique

2.1. Activité : fournir l'information aux entreprises

Le département Prospective économique, au sein duquel mon stage s'est déroulé, a pour mission de « *fournir les éléments permettant la mise en œuvre de*

⁵ Rapport d'activité 2001

projets structurants »⁶, c'est-à-dire fournir de l'information sur le contexte économique aux entreprises et collectivités de la circonscription. Il comporte un Observatoire économique du Commerce, le Fichier des Entreprises de la circonscription, et un centre de documentation (CCI Info).

Le département participe à l'édition annuelle du « *Tour des Chiffres* », dans le cadre de la Conférence des Chambres Economiques du Finistère (COCEF)⁷ ; il diffuse en outre un tableau de bord de l'hôtellerie chaque mois, et une note de conjoncture semestrielle sur la vie des entreprises de la circonscription.

2.2. Organisation

Au sein de ce département, dirigé par Yves Bodéré, les tâches sont réparties de la manière suivante :

- Nadine Le Hir, chargée d'études, produit les études statistiques et économiques, soit pour le compte de la CCI, soit dans le cadre de collaborations inter-établissements telles que la COCEF et CCI 29⁸.
- Anne Lautrou et Christine Le Bolzer alimentent le Fichier des Entreprises, base de données recensant toutes les entreprises de la circonscription. Elles en fournissent des extractions à la demande, à des entreprises, des particuliers (étudiants, personnes en recherche d'emploi...) ou au sein de la CCI.
- Deux documentalistes, Marie-Pierre Bodéré (responsable documentaliste) et Marie Jolivet (aide-documentaliste) animent le centre de documentation CCI Info. Le regroupement Fichier, Etudes et Documentation est un mode d'organisation fréquent dans les CCI.

Enfin, il est à noter que le département travaille en collaboration étroite avec l'association Pesca Cornouaille, dédiée à la promotion de la filière pêche. La pêche est en effet un secteur d'activité prépondérant de l'activité économique

⁶ Rapport d'activité 2000

⁷ La COCEF regroupe les 3 CCI du Finistère, la Chambre des Métiers et la Chambre d'Agriculture

⁸ Chambres de Commerce et d'Industrie du Finistère, c'est-à-dire les CCI de Quimper, Morlaix et Brest.

cornouaillaise. Par exemple, la revue de presse est mise en ligne sur Telemer, le site de Pesca Cornouaille (<http://www.telemer.com>); une activité de veille sur le secteur de la pêche et des ports est aussi effectuée par le département pour le compte de l'association.

Le centre de documentation CCI Info

1. Positionnement dans la CCI

1.1. Organisation

Comme nous venons de le voir, le centre de documentation CCI Info dépend du département Prospective économique. Deux documentalistes, Marie-Pierre Bodéré (à plein temps) et Marie Jolivet (quatre jours par semaine), se répartissent les tâches.

Cette organisation est le résultat de changements intervenus au cours des derniers mois : jusqu'à fin Mars 2002, Marie Jolivet s'occupait de la documentation avec une autre personne, qui a depuis changé de poste, tandis que Marie-Pierre Bodéré animait une cellule de veille. La direction a souhaité mettre fin à cette activité de veille au début de l'année, et c'est ainsi que Marie-Pierre, changeant d'affectation, a pris la responsabilité de la documentation. Il faut noter que ces modifications ont quelque peu perturbé le fonctionnement du centre de documentation : auparavant, Marie-Pierre remplaçait Marie lors de ses jours d'absence (dus à son statut de temps partiel) ; ainsi, il y avait en permanence deux personnes à la documentation, ce qui n'est plus le cas actuellement et se traduit pour les documentalistes par une certaine difficulté à assurer l'ensemble des tâches quotidiennes. Ces précisions me paraissent intéressantes dans la mesure où j'ai été amenée dès le début de mon stage à dresser un bilan critique du fonctionnement du centre de documentation, et de ce fait à tenter de comprendre l'origine des dysfonctionnements.

En outre, chacune des documentalistes dispose d'un ordinateur connecté à Internet (de même que tous les collaborateurs de la CCI). Un Minitel, qui sert entre autres à interroger la base de données de l'INPI, est placé à proximité de la documentation.

1.2. Relations avec les autres départements

Séparée de l'accueil par une baie vitrée, la documentation bénéficie d'une grande visibilité, tant pour les personnes qui travaillent à la CCI que pour les visiteurs.

Tous les départements de la structure ont recours, de manière plus ou moins régulière, aux services des documentalistes. Les demandes se font par téléphone, courrier électronique ou directement sur place.

2. Public et services

Les ressources du centre de documentation sont sollicitées autant par des salariés de la CCI que par des personnes extérieures.

2.1. Utilisateurs internes

Dès le début de mon stage, je me suis efforcée de cerner les pratiques du centre de documentation qu'ont les salariés de la CCI. En effet, si a priori tous les collaborateurs sont susceptibles d'avoir recours à CCI Info, les usages diffèrent d'un département à l'autre. J'ai donc souhaité me faire une idée des différents profils d'utilisateurs internes.

A l'enquête par questionnaire à remplir, j'ai préféré la méthode des entretiens : si celle-ci requiert plus de temps et ne permet pas de couvrir un public

aussi large que la première, elle demeure la plus intéressante du point de vue de la qualité des réponses. Or mon objectif était avant tout qualitatif. Je ne souhaitais pas produire des statistiques sur les usages de la documentation, mais recueillir le maximum de remarques et de réactions de ses utilisateurs internes. De plus, cette série d'entretiens a été l'occasion de présenter et faire connaître le projet d'informatisation au sein des différents départements - et aussi, pour moi, de découvrir les métiers de la CCI.

Ceci étant, à la différence du questionnaire écrit, l'enquête par entretiens ne permet de toucher qu'un nombre restreint d'interlocuteurs : comment les choisir ? Dans un premier temps, je me suis appuyée des comptes-rendus de réunion autour du thème de la gestion de l'information. Marie-Pierre Bodéré avait constitué un groupe de réflexion sur ce thème, et organisé une série de réunions au cours de l'année 2001. Cette liste me semblait être un bon point de départ, puisqu'elle me permettait à la fois de couvrir l'ensemble des départements, mais aussi de disposer d'une entrée en matière en évoquant avec mon interlocuteur cette série de réunions. J'ai complété cette liste d'interlocuteurs en ajoutant des personnes-clé dans le cadre du projet: le directeur du département Prospective Economique, les deux documentalistes, le directeur du département Organisation et performances, les deux informaticiens, l'équipe TIC (qui travaille à la conception du nouveau site internet de la CCI), la responsable des archives et le responsable du centre de formation technique. Au total, j'ai mené 16 entretiens au cours de mes deux premières semaines de stage.

Afin de faciliter la rédaction ultérieure d'une synthèse, j'ai construit une trame commune à tous les entretiens, trame qui s'articule autour de trois thèmes :

- Les rapports de la personne interrogée avec le centre de documentation : fréquence d'utilisation, types d'informations demandées, satisfaction par rapport aux réponses apportées... Les critiques éventuelles s'expriment dans cette partie.
- Les perceptions et attentes vis-à-vis du projet d'informatisation, et les craintes éventuelles – autrement dit, quel doit être l'apport d'une informatisation ?

- Les sources d'information à intégrer dans le futur logiciel : la personne dispose-t-elle de documents qui gagneraient à être répertoriés dans un catalogue commun ?

J'ai ensuite adapté la formulation des questions en fonction de mon interlocuteur : sa fonction, le temps qu'il était prêt à me consacrer, son intérêt pour le thème... d'où des entretiens ayant duré de 15 minutes à 1h30 ! Ainsi, pour les documentalistes, j'ai conçu un questionnaire plus détaillé sur le fonctionnement et les missions du centre de documentation, et pour les informaticiens j'ai ajouté des questions relatives au réseau informatique de la CCI.

Je reviendrai ultérieurement sur d'autres résultats de ces entretiens, pour ne parler ici que de ce qui concerne les usages actuels du centre de documentation en interne : deux types d'information sont utilisés par presque toutes les personnes interrogées, à savoir la revue de presse diffusée quotidiennement sur les messageries électroniques, et les informations juridiques détenues à CCI Info. Pour le reste, les usages diffèrent d'un utilisateur à l'autre, en fonction du métier exercé : certains passent beaucoup de temps à l'extérieur de la CCI ou travaillent sur des sites distants, et de ce fait ne viennent presque jamais à la documentation. D'autres au contraire s'y rendent presque quotidiennement. Cependant, on peut considérer que CCI Info entretient des liens avec tous les salariés de la Chambre –site central et sites distants- via la revue de presse quotidienne.

