

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

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

D.E.S.S. en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

**RAPPORT DE STAGE**

**REFLEXIONS PREALABLES A LA MISE EN PLACE**  
**D'UNE NOUVELLE ORGANISATION DE L'INFORMATION.**

Stage effectué à la  
DELEGATION REGIONALE du LANGUEDOC ROUSSILLON  
CREDIT FONCIER DE FRANCE

"Le triangle"- Allée Jules Milhau - 34967 Montpellier cedex 2.

par Hervé SAMSON

Sous la direction de M. J. NAYROLLES, Directeur de l'expertise immobilière  
et de  
M. ROUVIER, Délégué Régional.

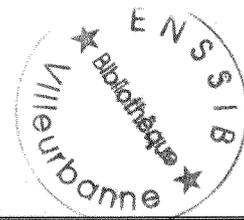
1995

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

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

D.E.S.S. en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

**RAPPORT DE STAGE**



**REFLEXIONS PREALABLES A LA MISE EN PLACE**  
**D'UNE NOUVELLE ORGANISATION DE L'INFORMATION.**

Stage effectué à la  
**DELEGATION REGIONALE du LANGUEDOC ROUSSILLON**  
**CREDIT FONCIER DE FRANCE**  
"Le triangle"- Allée Jules Milhau - 34967 Montpellier cedex 2.

par Hervé SAMSON

Sous la direction de M. J. NAYROLLES, Directeur de l'expertise immobilière  
et de  
M. ROUVIER, Délégué Régional.

**1995**

1995  
ED ST  
27



Résumé:

Ce rapport illustre une méthode qui peut être utilisée pour apporter les meilleurs conseils possibles pour la mise en place d'une toute nouvelle structure d'information et de documentation au sein d'une entreprise (le Crédit Foncier de France) qui doit faire face rapidement à une mutation.

Mots Clés:

Analyse, Existant, Conseil,  
Information, Documentation,  
Immobilier, Banque.

Abstract:

In this report we give some advices for beginning a new information frame in very peculiar conditions. The Corporation (Crédit Foncier de France) is in a changing process.

Keywords:

Analysis, Existing, Advice,  
Information, Documentation,  
Real Estate, Bank.

*Je tiens à remercier Monsieur Rouvier, Délégué Régional, de m'avoir accueilli à la Délégation Régionale Languedoc-Roussillon du Crédit Foncier de France et pour les débats d'idées constructifs que nous avons eus.*

*J'adresse ma gratitude à Monsieur Nayrolles, Directeur des Expertises à la Délégation de Montpellier pour son aide, ses conseils et sa direction dans un domaine nouveau pour moi, l'expertise immobilière.*

*J'associe à ces remerciements tous les membres de la délégation pour leur accueil chaleureux et leur gentillesse ainsi que les personnels du Centre d'Information et de Documentation, du Service documentation de l'Inspection des Expertises Foncières et du service Communication pour m'avoir ouvert les portes de leurs services et Madame Lerat pour la coordination de ce séjour Parisien.*

## SOMMAIRE

1 PRESENTATION DE L'ENTREPRISE -----	p.6
2 OBJECTIFS DU STAGE -----	p.7
3 METHODES -----	p.10
4 ANALYSE DE L'EXISTANT -----	p.12
<b>4-1 Analyse interne -----</b>	<b>p.12</b>
a) <u>Budget</u> -----	p.12
b) <u>Locaux</u> -----	p.12
c) <u>Fonds documentaires et moyens d'information</u> -----	p.12
d) <u>Personnel</u> -----	p.15
e) <u>Organigrammes et hiérarchies</u> -----	p.15
f) <u>Approche subjective des usagers</u> -----	p.20
<b>4-2 Analyse Externe -----</b>	<b>p.20</b>
a) <u>Environnement technique</u> -----	p.20
b) <u>Environnement économique et financier</u> -----	p.22
<b>4-3 Usagers -----</b>	<b>p.22</b>
5) DIAGNOSTIC PROSPECTIF DES SERVICES -----	p.23
6) CALENDRIER DE MISE EN PLACE ET REFLEXIONS SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL -----	p.26
7) REPOSITIONNEMENT AU SEIN DES POLES DOCUMENTAIRES DU CREDIT FONCIER DE FRANCE -----	p.45
8) CONCLUSIONS-----	p.45
<u>Annexe 1: Présentation des masques d'Imogène 2 et 3</u> -----	p.46
<u>Annexe 2: Liste des thèmes imposés pour l'utilisation d'Imogène 3.</u> -----	p.49
<u>Annexe 3: Exemple de feuilles Excel servant à la gestion des budgets documentation.</u> -----	p.53

## 1) PRESENTATION DE L'ENTREPRISE:

Le groupe Crédit foncier et ses filiales forment un groupe spécialisé dans l'immobilier et son financement et dans le développement local. Ses interventions s'inscrivent donc dans une logique de pôles d'activité articulés autour de trois axes: le pôle crédit et financière, le pôle immobilier et le pôle investissements et participations.

Le Crédit foncier est une société anonyme dont le capital est largement réparti dans le public. Au 31 décembre 1993 ce capital était de 3.557.534.400F.

En 1993, l'effectif du Crédit foncier était de 3.585 personnes. C'est effectif était réparti entre 21 services centraux, un établissement à Laval et un réseau de 140 points de ventes, environ, structurés en 14 délégations régionales.

Entre les directions départementales, les agences et la délégation régionale proprement dite, la structure du Languedoc-Roussillon créée en 1985 regroupe une cinquantaine de personnes.

Depuis sa création, il y a près d'un siècle et demi à l'initiative des pouvoirs publics, le Crédit foncier se développe et se diversifie.

Le Crédit foncier finance aussi bien des navires que des avions, des cliniques des hôtels. Il consent également des prêts aux collectivités publiques pour la construction d'équipements de natures diverses.

Le plus remarquable est que cet établissement privé possédait encore récemment des activités assimilables à celles d'un établissement de service public tels que la tutelle du marché hypothécaire, le contrôle des prêts conventionnés et de manière importante des prestation de prêts aux logements aidés par l'état comme les P.A.P., prêts aidés d'accès à la propriété. Ces missions particulières avaient justifié le classement de l'entreprise, dans le cadre de la loi bancaire de 1984, parmi les institution financières spécialisées.

Mais, avec la dernière loi instituant "le prêt à 0%" pour l'accès à la propriété des gens à "petit et moyen revenus" le Crédit foncier affronte une nouvelle mutation. Il perd sa situation de quasi monopole pour la distribution des prêts aidés pour une position dans un marché beaucoup plus concurrentiel.

## 2) OBJECTIFS DU STAGE:

La première démarche qui peut paraître évidente à été de cerner le but de ma présence dans l'entreprise.

Le service d'organisation générale S.O.G. a défini un cadre souple d'organisation des futurs centre régionaux de documentation économique et financière dans des notes dont les dernières en date sont les circulaires du 17 janvier 1994 et du 17 juin 1994.

Les principaux points énoncés dans ces documents peuvent être résumés comme suit:

### ► Gestion du fonds documentaire (documentation économique et immobilière, analyses techniques, documentation générale, Réglementation interne, statistiques d'activités, etc.).

Cette gestion concerne la documentation générale. Les fonds documentaires spécialisés demeurent sous la responsabilité des services concernés;

- ♦ Le centre de documentation aura en charge la centralisation des informations collectées (informations sur les marchés et l'environnement socio-économique, données statistiques présentées sous forme de "fiches communes", analyses techniques, statistiques, indicateurs).

- ♦ Classement (archivage), repérage et évaluation de la durée de conservation de la documentation.

- ♦ Assurera la non redondance de l'information. (lié au classement)

- ♦ Constitution de dossiers de "documentation générale".

- ♦ Gestion des outils documentaires comme la B.D.I. (base de donnée interne)

### ► Recherche documentaires.

- ♦ assurera les recherches concernant la réglementation interne et le fonctionnement du Crédit Foncier.

- ♦ Répartira les recherches plus complexes vers les interlocuteurs les plus compétents (Centre d'Information et de Documentation du Service de la Communication, Services de l'IEF (inspection des expertises foncières), spécialistes des domaines financiers, juridique ou expertise immobilière).

### ► Participation à la diffusion d'informations (support logistique).

- ♦ Elaboration de listes et de catalogues catalogue des analyses techniques diffusé aux directions et aux agences, catalogues décrivant le contenu des documentations de la délégation, du service de l'inspection et Expertises Foncières, du centre d'information et de documentation (extension aux autres services?) vers les directions et les agences, Revue de presse régionale, Support de communication externe).

- ♦ Mise à jour des listes des annuaires et des périodiques reçues par les bureaux de documentation de l'IEF.
- ♦ Diffusion de manière périodique de listes (rapports sur des biens particuliers vers les experts).
- ♦ Notes d'Information régulières sur les marchés.

Nous avons tenu à associer à ces indications provenant du siège de l'entreprise, les désirs formulés par trois intervenants capitaux pour l'environnement de la nouvelle structure d'information.

**Madame Teste**, responsable de la documentation à la direction de l'I.E.F. à Paris considère qu'il est important d'assurer la mise en place et le suivi du logiciel Imogène III (outil préparé par les services informatiques de l'I.S.I. (Informatique et systèmes d'information) à l'intention des directions immobilières des délégations). "Le suivi" devant alors comprendre une estimation des dysfonctionnements et une étude des besoins des utilisateurs afin de faire évoluer le logiciel de façon performante à moyen terme.

**Monsieur Rouvier**, Délégué Régional du Crédit Foncier de France pour la région Languedoc-Roussillon considère le travail devant être effectué de la manière suivante: Il s'agit d'amortir les investissements et d'apporter une forte valeur ajoutée aux informations dans un contexte de crise du marché immobilier de restrictions financières et de redéploiement des activités de l'entreprise vers le marché concurrentiel. Le système d'information devant être un avantage et un outil pour combler les retards par rapport aux concurrents déjà installés dans des secteurs économiques non protégés.

Dans un premier temps, il s'agit d'avoir une connaissance claire et précise des sources d'informations disponibles et de leurs détenteurs.

Assurer la vie des documents en prévoyant des méthodes de circulation simples et aisément contrôlables; Les processus devront quasiment être automatisés pour palier l'absence de personnel formé à la documentation et travaillant à temps plein. De plus, le délégué souhaite contrôler cette circulation pour empêcher les tendances actuelles à l'appropriation et pour compenser le défaut de culture d'entreprise dans les domaines liés à l'information et à son partage. Les règles de circulation de l'information permettront la diffusion sélective et la validation par des retours nécessaires (voir obligatoires).

En corollaire à la circulation des documents un système d'archivage pour une consultation aisée devra être mis en place. Cet archivage vivant impliquera la définition de durées de vie pour chaque type de document et des apurements périodiques en particulier des dossiers thématiques ou autres. (éviter le stockage excessif).

**Monsieur Nayrolles**, Directeur de l'expertise Immobilière Montpellier: Insiste sur l'importance de l'indexation: archivage limité en volume, moyens de retrouver facilement l'information par le biais d'Imogène III. Il veut mettre en place un système de collecte des documents non directif: article accompagné d'une brève fiche descriptive. Les documents non accompagnés seront refoulés. Le centre de documentation regroupera les sources d'intérêt commun avec un système de classement simple; si possible issu d'Imogène.

De plus d'autres besoins plus pratiques apparaîtront lors de l'analyse de l'existant. Les réponses rapides à ces demandes seront partie intégrante de la mission. A titre d'exemple nous citons ici la mise en oeuvre de la gestion des abonnements grace au tableur Excel.

Une des principale difficulté pour la mise en place du centre de documentation régional sera de concilier ces différents points de vue. Nous en tiendrons compte en intégrant les idées énoncées dans ce chapitre à l'analyse des besoins des usagers.

L'objectif de ce stage sera de mener à bien une analyse qui conduira à énoncer les étapes de la mise en place de la nouvelle structure documentaire et dans la mesure du temps disponible, de commencer à appliquer les solutions retenues.

### 3) METHODES:

Dans un premier temps notre tâche a été d'analyser l'existant (moyens d'information, matériel disponible, personnel, structures du Crédit Foncier de France et de la délégation régionale du Languedoc Roussillon...) pour dégager les atouts et les faiblesses, les opportunités et les menaces afin de construire un système d'information réaliste et solide.

Cette analyse est divisée en analyse interne (moyens, budget, personnel...) en analyse externe (Environnement général du secteur d'activité, environnement fonctionnel c'est à dire à l'intérieur de l'entreprise) et en analyse des usagers (caractéristiques et besoins). Le futur centre régional de documentation devra s'intégrer le plus harmonieusement possible à la structure de la délégation et du Crédit Foncier de France; c'est pourquoi nous présenterons des organigrammes détaillés.

Cette analyse de l'existant consiste dans un premier temps à recueillir le plus d'informations possible par des questions précises pour les données relatives aux matériels ou aux structures de l'entreprise et par des conversations plus informelles en ce qui concerne l'analyse des besoins et les considérations de nature plus subjective comme celles intervenant lors de la description de l'environnement à l'intérieur de la délégation.

