

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

UNIVERSITE
CLAUDE BERNARD
LYON I

DESS en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

Rapport de Stage

Audit service Commerce International

ATGER David

LABOUCHEIX Anne-Marie

Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Ain

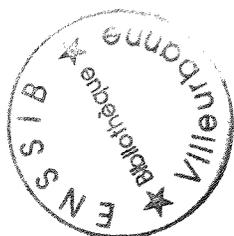
1992

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

UNIVERSITE
CLAUDE BERNARD
LYON I

DESS en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

Rapport de Stage



Audit service Commerce International

ATGER David

LABOUCHEIX Anne-Marie

Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Ain

1992

1992

ID

STA

Audit Commerce International

ATGER David

RESUME : Après avoir pris connaissance du service Commerce International et d'un service de documentation informatisé de la CCI de l'Ain, nous avons visité les services de documentation internationale de cinq Chambres de Commerce de la région Rhône-Alpes. Ces visites ont fait ressortir les différences/ressemblances entre ces services. Enfin, nous avons proposé des améliorations/changements dans le service.

DESCRIPTEURS : Commerce International, Centre Documentation, Etude critique, Etude comparative.

ABSTRACTS : After studying the International Trade service and an computerized documentation service in the Ain Commerce and Industry Chamber, we have studied the International documentation services of five Commerce and Industry Chambers of Rhône-Alpes. These studies have shown differences/similarities between those services. Finally, we have proposed some ameliorations/changes in the service.

KEYWORDS : Commerce, Documentation center, critical study, comparative study

1-PRESENTATION GENERALE DU CONTEXTE DE L'ENTREPRISE.

2-LA DOCUMENTATION DANS L'ENTREPRISE.

2.1 LE SERVICE COMMERCE INTERNATIONAL.

2.1.1 Fonctions.

2.1.1.1 <u>Ressources internes.</u>	5
2.1.1.2 <u>Ressources externes.</u>	5

2.1.2 Moyens.

2.1.2.1 <u>Moyens financiers.</u>	6
2.1.2.2 <u>Locaux.</u>	6
2.1.2.3 <u>Personnel.</u>	6
2.1.2.4 <u>Le Fonds.</u>	7
2.1.2.5 <u>Matériel spécialisé.</u>	17
2.1.2.6 <u>Moyens d'accès à ressources externes.</u>	17

2.1.3 Activités et produits.

2.1.3.1 <u>Gestion de la documentation interne.</u>	
A <i>Collecte de l'information.</i>	18
B <i>Mise en forme de l'information.</i>	18
C <i>Circulation et diffusion de l'information.</i>	19
2.1.3.2 <u>Gestion de la documentation externe.</u>	
A <i>Recherche d'information pour l'utilisateur.</i>	20
B <i>Consultation Base De Données.</i>	20
C <i>Note de synthèse.</i>	20
2.1.3.3 <u>Le reste.</u>	
A <i>Représentation.</i>	20
B <i>Formation.</i>	20
C <i>Promotion des ressources du centre.</i>	20

2.2 LE SERVICE ACCUEIL INFORMATION.

2.2.1 Fonctions.

2.2.1.1 <u>Ressources internes.</u>	21
2.2.1.2 <u>Ressources externes.</u>	22

2.2.2 Moyens.

2.2.2.1 <u>Moyens financiers.</u>	23
2.2.2.2 <u>Locaux.</u>	23
2.2.2.3 <u>Personnel.</u>	23
2.2.2.4 <u>Le Fonds.</u>	24
2.2.2.5 <u>Matériel spécialisé.</u>	28
2.2.2.6 <u>Moyens d'accès à ressources externes.</u>	28

2.2.3 Activités et produits.

2.2.3.1 <u>Gestion de la documentation interne.</u>	
A <i>Collecte de l'information.</i>	29
B <i>Mise en forme de l'information.</i>	29
C <i>Circulation et diffusion de l'information.</i>	29
2.2.3.2 <u>Gestion de la documentation externe.</u>	
A <i>Recherche d'information pour l'utilisateur.</i>	30
B <i>Consultation Base De Données.</i>	30
C <i>Note de synthèse.</i>	30
2.2.3.3 <u>Le reste.</u>	
A <i>Représentation.</i>	30
B <i>Formation.</i>	30
C <i>Promotion des ressources du centre.</i>	30

3- LES AUTRES CHAMBRES.

3.1 LES CHAMBRES VISITEES. 31

3.2 TABLEAUX COMPARATIFS. 32

4-PROPOSITIONS.

4.1 REFLEXIONS TIREES DES VISITES. 51

4.2 SCENARII.

4.2.1 Scénario 1. 54

4.2.2 Scénario 2. 55

4.2.3 Scénario 3. 57

5-ANNEXES.

5.1 BUREAU DU COMMERCE INTERNATIONAL. 1

1- PRESENTATION GENERALE DU CONTEXTE DE L'ENTREPRISE.

Selon la loi de 1898, le champ de compétences des Chambres de Commerce et d'Industrie, qui sont des Etablissements publics est le suivant :

** en matière institutionnelle :*

% donner des avis et renseignements qui leur sont demandés sur les questions industrielles et commerciales.

% Présenter leurs vues sur les moyens d'accroître le développement économique.

** en matière d'activités :*

% assurer l'administration des services nécessaires aux intérêts dont elles ont la garde.

% fonder et administrer des établissements à l'usage :

@ du commerce.

@ de l'enseignement.

2- LA DOCUMENTATION DANS L'ENTREPRISE.

2.1 LE SERVICE COMMERCE INTERNATIONAL.

2.1.1 Fonctions.

Le service Commerce International (CI) a pour objectif de résoudre tout problème d'ordre administratif ou autres, à l'exportation et à l'importation.(Annexe 5.3)

2.1.1.1 Les ressources internes.

Les informations qu'on y trouve sont relatives :

- aux pays
- aux entreprises exportatrices et importatrices
- aux produits
- aux secteurs
- aux formalités administratives.

L'utilisateur peut avoir accès à toutes ces informations sur un bureau, s'il le souhaite, après avoir formulé sa demande.

Néanmoins, le plus souvent, la réponse sera donnée par téléphone, par télécopie (fax), ou par courrier, en fonction du volume de l'information à transmettre.

Les étudiants viennent plus facilement sur place car les entreprises ont rarement le temps de se déplacer.

2.1.1.2 Les ressources externes.

Ce sont tous des organismes concernés par le commerce international :

- le Centre Français du Commerce Extérieur;
- les Postes d'Expansion Economique;
- les Chambres de Commerce françaises à l'étranger;
- les Chambres de Commerce mixtes à PARIS;
- le réseau ERAI;
- les ambassades étrangères à Paris;

- les Douanes;
 - * du Département,
 - * la Direction Régionale des Douanes (à LYON)

- la CCIP pour des problèmes d'ordre administratif.
(carnets ATA, certificats d'origine, complément au classeur 'l'exportation', etc...)