2.2. Utilisateurs externes

Le centre de documentation est ouvert au public tous les après-midi, de 14h à 17h du Lundi au Jeudi, et de 14h à 16h le Vendredi. Les personnes qui viennent sur place sont essentiellement des demandeurs d'emploi, des étudiants (plusieurs IUT ont leurs locaux à proximité de ceux de la Chambre) et des créateurs d'entreprise. Mon stage s'est déroulé en grande partie pendant l'été, qui est une période creuse du point de vue de la fréquentation de la documentation par des

personnes extérieures : je n'ai donc pu avoir un aperçu représentatif de ce public que vers la fin, au mois de Septembre.

Les chefs d'entreprise, s'ils se déplacent parfois, ont plus souvent recours aux services par téléphone, et ce à toute heure de la journée. Traiter les demandes par téléphone requiert, comme j'ai pu le constater par moi-même, une bonne connaissance des sources d'information mais aussi un certain sens du service : les questions sont très variées, et peuvent aller de la simple communication de coordonnées à des choses plus pointues : taux des cotisations patronales pour l'année en cours, recherche d'antériorité sur une marque, date de tel salon ou manifestation... Il faut mesurer le degré d'urgence de chaque demande et ne pas se laisser déborder, tout en gardant à l'esprit que les entreprises qui appellent sont aussi une source importante de financement de la CCI, via l'impôt additionnel à la taxe professionnelle (IATP), la taxe d'apprentissage, et les formations payantes que la CCI leur propose. Il importe donc, lors du traitement des demandes, de veiller à donner une bonne image de la CCI.

Il faut souligner que la CCI de Quimper Cornouaille pratique une politique d'ouverture au public de la documentation particulièrement prononcée : celui-ci est accessible tous les jours et gratuitement, ce qui n'est pas le cas dans d'autres CCI. Ce n'est pas négligeable du point de vue de l'organisation de l'activité des documentalistes : l'après-midi jusqu'à 17h, il est difficile de faire autre chose que l'accueil physique et le traitement des demandes de recherche. J'ai pu m'en rendre compte à partir de la dernière semaine d'Août, lorsque la fréquentation du centre de documentation a repris un volume habituel après le « creux » de l'été.

Les documents ne sont pas empruntables. Il est possible de faire des photocopies (payantes) sur place.

2.3. Les services et produits documentaires : actualité et évolutions

Tous les services classiques des centres de documentation sont proposés à CCI Info : recherches personnalisées et constitution de dossiers à la demande, ou

tout simplement orientation dans les rayons, service de renseignements SVP, copies d'articles.

2.3.1 Les recherches

Pour les recherches, en plus du fonds documentaire, les documentalistes exploitent à l'occasion des bases de données payantes : c'est actuellement le serveur Questel Orbit qui est utilisé. Elles disposent en outre d'un accès au Kompass électronique, ainsi qu'aux archives électroniques de plusieurs journaux ou revues : ces accès sont inclus dans le coût de l'abonnement papier, ou bien souscrits en plus de cet abonnement. Pour les recherches sur des marques, la base de données de l'INPI est interrogée par Minitel.

Plus que le fonds lui-même, ce sont les sources d'information, qu'elles se présentent sous forme papier ou électronique, que les documentalistes doivent maîtriser pour traiter les demandes. Cela peut aller de la simple utilisation d'un moteur de recherche « grand public » comme Google, à l'interrogation avancée sur des bases de données payantes et plus complexes –Kompass électronique, base de données de l'INPI... Il faut veiller à ne pas surestimer la banalisation des moteurs de recherche sur internet : il m'est arrivé fréquemment de satisfaire des demandes de renseignements en posant une équation de recherche très simple sur de tels moteurs, alors que je pensais que la personne n'appelait qu'après avoir d'abord cherché par elle-même sur Internet. La maîtrise des sources constitue donc une compétence très importante, et sans doute un des savoirs-faire les plus essentiels pour les documentalistes.

2.3.2 Les revues de presse

Elaborée chaque matin par l'une ou l'autre documentaliste, la revue de presse quotidienne fait le point sur l'actualité économique aux niveaux local, régional et national. Les titres, chapeaux et références des articles retenus sont saisis sur une feuille de style électronique diffusée avant 9h30 à l'ensemble des

collaborateurs de la CCI, ainsi qu'à un grand nombre d'entreprises et de collectivités locales de Cornouaille.

La revue de presse est un produit documentaire dont l'élaboration requiert une bonne connaissance des secteurs d'activité couverts par la CCI ; il faut avoir à l'esprit les centres d'intérêt des collaborateurs des différents départements : tourisme, pêche, trafic aérien, environnement, commerce, formations... , et également veiller à ne pas omettre les articles mentionnant des élus et des actions de la Chambre.

Toute personne qui en fait la demande peut en être destinataire, et ce gratuitement. Une fois la revue de presse envoyée, les articles qu'elle mentionne sont photocopiés puis expédiés à la demande. Cependant, ce service de copie, non seulement fastidieux (j'ai pu m'en rendre compte par moi-même puisque j'ai réalisé plusieurs revues de presse au cours de mon stage) mais surtout coûteux en temps et en argent, est fortement remis en cause et est fortement limité depuis le mois d'Août. (seuls les articles concernant la CCI, les ports et les aéroports sont systématiquement copiés).

A partir de cette revue de presse générale, une revue de presse relative à l'activité de la pêche et des ports est extraite et diffusée quotidiennement à un nombre restreint de personnes ; de la même manière, une revue de presse aéroportuaire est élaborée et diffusée chaque semaine à partir des articles retenus dans la revue de presse générale. Une troisième revue de presse thématique, recensant les articles parus sur la CCI, est elle aussi distribuée toutes les semaines.

Notons que la généralisation de la mise en ligne des archives de périodiques remet en question des méthodes traditionnelles de fourniture d'information par les documentalistes. C'est particulièrement le cas dans un centre de documentation comme CCI Info, dont le fonds repose presque uniquement sur des périodiques. La tendance à la CCI est actuellement à un recours croissant aux périodiques électroniques : des abonnements aux versions électroniques des deux quotidiens régionaux (Ouest-France et Le Télégramme), ainsi qu'aux Echos ont été souscrits récemment. J'ai ainsi pris part à la mise en place de la revue de presse électronique proposée par Le Télégramme : avec Marie Jolivet et Nadine Le Hir, nous avons établi une liste de mots-clefs, destinés à formuler l'équation de recherche dans les

articles du jour. Il n'était pas évident de cerner les centres d'intérêt de CCI Info sous forme d'une liste de mots-clefs, et il a fallu corriger la première version au regard des résultats obtenus. La difficulté résidait dans le fait qu'il ne s'agissait pas de choisir des termes résumant le contenu des articles qui nous intéressaient, mais des termes effectivement présents dans ces articles : par exemple, un article peut très bien être consacré à une entreprise en agroalimentaire sans mentionner une seule fois l'un ou l'autre de ces termes. La première liste de mots était la suivante :

« Chambre de commerce et d'industrie » **OU** « CCI »
« commerce » **OU** « distribution »
« pêche », « ports », « tourisme », « transport », « agroalimentaire »,
« formation », « production », « agriculture », « recherche ».

Lorsque le service a été mis en route, j'ai élaboré la revue de presse en comparant les articles envoyés par courrier électronique et ceux que je sélectionnais dans les éditions papier, et je me suis rendu compte que ce choix générait à la fois beaucoup de bruit et de silence. Ainsi, les termes « formation », « recherche » et « tourisme » en particulier étaient source de bruit, alors que plusieurs articles sur la vie économique de la circonscription manquaient dans la sélection. Nous avons alors remanié la liste de mots-clefs et sélectionné les termes suivants :

« Chambre de commerce et d'industrie » **OU** « CCI »
« pêche » **OU** « port »
« commerce », « compagnie aérienne », « touristique », « transport »,
« agroalimentaire », « aéroport », « entreprise », « agriculture »,
« investissements », « chômage ».