Les renseignements concernant les services de documentation Parisiens ont été recueillis lors d'une visite organisée au début du stage. Nous avons visité le centre interne de documentation C.I.D., le service documentation de l'inspection des expertises foncières I.E.F. et le service communication prestataire de la base documentaire interne B.D.I. et tutelle directe du C.I.D.

Le centre régional de documentation n'a pas d'existence préalable, les vœux émis lors de la définition des objectifs du stage et de l'analyse de l'existant nous ont conduit à l'issu d'une démarche marketing à proposer une gamme de services. Cette offre serait celle qu'offrirai un système d'information idéal. Le contexte actuel ne permet pas de mettre en place de façon immédiate ces différents services.

Nous avons donc proposé un calendrier qui contient des recommandations importantes pour les différentes tâches devant être effectuées. Ces conseils ont été donnés dans le cas de deux modes d'organisation diamétralement différents: une organisation avec un personnel chargé de la documentation et une organisation avec partage intégral des travaux entre tous les membres de la délégation.

En marge de cette proposition, il nous a semblé important d'accorder quelques mots à ce que pourrait être une nouvelle définition des rapports de la délégation avec les pôles documentaires actuels du Crédit Foncier de France.

Ces considérations étaient intégrées dans un plan marketing dont les principales étapes étaient les suivantes:

- L'analyse de l'existant que nous venons d'évoquer.
- Un diagnostic pour chaque service de la délégation, des activités liées à la documentation et des aptitudes pour les missions de la nouvelle organisation de l'information. Ces réflexions sont une aide pour déterminer la meilleure répartition des tâches.

- Le positionnement sera compris dans la nouvelle définition des rapports de la délégation avec les pôles documentaires du Crédit Foncier de France.
- Le ciblage est particulier. La structure doit satisfaire les diverses tutelles et les usagers. La nouvelle organisation de la circulation des données devant être en prise directe avec le terrain. Son impact devra être évalué de manière pragmatique. La structure mise en place devra aider à atteindre des objectifs tels que la rentabilité commerciale.
- Le calendrier de mise en place se substitue ici aux étapes de mix, "double-mix" et au plan marketing proprement dit.

#### 4) ANALYSE DE L'EXISTANT:

Nous résumons ici les points qui ne devons pas être perdus de vues lors de la mise en place d'une nouvelle organisation de l'information.

##### 4-1) Analyse interne

###### a) Budget:

- ♦ Il n'existe pas de budget spécifique à la mise en place du centre de documentation. Les dépenses sont imputées à la délégation.
- ♦ Pas de budget propre au centre de documentation; chaque service possède un crédit documentation / communication.
- ♦ Les abonnements de l'agence de Béziers sont gérés par la Direction Départementale à Montpellier.
- ♦ Il faudra spécifier les budgets documentation de Carcassonne et de l'agence de Narbonne (département de l'Aude), de Nîmes (départements du Gard et de Lozère) et de Perpignan (département des Pyrénées Orientales).
- ♦ Il faudra spécifier le budget informatique et les dépenses courantes comme le papier, le matériel de classement...
- ♦ Nous sommes dans un contexte de restriction budgétaire.

###### b) Locaux:

- ♦ La salle de documentation est également salle de réunion. Elle ne sera pas toujours disponible.
- ♦ La capacité d'archivage à l'intérieur de la salle est réduite. Il existe un présentoir.
- ♦ Les rayonnages ne sont pas apparents. La salle sert également aux réunions. Les repères pour le stockage des documents devront être discrets.

###### c) Fonds documentaires et moyens d'information:

Actuellement chaque service possède sa propre documentation et ses modes de classements. Cette documentation peut être scindée en deux catégories. Il s'agit soit de documents spécifiques aux domaines de compétence des services, soit de documents d'intérêt commun. Les documents d'intérêt commun devront être déplacés vers le centre de documentation dans la limite de la place disponible.

On rappelle que:

à la Direction Départementale les moyens d'information sont les suivants:

- Des circulaires classées avec plusieurs entrées.
- Des Classeurs de formation commerciale.
- Quelques abonnements en particulier aux quotidiens.
- Quelques dictionnaires et ouvrages généraux.
- Le serveur en texte intégral du service communication: la B.D.I.
- Des systèmes de transfert de données et de gestion bancaire (comme HEXAGONE pour les applications commerciales).

à la Direction des Financements:

- Des abonnements avec en particulier le Jurisclasseur qui permet une mise au point quasi permanente des données juridiques.
- Des ouvrages juridiques.
- Les traces des dossiers de prêt.

Des moyens électroniques de suivi des prêts (comme OXALIS pour l'instruction des prêts).

à la Délégation Régionale:

Des abonnements à divers périodiques.  
Sans doute quelques ouvrages généraux.

La DR n'est pas à proprement parler un pôle documentaire important. Mais, elle est incontournable du point de vue hiérarchique.

à la Direction des Expertises Immobilières:

Une série de dossiers (thématiques, géographiques, expertises particulières, promoteurs, dossiers S.E.E.I.F. (Société d'Etudes Immobilières et d'Expertises Foncières, nouvellement appelée Foncier Expertise),...)

Le Cadastre de nombreuses agglomérations de la région.

Des cartes I.G.N. couvrant l'étendue du territoire où se déroule l'activité d'expertise.

Des ouvrages généraux comprenant des dictionnaires pouvant être particuliers comme le dictionnaire des villes.

Les dossiers d'expertise et la documentation afférente.

Des études et des données statistiques (perspectives et conjoncture immobilière).

Imogène II: logiciel permettant d'interroger et d'entrer des fiches d'évaluation des biens avec une couverture nationale.

Imogène III: logiciel documentaire promu par l'I.E.F.

C'est la D.E.I. qui recense le plus d'abonnement à ce titre il s'agit du pôle documentaire le plus important. La recherche d'information est partie intégrante du travail des experts. Le centre régional de documentation a donc été naturellement placé sous la tutelle de Monsieur Nayrolles, directeur des expertises immobilières.

Au centre de documentation/salle de réunion se trouvent actuellement des ouvrages généraux à caractère juridique pour la plupart, le juriscasseur, des périodiques provenant pour la plupart de la D.E.I.. Beaucoup de collections sont incomplètes.

La collecte a commencé de manière sporadique avec apport de document en particulier de la D.D. et de la D.E.I. Toutes les collections n'ont pas encore été rassemblées (Le Particulier, Le Particulier Immobilier). Des règles de conservation et de collecte seront définies. Elle seront affichées afin d'être connues de tous. Ce sera aussi le cas pour les conditions d'emprunt de documents.

Un certain nombre de documents interne au C.F.F. (Crédit Foncier de France) ont commencé à parvenir au centre de documentation.

Le centre est déjà équipé d'un micro-ordinateur et d'une imprimante. Le terminal est connecté via un routeur à un I.B.M. AS400 lui même connecté au réseau du C.F.F. (voir les schémas décrivant les réseaux informatique p 21). Le responsable du centre de documentation possédant l'habilitation aux serveurs Imogène, l'utilisation de ceux-ci est d'or et déjà possible.

La diffusion des documents est actuellement limitée à quelques documents mis à disposition sur le présentoir du centre de documentation. Il s'agit des derniers numéros des périodiques parvenus au centre, de documents internes (entre autre les revues de presse du

C.I.D. (centre d'information et de documentation) et de l'I.E.F., d'études et de statistiques récemment arrivées.

#### Remarques concernant la B.D.I. et Imogène et les serveurs Minitel:

##### Imogène:

Les programmes de type Imogène ont été conçus par l'I.S.I. sur la demande de l'I.E.F. qui est en quelque sorte leur diffuseur.

Imogène 3 est voisin d'Imogène 2. Tous deux sont utilisables en lecture et en écriture. Leurs masques d'interrogation sont semblables (voir les copies d'écran des masques d'interrogation et de consultation données en annexe). Ils sont conçus selon des principes voisins. Il ne s'agit pas de logiciels documentaires traditionnels ceux-ci sont avant tout d'une conception vouée à l'expertise Immobilière.

Imogène 3 peut être consulté par un ou plusieurs des critères : par thème (avec éventuellement précision du sous thème), par mot clé (inscrire un seul mot clé), par titre ou partie du titre, par nom d'auteur ou partie du nom, par date de parution (pour une date précise en saisissant seulement la première ligne; pour une fourchette de dates en saisissant les deux lignes) ou par type de document. Ce n'est donc ni une interrogation par combinaison utilisant des opérateurs booléens ou de proximité, ni une interrogation plus large par mot du texte.

Lors de la création d'une fiche, seule la zone thème est une zone obligatoire. La liste des thèmes a été arrêtée tandis que les mots clés peuvent être choisis librement. Néanmoins, afin d'éviter des recherches trop lourdes (celles-ci s'effectuent seulement par un mot clé) une liste de mots clés est donnée, elle sera mise à jour. Il est cependant préconisé de choisir autant que possible des mots clés déjà définis.

La particularité la plus intéressante du système Imogène est l'utilisation de fiches documentaires en double. Lorsqu'une délégation possède un ouvrage qui est déjà indexé sur Imogène par un autre service habilité, celle-ci peut copier cette fiche en modifiant les renseignements notés dans la zone de classement. Lors des consultations ultérieures seule la fiche provenant de la délégation sera visible. Cette multiplication de fiches n'a pas de conséquence sur les capacités de stockage du système. Celles-ci sont énormes. Il s'agit d'un "gros système".

Lors de telles modifications, les critères thème et titre de l'ouvrage ne sont pas modifiables. Si l'utilisateur veut changer le thème d'une fiche il sera obligé d'en créer une nouvelle. Il pourra alors détruire la fiche précédente à la condition d'en être le créateur. En effet, une fiche ne peut être détruite que par son créateur. Cette protection est possible grâce à des numéros "d'user" et à des mots de passe.

Imogène ne possède pas de fonction de gestion des activités classiques des bibliothèques. Ce système peut paraître limité pour l'indexation de séries de périodiques. Il est plutôt conçu pour une indexation ouvrage par ouvrage. Si on ne veut pas saisir une fiche renseignant chaque numéro, il faudra prévoir un thème susceptible de signaler globalement les abonnements. La durée d'archivage de ceux-ci pose moins de difficultés. Elle peut être indiquée en commentaire.

Imogène est à l'heure actuelle le système de base de la gestion documentaire. il possède un système de classement rigoureux des ouvrages: par thèmes préalablement fixés. Dans l'hypothèse d'un classement physique thématique des documents, choisir des thèmes de classement parmi la liste d'Imogène sera la solution la plus cohérente.

Imogène aura dans le futur la possibilité de contenir des images. Ceci sera très utile pour le transfert des données concernant l'expertise immobilières, comme les plans.

La mise en place d'Imogène 3 est récente. Il faudra attendre d'avoir une somme de fiches plus importante pour tester les possibilités de recherche documentaire de cet outil et signaler les éventuels dysfonctionnements pour modification. L'utilisation D'Imogène sera généralisée par une extension des habilitations aux services autres que ceux de l'expertise immobilière.

#### B.D.I. (base documentaire interne):

Il s'agit d'un outil utilisable en consultation. Le logiciel de base est BOOKMANAGER. C'est un logiciel en texte intégral qui permet des liens de type hypertexte. Les documents contenus par cette base de données sont des circulaires et des instructions d'application. Ils sont classés dans des "étagères". Chaque étagère traite d'un sujet bien spécifique. Les liens hypertexte ne sont actifs que dans la mesure où les documents se trouvent sur la même étagère. Il est possible, cependant, de se ménager des entrées multiples vers une information. Une même circulaire peut être dans des étagères différentes; ceci pour rendre la recherche de données plus efficace.

Malheureusement le personnel peu formé à ce type de logiciel rencontre de telles difficultés lors de son utilisation que celui-ci n'est quasiment plus sollicité. De plus, les modes d'emploi fournis sont très peu détaillés et exemplifiés.

Les utilisateurs préfèrent donc se référer à l'archivage papier contenu dans des classeurs au secrétariat de la Direction Départementale. Le classement a ici la même structure que la base de documentaire informatisée. Il est également basé sur des entrées multiples par duplication des documents.

Si dans l'avenir une solution impliquant la numérisation des documents devaient être envisagée. Il serait intéressant de prévoir l'adaptation de cette application de BOOKMANAGER à d'autres fins documentaires. Une modification évidente pour le partage de l'information serait l'attribution de certains droits d'écriture.

#### Serveurs Minitel:

Un certain nombre de profils utilisateur ont été prévu par le siège. Le centre de documentation n'a pas actuellement accès à tous ces serveurs.

Il est important de noter que certains d ces outils télématiques sont jugés "trop Parisiens" par les usagers.

#### d) Personnel:

- ♦ Il n'y aura pas de personnel spécialisé dans les travaux documentaires. La seule éventualité est celle d'un membre actuel de la délégation qui se consacrerai à temps partiel au fonctionnement de la structure informationnelle.