2.1.2 Moyens.

2.1.2.1 Moyens financiers.

Le CI n'a pas de budget qui lui soit spécifique.

2.1.2.2 Locaux.

L'espace disponible est jugé insuffisant par SM¹ et MP².

De fait, ce sont les armoires qui se révèlent inadaptées aux rangements désirés. L'armoire contenant les dossiers pays, par exemple, est trop petite. Les dossiers sont comprimés, de sorte qu'il est parfois difficile de manipuler un dossier.

L'armoire pays, par ailleurs, ne permet pas d'avoir deux tiroirs ouverts en même temps, sous peine de voir l'armoire se renverser.

2.1.2.3 Personnel.

SM : responsable de service. C'est d'ailleurs elle qui l'a constitué.

MP : sa secrétaire. Elle s'occupe plus particulièrement de l'administratif mais aussi du déplacement dans les antennes et de l'enquête TELEXPOR.

1 Suzanne Marguin
2 Michelle Perrot

2.1.2.4 Le Fonds.

La présentation du fonds suivra l'ordre des armoires.
(Cf annexe 5.1 pour une présentation du bureau)

Le classement a été organisé petit à petit, et le manque de place n'a pas facilité les choses, de sorte que la logique du classement n'est pas toujours très apparente.

A) *Armoire 1.*

De haut en bas et de droite à gauche, les étagères

1° Opportunités d'affaires, conseils (personnes), et sociétés de conseil, classés par pays.

Le fichier des opportunités d'affaires risque de disparaître, à terme, car les informations qu'on y trouve sont à présent facturées par le CFCE.

2° Des dossiers relativement variés mais où l'on repère :

a) ce qui concerne l'action commerciale :

- * location de salles
- * voyages d'affaires
- * stand (aménageur, décorateurs)

On retrouve certains dossiers équivalents dans l'armoire-pays.

b) ce qui concerne la formation :

- * formation export
- * CCI Ain : formation

c) ce qui concerne l'Europe (CEE 92) sur 5 dossiers.

3° Un ensemble d'annuaires et de répertoires concernant

a) les exportateurs de quelques pays dans le monde

b) TARIC

c) répertoires concernant le département de l'Ain
(annuaires administratifs)

d) quelques numéros spéciaux du MOCI³ concernant :

- * l'exportation
- * la logistique
- * les experts-comptables

e) divers

Il y a aussi un certain nombre de chemises comprenant des fiches 'contact'. SM continue de les remplir, mais de manière plus souple qu'auparavant (quand il était obligatoire de le faire). Ces fiches lui servent parfois pour récupérer des informations.

-> certains annuaires sont dépassés :
Annuaire administratif de l'Ain 88/89 alors que dans l'armoire II : 92
Cet annuaire est conservé pour mémoire mais il est inutile car il ne concerne pas les fonctions du service.

-> d'autres sont davantage à jour :
guide des exportateurs de la commune de MADRID 91 alors que dans l'armoire II : 90

4°* Chambres de Commerce Françaises à l'étranger.
* Chambres de Commerce étrangères à LYON (Divers AC⁴)
* Consulats étrangers à LYON (Divers AC)
* Chambres de Commerce mixtes
avec les correspondances entretenues par le CI avec elles.

5° et 6° * Documents du club des exportateurs (qui devraient bientôt disparaître)
* Public. Société Générale ('Tableaux de Bord')
* Public. BFCE⁵ ('Actualités')
* Dossiers télécopie (année en cours et précédentes)

4 Action Commerciale

5 Banque Française du Commerce Extérieur

B) *Armoire 2.*

On trouve, de gauche à droite :

1° KOMPASS D,B,E,I,UK,CH (87-91)
Export Directory Denmark 91/92
etc...

2° Guides, répertoires et annuaires
dossiers.

-> Rhône-Alpes répertoire des entreprises exportatrices Francexport 91 se trouve aussi dans l'armoire 1.

3° Guides, répertoires et annuaires
Dictionnaires (ex: LAMY)
Mémo-guides MOCI
Tarif des douanes
Plaquettes publicitaires(ex: services spécialisés de la Poste, R3AP)
Lexiques(ex: KEYWORDS in International Trade)
Encyclopédie (ex: DELMAS 91)
Ouvrages 'Coûts d'approche' (CFCE) : périmé
Reuves

-> Un certain nombre d'ouvrages sont antérieurs à 90

4° MOCI
Dictionnaire
Répertoires
Guide
Publicité(ex: société générale de courtage d'assurances) 7 ex

5° Revues
* Divers international
+ Bulletin d'information du commerce extérieur (CCI 39)
+ bulletin "l'interconsulaire"
* Pays arabes
* Europe
* Pays de l'Est - Amérique
* Asie
* etc (qq publicités)

6° Revues + publications présentant les produits
* Documents CCIP 81/80
+ Manuel (Vendre à l'étranger)
* Annuaire de l'implantation directe à l'étranger des compagnies d'assurances françaises (1988)
* Revues diverses
+ rapport annuel de l'ACTIM 90

-> le manuel 'Vendre à l'étranger' est relativement ancien : 77., mais une nouvelle édition a été demandée, sans succès. SM le conserve car elle y trouve des renseignements (par exemple des aides mémoires). Il faudrait du temps pour faire le tri.

C) *Fichier produit.*

Sur le meuble comprenant ce fichier se trouve l'Encyclopédie douanière, qui est une documentation professionnelle périodique en feuillets mobiles.

Le fichier 'PRODUITS' est constitué à partir de découpes du MOCI. On y trouve, pour un produit donné, des informations quant à ce produit dans un pays donné (ex: biocarburants Danemark). Ce fichier est complété par un index : classement alphabétique des produits.

-> Ce fichier permet à une entreprise, désireuse d'exporter son produit, de connaître les pays où il existe des opportunités.

-> Dans ce meuble se trouvent aussi :

- * des circulaires d'acquisition du CRAMI
- * un 'fourre-tout'

D) Armoire 'Pays'.

Les dossiers sont rangés par ordre alphabétique. Seuls les pays concernés par les exportations ont des dossiers.

Certains dossiers ne correspondent pas à des pays, mais à des parties de pays (ex: Californie), ou à des entités supranationales (ex: CEE). Les dossiers ne sont pas toujours à jour. Certains éléments sont même périmés (ex: 'notice à l'usage des exportateurs' notice A59 du CFCE). La mise à jour est prévue et a été demandée par SM à MP, mais il faudrait un certain temps, évalué à une semaine pleine par SM, à celle ci pour le faire.