A partir de l'équation de recherche, la rédaction du quotidien nous fait parvenir tous les matins avant 9h la sélection d'articles, par courrier électronique, en texte intégral. Le mode de fonctionnement du Télégramme en ligne est très intéressant, dans la mesure où l'organisme qui souscrit l'abonnement à la revue de presse électronique devient propriétaire du contenu de la sélection. La CCI est donc libre de diffuser les articles à ses collaborateurs et clients, les droits d'auteur ayant été négociés en amont entre dirigeants du journal et journalistes. Ceci étant,

la presse papier demeure un complément incontournable pour l'élaboration des revues de presse. Pour le moment, l'utilisation des sources électroniques se limite à l'insertion dans la revue de presse d'un lien hypertexte pointant vers l'article en texte intégral lorsque le périodique autorise une telle pratique. Or Le Télégramme est le seul quotidien qui permette une exploitation libre de ses articles. Les questions liées au droit d'auteur limitent donc fortement l'exploitation des possibilités générées par la presse en ligne. D'un point de vue de documentaliste, on ne peut que le déplorer, tant l'accès au texte intégral à partir des résumés constitue une forte valeur ajoutée pour la revue de presse.

Il y a une réflexion à mener sur la marche à suivre pour optimiser le recours aux ressources électroniques. De même, le département voire l'ensemble de la structure ne pourra pas faire l'impasse sur une étude approfondie du problème de l'archivage électronique des articles.

3. Le fonds documentaire

3.1. Composition du fonds

Le fonds documentaire stocké à CCI Info traite de l'information économique et juridique (droit social essentiellement). Il comprend des périodiques (environ 150 abonnements) -journaux, revues, annuaires (type Kompass), des fiches juridiques, et des dossiers d'entreprises réalisés par les documentalistes. Des CD ROM accompagnent parfois les périodiques : ainsi les données du Lamy commercial, ou du Lamy économique, sont disponible sur ce support. Cependant, les CD ROM ne sont pas utilisés.

L'archivage des anciens numéros de périodiques est pratiqué de manière très limitée. Ceci se justifie par le fait que la mission de CCI Info est avant tout de fournir de l'information d'actualité. Néanmoins, du fait de la spécificité de l'économie cornouaillaise, un fonds « Pêche » est conservé. De plus, une politique

de conservation des périodiques doit être prochainement définie de manière plus rigoureuse suite à la redéfinition du poste de la responsable des archives : cette personne décidera des titres à conserver et de la durée de conservation. Il est d'ores et déjà certain que les périodiques proposant un service d'archives en ligne ne seront pas ou plus conservés.

Il n'existe pas de catalogue complet des ressources: les recherches se font donc directement dans le fonds lui-même. Nous reviendrons en troisième partie sur ce point, problématique dans le fonctionnement du centre de documentation.

3.2. Agencement

L'aménagement d'ensemble offre un espace agréable et lumineux au public. Plusieurs tables de lectures sont mises à disposition, et tout le monde peut accéder aux rayons. Des vignettes signalétiques, collées en bout de chaque rayon, permettent de s'orienter.

Néanmoins, le rangement des revues (c'est-à-dire la quasi-totalité du fonds) pose problème : pour chaque titre, les numéros sont empilés à l'horizontale, à même l'étagère, ce qui ne facilite ni le repérage des numéros voulus, ni le rangement des exemplaires utilisés. D'où un certain désordre à l'intérieur des piles, et un aspect « fouillis ». Un rangement dans des boîtes posées à la verticale et mentionnant la période couverte semblerait plus judicieux. Il est question d'adopter prochainement cette solution.

Le plan de classement, matérialisé par des vignettes collées en bout de rayons, reprend des rubriques du thesaurus de Delphes :

| | |
|-----------------------|------------------------|
| Tourisme | Transport |
| création d'entreprise | économie Bretagne |
| Pêche | commerce international |

| | |
|-------------|-----------------|
| commerce | agroalimentaire |
| industrie | économie |
| conjoncture | environnement |
| social | droit |
| gestion | législation |

Aucun système de cotes n'est utilisé, et la capacité à s'orienter dans le fonds ne s'acquiert qu'avec l'habitude...

Le stockage de documents s'étend jusque dans les bureaux des documentalistes, où sont entreposés les périodiques ayant trait aux produits de la mer. Marie-Pierre Bodéré exerce en effet en plus de son travail de documentaliste, une activité de veille pour l'association Pesca Cornouaille.

CCI Info est donc un espace agréable qui dispose d'un fonds fourni. On peut cependant déplorer deux choses à ce stade d'observation : un certain manque de clarté dans le rangement des revues, et aussi la non-utilisation des CD ROM, pourtant nombreux.

Le projet d'informatisation du fonds documentaire

1. Les termes de la mission

1.1. Analyse des objectifs

A priori, la mission de mon stage paraissait très clairement identifiée : il s'agissait de réaliser les études nécessaires au choix d'un logiciel documentaire pour CCI Info. Mais très vite, en m'entretenant avec plusieurs personnes du département, j'ai compris que l'objectif réel était moins le choix du logiciel lui-même que l'amélioration du fonctionnement du centre de documentation – l'introduction d'un logiciel n'intervenant qu'en tant qu'élément de cette amélioration. Notons que celle-ci est à placer dans le contexte d'une procédure de certification : la CCI travaille actuellement au passage de la norme 9002 v 1994 à la norme 9001 v 2000.

Ceci posé, ma mission consistait donc à réaliser une sorte d'audit du centre de documentation, pour d'une part apporter un regard extérieur sur le fonctionnement de celui-ci et faire le point sur les améliorations à apporter ; d'autre part utiliser mes connaissances en informatique documentaire pour choisir le logiciel le mieux adapté.

1.2. Elaboration d'un plan de travail

M. Bodéré, directeur du département Prospective économique, m'avait dès les premiers contacts avertie que j'aurais à faire preuve d'autonomie pour mener ma mission : il m'appartenait donc de fixer des étapes de travail et d'identifier des interlocuteurs. Cette manière de travailler me convenait tout à fait, dans la mesure où je bénéficiais d'une grande marge de manœuvre et de la confiance de Nadine Le Hir et de M. Bodéré quant à l'organisation de ma mission.

Une de mes premières tâches a donc été de fixer un calendrier de travail. Etant totalement dépourvue d'expérience pour ce type de projet, je me suis référée aux cours théoriques de conduite de projet dispensés en DESS, qui m'ont amenée à définir a priori les étapes de mon travail comme suit ⁹:

- Analyse de l'existant : le fonds, le public, l'organisation du travail des documentalistes...
- Analyse des besoins à partir du bilan précédent.
- Etude de l'opportunité du projet : que peut-il apporter ?
- Etude de faisabilité : dans quelles conditions doit-il ou peut-il être mené ? / choix d'un scénario et développement détaillé.
- Rédaction du cahier des charges
- Présentation aux éditeurs de logiciels pressentis
- Analyse des propositions commerciales
- Choix définitif du logiciel

En pratique, les différentes étapes n'ont pas été aussi distinctes. Ainsi, l'analyse des besoins vient dans la continuité de l'analyse de l'existant, et les bases de l'étude de faisabilité sont déjà posées dans l'étude d'opportunité. Cependant, le cheminement logique de ma réflexion a été celui décrit ci-dessus. Il faut y ajouter une étude de l'offre commerciale que j'ai menée en début de stage, de front avec

⁹ Voir aussi programme de travail en annexe I

l'analyse de l'existant. (Voir partie 4.1.1.2) La durée et l'enchaînement des différentes phases sont présentés en annexe I.

Le temps imparti, autant que des contraintes de processus de prise de décision (liées au budget) ne m'ont pas permis d'aller au-delà de l'étape de la validation du cahier des charges.

2. Bilan de l'existant

Pour dresser un bilan du fonctionnement actuel du centre de documentation, je me suis appuyée sur la synthèse des entretiens menés en début de stage. L'idée était de faire ressortir clairement les éventuels dysfonctionnements afin d'orienter le projet d'informatisation. Ceci m'a guère posé de problème car les témoignages recueillis convergeaient largement. La présentation des résultats en revanche s'annonçait plus délicate.

Ce chapitre présente l'analyse des problèmes de fonctionnement de CCI Info, telle que je l'ai soumise à mes interlocuteurs.