#### e) Organigrammes et hiérarchies:

Cette partie peut être intégrée à l'analyse interne aussi bien qu'à l'analyse externe. Il n'existe pas de centre de documentation. Si on considère que l'objet d'étude de l'existant est le

comportement de la délégation vis à vis de l'information, il s'agit d'une analyse interne. Par contre, les organigrammes reflètent les liens hiérarchiques et les rapports entre services. Ils peuvent être considérés comme faisant partie de l'environnement fonctionnel et donc de l'analyse externe. Nous avons arbitrairement opté pour l'analyse interne.

Le premier organigramme présenté est l'organigramme général de la société. Il est intéressant pour situer les quatorze délégations régionales par rapport aux services du siège.

Nous savons que:

-Les différents services de la délégation régionale sont chapeautés par Monsieur Rouvier, délégué régional. Ces services sont les suivants : il s'agit à Montpellier de la direction des financements (DF), de la direction des Expertises (DEI) et de la direction départementale (services commerciaux). A cela s'ajoute des domaines de compétences plus particuliers comme le financement des collectivités locales ou les collectivités de moins de 10000 habitants et les autres délégations départementales et agences.

-La responsabilité du centre de documentation a été confiée à Monsieur Nayrolles. La DEI devra avoir un fort indice de satisfaction vis à vis de la structure mise en place étant donné l'apport de celle-ci à la documentation commune et sa position hiérarchique. Il est à noter que le centre régional avait été confié dans un premier temps à Madame Cérèse qui avait réfléchi à une amorce d'organisation.

-Monsieur Alison comme Madame Cérèse s'occupe du marché extrêmement concurrentiel des collectivités locales. Ces deux personnes pourront être considérées comme des relais d'information.

-Certains services entretiennent des liens privilégiés avec des unités du siège du C.F.F. comme la D.E.I. avec l'I.E.F. (inspection des expertises immobilières)<sup>1</sup> ou la Direction Départementale avec le service communication<sup>2</sup>.

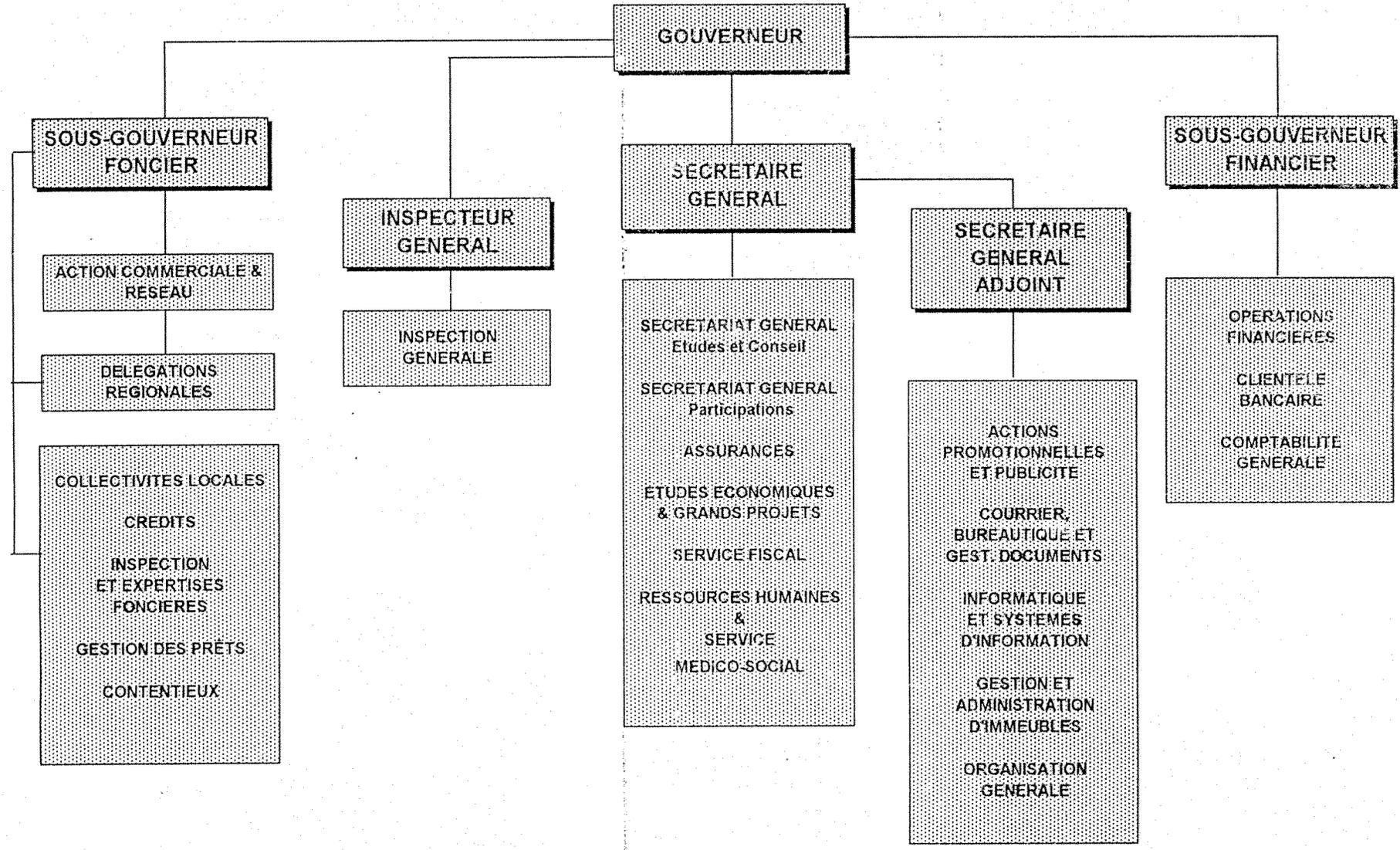
L'organigramme de la Délégation Régionale représente ces données. Le centre de documentation y figure sous la responsabilité de la D.E.I. Les chefs de services et les personnes devant avoir un rôle important pour l'information sont figurés avec des encadrés différents.

Enfin le dernier organigramme tente de refléter les travaux effectués par les services et leur position chronologique lors de l'élaboration de produits du Crédit Foncier de France, ici principalement des prêts. Cette structure sera certainement modifiée par les changements

---

<sup>1</sup>Historiquement les experts immobiliers étaient itinérants et rattachés à Paris avant la délocalisation vers les délégations. Ceci explique les liens particuliers de la D.E.I. avec l'IEF et cette dépendance hiérarchique. Il existe également une filiale à 100% du crédit foncier spécialisée dans l'expertise. Il s'agit de Foncier expertise qui possède ses propres sources d'informations. Malheureusement ces données ne sont pas accessibles en direct et sans grands délais aux experts des délégations.

<sup>2</sup>Les circulaires et les instructions d'application sont fournies par l'intermédiaire du service communication.



*Organigramme général de la société.*

Délégation Régionale  
Languedoc Roussillon  
J.M. ROUVIER  
Délégué Régional

Secrétariat

Logistique: Informatique,  
Courier, Standard

Financement des  
collectivités locales  
D. ALISON

Direction des  
Financements  
C. FLORIMOND

Analyste de crédit  
M.D. PANIS-CAROL

Analyste Financier  
E. LAVEISSIERE

Guichet Financier

Habitat 1

Habitat 2

Habitat 3

Direction des Expertises  
Immobilières  
J. NAYROLLES

Centre de  
Documentation

Experts:  
M. BERTHOUT  
G. CAROL

Direction  
Départementale de  
l'Hérault  
P. BOUCHONNEAU

Direction Départementale  
des Pyrénées-Orientales  
C. MORENO

Direction Départementale  
du Gard et de la Lozère  
M. MONNE

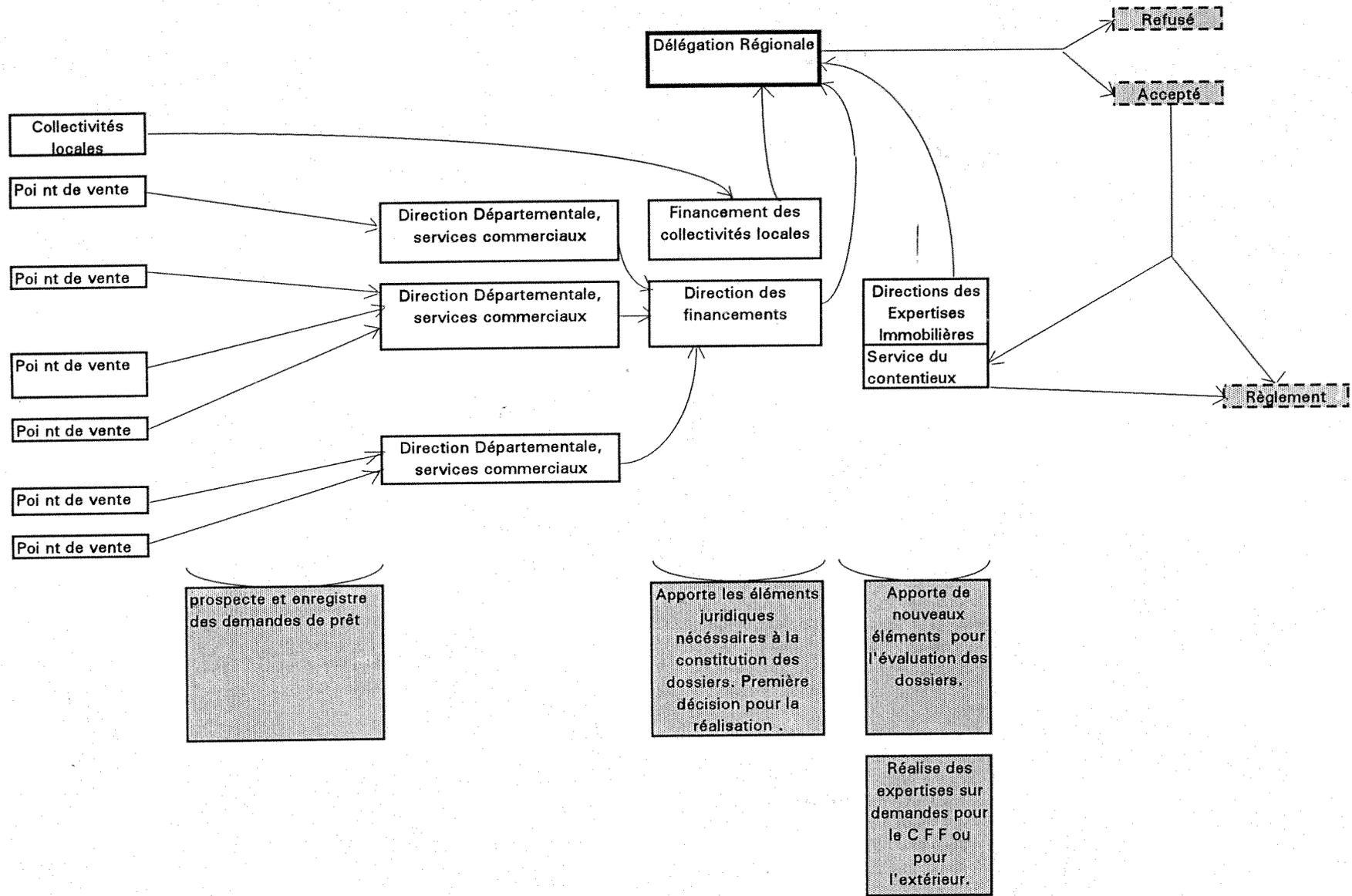
Direction Départementale  
de l'Aude  
J. DINON

Agence de Narbonne

Agence de Béziers

Collectivités < 10000 hab  
M. CERESE

Organigramme de la Délégation Régionale.



*Organigramme de déroulement des tâches au sein de la délégation.*

de produits proposés par l'entreprise. Ces modifications entraîneront des modifications des domaines d'attribution des compétences et des tâches.

Cependant, ce schéma permet de visualiser l'éloignement entre les points de vente détenteurs d'information de proximité et les services d'expertises, spécialistes de l'information. La nouvelle structure devra présenter un lien entre ces deux pôles par de forts échanges de données.

#### f) Approche subjective des usagers:

La plupart des futurs utilisateurs sont réservés en ce qui concerne l'utilité et la faisabilité du centre de documentation. Celui-ci leur semble être un surcroît de travail inutile et une structure inadaptée imposée par la hiérarchie.

De plus, peu de gens croient au partage efficace de l'information.

Une fois démarrée la nouvelle structure devra faire des efforts considérables pour renverser cette image.

### **4-2) Analyse Externe:**

#### a) Environnement technique:

##### Contexte Général:

Les institutions bancaires considèrent les outils informatiques comme essentiels à leur fonctionnement. Elles possèdent des gros systèmes qui les aident à gérer leurs opérations quotidiennes.