Les dossiers ont été constitués en fonction des besoins, ce qui a le mérite de coller aux besoins exprimés, mais l'inconvénient, peut-être, de limiter la vision prospective ou la réponse aux besoins futurs

D'un point de vue pratique, j'ai trouvé la manipulation des découpes du MOCI peu facile et ne permettant pas aisément la conservation du classement chronologique, car il est facile d'invertir deux découpes. Il n'existe pas de répertoire pour les dossiers Pays, ce qui, même s'il est facile de savoir, en cherchant, si le pays existe, n'évite pas une recherche inutile, pour quelqu'un qui ne connaîtrait pas le service.

Après observation de quatre dossiers pays,
(RFA / Corée / Maroc / Chine)

Nous avons pu déterminer un dossier type; il comprend:

- * Brochure de la collection 'UN MARCHÉ',
- * Investissements (sauf Chine),
- * Charges fiscales à l'importation,
- * Notes sectorielles diverses,
- * Documentation,
- * Produits,
- * Régime d'importation.

Dans les dossiers concernant ces pays, dans la partie droite de l'armoire d'AML⁶, on trouve :

- * les Missions
- * les Colloques

Il y a, de plus, dans cette armoire, d' autres dossiers.
Dans le tiroir du bas, à gauche, on trouve, notamment, des dossiers et documents d'ordre administratif.

Certains explicitent des services qu'apportent le CI, et qui semblent un peu en lisière de ses missions premières.

Par exemple candidatures- Demandes d'emploi et de stage :
L'ANPE envoie parfois des gens en recherche d'emploi à la CCI; bizarrement, c'est le service CI qui archive ces candidatures, demandes d'emploi et de stage. La CRCI⁷ envoie, elle, des CV.

Par ailleurs, une large place est donnée aux journées d'information, missions, actions collectives à l'étranger, salons internationaux en FRANCE, et foires à l'étranger auxquels la CCI ne participe pas. (Ceux auxquels elle participe se trouvent au niveau de l'AC, classés eux aussi par pays) etc...

E) Armoire 3.

Cette armoire comprend, à droite, le fichier des entreprises, lequel regroupe les clients exportateurs et importateurs de l'Ain, avec lesquels le service CI entretient des relations.

-> On trouve parfois, dans les chemises 'divers', des entreprises extérieures au département.

On trouve dans ces dossiers: (à partir CIAT, BILLION, DANIEL SPORTS, Pêcherie des DOMBES SAINT-OLIVE)

- * des photocopies d'articles de journaux
 - * des fax échangés avec l'entreprise ou au sujet de celle-ci avec des partenaires de la CCI 01 (ex :PEE, autre CCI)
 - * des plaquettes publicitaires
 - * parfois des documents officiels
- ex : un avis favorable pour une police assurance prospection de la Direct. Reg du Commerce Ext pour BILLION.
- * parfois des extraits du registre de commerce (CIAT)
 - * des notices techniques sur des produits de la société (CIAT)
 - * parfois des factures de la CCI 01 (BILLION)

Dans sa partie gauche, on trouve, de haut en bas:

1° des dossiers concernant les partenaires les plus importants du service CI, comme CCIP⁸, CFCE⁹, CRAMI¹⁰, etc..

2° Sur les étagères 2,3,4 des dossiers thématiques, classés par ordre alphabétique, et concernant l'ensemble de l'activité des services (CI + AC)

3° Sur l'étagère 5, des dossiers concernant

- * les réglementations
- * les exportations
- * les importations
- * quelques dossiers, sur des secteurs économiques où l'Ain s'est développé à l'Export.

4° Les carnets ATA des années 88 à 91.

-> Il faut remarquer que certains problèmes de classement datent de l'époque (1990) où SM n'était pas là, et où un nouvel embauché a ouvert des dossiers illogiques, selon SM. Faute de temps, tout n'a pu être contrôlé, et c'est au coup par coup que les régularisations éventuelles sont opérées.

⁸ Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris

⁹ Centre Français du Commerce Extérieur

¹⁰ Centre Régional d'Analyse de Marchés Internationaux

F) *Armoire 4.*

Cette armoire regroupe des dossiers administratifs à l'usage, principalement, de MP.
De haut en bas,

1° Carnets ECS/ATA . Ce sont des dossiers clients en cours

2° Dossiers concernant les douanes, et imprimés d'exportation.

A un niveau anecdotique, on trouve aussi les lieux acceptant les Tickets-restaurants dans l'Ain.

3° Factures etc dossiers d'ordre administratif

+ diverses listes

* export par commune

* exportateurs par pays de destination

+ classement courrier

* aux particuliers et aux entreprises hors Ain

* 'Chrono' : tout le courrier, classé chronologiquement.

4° Documentation pratique.

Divers dossiers et documents relatifs à TELEXPOR.

-> TELEXPOR se trouve dans armoire 3(1).

G) *Le présentoir.*

Il n'est là que parce que quelqu'un l'y a laissé.

Il a pour but de donner aux visiteurs un aperçu des revues auxquelles ils pourraient s'abonner. Ils peuvent d'ailleurs les emporter

On y trouve de nombreuses revues (environ 70) et documents :

- * relatifs aux activités d'export et d'import
- * relatifs à des salons ou foires (ex: guide AUMA pour les visiteurs et exposants de salons)
- * Plaquettes publicitaires pour des ouvrages.
- * Des documents présentant des pays étrangers
- * Dépliants de la douane concernant des réglementations
- * Guides horaires SATOLAS 91/92 etc...
- * Annuaire (ex Annuaire des services publics et professionnels de BELLEY)

Ces revues, non classées par pays, sont parfois en plusieurs exemplaires. Elles sont régulièrement emportées, et déclassées par les utilisateurs. On est, là aussi, confronté à des problèmes de place et de temps pour avoir une présentation cohérente des revues.

H) *Tables basses.*

Elles présentent essentiellement des publicités et catalogues d'ouvrages et de salons. (ex : catalogue de la Librairie du Commerce International)

I) *Autres outils.*

Il existe plusieurs outils complémentaires.

1° outils papier:

a) 'l'exportation' utilisé fréquemment par SM et MP.

Cet ouvrage comprend des fiches par pays contenant les formalités à accomplir pour l'exportation.

b) répertoire des télécopies : on y trouve, classés par numéro,

* le destinataire

* le type d'information diffusée

Notons simplement que ces fax sont, par ailleurs, classés dans les dossiers clients, ou dans le dossier télécopie, chronologiquement. L'AC les référence comme le courrier, et les classe dans le 'CHRONO'.