2.1. Le centre de documentation

De fait, plusieurs dysfonctionnements du système actuel d'accès à l'information ressortent.

2.1.1 Une gestion problématique des abonnements

La gestion des abonnements prend pour les documentalistes des allures de casse-tête. En principe, la souscription d'abonnements est centralisée à la documentation. Lorsque les numéros arrivent, la revue est soit gardée à CCI Info, soit transmise à son destinataire. Ce deuxième cas de figure concerne des revues

spécifiques, comme celles touchant à l'environnement, qui n'intéressent qu'une ou deux personnes à la CCI mais sont néanmoins très utiles dans l'exercice de leur métier.

En théorie, les choses se passent donc de la manière suivante : Marie remplit le bon d'abonnement ou de réabonnement, celui-ci est signé par Yves Bodéré, puis un ordre de virement est transmis à la comptabilité, qui effectue le paiement. La réalité est beaucoup plus problématique. Si la souscription d'un nouvel abonnement ne pose pas de problème, le suivi des abonnements en cours est en revanche une source d'ennuis permanente : en raison de la déconnexion entre la décision, prise par la documentation, et le paiement, effectué par la comptabilité, il arrive qu'un retard de paiement entraîne à l'insu des documentalistes une interruption d'abonnement. De plus, le suivi des abonnements est matérialisé sur un document de type feuille Excel, ce qui n'est apparemment pas la solution la plus pratique, ou en tous cas ne débouche pas sur une gestion rigoureuse. Notons que les documentalistes invoquent aussi un problème de temps pour mener à bien cette gestion.

Il existe ainsi un sérieux problème de suivi des abonnements, dont les conséquences sont vraiment néfastes pour le fonctionnement du centre de documentation : le fait que la liste des abonnements en cours (qui tient lieu de catalogue) ne soit pas à jour, et d'autre part que certaines collections de revues se trouvent incomplètes suite à des « accidents » de renouvellement ne procure pas l'image d'un service fiable.

2.1.2 Un manque de visibilité du fonds documentaire

Un autre dysfonctionnement est que les salariés de la CCI ne savent pas vraiment ce que contient le fonds documentaire. Ceci est dû, d'une part, aux failles dans le suivi des abonnements. D'autre part, à la méconnaissance du catalogue des ressources disponibles et du plan de circulation des documents : ces deux documents existent, sous forme de fichiers électroniques au format Word stockés sous un disque dur partagé par tous les collaborateurs de la CCI (Ce disque dur tient lieu pour l'instant d'espace de partage de l'information, en attendant la mise

en place d'un Intranet.). Cependant, peu de personnes les consultent ou même se souviennent de leur existence, ce que l'on peut imputer au mode d'accès fastidieux aux fichiers. (il faut cliquer sur le répertoire « Prospective économique » puis sur le sous-répertoire « Gestion de l'information » pour voir apparaître ces fichiers.). De plus, il n'existe pas de catalogue des dossiers réalisés. On ne peut donc disposer d'un catalogue complet des ressources disponibles pour mener une recherche.

Par conséquent, il y a une véritable sous-utilisation des ressources documentaires, sous-utilisation imputable au manque de visibilité de celles-ci. A titre de palliatif temporaire (en attendant un logiciel...), j'ai réalisé un catalogue des dossiers d'entreprise sous la forme d'un document Excel. J'ai également revu la liste des abonnements en pointant directement dans les rayons l'état des collections (dernier numéro reçu) et en ajoutant les titres non répertoriés. Quoique assez fastidieuses, ces deux tâches ne m'ont pas pris beaucoup de temps et surtout m'ont été très utiles lorsque j'ai eu à répondre à des demandes d'information. Contrairement aux documentalistes, je ne pouvais pas m'appuyer sur l'expérience pour m'orienter dans le fonds, aussi ces listes m'ont-elle évité des pertes de temps conséquentes.

2.1.3 Les problèmes de mise à jour des dossiers

Il en est déjà fait état plus haut, le fonds documentaire est composé de périodiques et de dossiers : dossiers d'entreprises, de communes, et dossiers thématiques.

De l'aveu même des documentalistes, la mise à jour de ces dossiers connaît un retard qui va de six mois à un an. Les coupures de presse en souffrance s'accumulent dans des pochettes, en attendant d'être classées dans les dossiers correspondant. Or l'économie est un domaine dans lequel la fraîcheur de l'information est un critère primordial : un dossier non mis à jour n'a donc plus qu'une valeur marginale. Ainsi, parmi les entreprises répertoriées dans les dossiers, plusieurs ont mis la clef sous la porte au cours des douze derniers mois, sans que cela soit signalé dans le dossier.

Ces problèmes de mise à jour ont un impact négatif sur l'image autant que sur les performances du centre de documentation.

Gestion approximative des abonnements, manque de visibilité du fonds et retards de classement sont des lacunes particulièrement problématiques pour un centre de documentation dans un contexte de certification : dans le cadre du passage à la nouvelle norme qualité, le concept de traçabilité est fortement mis en avant. Or, dans le cas des deux premiers points soulevés, il s'agit précisément de problèmes dont la résolution pourrait être désignée sous le terme de « restauration de la traçabilité du fonds ».

2.2. L'information à la CCI en général

Le deuxième axe du bilan de l'existant s'attache à faire le point sur la mise à disposition de l'information en général à la CCI. Et il apparaît que le système d'information est composé d'éléments disparates...

- Une base de données « Qualitel » recense les procédures Qualité dans le cadre du processus de certification. Elle est installée sur tous les postes de travail, et alimentée par le responsable Qualité. Elle est consultée par tous les salariés de la CCI.
- Une base de données « Consoplus », qui sert à améliorer le suivi de la relation-client (chaque contact avec un client doit être signalé dans cette base), est installée sur quelques postes. Elle est alimentée par les conseillers d'entreprise.
- La base de données « Fichier des entreprises » est installée sur quelques postes. Elle est consultée par les salariés de la CCI, et des extraits en sont fournis à des personnes

extérieures (entrepreneurs, demandeurs d'emploi) par l'intermédiaire de collaborateurs de la CCI.

- Un logiciel est utilisé pour la gestion des archives : il s'agit du logiciel « Avenio », installé sur le poste de travail de la responsable des archives.
- Des volumes variables de documentation personnelle sont détenus dans chaque département, et circulent de manière informelle.

... et de deux projets :

- le nouveau site Internet de la CCI, qui contiendra la revue de presse réalisée quotidiennement par les documentalistes.
- l'Intranet, au contenu encore indéfini, qui doit voir le jour d'ici la fin de l'année.

Si chacun des éléments du système de mise à disposition de l'information fonctionne bien en soi, on ne peut en revanche s'empêcher de pointer le manque de cohérence de l'ensemble, et de songer que le rôle du futur intranet (dont le cahier des charges doit être réalisé dans les mois à venir) devrait être de fédérer ces sources.

2.3. Le parc informatique de la CCI

La CCI de Quimper comprend un site central et dix sites distants (sept ports, un aéroport, un centre de formation technique et l'antenne de Quimperlé). Les sites distants sont reliés à la CCI via des liaisons RNIS. L'équipement informatique du site central comporte les serveurs suivants :

- Un serveur principal sous Windows NT4, qui gère la messagerie, quelques bases de données, et tous les documents bureautiques des collaborateurs de la CCI.

- Deux serveurs Unix : un pour la comptabilité et la gestion de la paie, et un autre pour les bases de données du fichier consulaire et du CFE.
- Un serveur Windows NT4 dédié aux bases de données : gestion des archives, Consoplus, Qualitel

En outre, les logiciels utilisés sur les postes clients sont Windows 2000 et le pack Office 2000, plus quelques applications spécifiques (les bases de données Consoplus et Qualitel sont respectivement développées par Oracle et par la société Scoqi).

Du point de vue du projet d'informatisation, une chose essentielle est à retenir : en mode client-serveur, un logiciel documentaire sera installé sur un serveur Windows NT4.