Il existe une prise de conscience dans les revues spécialisées de l'intérêt des nouvelles technologies<sup>3</sup> (architectures client serveur, bases de données relationnelles, systèmes experts...) et du besoin de changer les méthodes de travail (décentralisation des analyses marketing et de l'action commerciale...).

##### L'informatique au Crédit Foncier de France:

Le C.F.F. possède un service informatique: l'I.S.I. (Informatique et Système d'Information). Celui-ci assure de manière adaptée les traitements informatiques liés aux différentes activités de l'entreprise. Il prévoit les matériels et les réseaux ainsi que les logiciels susceptibles d'offrir des techniques nouvelles aux utilisateurs.

L'architecture du réseaux du C.F.F. est constituée de réseaux locaux reliés aux ordinateurs plus puissants du siège. L'accès au niveau application se fait par des liaisons TRANSPAC (X25). Les schémas explicatifs sont donnés sur la page suivante. Il existe de nombreux systèmes d'information en ligne, dont les serveurs Minitel.

Parmi les activités de recherche et de développement de l'I.S.I. les possibilités d'architecture client serveur sont étudiées. Cette structure moins hiérarchisée serait plus commode pour le partage de données.

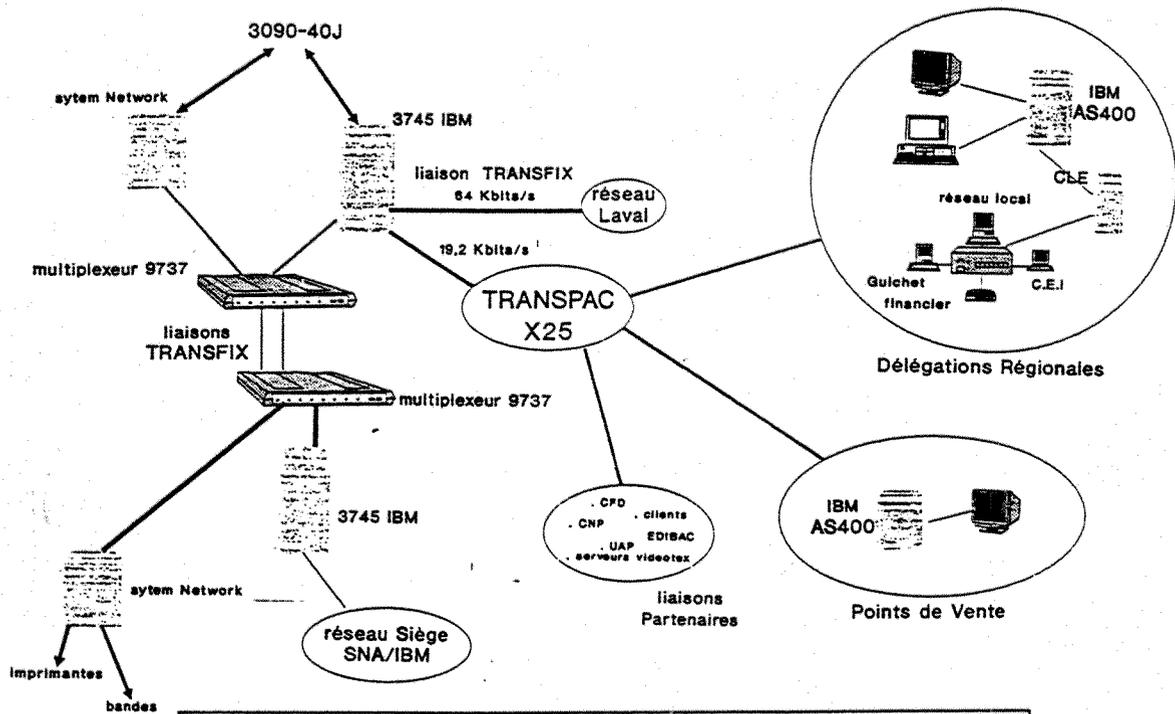
Globalement, il s'agit d'une très bonne infrastructure qui offre de grandes possibilités de développement. Le passage par l'I.S.I. est obligatoire pour tout choix de matériel ou de logiciel.

---

<sup>3</sup>J.M. Billaul - "L'avenir passe par la micro" - BANQUE n°556 (02/95), p.14-17.

H. Spitezki - "Technologies et banque une chance à saisir" - BANQUE n°561 (07-08/95), p.78-80.

## Réseaux informatiques et connexions:



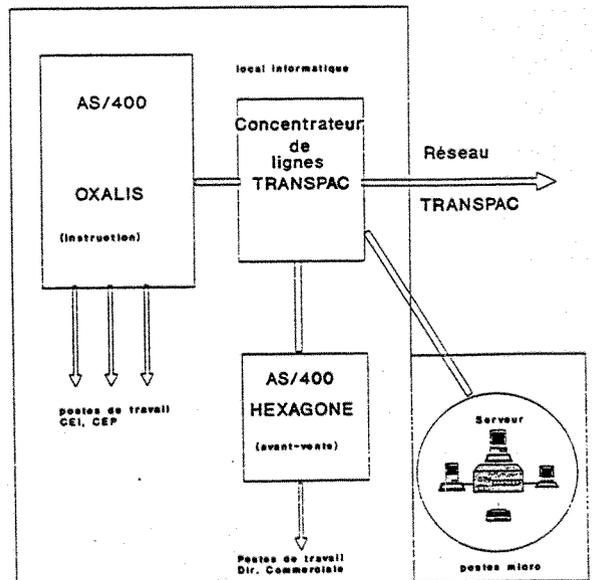
Les réseaux téléinformatiques	
<b>Réseau "siège" SNA/IBM</b>	. accès par les Services du Siège au moyen de terminaux aux fichiers centraux des applications.
<b>Réseau Délégations régionales</b> <b>Réseau Points de Vente</b>	. constitution de mini réseau local avec accès à Transpac (X25)

### Connexions au Réseau TRANSPAC-X25

"La transmission de données par paquets, protocole X25, permet d'accroître le rendement des artères de transmissions, une communication utilisant les ressources de transmission seulement lorsque les données sont transmises ; d'où une optimisation des moyens de transmission et une économie des coûts."

Par leurs connexions à TRANSPAC, les Délégations Régionales et les Points de Vente peuvent d'une part accéder aux données du site central et d'autre part dialoguer et échanger des données entre eux.

TRANSPAC
<ul style="list-style-type: none"> <li>. 2 liaisons 64.000 bauds, en groupements d'appels accès Siège CFF (IBM 3745/Transpac)</li> <li>. 13 liaisons 19.200 bauds accès Transpac/Délégation Régionale</li> <li>. 14 liaisons 9.600 bauds accès Transpac/Point de Vente Région Parisienne</li> </ul>



b) Environnement Economique et financier:

Il n'est pas inutile de rapeller que:

- L'immobilier est en crise.
- Le Crédit Foncier de France doit faire face à un positionnement dans un nouveau secteur plus concurrentiel. Les objectifs commerciaux doivent être recentrés (priorités pour l'exercice 95/96 présentées par le service d'animation commerciale et réseau).
- Les budgets sont soumis à des restrictions. Des économies doivent être réalisées.
- Les dépenses déjà engagées doivent être rentabilisées.
- Globalement des restructurations sont prévues.

**4-3) Usagers:**

La segmentation des usagers est simple. Elle suit la répartition des effectifs dans les services. Nous en parlerons plus longuement dans le chapitre consacré au diagnostic des activités et des compétences liées à l'information.

## 5) DIAGNOSTIC PROSPECTIF DES SERVICES:

Dans le cas le plus probable d'un partage même partiel de tâches, nous avons rattaché les grands types de missions d'information/documentation selon les domaines de compétences répertoriés dans les services de la délégation.

Les tableaux présentés dans la suite de cet exposé sont issus d'une adaptation personnelle de la méthode d'analyse des services préconisée par le Boston Consulting Group. Il s'agit dans notre cas d'un nouveau type d'organisation interne, le critère de proportion d'activité ou d'échange, plus adapté dans notre contexte à été substitué à la notion de part de marché des activités dans l'entreprise. Cette organisation n'est qu'au stade de projet il s'agira ici d'une espérance raisonnable de mise en place plus ou moins rapide plus que d'un taux de croissance élevée.

Les missions placées dans le quart d'en bas à droite sont les missions qui seront potentiellement les plus aisées à mettre en place. Certaines comme la gestion des abonnements, existent d'ors et déjà. Les services de base qui devront être le plus rapidement possible opérationnels se trouvent dans la même partie du tableau.

Au dessus, nous trouverons des tâches plus élaborées et des aptitudes reconnues pour des missions qui devraient gagner rapidement en importance.

En haut à droite des tâches ou des aptitudes pour des services délicats à mettre en place. Cela peut être des missions qui devraient être mises en place dans une phase ultérieure ou des tâches ou l'implication du service concerné devrait être un peu plus difficile.

Le dernier quart contient en fait des mises en garde pour éviter qu'un service ne décline trop rapidement.

### Délégation Régionale (D.R.):

#### ↑ Taux de croissance élevée (espérance raisonnable)

♦Recherche d'informations (Alison, collectivités locales).	♦Veille concurrentielle (collectivité locales) ♦Contrôle des flux d'information. ♦Diffusion sélective des documents
♦Gestion des abonnements et des achats. ♦Rôle moteur du à la position hiérarchique. ♦Diffusion effective des documents (service courrier)	

#### ←Part de marché (proportion d'activité ou d'échange)

Le rattachement du service courrier au segment et au pôle documentaire que constitue la DR peut paraître arbitraire. Néanmoins, ce type de service est nécessaire au fonctionnement de la délégation et de toutes les activités de celle-ci. Il est logique de l'inclure dans ce segment qui touche à l'organisation et ici à la logistique.

### Direction des financements (D.F.):

Service comprenant le personnel le plus nombreux et regroupant les activités les plus variées. Le guichet par exemple est proche du public tandis que d'autres agents ont un rôle qui occupe une position intermédiaire dans l'élaboration de prêts. Cependant, la part d'information de proximité de ce service sera moins importante que pour la DD ou la DEI.

#### **↑ Taux de croissance élevée (espérance raisonnable)**

<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Mise au point de macro sur Excel pour l'exploitation des données.</li></ul> Monsieur Roch pourra avoir un rôle de relais pour les questions concernant l'informatique. Cette disposition devra être renforcée pour les applications documentaires.	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Meilleur suivi des prêts (possibilité de stockage de l'information, plus grande pérenité de l'information électronique)</li><li>♦ Les contacts avec la DEI et services commerciaux permettent d'envisager la possibilité de confier les enquêtes de satisfaction ou de besoins à la D.F..</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Archivage.</li></ul>	

#### **← Part de marché (proportion d'activité ou d'échange)**

Il est indispensable que la DF ne soit pas écartée du nouveau système d'information. S'assurer de la participation, ce sera une cible de la diffusion sélective dont la connaissance des besoins sera importante.

### Direction Départementale (D.D.) (et points de vente):

#### **↑ Taux de croissance élevée (espérance raisonnable)**

<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Circulation de l'information: plutôt récepteur d'information via les services Parisiens comme le service communication ou le service d'action commerciale. Doit prendre des habitudes de collecte des informations sensibles.</li></ul> Rôle de proximité.	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Diffusion sélective de l'information. Le problème sera ici de faire remonter l'information des points de ventes vers les agences et les directions départementales puis vers la délégation. La circulation de l'information sera inversée, ce qui demandera un bouleversement de certaines habitudes. Le système devra être "amorçé" par les informations reçues en particulier en provenance de la DEI. D'où l'importance de trouver des relais entre DEI et DD.</li><li>♦ Nouvelles utilisation de la BDI pour des recherches documentaires.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Documentation avec un classement fiable, plusieurs entrées pour les dossiers, circulaires, classeurs de formation.</li><li>♦ Informations liées aux collectivités locales (M. Cérèse). Il s'agit d'un pôle extrêmement concurrentiel.</li><li>♦ Alimentation par la DD de Montpellier du centre de documentation régionale.</li><li>♦ Archivage.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ La BDI est très peu utilisée. Préférence pour le classement papier.</li><li>♦ Méconnaissance des ressources et possibilité des DD hors de l'Hérault et des points de ventes. Risque d'isolement de certaines de ces structures.</li></ul>

#### **← Part de marché (proportion d'activité ou d'échange)**

Direction des expertises immobilières (D.E.I.):

**↑ Taux de croissance élevée (espérance raisonnable)**

<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Utilisation d'Immogène 2 et 3. Utilisation pour des recherches documentaires</li><li>◆ Utilisation de l'IEF comme passerelle vers les autres délégations.</li><li>◆ Part active dans la diffusion sélective des documents et le partage de l'information.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Tutelle directe du centre de documentation rôle de contrôle et d'organisation.</li><li>◆ Recherches documentaires sur demande.</li><li>◆ Recherche de nouvelles sources d'information.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Nombreuses collections, Rôle moteur pour la création du centre de documentation (classement physique).</li><li>◆ Liens extérieurs avec des services comme l'IEF</li><li>◆ Collecte d'information</li><li>◆ Archivage.</li><li>◆ Recherches documentaires à des fins personnelles ("spécialistes de l'information").</li></ul>	

**← Part de marché (proportion d'activité ou d'échange)**

La description précédente est fort succincte. Elle ne prend pas en compte des éléments tels que la charge de travail des individus et sa répartition dans le temps. La présence à la délégation n'est pas chiffrée. Ce critère est également important. Par exemple: les experts en immobilier et les agents de constatation sont souvent en déplacement sur le terrain. La démarche que nous venons d'entreprendre devra être reprise de manière plus complète. Néanmoins, certains éléments suffisent pour élaborer le premier calendrier de mise en place présenté dans ce qui suit.