2° Fichiers informatisés.

a) Le fichier des exportateurs , est géré par la CCIP. La CCIP envoie, à partir d'informations fournies par les Douanes à CCI 01, des questionnaires préimprimés. La CCI 01 les envoie aux entreprises, puis après réception, les vérifie, les exploite, les dépouille, selon la procédure de la CCIP, ce qui permet de constituer et de mettre à jour le fichier des exportateurs. (telexport).

b) Parallèlement a été constitué, il y a quelques années le fichier des exportateurs de l'Ain, en gardant les informations de tellexport, et en y rajoutant certaines (n° Fax). Cela a permis d'effectuer des envois sélectifs, d'éditer aisément des étiquettes, etc...Mais, faute de temps, ce fichier n'a pas été mis à jour depuis 1990.

2.1.2.5 Matériel spécialisé.

On trouve :

* un terminal HP qui sert à interroger /mettre à jour (annuel) le fichier des exportateurs de l'Ain. Les mises à jour en cours d'année sont opérées par le Fichier Consulaire.

* un micro-ordinateur HP Vectra C5 sans imprimante, qui fonctionnent essentiellement pour le traitement de texte et qui sont utilisés par SM et MP. L'impression des documents est très peu pratique.

* une machine à écrire Olympia Startype qui sert, très occasionnellement, à MP, pour les enveloppes notamment.

-> il n'est pas certain que le micro-ordinateur demeurent dans le service.

2.1.2.6 Moyens d'accès à des ressources externes.

Il s'agit du Minitel.

SM note les services intéressants sur un cahier, mais il n'y a pas d'annuaire.

Le Minitel n'est guère utilisé, sinon de manière ponctuelle ex: EXPORT-AFFAIRES 36/28/20/01

Dans le passé, elles s'en sont servi tous les jours pour fournir des renseignements aux entreprises, mais elles ont noté certains inconvénients :

- la pertinence, en l'état, des informations,
- la lenteur d'obtention des informations.

Il n'y a pas d'accès aux BDD¹¹ en ligne, en dehors du Minitel.

2.1.3 Activités et produits.

2.1.3.1 Gestion de la documentation interne.

A) *Collecte de l'information.*

1° Abonnements.

Ils sont gérés par M. PARDO.

Le service est abonné à 5 revues : BFCE Actualités, Exportation, MOCI (2), tarif douanier

2° Commandes d'ouvrages.

MP fait viser ses commandes par A. MEYRAN. Il est à noter que chaque fois que SM remarque quelque chose d'intéressant dans le MOCI, elle demande des informations, ou elle fait une demande de sommaire, ou elle fait une demande d'achat.

3° Le MOCI.

4° Les annuaires.

5° Les revues des chb. de commerce Françaises à l'étranger.

6° Les circulaires du CFCE

- * salons
- * journées d'information
- * séminaires

7° Direction Générale des Douanes.

Les documents sont payants quand ils sont importants.

8° ACFCI¹²

9° Chambre régionale Rhône-Alpes.

10° Banques

- * Crédit Lyonnais
 - * BFCE ('Actualités')
 - * Société Générale ('Tableaux de Bord') qu'il faut demander
- > Notons simplement qu'il est rare de devoir faire appel à l'extérieur.

B) *Mise en forme de l'Information.*

C'est d'abord, et avant tout, le MOCI qui est exploité. Le dépouillement est systématique, quant à ce qui peut concerner l'Ain. Il fournit, selon l'importance du secteur et de l'information :

- * le classement;
- * le Flash (utile même si les entreprises sont abonnées (gain de temps + assurance d'avoir les infos);
- * un courrier, quand peu d'entreprises sont concernées;
- * fichier produit;

Il est reçu en deux exemplaires, dont l'un fournit des découpes. Ensuite les autres revues sont dépouillées, en fonction du temps disponible. Ce sont principalement celles des banques. Certaines revues sont dépouillées, et non conservées.

Les opportunités d'affaires sont gérées de plusieurs manières :

- * dans l'armoire 1, classées par pays. Le CI a effectué des demandes ponctuelles au CFCE pour des entreprises particulières. Le CFCE facture maintenant ces demandes, mais on les conserve néanmoins pour une utilisation éventuelle.

- * dans l'armoire 3(5), on trouve une sélection de ce qui a été vu dans le MOCI et les autres revues. La diffusion est systématique. Le retour des entreprises, difficile à apprécier, a été parfois défavorable.

- * dans le fichier "produits". Lorsque quelqu'un veut exporter, sans avoir d'idée précise, quant aux pays, SM regarde dans ce fichier pour savoir si il y a eu des notes sectorielles.

- * dans l'armoire 4(3) orientations à l'export. Le traitement du questionnaire TELEXPORTE fournit des informations, quant à la recherche de débouchés et les nouvelles orientations à l'export des sociétés qui répondent.

C) *Circulation-Diffusion.*

- * Fax (plutôt en réponses aux demandes (Cf Autres outils)

- * Flash donne des informations ponctuelles et sectorielles et des possibilités d'acquisitions auprès du CRAMI. En 1991, SM a vendu une vingtaine de notes, soit environ la moitié des ventes totales du CRAMI.

- * Courrier

- * Opportunités d'affaires.

Le service envoie parfois des informations pour publication dans

- * feuille rose (gérée par secrétaire général)

- * feuille verte (interne) plus rarement

- * LE COURRIER (Presse de BOURG).

Il n'y a pas d'ouvrage en vente.

Pour les renseignements de notoriété, Suzanne Marguin oriente les clients sur le CFCE.

2.1.3.2 Gestion de la documentation externe.

A) *Recherche d'information pour utilisateur.*

CFCE par téléphone ou fax

B) *Consultation BDD.*

Aucune BDD hors Minitel (Cf 2.1.2.6)
EXPORT 36/28/20/01 (accès libre)
FIRMEXPORT / FIRMIMPORT

Comme nous l'avons déjà vu, ces bases sont peu utilisées.

C) *Notes de synthèse.*

Il n'est plus effectué d'études à présent. Si les clients en demandent, SM les renvoie sur la Librairie du Commerce International.

2.1.3.3 Le reste.

A) *La représentation.*

C'est l'AC qui s'en charge.

B) *La formation.*

Le service Formation de la Chambre s'en occupe.

C) *Promotion des ressources du centre.*

La promotion s'effectue par l'intermédiaire des documents de la CCI de l'Ain.

2.2 LE SERVICE ACCUEIL-^{VE}INFORMATION.

Nous avons pris connaissance de l'accueil-information pour avoir une idée du fonctionnement d'un service de documentation informatisé de la Chambre.

On s'intéressera essentiellement, dans le cadre de ce service, à l'accueil-information. Par ailleurs, le service CAPE est en évolution.

2.2.1 Fonctions.

Les fonctions du service sont multiples :

- * l'accueil;
- * l'information;
- * l'analyse économique;
- * la promotion économique;
- * les élections;

L'objectif est clairement défini : aider au développement économique par la diffusion et le traitement de l'information.