3. Mise en forme du projet

3.1. Logique des scénarios proposés

3.1.1 Démarche

Dans la foulée de l'analyse de l'existant, j'ai entrepris de rédiger une étude d'opportunité du projet d'informatisation. Mon idée était, en présentant conjointement une synthèse du bilan de l'existant et cette étude, de discuter avec les personnes concernées (en l'occurrence : les documentalistes, Nadine Le Hir, ainsi qu'Yves Bodéré, et Alain Schlessler, directeur général de la CCI) de l'opportunité de l'acquisition d'un logiciel documentaire. En effet, si une telle perspective plaisait au directeur du département, elle n'en suscitait pas moins quelques réticences du côté des documentalistes, qui s'interrogeaient sur la surcharge de travail que l'introduction d'un nouvel outil engendrerait. Quant au directeur général, il me paraissait important d'emporter son adhésion au projet,

dans la mesure où l'acquisition d'un logiciel documentaire n'est pas une chose négligeable du point de vue du coût financier.

J'ai donc rédigé un document que j'ai présenté au cours de deux réunions : la première interne au département, avec les documentalistes, Nadine Le Hir et Yves Bodéré ; la seconde avec Alain Schlessler, directeur général de la CCI, ainsi que Nadine Le Hir et Yves Bodéré. Il va sans dire que l'enjeu de ces réunions était pour moi très important, puisque le projet pouvait tout aussi bien se trouver remis en cause en cas de refus formel des documentalistes ou du directeur. Or les résultats du bilan de l'existant m'avaient convaincue de l'intérêt d'une informatisation du fonds. L'objet de ces réunions était donc de convaincre, mais aussi d'émettre quelques propositions concrètes pour mieux cerner les attentes vis-à-vis du projet. La première partie du document sur lequel je me suis appuyée vise à faire apparaître l'opportunité d'une informatisation, tandis qu'une deuxième partie en esquisse les modalités, sous forme de courts scénarios. L'intérêt de présenter deux scénarios différents, quoique très sommaires à ce stade, est qu'ils rendent le projet plus concret et fournissent matière à discussion. Il m'était plus aisé de cerner les attentes de mes interlocuteurs sur des propositions de mise en œuvre que sur des principes abstraits.

3.1.2 Arguments en faveur de l'informatisation du fonds

3.1.2.1 Axes de conduite du projet

A la suite du bilan de l'existant, deux axes se dégagent qui orientent la conduite du projet d'informatisation. Celui-ci devait contribuer à :

- rationaliser la **gestion du fonds** documentaire, en procurant une meilleure visibilité à celui-ci sous forme d'un catalogue informatique, et en réorganisant la gestion des abonnements.
- améliorer **l'accès à l'information** et sa circulation, en permettant des recherches informatisées sur le fonds, et en incluant dans le catalogue des documents stockés à l'extérieur de CCI Info.

Une fois validés, ces deux axes ont guidé tout du long le développement de la réflexion sur le projet.

3.1.2.2 Apports du projet

La logique de l'orientation du projet est donc posée. Cependant, à l'issue de la première réunion, interne au département, M. Bodéré m'a conseillé de dégager plus clairement les apports concrets de l'informatisation : autrement dit, quels avantages la CCI a-t-elle à retirer d'une informatisation? Il s'agissait de faire ressortir ceux-ci de façon plus explicite en vue de la présentation du projet au directeur général. Jusque là, je m'étais en effet concentrée sur la faisabilité, au détriment de l'aspect « publicité » pour le projet. Je me suis donc attachée à dégager les différents apports d'une informatisation :

Pour le client (utilisateur interne ou externe) :

- Connaissance du fonds (dispose de catalogues régulièrement mis à jour)
- Plus grande efficacité des recherches documentaires
- Recours plus systématique au centre de documentation pour la recherche d'information

Pour la CCI dans son ensemble :

- Meilleure image dans la mesure où le centre de documentation tient lieu de vitrine par rapport à l'extérieur.
- Positionnement plus favorable sur le créneau de la fourniture d'information économique

3.2. Propositions de scénarios

Afin de donner plus de corps au projet, j'ai réfléchi aux bases de deux scénarios possibles. Tous deux ont en commun quelques caractéristiques essentielles.

3.2.1 Tronc commun de caractéristiques

Acquisition de données:

- Possibilité d'éditer la revue de presse
- Gestion informatisée des abonnements
- Ajout de documents stockés en-dehors du centre de documentation, mais susceptibles d'intéresser tous les utilisateurs

Accès à l'information:

- Recherche informatisée

Cohérence du logiciel documentaire avec les prochaines réalisations:

- le site internet
- l'intranet

3.2.2 Scénario tendanciel

Dans ce cas de figure, le logiciel serait installé sur deux postes, et accessible uniquement aux documentalistes. Il prendrait en charge la gestion des abonnements. L'acquisition des données et les recherches seraient effectuées exclusivement par les documentalistes.

Ses avantages : il s'agit d'un scénario peu onéreux, ne nécessitant pas de formation des utilisateurs en-dehors des documentalistes. L'idée est de se focaliser sur l'amélioration de la gestion du centre de documentation.

Ses inconvénients : dans ce cas, le logiciel est indépendant de l'intranet : on ne va pas dans le sens de la mise en place d'un système cohérent. De plus, le fait que les recherches soient effectuées uniquement par les documentalistes procure un côté étriqué à l'utilisation d'un logiciel.

3.2.3 Scénario contrasté : vers un « portail documentaire »

Dans ce second cas, on proposait que le logiciel soit intégré à l'intranet, et donc accessible par un navigateur par tous les collaborateurs de la CCI. Comme dans le premier cas, la gestion des abonnements passerait par le logiciel et l'acquisition de données serait faite par les documentalistes.

Chaque collaborateur aurait la possibilité d'effectuer des recherches depuis son poste de travail, et un poste de consultation serait mis à disposition au centre de documentation pour les personnes externes.

Ses avantages : L'intégration du logiciel dans l'intranet va dans le sens d'une interface cohérente pour la recherche d'information. De plus, on peut tabler sur une utilisation plus large des ressources de CCI Info, du fait que les recherches peuvent être menées de manière autonome. Des collaborateurs qui jusque-là ne faisaient pas la démarche de venir chercher l'information à la documentation, peuvent être amenés à constater que certaines des ressources, dont ils n'avaient pas connaissance, les intéressent directement. Enfin, l'ajout d'un poste de consultation publique permettrait à une partie du public d'être autonome dans ses recherches, laissant ainsi plus de temps aux documentalistes pour traiter les demandes plus complexes.

Ses inconvénients : l'inconvénient majeur de ce scénario par rapport au premier est une certaine lourdeur : coûteux en temps et en argent, il requiert un investissement beaucoup plus important.

3.2.4 Choix

Les deux cas de figures proposés ici ne constituaient que des esquisses de scénarios. Cependant, comme je l'ai déjà mentionné plus haut, les présenter, même sous une forme embryonnaire, m'a aidée à cerner les attentes de mes interlocuteurs. Lors de la réunion avec le directeur général, il a été décidé de laisser de côté le premier scénario, trop étriqué, et de s'orienter vers une solution de type Intranet. M. Schlessler s'est déclaré très favorable à un projet allant dans le

sens d'un partage de l'information. Il s'est aussi interrogé sur la possibilité d'introduire des documents numérisés dans le logiciel.

A partir de ce moment, j'étais fixée sur la tournure à donner à l'élaboration du cahier des charges. Indubitablement, l'informatisation ne devait pas se réduire à une aide à la gestion documentaire, mais prendre place dans un processus de réflexion globale sur la circulation et le partage de l'information au sein de la CCI.

4. Le processus de rédaction du cahier des charges

4.1. Développement et retour sur des points du scénario

L'étape suivante a été pour moi de rédiger une étude de faisabilité, c'est-à-dire développer en détail le scénario retenu (voir sommaire en annexe), en concluant sur des propositions de logiciels.

4.1.1 Confrontation du scénario voulu avec la réalité...

4.1.1.1 ...d'autres expériences

Dès le moment où j'ai commencé à développer le scénario choisi, j'ai buté à plusieurs reprises sur cette question : « est-ce faisable ? ». Comme je ne souhaitais pas être l'auteur d'un projet parfait sur le papier mais irréalisable en pratique, j'ai entrepris, comme me l'avait déjà suggéré M. Bodéré, d'aller visiter quelques centres de documentation comparables. Pour des raisons de proximité, mon choix s'est porté sur les centres de documentation des CCI des Côtes-d'Armor, du Morbihan et de Brest. J'ai aussi été accueillie par les documentalistes du Conseil Général du Finistère, situé à Quimper. Ces centres de documentation possèdent des fonds comparables à celui de la CCI de Quimper (c'est-à-dire essentiellement

composés de périodiques économiques et juridiques), et des moyens humains similaires. Ils sont tous équipés de logiciels documentaires depuis plusieurs années.