## 6) CALENDRIER DE MISE EN PLACE ET REFLEXIONS SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL:

Toutes les prévisions actuelles des membres de la délégation concordent pour dire qu'il n'y aura pas de personnel pour le centre de documentation. Néanmoins, la mise en place d'une telle structure dans le cadre d'une solution où les tâches sont très partagées semble très difficile. Cependant, certaines missions importantes pourraient être réalisées rapidement en augmentant la coopération entre les services. Nous comptons sur les nouvelles réalisations, comme sur un élément moteur pour une prise de conscience accrue de l'importance d'une nouvelle organisation de l'information et pour que la présence d'un chargé de documentation, même à temps partiel devienne une évidence.

Le calendrier présenté ici, a un rôle consultatif. Il s'agit d'une réflexion devant apporter une aide aussi bien pour la mise en place d'une structure où le travail est partagé que pour celle où il y a un personnel à demeure.

Les solutions proposées dans ces deux cas peuvent sembler peu contrastées. Il est en effet difficile d'imaginer une structure correspondant strictement à une de ces extrêmes. Il est hautement plus probable d'envisager une solution intermédiaire.

Il semble maintenant important de rappeler quelques préoccupations de la délégation concernant la documentation.

### **Préoccupations :**

Dans le secteur concurrentiel, la recherche d'éléments d'informations permettant de se placer sur des créneaux porteurs et de connaître la position et l'offre de la concurrence est essentielle. Il paraît donc important de connaître la valeur des sources d'information existantes. A cette démarche il serait souhaitable d'associer une recherche de nouvelles sources d'information.

Les données rassemblées pour les expertises immobilières sont primordiales pour déterminer les programmes dans lesquels il est intéressant d'investir. Il s'agit ici dans un premier temps pour ce service comme pour toute la délégation de rationaliser l'utilisation des données par une indexation et un meilleur partage (élimination des doublons, des documents sans valeur informative exploitable, désenflément des dépenses documentaires, réinvestissement dans des produits apportant un surcroît d'efficacité). Il est donc important que la DEI qui capitalise la plus grande part de l'information retourne les données concernant le marché pouvant servir à bâtir des stratégies commerciales. A l'opposé, il est important que l'information de proximité soit véhiculée par les points de vente. Les points de ventes reliés aux DD et la DEI seront donc des acteurs privilégiés de la transmission des données.

La participation des points de vente pourrait être assurée par des profils d'informations ayant la forme de séries de questions. La difficulté majeure de mise en place serait alors la sensibilisation, la prise de responsabilité.

Pour répondre à ces demandes il s'agit ici de mettre en place une nouvelle organisation de la circulation de l'information plus qu'un centre de documentation proprement dit. Cette constatation est remarquable par l'importance que prendra l'expression diffusion sélective de l'information dans la suite de l'exposé.

Voici donc l'ensemble des services que devrait idéalement proposer la nouvelle structure pour répondre de manière la plus adéquate aux préoccupations de la délégation. Par court terme nous entendons des services dont la mise en place devrait être immédiate. Le moyen terme implique des missions qui devraient être rapidement opérationnelles (dans un délai estimé à l'année à venir). Le long terme débutera lorsque les premières tâches seront bien en place.

Mission à effectuer 1: Court terme	Personne ou service responsable	
	Solution avec présence de personnel	Solution sans personnel, Partage des tâches
<p><b>Gestion des abonnements.</b> - Gestion des abonnements<sup>1</sup>. Dans chaque cas il y aura une gestion prévisionnelle pour l'année en cours et pour l'exercice à venir (Demande d'allocation des crédits au siège ).</p>	(Par le personnel du centre de documentation dans le cas d'un budget propre et non d'un budget réparti entre services.)	Chaque service tien un état de ses abonnements (cas de la DEI). La gestion des budgets documentation / communication est assurée et contrôlée au secrétariat de la DR.
-Bulletinage et reprise du bulletinage (après rassemblement des collections).	Dès réception par le service du courrier ou par le centre de documentation. Dans tous les cas le centre de documentation contrôle le bulletinage	Dès réception par le service du courrier ou les services abonnés. Le secrétariat de la DR contrôlera le bulletinage. Dans les deux cas le rôle des services réceptionnant les périodiques sera de signaler les erreurs au service de contrôle afin que ce dernier régularise immédiatement la situation auprès des fournisseurs.
-Demande d'achats.	Ces demandes sont envoyées au centre par les services. Après consultation du solde prévisionnel du service concerné.	Les mêmes opérations que ci-contre sont cette fois gérées par le secrétariat de la DR.
-Envoi de la réponse à la demande d'achat.	La réponse positive ou négative sera communiquée dans un premier temps de vive voix ou par l'intermédiaire de la messagerie. Elle sera ensuite formalisée par écrit. Ces opérations seront de la responsabilité du centre de documentation.	Idem sous la responsabilité du secrétariat de la DR.
-Envoi à chaque service d'un point périodique des dépenses documentation et d'un récapitulatif en fin d'exercice. Possibilité d'utiliser la messagerie électronique interne du C.F.F.	Personnel responsable de la gestion des abonnements.	Secrétariat de la DR.
- Les informations précédentes pourront être complétées par des états produits à chaque nouvelle facture débitée.	Idem.	Idem.

<sup>1</sup>Les budgets documentation de chaque service seront gérés grâce à des tableaux sur le Logiciel Excel de Microsoft. Les abonnements seront séparés des achats à caractère plus ponctuels comme les ouvrages généraux ou les études. Ces états relatifs à chaque service seront regroupés en une base de données. Il sera ultérieurement envisageable de mettre au point des "macros" regroupées sous forme de menus pour toutes les opérations nécessaires à la gestion des budgets de documentation. Cette programmation sur Excel pourrait être effectuée par M. Roch qui est habitué à ce genre de travaux.

Missions à effectuer 1: Court terme	Personne ou service responsable	
	Solution avec présence de personnel	Solution sans personnel, Partage des tâches
- Lettres de rappels et éventuellement sanctions pour les services ne respectant pas les règles précitées.	Les lettres de rappels seront envoyés par le gestionnaire des abonnements. Les mesures disciplinaires seront laissées à la discrétion du Délégué Régional.	Comme ci-contre.
<b>Répartition des fonds, mise en place du centre de documentation proprement dit.</b> -Evaluation des fonds documentaires de chaque service. Description des traitements.	Chaque service devra remettre une liste exhaustive des documents de tous types qu'il possède. Ces documents seront aussi bien des ouvrages généraux que des dossiers, des classeurs contenant des circulaires, des dictionnaires ou annuaires, des rapports, des études ou des documents internes au C.F.F. La description des traitement se résumera à un thème et à quelques mots clés décrivant le domaine d'utilisation des données considérées. Cette pré-indexation sera effectuée par tous les services.	Voir ci-contre.
-Centralisation des informations concernant les fonds documentaires.	Personnel du centre régional de documentation.	Autorité de tutelle directe du "centre de documentation" (DEI).
-Répartition entre fonds spécifiques et fonds communs.	Les services désignent les documents qui possèdent une vocation commune. La tutelle du centre de documentation vise cette liste et accepte ou refuse les déplacements proposés vers le centre de documentation. Le centre de documentation peut également préconiser le partage de certaines données. Dans l'absolu le type de décision idéal devrait être collégiale (entre la documentation et les différents services).	Tous les personnels de la délégation sont impliqués par cette redistribution entre documentation commune et documentation spécifique. L'organisation de cette tâche sera sensiblement la même que dans l'éventualité "avec personnel". Les mission du centre de documentation se voient alors simplement confiées directement à la tutelle de celui-ci.

Missions à effectuer: 1: Court terme.	Personne ou service responsable.	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
-Indexation des fonds documentaires <sup>2,3</sup> .	Les données descriptives des traitements sont reprises et vérifiées par le personnel du centre de documentation. S'il le faut de nouveaux thèmes sont choisis.	Dans ce cadre l'indexation des services est conservée sans vérification ultérieure. L'autorité de tutelle veille simplement à éviter une trop grande profusion de thèmes. Les thèmes commun du centre de documentation sont issus de décisions collégiales
-Réception des documents au centre de documentation.	Par le personnel désigné pour le centre de documentation. S'il s'agit d'un personnel à temps partiel, il est possible de régler le dépôt des documents en fixant par exemple des jours de dépôt de fonds commun pour les documents exceptés les quotidiens. La réception des documents pourra se faire sur le mode d'un tri sélectif: une corbeille pour les quotidiens, une pour les autres périodiques et pour les ouvrages généraux, une pour les articles devant être incorporés à un dossier et enfin une corbeille pour la diffusion sélective. Chaque document sera accompagné d'une fiche de pré-indexation avec une indication du thème de classement et donc de la cote.	Une personne sera désignée pour la réception chaque matin des quotidiens. Elle assurera ainsi en même temps la gestion du présentoir. Ce travail pourra être confié au service du courrier. Les autres documents ne seront pas à proprement parler réceptionnés mais plutôt déposés dans les corbeilles adéquates par les membres des différents services. Il serait judicieux de désigner un responsable du transfert des documents communs par service.

<sup>2</sup> La reprise de l'indexation du fonds risque d'être longue en particulier si on tient compte de la saisie des fiches Imogène correspondantes. Ainsi, l'indexation devra être commencée à court terme pour des nécessités évidentes de fonctionnement. Elle pourra se poursuivre à plus long terme selon le mode d'organisation choisi. Ceci explique que les missions indexation et saisie de fiches se retrouveront dans la partie du tableau consacrée au moyen terme.

<sup>3</sup> Selon la répartition et les thèmes précédemment définis, des cotes seront attribuées à chaque document. La première indication renseignera sur le lieu de dépôt (D: pour direction départementale, F pour direction des financements, E pour expertise, R pour délégation régionale, C pour centre de documentation...). La seconde précisera la position dans le service concerné. Cette indication sera également représentative d'un thème (centre de documentation) ou d'un type de dossier ou de donnée.

Mission à effectuer: 1 Court terme.	Personne ou service responsable:	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
- Classement physique, regroupement des collections, archivage <sup>4</sup> .	D'après l'indexation le responsable de la documentation fixe un cote (thématique + numéro d'ordre chronologique) et classe le document. Il devra également s'assurer périodiquement que les collections sont complètes en se référant au bulletinage.	Le classement des documents se fera périodiquement et par roulement. Un état périodique des fonds documentaires permettra de vérifier que les collection ont bien été regroupées et qu'elles sont complètes. Ce point à date fixe sera du ressort de chaque service qui le fera parvenir à la tutelle du centre de documentation.
-Saisies des fiches Imogène 3 des documents indexés.	Les documents entrant au centre devront faire l'objet d'une saisie immédiate sur Imogène. Les thèmes seront dans un premier temps ceux retenus pour le classement. Les fiches Imogène pourront être doublées pour une indexation plus fine à destination des éléments du C.F.F. extérieurs à la délégation. A terme les fiches Imogène devront être rentrées directement à l'intérieur des services. Le centre se contentera alors de veiller à l'homogénéité des données.	Les fiches seront élaborées à l'intérieur de chaque service de la délégation. L'autorité de tutelle du centre de documentation procédera à des vérifications périodiques des fiches Imogène. Les éventuelles modifications seront signalées au service d'origine. Le temps nécessaire à la saisie des fiches devra être pris sur le temps de travail à charge à chaque directeur de service de la délégation de proposer une personne pour cette tâche et pour le rattrapage de l'indexation et de la saisie de l'existant. A titre d'exemple une charge de travail d'une demi heure par opérateur désigné est proposée.
-Définition des règles de fonctionnement.	Dans ce calendrier nous proposons un mode d'emploi adaptable. La DEI aura la charge de codifier et de mettre par écrit toutes les règles de mise en place une fois l'organisation du nouveau système d'information choisie.	Comme ci-contre.

<sup>4</sup>Le classement est composé de douze étagères juxtaposées. Les thèmes choisis pour les documents commun devront donc être moins de douze. En Imaginant deux thèmes par services, il est raisonnable de tableer sur un maximum de huit thèmes communs.