2.2.1.1 Les ressources internes.

Le service accueil-doc répond à quatre grands types de questions:

- * les questions juridiques (ex: fonder une entreprise);
- * les questions type 'marché' (le marché du camping car de luxe);
- * les questions type SVP;
- * les autres questions (statistiques notamment).

Un des maîtres-mots du service est donc: 'diversité'.

La mise à disposition des informations s'effectue par :

- * le téléphone;
- * la télécopie (en croissance constante);
- * l'envoi de documentation;
- * les personnes qui viennent peuvent consulter sur place les documents du centre de doc.

Les utilisateurs sont essentiellement les entreprises et les commerces; mais on y trouve aussi des étudiants du groupe Ecole (que l'on dissuade en les renvoyant sur leur propre centre de doc).

2.2.1.2 Les ressources externes.

Elles se situent dans la mouvance consulaire pour la plupart :

- * CCIP [Base de données DELPHES notamment);
- * CERAL (service juridique des CCI) est beaucoup utilisé;
- * les professions libérales de l'AIN
(2 libéraux de l'AIN viennent une fois par mois donner des consultations gratuites);
- * CECOD (ouvrages);
- * un peu la CRCI (rép. des entreprises de plus de 50 salariés);
- * Le Fichier Consulaire dont une personne au CAPE s'occupe : (MAJ, vente d'étiquettes)
- * les organismes gérant les BDD.

2.2.2 Moyens.

2.2.2.1 Moyens financiers.

Le CAPE a un budget affecté, mais pas le centre de doc en tant que tel.

2.2.2.2 Locaux.

L'accueil-information est situé au fond du hall d'entrée, juste derrière l'accueil. La pièce est très bien placée pour accueillir des visiteurs, mais pas très pratique pour le travail (bruit, allées et venues).

Une présence humaine est indispensable pour surveiller et assister les visiteurs. Cette pièce est, par ailleurs, jugée trop petite, car la place manque pour accueillir toutes les revues.

Il y a une autre pièce pour le magasin.

2.2.2.3 Personnel.

Le CAPE comprend 12 personnes. Son personnel a été multiplié par 2 en un an.

L'accueil-information comprend, quant à lui, 3 personnes :

- * Martine Pardo : responsable du centre de documentation corresponsable de l'accueil-information;

- * Josiane Luxcey co-responsable de l'accueil-information; plutôt chargée de la création d'entreprise assure aussi des fonctions de conseil social, sans les solliciter néanmoins;

- * Catherine Soilly : documentaliste, plus particulièrement chargée de la revue de presse, mais aussi de la librairie et des annuaires.

Remarquons, de plus que le standard, qui fait partie du CAPE, devrait évoluer, dans l'avenir, vers plus d'accueil. Bref, cette organisation n'est pas figée.

2.2.2.4 Le Fonds.

A) *Qu'y-a-t-il dans le Fonds ?*

1° La partie la plus importante du fonds est les revues.

C'est par elles, en effet que l'on obtient l'information la plus fraîche. Le centre n'a nul besoin d'ouvrages de théorie car on les trouve au centre de documentation du groupe Ecole. Les revues sont consultables sur place. Il y a environ une centaine de collections, dont environ la moitié par abonnement. Une profusion de lettres, feuilles de chou, etc..., parviennent aussi à la CCI.

Le centre de doc est très bien placé pour ce qui concerne la plasturgie. Le centre de la CCI est le seul, hormis les grosses sociétés du secteur, à avoir autant de titres:

les 3 titres principaux Français :

- * Plastiques modernes et élastomères;
- * Caoutchouc et plastiques;
- * Plastiques flash;

et 2 titres étrangers:

- * European Plastic News;
- * Plastic World.

Il a essayé d'être aussi complet pour l'agro-alimentaire, mais il n'a pas le quatrième titre important de la branche. (RIA, Filière viande, Néorestaurant, mais pas Agroalimentation).

Par ailleurs, il dispose de revues généralistes, notamment sur l'économie et l'entreprise (l'Expansion, l'usine Nouvelle, etc...).

2° Les "ouvrages".

Ils comprennent les ouvrages proprement dit, les brochures et plaquettes, la littérature grise, bref tout ce qui ne peut être qualifié de "revue". La recherche d'information est ainsi grandement facilitée du fait de la centralisation des documents.

Le Centre n'a pas une politique d'achat d'ouvrages, de sorte que ceux-ci sont peu nombreux.

Mais nombre de documents sont reçus gratuitement:

- * les publications du CECOD notamment
- * nombre de publications de l'INSEE tant nationales que régionales
- * tous les rapports de la BDF

M. Pardo voudrait développer un petit fonds local, à titre de culture générale, et dont l'utilisation serait essentiellement interne.

3° Les "Usuels" (Annuaire, etc..)

M. Pardo souhaiterait augmenter le nombre d'Atlas, de dictionnaires, avoir une encyclopédie (éventuellement) et des outils pour rédiger. Le centre est censé avoir tous les dictionnaires juridiques.

Les outils de recherche :

- * Kompass
- * France Plastiques
- * Etc...
- * + beaucoup qui sont gratuits.

M. Pardo aimerait avoir des outils sur le jouet, l'agro-alimentaire.

B) *Quelle est l'organisation générale du classement ?*

Le principe qui gouverne le classement est le suivant: 'classer ou jeter'. C'est un bon principe, mais qui a l'inconvénient de demander beaucoup de travail. Il existe deux méthodes de classement :

1° Pour les ouvrages etc.. , le classement suit le thésaurus de DELPHES, ce qui n'est pas toujours idéal, car ce dernier n'était pas prévu pour cela au départ. De plus, posséder du matériel spécialisé serait un plus pour la signalisation, et le fait d'avoir davantage de place ferait ressortir le classement. Le fichier est informatisé (via TEXTO).

2° Pour les revues, les collections sont classées par ordre alphabétique de titre. Pour des raisons de facilité et de place nécessaire, les quotidiens sont isolés.

Les revues sont conservées 2 ans, en principe. Les articles dépouillés sont dans la base CONSUL (1986). Les mots-clés sont ceux de la CCIP, auxquels on a rajouté des mot-clés géographiques (communes de l'Ain) et des mots-outils (entreprises, CCIA¹³, etc..).

Le fichier est informatisé (via TEXTO).

Une partie des informations de la fiche est reprise dans la revue de presse.

Pour faciliter le traitement du fichier, il faudrait avoir les indices du Thésaurus, mais du temps serait nécessaire pour cette MAJ. Il n'y a qu'une collection. Cela n'est pas gênant pour les articles dont les références figurent dans la base CONSUL, car les photocopies des articles sont conservées.