Les échanges avec les documentalistes lors de ces visites se sont avérés très enrichissants. Afin de guider ces entretiens, j'ai conçu un questionnaire dans lequel étaient abordés les points qui m'intéressaient. (voir questionnaire en annexe). J'ai beaucoup apprécié de dialoguer avec ces personnes, sur des expériences très diverses. Les CCI de Saint-Brieuc et de Brest sont équipées avec Superdoc, la CCI de Lorient avec JLB Doc et le Conseil Général avec Alexandria. J'ai ainsi pu voir des démonstrations de l'utilisation de ces différents logiciels.

En retour, j'ai été amenée à modifier quelques points du scénario : l'introduction d'une GED, qui avait été suggérée par le directeur général, est apparue trop hasardeuse, du fait des lourdeurs entraînées par le processus de numérisation (consommation de mémoire, temps passé à numériser et équipement insuffisant, la CCI ne disposant que d'un seul scanner) ; de la même manière, procéder à une reprise de l'existant présentait beaucoup d'inconvénients (coût, retard de la routinisation du logiciel), avec en contrepartie un intérêt non démontré. Dans aucun des centres de documentation visités il n'a été procédé à une reprise de l'existant. Le fonds informatisé est celui entré au centre de documentation depuis la date d'introduction du logiciel. Enfin, alors que j'avais dans l'idée de recommander la création via le futur logiciel d'une base de sites internet, les documentalistes du Conseil Général m'en ont dissuadée : elles préfèrent la solution d'une liste de sites présentée sur l'intranet, solution selon elles plus souple dans la mesure où il est plus facile de vérifier régulièrement la validité des liens-alors que dans une base documentaire, le risque serait de laisser les notices créées telles quelles une fois pour toutes.

Ainsi, la rencontre avec d'autres documentalistes a permis de garantir la viabilité du scénario en en faisant ressortir les points irréalistes ou hasardeux. Il est capital que l'introduction du logiciel se déroule de la manière la plus harmonieuse possible, et sans que les documentalistes voient leurs habitudes de travail complètement remises en cause du jour au lendemain - sans quoi l'expérience serait vouée à l'échec. L'important dans ce projet n'est pas de se trouver à la

pointe de la technologie, mais bien plus de choisir un matériel et un mode d'utilisation adaptés à tous points de vue.

4.1.1.2 ...du marché des logiciels documentaires

En parallèle avec la conduite des entretiens avec des personnes des différents départements de la CCI, j'avais étudié l'offre en matière de logiciels documentaires. Mes principales sources d'information ont été Internet, mais aussi quelques numéros d'Archimag (revue à laquelle la CCI est abonnée) et la documentation commerciale reçue lors des journées de présentation de logiciels à l'ENSSIB. A partir de ces sources, j'ai entrepris de construire trois grilles de comparaison sur les logiciels suivants : Adhoc, Alexandrie, Cindoc, Dip Maker, Doris, Loris, Ex Libris, Gargantua, JLB Doc, Poseidon, Superdoc.

- La première comparant les fonctions générales des logiciels : acquisition de données, recherche, consultation de résultats, gestion des périodiques, gestion de thésaurii.
- La deuxième comparant des fonctionnalités avancées : interface web, importation et exportation de données.
- La troisième comparant les caractéristiques techniques : structure (découpage en modules, vendus séparément ou non), environnement informatique, niveaux de sécurité.

La présentation sous forme de tableaux permettait d'identifier plus rapidement, une fois le scénario mis au point, les logiciels qui nous intéressent. Mais ce travail d'étude du marché m'a aussi aidée en amont des scénarios : c'était une manière de me rendre compte de ce qui était techniquement possible ou pas, et d'apporter des idées de scénarios.

4.1.2 Le scénario développé : extraits :

(Voir le sommaire de la version complète en annexe)

En introduction sont rappelés rapidement les objectifs, et les moyens associés :

| OBJECTIFS | MOYENS |
|---|--|
| Assurer une traçabilité au fonds documentaire | <ul style="list-style-type: none">• Informatisation de la gestion des abonnements• Catalogage de l'information entrant au centre de documentation |
| Améliorer l'accès à l'information | <ul style="list-style-type: none">• une interface d'accès cohérente (web) avec les autres éléments du système d'information• Accès pour tous aux fonctions de recherche d'information• Informatisation de la recherche documentaire |

4.1.2.1 Que contiendront les bases ?

Les documents à intégrer dans les bases seront d'abord les périodiques reçus à CCI Info : revues, annuaires... à l'exception des quotidiens, pour lesquels le bulletinage ne présente pas un intérêt évident, du fait que toute anomalie est remarquée lors de l'élaboration de la revue de presse quotidienne. Les articles des périodiques dépouillés iront aussi enrichir les bases : articles insérés dans la revue de presse, mais aussi éventuellement d'autres articles jugés intéressants par les documentalistes.

En outre, il serait intéressant d'intégrer dans le logiciel des documents stockés en-dehors de CCI Info. Lors des entretiens, plusieurs collaborateurs se sont déclarés favorables à cette mise en commun de la documentation détenue dans les bureaux. Un travail de recensement sera donc à mener. Des listes de documents ont

déjà été communiquées, en particulier par le département du Tourisme et par celui de la Création d'entreprises.

En volume, il faut tabler sur une quarantaine d'articles de périodiques par jour en moyenne, soit 200 notices d'articles par semaine. Ce chiffre est strictement indicatif, et peut être revu à la baisse dans la mesure où il ne sera pas obligatoirement indispensable de conserver toutes les références d'articles de la revue de presse. Par ailleurs, lorsque j'ai effectué une mise à jour de la liste des abonnements (voir plus haut, titre 2.1.1), j'ai pointé 10 bimestriels, 65 mensuels, 4 bimensuels et une vingtaine d'hebdomadaires –soit une moyenne que l'on peut évaluer à 160 notices par mois pour le bulletinage. Les annuaires représentent une cinquantaine de notices par an ; quant aux autres périodiques assimilables à des ouvrages, on ne les a pas dénombrés pour le moment, mais ils devraient représenter un volume de notices marginal. Enfin, j'ai recensé 411 dossiers d'entreprises, soit autant de notices. Au total, il faudra que le logiciel ait une capacité à gérer plus de 13 000 notices supplémentaires par an au minimum.

On distinguera entre quatre types de documents lors de la saisie : les articles de périodiques ; les numéros de périodiques (pour le bulletinage) ; les périodiques dont le contenu justifie qu'on les assimile à des ouvrages, et qui seront donc traités comme tels lors de la saisie; les dossiers d'entreprise, sous réserve qu'ils soient maintenus sous leur forme papier.

4.1.2.2 Suggestions de formulaires de saisie

NB : ces suggestions ont pour seul optique de donner une idée des éléments qui doivent impérativement figurer sur les notices. Les « vraies » notices seront conçues avec l'aide de l'éditeur, au cours de la phase de formation sur le logiciel.

- Pour le bulletinage :

| |
|--|
| <p>*Titre : (liste contrôlée) chaîne de caractères index des titres Editeur : (liste contrôlée) chaîne de caractères index des éditeurs *Date : JJ/MM/AAAA ou MM/AAAA ou AAAA *Périodicité : chaîne de caractère Remarques : (liste déroulante des périodicités) chaîne de caractères</p> |
|--|

Exemple 1 :
Titre : Aéroports Magazine
Editeur : Aéroports de Paris
Date : 07/2002
Périodicité : mensuel
Etat de collection : abonnement en cours
Remarques :

Exemple 2 :
Titre : Le Tour des Chiffres
Editeur : COCEF Conférence des chambres économiques du Finistère
Date : 2002
Périodicité : annuel
Etat de collection : abonnement en cours
Remarque : l'activité économique du Finistère, année par année.

- Pour les articles de périodique:

***Thème** : chaîne de caractère (liste contrôlée)
Titre : chaîne de caractères
Auteur(s) : chaîne de caractères
***Source** : chaîne de caractères (liste contrôlée des titres de périodiques)
N° :
***Date** : JJ/MM/AAAA ou MM/AAAA ou AAAA
Page(s) : chaîne de caractère
Résumé : chaîne de caractères (si article dans la RDP, résumé identique)
Mots-clef : chaîne de caractères (thesaurus de Delphes)
Lire l'article : lien hypertexte actif vers le texte complet de l'article.