Mission à effectuer:	Personne ou service responsable.	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
I: Court terme.		
- Définition des durées de vie pour chaque type de document.	Ces durées de vie sont déjà fixées par chaque service pour les documents spécifiques. Il est sans doute souhaitable de garder cette souplesse. Néanmoins, des règles sensiblement plus contraignantes pourront être dictées pour les documents communs afin de ne pas dépasser les capacité de stockage. Ces durées de vies seront décidées après audition des principaux utilisateurs.	Il est fait confiance aux utilisateurs pour les durées de vies. un contrôle périodique impliquant toute la délégation empêchera les archivages inutiles.
-Gestion du présentoir à partir des règles de conservation et des durées de vies déjà définies.	Par le personnel détaché au centre de documentation après la réception des documents (quotidiens de la journée, derniers numéros des périodiques, derniers documents internes et études parvenus, articles intéressant, brèves, liste récapitulative de la diffusion périodique..). Cette gestion implique une part de subjectivité.	Par le service courrier pour tous les documents ne dépendant pas de la diffusion périodique. Par le responsable de la diffusion désigné par la DEI pour les listes d'articles et les brèves.
-Guidage: listes et plans de classement.	Les documents indexés sont repris sur des répertoires de windows. Un par type de document (périodiques, ouvrages généraux, dossiers, documents). Ces répertoires indiquent tous les documents au centre ou dans les services. Une sortie papier sera mise à disposition. Les répertoires pourront facilement être recopiés sur plusieurs postes.	Le même type d'organisation peut s'appliquer. Il faudra seulement un volontaire ou une personne désignée pour mettre à jour les répertoires.
-Gestion des emprunts au centre de documentation.	Prévoir la relance des retardataires (la durée évaluée de l'emprunt sera indiquée par l'utilisateur) associée aux fantômes et au cahier de prêt. Le contrôle de ces opérations sera assuré par le responsable du centre de documentation.	Signalement par l'utilisateur grâce à un fantôme et au cahier de prêt.

Mission à effectuer: 1: Court terme	Personne ou service responsable.	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
-A l'intérieur des dossiers signalement des articles. Liste de contenu.	Cette opération sera effectuée en parallèle à la réception des articles et au contrôle de la diffusion sélective des documents. La reprise du contenu des dossiers sera effectuée pendant les "temps morts".	Les listes pourraient être communiquées par les services en préalable au transfert des documents vers le centre de documentation. Il semble logique de laisser une plage de temps suffisamment large pour permettre aux services d'origine de lister le contenu de leurs dossiers. Ceci pourrait se faire lors du premier apurement.
<b>Flux informationnels / Diffusion sélective des documents.</b> - Diffusion d'une liste (renouvelée périodiquement) des dossiers et des abonnements existant.	Cette liste sera issue directement de l'indexation des fonds documentaires. Elle sera écrite lors du contrôle par le personnel du centre après le classement.	Chaque service devra faire parvenir au plus vite une liste de son fonds documentaire à la DEI. Dans un premier temps, la liste sera une compilation des listes reçues. Le procédé sera affiné au cours de l'indexation et de l'évolution du classement.
-Définition de la norme de diffusion sélective de l'information (fiches d'accompagnement) + listes de thèmes et de mots clés (voir annexe 2).	Directeur de la DEI. Cette fiche contient le nom de l'expéditeur, la source du document, le destinataire, une aide à l'indexation (thème et mots clés) le caractère urgent ou non de l'information et la durée de conservation. Lorsque le destinataire est un dossier, le thème indiqué devra correspondre au classement physique de celui-ci.	Comme ci-contre.
- Collecte de manière centralisée des documents et de leurs fiches d'envoi.	Dans la corbeille de réception au centre de documentation.	Un exemplaire dans la corbeille du centre et diffusion directe de l'expéditeur vers le destinataire. Un membre de la délégation devra se charger de classer quotidiennement les nouveaux articles dans les dossiers et de préparer la liste périodique des documents diffusés.
-Vérification de la destination des documents.  - Eventuellement diffusion vers de nouveaux services, de nouvelles personnes ou de nouveaux dossiers.	Le personnel du centre peut décider d'élargir la diffusion de certains articles ou de les incorporer dans d'autres dossiers. Toute modification sera signalée aux expéditeurs.	La vérification de la destination des documents sera ici intimement liée au contrôle des flux d'information. Des rapports périodiques pourront être adressés au délégué qui pourra faire des modifications par le biais de son secrétariat.

Mission à effectuer: 1: Court terme.	Personne ou service responsable.	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
-Evaluation de la durée de vie selon les règles ou selon la mention de l'expéditeur.	La durée de vie des fonds documentaires spécifiques est décidée par les usagers Celle des périodiques sera décidée par les responsables du centre de documentation en concertation avec les services abonnés et fixée lors du rassemblement et du classement des collections. Les éléments de dossiers auront dans un premier temps la durée de vie indiquée lors de la diffusion périodique. Elle pourra être modifiée lors des apurements périodiques.	Les opérations seront sensiblement les mêmes que celles décrites à coté.
-De la même manière, vérification du caractère urgent ou non de l'information (critère lié à la durée de vie du document).	Le contrôle par le délégué permettra de mettre l'accent sur des documents d'une portée particulièrement importante par un signalement spécifique.	Compte tenu du manque de personnel, l'information sera transmise par les usagers expéditeurs dans les meilleurs délais quelque soit son type.
- Stockage dans des dossiers lorsque ceux-ci sont désignés comme destinataires.	Personnel du centre de documentation.	périodiquement selon les indications des fiches d'accompagnement. Prévoir un roulement de personnel pour augmenter la participation.
- Diffusion effective de l'information (interne au siège de la délégation à Montpellier).	Expéditeurs et personnel du centre de documentation en relation avec le courrier.	Par les expéditeurs en relation possible avec le courrier.
-Dépouillement et analyse de l'information.	Par chaque acteur intervenant dans l'information à l'intérieur de la délégation.	Comme ci-contre.
<b>Edition / Diffusion d'une note de sensibilisation.</b>	Tutelle du centre de documentation, Délégué régional et intervention des relais informationnels.	Comme ci-contre.
<b>Recherche de sources d'information par les services actuellement les plus performants dans ce domaine (DEI, collectivités locales..).</b>	Les services désignés informeront l'ensemble de la délégation par des notes.	Comme ci-contre.

Mission à effectuer: 2: Moyen terme.	Personne ou service responsable.	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, Partage des tâches.
<b>Gestion des abonnements</b> -Reprise du bulletinage.  -Elimination des abonnements inutiles.  -Selon les marges budgétaires des services, examen des demandes d'abonnement et de documentation.	Par les dépositaires une fois les collections rassemblées.  Selon les budgets et la circulation des informations. D'après les résultats des enquêtes sur les besoins et par proposition des usagers. Les éliminations seront sous la responsabilité du responsable de la gestion des budgets abonnement. après élimination, un nouvel état des abonnements sera diffusé (diffusion papier ou/et électronique) dans la délégation.  Les demandes parviendront au responsable des budgets abonnement (secrétariat de la délégation) qui fera parvenir une réponse écrite au service demandeur. En cas de réponse positive toute la délégation sera prévenu par messagerie du nouvel achat.	Voir ci-contre.  Voir ci-contre.  Voir ci-contre.
<b>Opérations relatives au centre de documentation proprement dit.</b> - Reprise de l'indexation.	Selon la même organisation que l'indexation.	Partagée entre les services. Idéalement un membre de chaque service devrait consacrer un temps de travail quotidien.
-Reprise de la saisie sur Imogène.	Selon l'organisation déjà définie pour la saisie des fiches.	Selon l'organisation déjà définie pour la saisie des fiches.
-Signalement des périodiques sur Imogène (trouver le thème de classement adéquat et en faire part à Madame Teste)	Par la personne chargée du centre de documentation.	Par une personne par service. Cette opération ne demande que peu de temps. Il ne s'agit que de quelques fiches.
-Compléter les répertoires/guides électroniques.	Par la personne chargée du centre de documentation.	Périodiquement par un volontaire ou une personne désignée avec possibilité de roulement des services.
-Maintien du classement des documents.	Par la personne chargée du centre de documentation.	Le maintien sera plus difficile. Une personne de la DEI sera chargée de contrôler périodiquement le classement.

Mission à effectuer: 2: Moyen terme.	Personne ou service responsable.	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
-Nouvelle définition des liens avec les autres pôles documentaires à l'intérieur du C.F.F. (aller vers plus de coopération, vers plus d'échange). Cette nouvelle définition sera ponctuelle au début.	La participation de tous les membres de la délégation doit aider à proposer de nouveaux services ou à augmenter la qualité de la participation au système global d'information du C.F.F. La hiérarchie et l'initiative des responsables de la documentation régionale seront à la base de ces "renégociation" pour de meilleures prestations documentaires.	Nouvelle définition par les voies hiérarchique Direction de la DEI, Délégué Régional.
<b>Veille concurrentielle.</b> - En relation avec Paris, repérage des concurrents (peut être un moyen de changer les relations documentaire).  -Création de dossiers concurrence. Un dossier de suivi d'information pour chaque concurrent. Dans tous les cas, il sera utile de désigner un interlocuteur privilégié pour les liens avec la hiérarchie et les services Parisiens.	"Informateurs" de la délégation en relation avec le terrain. Sensibilisation à la participation nécessaire à ce type de démarche.  Utilisation des relais informationnels. Les chargés des affaires des collectivités locales sont habitués aux secteurs où la concurrence est vive. La veille concurrentielle nécessite une participation de tous. Les données importantes de ces dossiers donneront lieu à des définition suivies. Le personnel du centre tiendra les dossiers à jour quasi quotidiennement.	Voir ci-contre.  Participation de tous à la constitution de dossiers électroniques via la messagerie. Ces dossiers indiqueront des références d'articles archivé au centre de documentation (la destination du dossier sera indiquée. Les dossiers seront constitué lors du classement périodique du contenu des corbeilles de collecte).
-Edition de brèves (petites revues de presse) pour l'information grise (information informelle).	Comptes rendus réalisés par le personnel du centre de documentation à partir des données de la messagerie électronique de tout le personnel	En l'absence de personnel on se contentera des informations diffusées par la messagerie électronique.
<b>Flux informationnels / Diffusion sélective des documents.</b> -Listes de documents diffusés pour répondre le mieux possible aux besoins d'information.	Cette liste périodique est tenue à jour par le personnel du centre de documentation.	Pour concevoir ces listes les expéditeurs peuvent signaler leurs envois sur la messagerie électronique. Une personne sera alors chargée de faire une sortie papier périodique des divers éléments ainsi signalés. S'ils passent par l'intermédiaire du service du courrier celui-ci pourra consigner les sources et les mots clés correspondant sur un cahier spécial.
-Diffusion effective des documents en particulier à l'extérieur de Montpellier.	Par les expéditeurs et le centre de documentation avec l'intervention du service courrier.	Par les expéditeurs avec l'intervention du service courrier.

Mission à effectuer: 2 Moyen terme.	Personne ou service responsable:	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
-Réajustement de la diffusion sélective de l'information.	Par consultation des listes de diffusions sélective par les usagers et par tous les moyens de sensibilisation y compris par l'organisation de tables rondes pour le partage des données. Par l'intervention du personnel du centre de documentation.	Consultation des données de la messagerie et tables rondes.
-Profil de demande d'information à envoyer vers les points de vente pour faire remonter l'information de proximité.	Par la voie hiérarchique suivant les demandes des principaux acteurs de l'information et selon les intérêts de la veille concurrentielle.	Voir ci-contre.
- Mise en alerte générale des personnels.	Notes de sensibilisation par voie hiérarchique. Tables rondes. Messages électroniques. Ultérieurement revue de presse.	Voir ci-contre.
-Centralisation de l'information.	Par le centre de documentation et sa tutelle directe: la DEI.	L'organisation devra être beaucoup moins centralisée. La DEI et le Délégué auront un rôle de contrôle. Ce système devra faire appel dans une plus grande mesure au volontariat.
-Diffusion de l'information (Echanges avec les services du siège)	Ces contact seront établis par les membres de la délégations selon les processus établis (demandes téléphoniques au CID et au centre de documentation de l'IEF, Imogène, Consultation de la BDI).	Voir ci-contre.
<b>Partenariat.</b> -Mise sur pied de dossiers partenariat. (information pour la recherche de partenaires éventuels). Ces dossiers seront suivis en particulier par les services commerciaux (voir notes du SACR sur les nouveaux produits). Ce seront des dossiers thématiques (types de partenaires, par entreprise) ou /et géographique.	Même type d'organisation que pour les dossiers de veille. Mettre sur pied des répertoires d'adresses conseillées pour les personnes physiques.	Voir ci-contre.
<b>Recherche de sources d'information.</b> -Recherche de nouvelles sources d'information étendue à tous les membres de la délégation et pas seulement aux acteurs habituels de ce type d'information.	Mettre l'accent sur l'importance de la recherche personnelle d'information. Chaque personne devra faire les efforts nécessaires pour trouver les moyens de répondre à ses propres besoins documentaires.	Voir ci-contre.