Mais, lorsque une interrogation de DELPHES a indiqué un article d'une revue à laquelle le CAPE est abonné, et que cette revue n'est pas trouvée, un problème se pose.

C) *L'informatisation.*

Deux fichiers sont informatisés :

- * le fichier des ouvrages
- * le fichier revues

Il y a aussi la base de données CONSUL, constituée à partir d'articles sélectionnés avec des informations diverses, et un résumé (parfois délicat à faire), au prix d'un investissement en temps important (4 h/ jour). Les articles sont photocopiés et ainsi disponibles, même en cas de vol de la revue.

L'informatisation est jugée très positive, en termes de qualité et de performance. Il est possible d'obtenir des produits divers, éventuellement retravaillés, pour l'édition, avec WORD.

Mais l'objectif, pour l'avenir, est de changer de logiciel, car la version de TEXTO (82) ne convient pas:

- * il n'est pas possible, à la fois, de saisir et de consulter; (monotâche),
- * 2 personnes ne peuvent pas saisir simultanément;
- * TEXTO n'est pas maintenu sur HP;
- * TEXTO a été achetée sans la maintenance;
- * le groupe école (Supérieure de Commerce) devrait pouvoir interroger;
- * le nombre de personnes pouvant accéder devrait être plus grand

L'indexation serait à revoir.

-> les logiciels documentaires ne sont pas souvent développés sur HP3000 mais plutôt sur HP 9000-UNIX.

2.2.2.5 Matériel spécialisé.

Le matériel est affecté au CAPE, et non spécifiquement à l'accueil-information.

L'ordinateur est un mini-ordinateur HP3000 (qui sert pour la comptabilité, la paye, etc...).

Il y a un terminal dans la salle de documentation et un autre dans le bureau de Martine Pardo.

Un micro-ordinateur avec une carte KORTX (pour permettre les liaisons avec les BDD se trouve dans le bureau de Bernard Charvet.

Un deuxième micro sera bientôt équipé d'une telle carte (en 92).

Il y a deux imprimantes laser (BC¹⁴, TT¹⁵) qui servent pour les éditions sophistiquées. Quand il s'agit d'éditer un document de travail, les éditions sont lancées directement à partir des terminaux. Lorsque l'on désire obtenir un document d'une forme plus élaborée, on récupère, via un programme Pascal développé en interne, les fichiers HP3000 pour les basculer sur les disques durs des micros. Ces fichiers ainsi basculés sont alors disponibles pour être modifiés sous WORD.

A l'heure actuelle, il n'est pas prévu d'utiliser des CD-ROM. (DIANE serait intéressant).

Les problèmes dus au manque d'une photocopieuse sont clairs :

- CS¹⁶ est souvent dérangée pour en faire (elle les fait elle même pour empêcher des dégradations des annuaires, ou même des vols);
- elle est souvent obligée d'attendre pour faire les photocopies;
- elle a parfois des problèmes de monnaie (pour rembourser les clients);

2.2.2.6 Moyens d'accès à des ressources externes.

Il y a deux Minitel à la Chambre de Commerce :

l'un au CI , l'autre chez BC.

Les BDD sont utilisées .

-> il faut du temps, et de l'argent pour tester les BDD.

14 Bernard Charvet

15 Thierry Tollon

16 Catherine Soilly

2.2.3 Activités et produits.

2.2.3.1 Gestion de la documentation interne.

A) *Collecte de l'information.*

1° Abonnements.

C'est M. Pardo qui les gère, mais il existe une différence entre ce qu'elle gère (les abonnements de toute la CCI) : 115 et ce qu'elle a: 100 (dont la moitié sur le présentoir); le groupe Ecole devrait, d'ailleurs, prendre son autonomie à ce niveau en 92.

Une société spécialisée s'en occupe, ce qui a pour avantage de faciliter sa tâche ainsi que celle de la comptabilité, malgré le fait que cela coûte 2% de plus et qu'il n'y a pas de réduction.

2° Autres.

Beaucoup arrivent gracieusement :

- * les revues institutionnelles;
- * celles du réseau consulaire;
- * quelques-unes de l'INSEE;
- * enquête sur la consommation des ménages;
- * les syndicats professionnels;
- * le SESSI (service de statistiques du minist. de l'industrie)

B) *Mise en forme de l'Information.*

On alimente Delphes pour la plasturgie.

C) *Circulation-Diffusion.*

Il y a la revue de presse qui comprend :
des thèmes constants (50%),
des thèmes de mode, dont l'on parle (50%).

Plusieurs produits à la carte existent:

* en interne , le Bureau de la Chambre qui cherche, par exemple, des informations quant aux relations que la Chambre peut entretenir avec les collectivités locales qui s'occupent elles aussi de développement local.

* en externe :

i) le journaliste qui voulait faire le point sur le phénomène de concentration dans le secteur des plastiques. On lui répond en interrogeant une BDD, en croisant "prise de contrôle" et "plastiques" sur 6 mois.

ii) l'entreprise qui s'informe sur une autre.

Les produits TT BC sont faits à la demande, mais ils sont en train de se structurer.
ex: manque de chiffres-clés sur l'Ain. M. Pardo et JL¹⁷ s'adressent à BC pour joindre ces chiffres-clés au document présentant l'Ain.

MP aimerait développer le côté Librairie

Elle souhaiterait aussi constituer un répertoire des services Minitel aux entreprises. En effet, dans l'annuaire les services ne sont pas suffisamment testés

En projet, il y a le désir d'avoir des niveaux de réponse et des outils différents pour les entreprises et pour les commerçants, car ils représentent des publics différents, et l'information qu'ils recherchent n'est pas de même niveau.

ex : Kiosque aux entreprises

niveau 1 : fichier consulaire

niveau 2 : 1 + base CONSUL

niveau 3 : 2 + BDD externe (ex: INPI¹⁸ 3)

Des procédures automatisées pourraient très bien être mises sur pied.

En ce qui concerne la coopération avec d'autres centres :

- * Pôle Européen de plasturgie : en cours;
- * Alimentec : en réflexion

En terme de qualité de service, il serait bien de pouvoir mieux orienter les appels. Pour respecter la différence entre le secteur de la "production" (Etudes) et le secteur de la "diffusion" (Doc).

La doc est, d'ailleurs, de plus en plus sollicitée au téléphone: 37% pour le CAPE globalement (en fait essentiellement la doc), mais ce chiffre a certainement augmenté.

La doc utilise assez peu les produits d'autres services.

La doc utilise les services du CI (ex: si il y a une question sur l'exportation).

Selon Mart. Pardo, le classeur des exportateurs devrait être à la librairie.

Quand une référence du MOCI est trouvée, elle va voir SM, car c'est au CI que les revues sont conservées.