Exemple :
Thème : Actualités maritimes
Titre : Les prévisions sur Navipêche
Auteur :
Source : Ouest-France
N° :
Date : 05/07/2002
Page(s) : 9
Résumé : Depuis une vingtaine d'années, quelques bateaux de la flottille hauturière embarquaient du matériel de relevés météo. La messagerie électronique prend le relais avec Navipêche
Mots-clef : Océan atlantique-----Méthode de prévision
Lire l'article

- Pour les numéros de périodiques assimilés à des ouvrages

Auteur : chaîne de caractères
***Titre** : chaîne de caractères
lieu d'édition : chaîne de caractères
***Editeur commercial** : chaîne de caractères
Collection : chaîne de caractères
Date : AAAA
Nombre de pages : numérique
Mots-clef : chaîne de caractère (contrôlés par thesaurus)

Exemple 1 :
Auteur :
Titre : Traités et documents relatifs à la CEE
Lieu d'édition : Paris
Editeur : La documentation française
Collection : notes et études documentaires
Date : 1984

Exemple 2 :
Auteur : Commission européenne
Titre : La situation de l'agriculture dans l'Union européenne. Rapport 1995
Lieu d'édition : Bruxelles, Luxembourg
Editeur : Office des publications officielles des communautés européennes

Nombre de pages : 254
Mots-clef : droit communautaire

Collection :
Date : 1996
Nombre de pages : 168 + 347
Mots-clef : Agriculture-----Union européenne
Remarques : publié en relation avec le Rapport
Général sur l'activité de l'Union européenne - 1995

- Pour les dossiers :

Type : (liste contrôlée : dossier d'entreprise / dossier de commune / dossier thématique / dossier d'activité)
Titre : chaîne de caractères (liste évolutive)
Mots-clefs : (liste contrôlée par le thesaurus)
Date de dernière mise à jour : MM/AAAA (article le plus récent contenu dans le dossier)

Exemple :
Type : dossier d'entreprise
Titre : Bonneterie d'Armor S.A.
Mots-clef : textile---habillement---bonneterie
Date de dernière mise à jour : 02/2002

4.1.2.3 Suggestions de formulaires de recherche

RECHERCHE SIMPLE

Entrez les mots-clefs de votre recherche :

Pour affiner vos critères de recherche, utilisez la [recherche avancée](#)

RECHERCHE AVANCEE

Retour à la [recherche simple](#)

Auteur :

[Index des auteurs](#)

Mots du titre :

Thème / mots-clef :

[Index des mots-clefs](#)

Date :
(JJ/MM/AAAA ou MM / AAAA ou AAAA)

Type de document :

[Index des types de document](#)

OK

Trier les résultats par auteur titre date

4.1.2.4 Suggestions de formulaire de consultation

Le lancement d'une recherche aboutira à l'affichage de la liste des résultats trouvés, avec éventuellement différentes possibilités de tris (alphabétique, par date, par pertinence...). Chacun de ces éléments affichés sera relié par un lien hypertexte vers la notice correspondante.

Exemple : pour une recherche sur les mots du titre « agriculture » ET (« Union européenne » OU « Communauté européenne ») :

2 documents trouvés

[Commission européenne, La situation de l'agriculture dans l'Union européenne. Rapport 1995, 1996.](#)

[Commission européenne, La situation de l'agriculture dans la communauté. Rapport 1993, 1994.](#)

4.1.2.5 La revue de presse

La revue de presse quotidienne sera élaborée via le logiciel documentaire.

Saisie : les titres-résumés seront saisis sous forme de notices (voir modèle de notice de saisie ci-dessus), puis exportés vers la feuille de style et vers le site internet. Ainsi, il n'y aura pas de double saisie des articles de périodiques. Ce système permet en outre de stocker dans la base « articles » des éléments non mentionnés dans la revue de presse.

Compatibilité : le format des bases du logiciel doit permettre une exportation vers le site internet.

Archivage : les références des articles de la revue de presse seront stockées dans une base « articles ».

4.1.2.6 Evolutions possibles

Afin de conférer un caractère dynamique et cohérent au projet, il paraît intéressant d'envisager des évolutions du système à moyen terme : celles que nous proposons ici visent à étendre les fonctionnalités du logiciel dans le cadre d'une politique de gestion de l'information et de réduction du volume de papier-deux axes importants aux yeux de la direction. Ainsi par exemple, si l'introduction d'un module de gestion électronique de documents ne nous semble pas opportune d'entrée de jeu, la question pourra en revanche être de nouveau posée une fois que l'utilisation du logiciel et de l'Intranet sera devenue routinière.

- Augmenter le nombre d'accès simultanés (à voir en phase d'évaluation, en fonction de l'utilisation des fonctions de recherche par les salariés de la CCI)
- Créer de nouveaux types de documents à indexer : par exemple une base de FAQ, à l'instar de la CCI du Morbihan.
- Mettre à profit les possibilités offertes par l'intranet pour développer une diffusion sélective de l'information, en mode *push* ou en mode *pull* : j'avais dans un premier temps envisagé d'inclure cette fonction dans le scénario ; je l'ai ensuite écartée, quoique à regrets, car le contenu de l'intranet est encore non-défini, or une DSI supposerait d'avoir déjà une bonne coordination des différentes sources d'information.
- Introduire une fonction GED avec un moteur de recherche en texte intégral, permettant de joindre des documents numérisés aux notices descriptives et d'effectuer des recherches dessus. (les sommaires des périodiques par exemple)
- A plus long terme : s'orienter vers un partage des connaissances, sous forme de saisie partagée des données

4.1.2.7 Conclusion : les logiciels pressentis

Alexandrie, Superdoc et éventuellement JLB Doc sont des produits qui semblent présenter les fonctionnalités nécessaires à la réalisation du scénario ici décrits. Ils nous paraissent plus adaptés que d'autres produits, tels Dip Maker ou Cindoc, qui comportent beaucoup de fonctions dont nous n'avons pas besoin. Il va de soi que ce choix est aussi influencé par les visites rendues à d'autres centres de documentation. C'est particulièrement le cas pour le logiciel JLB Doc : mes demandes de renseignements étant restés sans réponse de la part de l'éditeur, j'avais écarté ce logiciel, jusqu'à ce que je rencontre la responsable de la

documentation à la CCI du Morbihan, qui elle était très satisfaite de la souplesse du logiciel.

En conclusion de ce scénario, je souhaite revenir sur un point qui m'a posé problème, à savoir l'impossibilité d'obtenir de la part de ma hiérarchie une estimation, même floue, de budget à respecter. Chaque fois que j'ai posé la question, la réponse a toujours été du type « Proposez toujours, nous nous occuperons du budget plus tard ». Or le coût d'un logiciel peut varier du simple au triple, selon les options retenues, et la dernière chose que je souhaitais était de mettre au point un projet finalement refusé car trop cher. Ceci étant, le fait que nous ayons finalement abandonné l'idée d'une GED pour recentrer le projet sur quelque chose de très réaliste, a quelque peu atténué mes craintes de coût excessif.

4.2. Le cahier des charges

Ce scénario contient presque tous les éléments nécessaires à la rédaction du cahier des charges à présenter aux éditeurs. Restait à organiser l'ensemble sous forme d'un document synthétique. Pour la présentation, je me suis inspirée du document produit par la CCI de Rennes il y a quelques années pour la réinformatisation de sa médiathèque-entreprises : présentation synthétique de l'existant, des objectifs poursuivis, et description point par point des besoins auxquels le logiciel devra correspondre. Un seul point doit différer du scénario présenté ci-dessus : celui-ci prévoit un logiciel intégré à l'Intranet de la CCI. Or, nous l'avons déjà vu, cet Intranet n'existe pas encore et les chances sont fortes pour que l'acquisition du logiciel le précède. Afin de pouvoir bénéficier des possibilités du logiciel au plus vite, il a donc été entendu que celui-ci serait d'abord installé en mode client-serveur. Il reste néanmoins impératif de l'intégrer dans l'Intranet dès que possible : le logiciel choisi devra donc offrir cette possibilité, et le budget doit inclure l'option correspondante.