Mission à effectuer: 2. Moyen terme.	Personne ou service responsable:	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, Partage des tâches.
-Pour une meilleure surveillance, création d'un dossier source d'information regroupant toutes les données décrivant les pôles documentaires extérieurs (heures d'ouvertures, modalités d'accès, services proposés, intérêt des services, type de données accessibles en particulier les données stratégiques ou les données susceptibles d'avoir une forte valeur ajoutée après traitement).	Chaque personne communiquera ces renseignements sur les nouvelles sources d'information (fiche avec la mention spéciale: source d'information) par écrit au centre de documentation ou par messagerie électronique. Le suivi et la vérification des données sera effectuée par le personnel du centre. Cette tâche pourra également être effectuée par une personne particulièrement concernée par les activités de veille.	Même chose vers un interlocuteur désigné chargé de la compilation de ces informations. Idéalement cette personne sera un relais informationnel.
-Réflexion sur les possibilités de partage d'information et de partenariat avec des pôles documentaires externes.	Le contact se fera personnellement avec des interlocuteurs privilégiés. Des réunions pourront être mises sur pied pour d'éventuels partenariats qui seront soumis à l'aval de la hiérarchie selon le mode interne au C.F.F.	Voir ci-contre.

Mission à effectuer:	Personne ou service responsable:	
3: Long terme (développements ultérieurs).	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, Partage des tâches.
<p><b>Gestion des abonnements.</b></p> <p>-Evaluation des abonnements et élimination des abonnements les moins pertinents pour une utilisation la plus adéquate des budgets documentation.</p> <p>-Enquête d'utilité/satisfaction portant sur les serveurs Minitel de chaque profil utilisateur.</p> <p>-Analyse de cette enquête couplée avec l'analyse de besoin et la recherche de nouvelles sources d'information.</p> <p>-Proposition de profils Minitel mieux adaptés.</p> <p>-Etude des demandes de nouveaux abonnements et de documentation non périodique.</p> <p>-Acceptation/refus.</p>	<p>Cette évaluation des abonnements sera faite par les abonnés comparativement aux nouvelles sources d'information qui auront été discernées. Une demande de modification des abonnements sera ainsi déposée auprès du service gestionnaire en concertation avec les autres utilisateurs de la délégation.</p> <p>Cette enquête sera simplement constituée des profils utilisateurs où seront portés des évaluations, en marge.</p> <p>Un contact par voie hiérarchique sera pris avec le service du siège responsable de ces profils pour lui proposer les résultats de cette enquête. Idéalement ces résultats seront formalisé par une personne proche du délégué.</p> <p>Des modifications de profils pourront être proposées par les utilisateurs et transmis par voie hiérarchique.</p> <p>Par le gestionnaire des abonnements selon la marge au budget de chaque service (en suivant le protocole interne au C.F.F. et les interventions normales de la hiérarchie).</p> <p>Notifié par le gestionnaire des budget ou/et par la hiérarchie. Cette notification sera motivée.</p>	<p>Voir ci-contre.</p> <p>Voir ci-contre.</p> <p>Voir ci-contre.</p> <p>Voir ci-contre.</p> <p>Voir ci-contre.</p>
<p><b>Flux informationnels / Diffusion sélective des documents.</b></p> <p>-En retour des listes de documents diffusés enquête sur les documents souhaités et sur les documents ne correspondant pas aux besoins.</p> <p>-Réajustement de la diffusion sélective des documents.</p>	<p>Messagerie ou note accompagnant les envois au centre de documentation.</p> <p>Par contact direct avec les expéditeurs.</p> <p>L'intervention du personnel de documentation lorsque celui-ci a ciblé les besoins documentaires des usagers et les divers moyens déjà cités permettront de réajuster les flux d'information.</p>	<p>Par contact direct avec les expéditeurs.</p> <p>Par les différents moyens de retour déjà cités.</p>

Mission à effectuer:	Personne ou service responsable:	
3: Long terme (développements ultérieurs).	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
-Mise sur pied de profils d'information pour les principaux utilisateurs. Ces profils seront établis à partir du suivi des listes de documents demandés.	Ces profils pourront être établis par le personnel du centre de documentation par observation des documents diffusés et des demandes des destinataires ou par les usagers eux même.	Par les usagers qui les communiqueront à toute la délégation.
-Réajustement des profils à partir des enquêtes de satisfaction.	Ceci s'adresse aux documents dont le centre de documentation est l'expéditeur. C'est un cas particulier des réajustements de la diffusion sélective des documents qui sera noté sur les profils.	Les usagers communiqueront ces modifications aux expéditeurs.
<b>Opérations relatives au centre de documentation proprement dit.</b> -Vérification des durées de vie pour apurement.	Par discussion entre le centre de documentation et les usagers (le plus souvent le service d'origine du document). La date de conservation convenue sera consignée.	Lors d'apurements périodiques en concertation avec les membres de la délégation intéressés.
-Création de nouveaux dossiers thématiques après analyse de l'information diffusée.	Après analyse des documents nouvellement indexés, des types de données revenant fréquemment feront l'objets de dossiers. Il seront rassemblés dans des pochettes et pourront être archivés dans un endroit qui leur sera propre. Ces nouveaux dossiers pourront être demandés par les utilisateurs (mode particulier de recherche documentaire. Ces dossiers seront signalés à tous les usagers par messagerie électronique ou/et par une note écrite.	La création de ces nouveaux dossiers sera laissée au soin des usagers. Ces nouveaux dossiers seront signalés par messagerie et pourront éventuellement être transmis au centre.
-Signalement de l'existence de ces nouveaux thèmes.	Ces nouveaux dossiers pourront être demandés par les utilisateurs (mode particulier de recherche documentaire. Ces dossiers seront signalés à tous les usagers par messagerie électronique ou/et par une note écrite.	
-Elimination des dossiers n'ayant plus de raison d'être.	Lors d'apurements périodiques en concertation avec les usagers.	Lors d'apurements périodiques où interviennent tous les usagers.
-Diffusion par une forme plus élaborée: la revue de presse.	Un personnel à temps plein pourrait apporter une valeur ajoutée à la diffusion sélective des documents par son activité propre de dépouillement de la littérature et en articulant les articles les plus intéressants issus du partage de l'information.	Par un groupe particulièrement concerné par l'information qui voudra bien s'en charger.

Mission à effectuer:	Personne ou service responsable:	
3 Long terme (développements ultérieurs).	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, Partage des tâches.
-Contrôle de la participation aux flux d'information.	Les fiches d'accompagnements des documents diffusés peuvent subir un traitement statistique dont le but sera éventuellement de sensibiliser de manière spécifique les éléments se sentant les moins concernés.	Le système sera basé sur le volontariat.
-Apurement des dossiers et des numéros de périodiques obsolètes.	Un premier apurement aura été effectué lors du classement initial du centre de documentation. Les autres suivront les durées de vies. A cela s'ajoutera des apurements périodiques afin d'éviter le dépassement des capacités d'archivage.	Apurements périodiques en accord avec les durées de vies fixées.
-Vérification plus qualitative, avec élimination de l'information sans grande portée et des doublons.	Voir le suivi des abonnements en concertation avec les usagers. Cette opération aura lieu lors des apurements périodiques.	Lors des apurements périodiques.
-Eventuellement fin de la reprise de l'existant et de la saisie des fiches sur Imogène (et dans les répertoires de guidage).	Voir ce qui précède sur la saisie des fiches.	Voir ce qui précède sur la saisie des fiches.
-Suivi des différents dossiers ("dossiers classiques" (généralement préexistant à la nouvelle structure), dossiers émergeant de demandes fréquentes d'information, dossiers veille et partenariat: création, apurement, élimination. A terme, ces travaux doivent passer sous la tutelle directe du centre régional de documentation comme des tâches courantes.	Le personnel du centre mettra à jour les listes de contenu des dossiers; Les articles seront éliminé selon des durées de vies fixées pour l'information contenue dans chaque dossiers et suivant les données provenant des fiches d'accompagnement. Pour la plupart ces opérations correspondrons aux travaux d'apurement.	Voir l'apurement.
-Maintenance des classements et de la gestion du centre de documentation en tant qu'organisme de prêts de documents. Ces mission devront être poursuivies comme toutes les tâches et modes de fonctionnement précédemment mis en place.	Par le personnel du centre.	Vérification périodique du classement (roulement des services responsables).

Mission à effectuer:	Personne ou service responsable:	
3: Long terme (développements ultérieurs).	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
<p><b>Recherches Documentaires.</b></p> <p>-Demandes de renseignements ou de documents précis. Ces demandes pourront être adressées aux expéditeurs de documents d'après les renseignements portés sur les listes récapitulatives reflétant la diffusion sélective.</p> <p>-diffusion et apprentissage des langages d'interrogation des bases de données en ligne (Imogène, BDI.)</p> <p>-Dans le cadre de travaux délégués au centre régional de documentation mise au point de protocoles pour la rédaction des questions posées.</p> <p>-Interrogation des bases de données pour des demandes ponctuelles.</p> <p>-Recherches documentaires systématiques dans une optique de veille. Alimentation en données des profils et des dossiers (activité nécessitant vraisemblablement un temps plein).</p>	<p>Auprès des autres usagers; le centre de documentation servira de relais.</p> <p>Pour l'apprentissage de ces langage le rôle pédagogique de certains membres de la délégation sera primordial.</p> <p>Des modes d'emploi seront distribués. Un mode d'emploi plus précis de la BDI sera demandé au service communication ainsi qu'une session de formation complémentaire pour au minimum une personne familiarisée à l'emploi de l'outil informatique.</p> <p>Les protocoles d'utilisation de la BDI seront mis au point par les personnels les mieux formés à cet outil.</p> <p>Les experts immobilier habitués à Imogène et le responsable du centre de documentation formuleront le protocole d'interrogation d'Imogène.</p> <p>Par les usagers habilités eux même ou par le personnel du centre de documentation.</p> <p>Par le centre de documentation ou par des usagers habilités particulièrement concernés par le sujet.</p>	<p>Demandes adressées aux usagers susceptibles de détenir l'information (voir les listes issues de la diffusion sélective et les profils d'information).</p> <p>Voir ci-contre.</p> <p>Voir ci-contre.</p> <p>Par les usagers habilités dont la liste sera communiquée.</p> <p>Par des usagers habilités faisant partie de services particulièrement concernés par le sujet. Les dossiers du centre de documentation seront alimentés par la diffusion sélective. Les autres usagers seront renseignés par la messagerie.</p>

Mission à effectuer:	Personne ou service responsable:	
3: Long terme (développements ultérieurs).	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
<p>-Enquêtes de fonctionnement des bases de données proposées par les services du siège.</p> <p>-Analyse des résultats des enquêtes de dysfonctionnements, évaluations statistiques de la pertinence des réponses par rapport aux questions posées.</p> <p>-Adaptation des langages d'interrogation des bases de données et des protocoles de recherches documentaires en fonction des résultats des enquêtes.</p> <p>-Facturation/Imputation aux budgets, des services des demandes d'informations faites à partir de services extérieurs au C.F.F. Cette répartition des frais sera d'autant plus importante que le centre de documentation régionale sera indépendant (budget propre).</p>	<p>Des cahiers seront mis à disposition pour que les dysfonctionnements soient indiqués de manière précise. L'analyse de ces données sera effectuée par les rédacteurs des protocoles d'interrogation et transmis au services Parisiens concernés.</p> <p>L'évaluation statistique des protocoles d'interrogation demande un surcroît de travail élevé (élaboration d'échantillons, comptages...). Elle ne s'effectuera qu'à plus longue échéance et que dans l'hypothèse d'un personnel à temps plein.</p> <p>Les corrections effectuées au logiciels et les mises en garde pour une meilleure utilisation émanant des services prestataires seront transmis à tous le personnel.</p> <p>Ces frais sont comptabilisés comme toute les dépenses des services. Ils pourront être rapportés sur le budget de documentation ou sur le budget de fonctionnement. Ils seront signalés à la personne chargée du contrôle des dépenses de documentation (secrétariat de la Délégation).</p> <p><i>NB: Dans l'hypothèse ou le centre de documentation aurait un budget propre: chaque service pourrait bénéficier d'un compte documentation prévu en début d'exercice. Ce dernier serait débité à chaque dépense. Le centre pourrait aussi facturer ses prestations. A charge aux services de maintenir leurs dépenses dans le cadre des crédits alloués.</i></p>	<p>Voir ci-contre.</p> <p>Voir ci-contre.</p> <p>Voir ci-contre.</p>
<p><b>Organisation générale de l'information.</b></p> <p>-Révisions périodiques et/ou contextuelles des règles de fonctionnement du nouveau système d'information de la délégation.</p>	<p>Lors de réunions des usagers et des responsables de la documentation.</p>	<p>Lors de réunions des usagers.</p>

Mission à effectuer: 3: Long terme (développements ultérieurs).	Personne ou service responsable:	
	Solution avec présence de personnel.	Solution sans personnel, partage des tâches.
<p>-Avec le meilleur partage de l'information, des renseignements de proximité et des données nécessaires à l'analyse et à l'expertise la délégation ira vers des descriptions plus précises du tissu socio-économique. Cette nouvelle description alliée aux données des veilles informatives (concurrence, partenariat) induira un système d'aide au positionnement sur des créneaux porteurs du marché.</p> <p>-Pour une aide à la décision organiser des cellules d'analyse pour le positionnement regroupant les cadres des divers services de la délégation.</p> <p>-Développement de partenariats pour l'information avec les pôles documentaires des entreprises avec lesquelles le C.F.F. entretient des liens particuliers.</p>	<p>Prévoir des réunions (cellules d'analyse) avec les principaux acteurs impliqués dans la circulation de l'information comme aide à la définition de la politique de la délégation. Chaque personne concernée pourra éventuellement fournir un bref rapport regroupant les principales données et les conclusions découlant de l'analyse de celles-ci.</p>	Voir ci-contre.
	<p>Utiliser les contacts particuliers liés lors des recherches de sources d'information au niveau local et les relations déjà existantes pour proposer des échanges d'informations. La définition de la nature des informations pouvant être échangées aura l'approbation de la hiérarchie.</p>	Voir ci-contre.