Selon Mart. P, le réseau CI aborde des problèmes pratiques, alors que le réseau Doc est plus impliqué dans les problèmes techniques (ex : bordereau de saisie des informations sur DELPHES).

2.2.3.2 Gestion de la documentation externe.

A) *Recherche d'information pour utilisateur* (Cf + haut)

B) *Consultation BDD*

* DELPHES;

* PREDICASTS (en expérimentation);

* TELEFIRM qui recouvre, théoriquement, l'ensemble des fichiers consulaires mais l'AIN n'y est pas et seulement 70% de la France est couvert; le fichier papier a pour lui l'avantage du prix

Minitel : 400 f/h permet le comptage et la visualisation d'une fiche, mais pas l'édition. En ligne: 240f/h et l'édition est possible.

* INTERGREFFE produit par les greffiers des tribunaux de commerce ne couvre pas le territoire national, mais il est en développement. Il fournit les Kbis et bilans;

* EURIDILE fournit les documents comptables de toutes les sociétés françaises;

* INPI 3;

* DECIDIA comprend des informations sur les entreprises.

D'ailleurs, pour retrouver des informations sur les entreprises, il faut parfois utiliser plusieurs bases;

* Centrale de Bilans de la BdF;

C) *Notes de synthèse.* (produits + études)

2.2.3.3 Le reste.

A) *La représentation.*

Non

B) *La formation.*

Cela a failli être le cas mais, faute de temps et par manque de compétences, elle se fera par l'ADBS avec le but suivant : faire passer le message que l'information doit être traitée.

C) *Promotion des ressources du centre.*

Très peu a été fait, mais elle sera développée. Parmi les moyens possibles :

* les conférences de presse

* l'utilisation de supports internes : la lettre est un bon moyen et visera, en premier, l'industrie. On ne cherchera plus l'information pour les commerçants.

* le CAPE sert de relais d'interrogation BDD

3 LES AUTRES CHAMBRES

3.1 LES CHAMBRES VISITEES.

Dans les quelques pages qui suivent, nous allons procéder à une présentation, sous forme de tableaux, de quelques centres de documentation internationaux de la région Rhône-Alpes que nous avons visités, après avoir pris connaissance des services CI et Accueil-Information.

Les CCI concernées sont celles de l'Ain, du Rhône (Lyon, CRAMI), de la Haute-Savoie, de la Drôme, et de l'Isère (Grenoble). Mais il convient de resituer ces différentes chambres les unes par rapport aux autres.

Celle de l'Ain est une petite chambre.

Valence et Annecy sont de taille comparables (1 personne), mais le budget du commerce International varie du simple au triple.

Lyon est une métropole régionale, elle est donc dotée d'un budget important. Huit personnes y travaillent, et elles sont, à la fois, spécialisées et polyvalentes. L'accent y est mis sur :

- * la communication,
- * l'accueil du client,
- * la formation du personnel

Le CRAMI tient une place particulière, car il fait partie d'une Chambre régionale, son budget est aussi important, mais sa situation est parfois peu claire par rapport aux Chambres.

La CCI de Grenoble a un service international développé et relativement autonome par rapport au reste de la Chambre, dans la mesure où des partenaires extérieurs sont engagés.

3.2 TABLEAUX COMPARATIFS.

Dans les pages suivantes, on trouvera les tableaux comparatifs des différentes Chambres.

	AIN	CRAMI	LYON
MOYENS FINANCIERS			
abonnement		120.000	120.000
documentation			75.000
BDD			9.000
LOCAUX	1	2 (petites)	+
PERSONNEL /	2 (1)	1,5	9

VALENCE

ANNECY

GRENOBLE

10.000

19.000 (89)

250.000

12.500 (89)

3

2

2

1

1

3

	AIN	CRAMI	LYON
Le Fonds			
PAYS	<p>Oui</p> <p>Coll 'Un Marché'</p> <p>Investissements</p> <p>Charges fiscales à l'import</p> <p>Notes sectorielles diverses</p> <p>Documentation</p> <p>Produits</p> <p>Régime d'importation</p> <p>Missions, colloques</p>	<p>Oui</p> <p>Infos éco Approches</p> <p>Infos juridiques et réglementaires</p> <p>Dossiers d'info par secteur ("produits")</p>	<p>Oui/Non</p> <p>Dossier éco générale</p> <p>Données éco</p> <p>PME</p> <p>Investissements</p> <p>Statistiques</p> <p>Régions</p> <p>Listes (avec code DES)</p> <p>Importations</p> <p>Sociétés</p> <p>Etudes sectorielles (avec code DES)</p> <p>Presse (ponctuels, divers)</p>
	Non référencé	Référencé, sauf petites choses	Référencé, pour la plupart
AUTRES	Fichier produit (produit/pays)		
ENTREPRISES	<p>Oui</p> <p>Photocopies d'articles fax avec/ au sujet l'entreprise</p> <p>plaquette</p> <p>classé alpha</p>	Non	<p>Oui</p> <p>Questionnaire Telexport</p> <p>coupures de presse</p> <p>plaquette</p> <p>fiches des compte rendus visite</p> <p>classé alpha (courrier avec le courrier)</p>

/

VALENCE

Oui
Doc générale
(info éco, stat, polit, superf
population)

Comment aborder le marché ?
(réglementations, etc)

Les produits
1 pochette par secteur
ordre alpha

Rem : coll 'un marché' à part

Non référencé

Commun avec Industrie
(chemises séparées)

Classé alpha

ANNECY

Oui
Pochette Données
administratives
(réglementation, banques)

Pochette données économiques
Pochette données commerc.
Pochette données juridiques
et fiscales
Pochette données prestations
(courriers de cabinets qui
proposent leurs services)

Pochette dossiers
marchés-consommations
Etudes produits-pays

Non référencé

Pratiques et techniques
classées par thème.