Au moment où je termine ce rapport, le cahier des charges n'est pas encore tout à fait terminé et la réunion de discussion autour de son contenu doit avoir lieu prochainement : c'est la raison pour laquelle je ne l'inclus pas dans le rapport.

Normalement, et à l'exception peut-être de points de détail, le cahier des charges devrait être approuvé par le directeur de département.

L'étape suivante sera de le faire parvenir aux trois éditeurs de logiciels évoqués, puis d'étudier les propositions commerciales qui en résulteront. Il est très peu probable que je sois encore à la CCI lors de l'installation du logiciel : le cahier des charges prévoit que l'éditeur devra assurer la formation des documentalistes à la manipulation du logiciel, et j'ai de plus rédigé un document décrivant, dans leurs grandes lignes, les étapes à partir de la mise en route du produit. Enfin, rappelons que si les critères du cahier des charges sont l'élément déterminant dans le choix du logiciel, il conviendra néanmoins de tenir compte, lors de l'arbitrage final entre les propositions, des évolutions souhaitées dans son utilisation : DSI, GED... (cf plus haut)- pour choisir un produit qui pourra évoluer avec le centre de documentation.

Conclusion

Au moment où je conclus ce rapport, je suis en train de finaliser le cahier des charges en vue de le faire valider par le directeur de département. Le déroulement de la suite du projet d'informatisation dépendra des décisions prises au niveau du budget, ainsi que de l'avancement de la mise en place de l'Intranet. Le futur logiciel devant reposer sur celui-ci, on peut déplorer qu'il ne soit encore qu'au stade de projet. L'aboutissement du processus d'informatisation de la documentation ne repose certes pas sur le déploiement du réseau intranet, puisqu'il a été convenu d'opter au départ pour le mode client-serveur. Cependant, le gain en cohérence du système de fourniture d'information dépend du projet d'intranet. Cette réserve mise de côté, l'impact de l'informatisation devrait être très positif. Bien utilisé, un logiciel peut contribuer à remettre de l'ordre dans le centre de documentation, tant pour la gestion des abonnements que pour l'exploitation du fonds en général.

Concernant les choix que j'ai faits dans le développement du scénario d'informatisation, je souhaite revenir sur le fait que, étant donné le contexte, ma priorité était d'imaginer quelque chose de réaliste. Je devais déjà composer avec deux éléments fictifs (l'intranet et le site internet), ainsi qu'avec les inquiétudes des documentalistes concernant la difficulté à intégrer un logiciel dans leurs habitudes de travail. Il m'a donc paru primordial de réduire autant que faire se peut les risques de trop grande lourdeur du projet qui conduiraient à son échec, et ce parfois au détriment de l'ambition de celui-ci. D'où le fait que plusieurs de mes idées de départ se retrouvent finalement dans la rubrique « évolutions possibles »...

En ce qui me concerne, cette expérience a été très bénéfique. Devoir mener la réalisation du cahier des charges de bout en bout m'a demandé de l'autonomie, une capacité à défendre des choix, ainsi qu'à les remettre en question lorsque cela s'est avéré nécessaire. J'ai dû mobiliser une grande partie des enseignements suivis en DESS pour mener à bien la mission. De plus, j'ai beaucoup apprécié l'encadrement et le soutien de la part des personnes du département tout au long du stage.

Bibliographie

ARCHIMAG Hors-série : Les logiciels de gestion électronique de l'information et des documents. Paris. SERDA. Mars 2000. 64 p.

LENART, Michèle. *Les logiciels documentaires : description de dix systèmes de gestion du marché*. Paris. ADBS. 2001. 163 p. (série Recherches et documents)

PUAUX, Pierre. *Les Chambres de Commerce et d'Industrie*. Paris. Presses Universitaires de France. 1998. 124 p. (Que Sais-Je ?)

Table des annexes

| | |
|---|------------|
| ANNEXE 1 - PLAN DE TRAVAIL | I |
| ANNEXE 2 - TRAME D'ENTRETIEN POUR LES VISITES À DES CENTRES DE DOCUMENTATION EXTÉRIEURS..... | III |
| ANNEXE 3 – SOMMAIRE DU SCÉNARIO DÉVELOPPÉ | VI |

Annexe 1 - Plan de travail

| | Sem. 1 | Sem. 2 | Sem. 3 | Sem. 4 | Sem. 5 | Sem. 6 | Sem. 7 | Sem.8 | Sem.9 | Sem.10 |
|--|--------|--------|--------|--------------------------|--------|--------|--------|--------------------|-------|--------|
| Analyse de l'existant | | | | | | | | | | |
| Analyse des besoins | | | | | | | | | | |
| Etude de l'offre de logiciels | | | | | | | | | | |
| Etude d'opportunité | | | | 2 réunions de validation | | | | | | |
| Etude de faisabilité | | | | | | | | | | |
| Confrontation avec d'autres cas similaires (visite à des centres de documentation) | | | | | | | | 1 réunion de bilan | | |

| | Sem. 11 | Sem. 12 | Sem. 13 | Sem. 14 | Sem. 15 | Sem. 16 |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------------------------------|---------|
| Rédaction du cahier des charges | | | | | Réunion de bilan / validation | |

NB : ce schéma de travail décrit uniquement le déroulement des activités liées au projet d'informatisation. En parallèle, j'ai aussi participé aux tâches quotidiennes du centre de documentation à partir de la 6^{ème} semaine, d'où l'étalement dans le temps de certaines phases (rédaction du cahier des charges)

Annexe 2 - Trame d'entretien pour les visites à des centres de documentation extérieurs

Centre de documentation de XXX, JJ/MM/AAAA

1. généralités :

- **place du centre de documentation dans la structure :**

de quel département dépend-il ?

quels en sont les utilisateurs ? (internes/externes)

- **fonctionnement :**

combien y a-t-il de documentalistes / répartition des tâches

quels sont les services proposés ? Les produits documentaires ?

- **le fonds documentaire :**

volume

nature

plan de classement (thesaurus utilisé, système de cotes...)

2. l'informatisation du centre de documentation

- **conduite du projet :**

qui, quand (et combien de temps a pris le choix puis la mise en place du produit)

pourquoi ? (attentes par rapport à ce projet)

méthode suivie, critères de choix du produit

difficultés rencontrées lors de la prise en main du logiciel (y a-t-il eu une formation des utilisateurs ? un décalage entre ce qui était annoncé et le fonctionnement réel du produit ?)

Budget

- **utilisation du logiciel**

combien de bases ? de types de notices ?

qui effectue l'acquisition des données ? (difficultés rencontrées)

qui effectue les recherches ? (niveaux de recherche, difficultés rencontrées)

La maintenance : l'éditeur répond-il de manière satisfaisante en cas de difficulté ?

Satisfaction par rapport au produit et à l'idée d'informatiser : l'introduction d'un logiciel documentaire a-t-elle amélioré le fonctionnement du centre de documentation ; si oui de quel point de vue, si non, quels sont les effets négatifs ?

Rapports entre le logiciel et l'intranet (s'il y en a un) : l'intranet a-t-il précédé le logiciel ou l'inverse ? Le logiciel est-il intégré dedans ?

Rapports entre le logiciel et le site web: le site a-t-il précédé le logiciel ou l'inverse ? comment la revue de presse est-elle élaborée ? (sur le logiciel puis exportée vers le site web ? Si oui, format des bases) Comment est réalisé le stockage des archives de la RDP ? Autres rapports entre le logiciels et le site ?

Annexe 3 – Sommaire du scénario développé

Introduction : rappel des axes principaux du projet

I ASSURER UNE TRAÇABILITÉ AU FONDS DOCUMENTAIRE

Gestion des abonnements

Acquisition des données

Nature des données

Volume de données

Modalités de saisie

II AMÉLIORER L'ACCÈS À L'INFORMATION

Intégration du logiciel dans l'Intranet

Recherche informatisée

Formulation de l'équation de recherche

Consultation des résultats de recherche

Publications

Catalogues du fonds

Revue de presse

III MISE EN PLACE DU LOGICIEL

Déroulement

Evolutions possibles

Coût estimé

Conclusion : logiciels pressentis

ANNEXES

Liste des documents à entrer dans le logiciel

Exemples de formulaires