La division du tableau précédent en court terme, moyen terme et long terme est arbitraire. Selon les perspectives et les modes d'organisation choisis, il est évident que cet ordre sera amené à subir des variations.

Il s'agit donc ici d'une structure modulable qui est l'aboutissement du rôle de conseil imparti lors de ce stage.

## 7) REPOSITIONNEMENT AU SEIN DES POLES DOCUMENTAIRES DU CREDIT FONCIER DE FRANCE :

Nous allons présenter ici succinctement les directions à suivre.

### **Avec l'I.E.F. :**

L'utilisation d'Imogène devrait permettre un échange plus important de données. Il faudra participer à l'effort de l'I.E.F. pour l'amélioration des solutions informatiques utilisées. Le service de documentation de l'I.E.F. devra devenir à terme un partenaire privilégié y compris pour les services autres que la D.E.I.

### **Avec le C.I.D. :**

Le C.I.D. est habitué à suivre des dossiers sur demande et bien qu'isolé des régions, est très demandeur d'échanges avec celles-ci. C'est avec ce pôle documentaire que devraient être élaborées la veille concurrentielle et les recherches de partenariat.

### **Avec le service communication :**

Le rôle des délégations et de leur point de vente dans la diffusion des produits du Crédit Foncier de France est évident.

De plus, la nouvelle organisation de l'information de la délégation devrait permettre de "rentabiliser" l'utilisation de la B.D.I.. C'est considération doivent placer le pôle documentaire régional comme un interlocuteur obligé du service communication.

## 8) CONCLUSIONS:

Nous avons vu que la conjoncture ne permet pas de prévoir de nouveaux personnels pour le centre de documentation.

De plus les changements de politique immobilière intervenus récemment, fin des PAP (Prêt d'Accès à la Propriété), apparition du nouveau prêt "à 0%" ont changé de manière drastique la situation du Crédit Foncier de France. Nous sommes passé d'une position de marché protégé avec un monopole sur certains produits vers un nouvel environnement éminamment concurrentiel. Ceci oblige à une réorganisation au sein de l'entreprise. Cette restructuration fait passer au second plan le centre de documentation. La priorité est aujourd'hui donnée au dynamisme commercial.

Cependant les conseil contenus dans le calendrier de mise en place, peuvent aider à bâtir certaines structures utiles pour le repositionnement commercial.

Une fois ces missions (circulation de l'information, veille, recherche de sources d'information), que nous avons définies, opérationnelles, celles-ci devraient être une véritable publicité pour l'information et la documentation au sein de la délégation.

Annexe 1: Présentation des masques d'Imogène 2 et 3.

USER: 04203

IMOGENE 2  
CONSULTATION APPARTEMENT VALEUR VENALE

DATE: 01/09/93  
heure: 14:08:51

APPLICATION: 13 MODE: 6 TRANSACTION: AP CLE:

COM: \_\_\_\_\_ DECOUPAGE: \_\_\_\_\_

SEGMENTATION: \_\_\_\_\_ ARR: \_\_\_\_\_ CANTON: \_\_\_\_\_

LDT: \_\_\_\_\_ ADRESSE: \_\_\_\_\_

CAD: \_\_\_\_\_ CAT: \_\_\_\_\_ OCCUP: \_\_\_\_\_ NAT VENTE: \_\_\_\_\_ ORIGINE: \_\_\_\_\_ DOSSIER: \_\_\_\_\_

D TRANS: 00.00.00      A CONST: 0000      PIECES: \_\_\_\_\_      SURF: \_\_\_\_\_  
          00.00.00                   0000                   \_\_\_\_\_                   \_\_\_\_\_

PRIX: \_\_\_\_\_      PRIX M2: \_\_\_\_\_      PRIX PIECE: \_\_\_\_\_  
          \_\_\_\_\_                   \_\_\_\_\_                   \_\_\_\_\_

NB FICHES SELECTIONNEES:           0

CHOIX: \_\_\_\_\_ (CF,F3,FI,LI,FT puis CTRL)  
TAPÉZ 'CF' POUR LANCER LA RECHERCHE

Documentation : F1 F2

USER: 04205

IMOGENE 2  
CONSULTATION APPARTEMENT VALEUR VENALE

DATE: 02/09/93  
heure: 09:39:47

APPLICATION: 13 MODE: 6 TRANSACTION: AP CLE:

COM: 75 110 PARIS                   DECOUPAGE:

SEGMENTATION:                   ARR: PARIS-10E ARRO CANTON:

LDT:                   ADRESSE: DENIS

CAD:                   CAT:                   OCCUP:                   NAT VENTE:                   ORIGINE:                   DOSSIER:

D TRANS: 00.00.00      A CONST: 0000      PIECES:                   SURF:  
          00.00.00                   0000                   \_\_\_\_\_                   \_\_\_\_\_

PRIX:                   PRIX M2:                   PRIX PIECE:

NB FICHES SELECTIONNEES:           8

CHOIX: \_\_\_\_\_ (CF,F3,FI,LI,FT puis CTRL)

TAPÉZ 'LI' POUR PASSER A LA LISTE OU 'FI' POUR LA FICHE

Documentation : F1 F2

### SAISIE DANS IMOGENE III

La mise à jour (= création) se fait en 2 étapes dans

APPLICATION 13 MODE 5 TRANSACTION BD CLE

#### 1er masque

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

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

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

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

NB FICHES SELECTIONNEES: 0

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

DANS CE 1ER MASQUE, ON NE SAISIRA QUE LES 2 ZONES OBLIGATOIRES :

#### LE THEME :

La liste des thèmes est contrôlée

#### LE TITRE :

Le programme contrôle systématiquement que le titre saisi n'est pas déjà mémorisé soit sous le même thème soit sous un thème différent.

2EME MASQUE

MISE A JOUR FICHE DOCUMENT

APPLICATION: 13 MODE: 5 TRANSACTION: BD CLE:

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

masque de consultation

CONSULTATION BASE DOCUMENTAIRE

APPLICATION: 13 MODE: 6 TRANSACTION: BD CLE:

THEME : \_\_\_\_\_

MOT CLE: \_\_\_\_\_

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

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

DATE DE PARUTION: 00.00.00 TYPE DE DOCUMENT: \_\_\_\_\_  
00.00.00

NB FICHES SELECTIONNEES: 0 SEULEMENT DANS LE SERVICE: \_\_

CHOIX: \_\_ (CF,F3,FI,LI,FT puis CTRL) Documentation : F1 F2  
TAPEZ CF POUR LANCER LA RECHERCHE

Toute recherche se fait sur la suite de caractères

Annexe 2: Liste des thèmes imposés pour l'utilisation d'Imogène 3

AGRICULTURE	AGRICULTURE GENERALITES AGRICULTURE AGRONOMIE, TECHNOLOGIE AGRICULTURE CONSTRUCTIONS, BATIMENTS AGRICULTURE EXPLOITATIONS AGRICOLES
ARCHITECTURE	ARCHITECTURE
ASSURANCES	ASSURANCES
BANQUE	BANQUE GENERALITES BANQUE BOURSE BANQUE DE FRANCE
BAUX	BAUX GENERALITES BAUX COMMERCIAUX BAUX HABITATION BAUX PROFESSIONNELS BAUX RURAUX
COLLECTIVITES LOCALES	COLLECTIVITES LOCALES
COMMERCES	COMMERCES
CONSTRUCTION	CONSTRUCTION CONSTRUCTION TRAVAUX
COPROPRIETE	COPROPRIETE
CREDIT-BAIL	CREDIT-BAIL
CREDIT FONCIER	CREDIT FONCIER

DIVERS	DIVERS
DROIT	DROIT GENERALITES DROIT ADMINISTRATIF DROIT BANCAIRE DROIT CIVIL DROIT COMMERCIAL DROIT IMMOBILIER DROIT RURAL DROIT URBANISME
ECONOMIE	ECONOMIE GENERALITES ECONOMIE DEMOGRAPHIE ECONOMIE REGIONALE ECONOMIE RURALE
ENTREPRISE	ENTREPRISE GENERALITES ENTREPRISE GESTION
ENVIRONNEMENT	ENVIRONNEMENT GENERALITES ENVIRONNEMENT DROIT
EUROPE	EUROPE GENERALITES EUROPE DROIT EUROPE ECONOMIE EUROPE IMMOBILIER
EXPERTISE	EXPERTISE GENERALITES EXPERTISE ENTREPRISE EXPERTISE IMMOBILIERE EXPERTISE RURALE
EXPROPRIATION	EXPROPRIATION
FINANCEMENT	FINANCEMENT GENERALITES FINANCEMENT INVESTISSEMENT FINANCEMENT LOGEMENT

FISCALITE	FISCALITE GENERALITES FISCALITE ENTREPRISE FISCALITE IMMOBILIERE FISCALITE RURALE
FORETS	FORETS
FORMATION	FORMATION PROFESSIONNELLE
GEOGRAPHIE	GEOGRAPHIE GENERALITES GEOGRAPHIE ECONOMIQUE
HISTOIRE	HISTOIRE GENERALITES HISTOIRE PARIS
HOTELS	HOTELS
ILE-DE-FRANCE	ILE-DE-FRANCE
IMMOBILIER	IMMOBILIER GENERALITES IMMOBILIER ENTREPRISE IMMOBILIER HABITATION IMMOBILIER MARCHES IMMOBILIER PROFESSIONS
INDICES	INDICES
INVESTISSEMENT	INVESTISSEMENT
LOISIRS	LOISIRS
MATHEMATIQUES	MATHEMATIQUES STATISTIQUES MATHEMATIQUES FINANCIERES

PARIS	PARIS
PATRIMOINE	PATRIMOINE GENERALITES PATRIMOINE EVALUATION PATRIMOINE GESTION
PROMOTION	PROMOTION IMMOBILIERE
RESIDENCES	RESIDENCES GENERALITES RESIDENCES ETUDIANTS RESIDENCES HOTELIERES RESIDENCES RETRAITE
TERRAINS	TERRAINS AGRICOLES TERRAINS CARRIERES TERRAINS COLLECTIFS TERRAINS INDIVIDUELS TERRAINS INDUSTRIELS
TOURISME	TOURISME
TRANSPORTS	TRANSPORTS
URBANISME	URBANISME GENERALITES URBANISME AMENAGEMENT
VENTES	VENTES
VIAGER	VIAGER
VIGNES	VIGNES VITICULTURE VIGNES VIGNOBLES VIGNES OENOLOGIE

### Annexe 3: Exemple de feuilles "Excel servant à la gestion des budgets documentation.

La systématisation de la gestion des abonnements et des dépenses de documentation a été difficile, les budgets étant partagés. Le tableur Excel a permis de centraliser les données nous donnant pour exemple des états qui peuvent être produits par ce logiciel.

Le premier est un état ponctuel qui donne les dépenses pour les abonnements d'une part acquittés, d'autres part prévisibles et les dépenses hors abonnement. Le tableau somme les dépenses déjà effectuées et effectue la prévision du total en fin d'exercice.

Le second recense les abonnements prévisibles pour une demande de crédit pour l'année à venir.



Demande de crédit.

Abonnements 1996 DF		
Titre	Prix	Echéance
Le particulier	228	Jan-96
Le particulier Immobilier	268	Jan-96
Repertoire du notariat	1300	Jan-96
Edition législative (dictionnaire de la construction)	1762	Jan-96
Le Monde	1890	Jan-96
Semaine juridique	1195	Jan-96
Revue de droit bancaire	700	Jan-96
Midi Libre	1220	Mar-96
Revenu Français	365	Mai-96
La vie française	530	Août-96
<i>Jurisclasseur</i>		
1ère provision 96	3409	Avr-96
2ème provision 96	1748	Jui-96
Apurement 96	2300	Oct-96
Dépenses Prévues	16915	
Crédit Demandé	20000	
Marge	3085	

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



9665564