Commun avec Industrie
* dossier TELEXPORT
* rapports de visite
* litiges A.T.A.
* courrier
* articles de presse
* plaquette
classé alpha

GRENOBLE

Oui
Dossier de base (macro,risque)

approche du marché
échanges commerciaux
juridique et fiscal

financier
implantation, investissement
réglementation(douane,etc...)

foires et salons
demande de mise en relation
listes

référéncé à 20%

sectoriel, sous-divisé par pays
moitié DES, moitié NAP

600 confirmées
* enquête Telexport
* articles de presse
* plaquette de l'entreprise
* courrier

	AIN	CRAMI	LYON
OPPORTUNITES D'AFFAIRES	<p>Oui</p> <p>* armoire 3(5) sélection du MOCI et autres revues diffusé systématiquement</p> <p>* fichier produit</p> <p>* armoire 4(3) orientations à l'export (traitement de Telexport)</p>	<p>Non</p> <p>(renvoie sur CCI LYON)</p>	<p>Oui</p> <p>* Euronalp (36-16)</p> <p>* Export</p>
REVUES	<p>MOCI (2 ex)</p> <p>Exportation</p> <p>une revue du Crédit lyonnais</p> <p>Tableaux de bord (Soc. Génér.)</p> <p>BFCE Actualités</p> <p>Tarif douanier</p> <p>Revue des Chambres de Comm.</p>	<p>MOCI</p> <p>?? Echos de l'Exportation</p> <p>Marchés tropicaux et méditerranéens</p> <p>BFCE Actualités</p> <p>Revue des banques</p> <p>Revue des Chambres de Comm.</p> <p>Nachrichten</p> <p>Financial Times</p>	<p>MOCI</p> <p>Euromonitor</p> <p>Business International</p> <p>MSI</p> <p>BFCE Actualités</p> <p>revue des banques</p> <p>Revue des Chambres de Comm.</p> <p>Fortune</p> <p>Financial Times</p>

/

VALENCE

ANNECY

GRENOBLE

Oui/non

Non

Oui/peu développé

- * gros problèmes, par manque de temps
- * périmées sur le MOCI et donnant lieu à des problèmes de traduction.
- * veut faire reprendre Export-Affaires par le club des exportateurs.

renvoie les clients sur Export
(36/28/20/01)

EIC: veille informative avec appels d'offres européens

MOCI

MOCI
Exportation
revues des Chambres de Comm.

MOCI
Problèmes Economiques
Union des Français à l'Etranger
Cahiers juridiques et fiscaux
Bulletin Officiel des Douanes
Les Echos
La Tribune de l'Expansion
Le Monde
NSE (Nord Sud Export Consult.)
etc...

BFCE Actualités

BFCE Actualités

	AIN	CRAMI	LYON
L'INFORMATISATION			
Matériel	HP 3000	IBM 36	Micro
Logiciel		Logiciel maison + Query	Polybase
Qu'est ce qui est informatisé ?	rien (traitement de texte) Fichier des exportateurs (non mis à jour depuis 1990)	Fichier pays Acquisition Catalogage Recherche documentaire	Fichier pays Fichier des exp. (Telexport) (en fait responsable de la MAJ sur 69 - Villefranche)
Comment ?		Coupures importantes référéncées DES (produit) douane (pays) et, au max, 6 mots-clés. Recherche pays/produit/les 2 Oui (sauf lenteur)	articles importants référencés
En êtes vous satisfaits ?			Oui
Projets d'informatisation.?		Non	Oui * fichier des traducteurs * réseau avec doc générale * messagerie Minitel à usage interne * Bornes interactives (à + long terme) * annuaires sur CD-ROM (à + long terme) * sociétés de commerce Internat. * transports en cours * revue de presse
Matériel spécialisé	Modem	Lecteur de microfiches pour les statistiques	CD-ROM Firmexport /Firmimport (comprend aussi Italie, Espagne)
/			

VALENCE

AS400 (IBM 36)
Logiciel maison + Query

Fichier des exportateurs
Informatisation ponctuelle
et problématique

Non
Veulent acquérir un logiciel
et une imprimante Minitel
Oui
* fichier des importateurs
* le Fonds

ANNECY

MACINTOSH
RLE-4D-Messagerie interne

Fichier des exportateurs
EIC

thèmes (répertoire de la
législation européenne)
(de 1 à 18)
Mots-clés.

Oui
Répertoire des produits-pays

* Lect/repro de microfiches
permet les copies des JOCE
* Imprimante commune réseau
* Modem particulier à l'EIC

GRENOBLE

HP 3000
BEST-SELLER

dossiers sectoriels(CRDI)
dossiers pays (20%)
dossiers entreprises en cours

Non
logiciel est plutôt gestion
de bibliothèques
Oui
* faire en sorte que les infos de
chacun soit diffusées
* permettre une consultation du
catalogue par le public

ACTIVITES ET PRODUITS	AIN	CRAMI	LYON
Collecte	5 abonnements Fonds Revue Annuaire CFCE Douanes ACFCI CRAMI	idem Ain + Doc Géné parfois	nombreux idem Ain
Mise en forme	MOCI en fonction du temps autres revues (d'abord banques)	MOCI Coproducteur de DELPHES (Nachrichten..)	MOCI est controversé Revue + ou - dépouillées (surtout marchés et opp.)
Circulation Diffusion	Fax Flash Courrier (opportunités d'affaires) Feuille rose Feuille verte Le Courrier Rens de notoriété -> CFCE	Plaquette Commerce Extérieur annuelle. Répertoire entrep.export.de RA Circulaire des dernières acquisitions	Fiches contact -> CFCE + cf Informatisation Lettre du Commerce International Avertir les fabricants d'une demande de renseign. par CCI étrangères Hoppenstedt Renseig. de notoriété (D&B) Rech doc Fonds Export (BDD) appel doc CFCE appel attachés sectoriels CFCE pour faire une étude

/

VALENCE

ANNECY

GRENOBLE

2 abonnements

MOCI

Pas de dépouillement systémat.
des revues

Tout est dépouillé, sauf appels
d'offres de la Banque Mondiale

La Drôme et le Commerce Inter.
(annuel)

B.I.C.E.

Lettre du Grex ts les deux mois
listes des entrep. exportatrice
listes /exploitation de Telexport
catalogue acquisitions document.
sélect. documents dispo sur pays

Le marché suisse

Vend liste des entrep. export.

japonais
Espagnol
Irl
Ita
Can
US

Le téléphone permet aussi
un accès par service

Hongkong, Singapour
Catalogue des exportateurs
de la Drôme (ts les 2 ans)

Trimestriellement, bulletin
gratuit envoyé aux entrep.

Bulletin CCI L'éco. Drômoise

ACTIVITES ET PRODUITS
Consultation BDD

AIN

Export
 Firmexport/Firmimport
 (les 2 peu utilisées)

Pas d'études effectuées,
 (renvoie sur le CFCE)

CRAMI

Firmexport/Firmimport

Kompass
 Delphes (peu)

Predicasts (svt Prompt)
 très anglo-saxonne
 meilleur service et
 actualisation bien
 meilleure que Delphes

Le CRAMI renvoie sur les
 compétences de Lyon

LYON

co-producteur Export
 Firmexport/Firmimport

Béatrice
 Ciblexport
 Alix

ICC UK
 Keynotes
 Hoppenstedt

Kompass (peu)
 Delphes (pas)
 BDD produits

Predicasts
 Frost et Sullivan
 etc...

A noter : formation
 pratique
 temps (9 mois)
 langues

Renvoie clients sur Minitel
 (Export, Kompass)

/

VALENCE

Export
Firmexport/Firmimport
Telefirm (pour elle même)
Intergreffe
Promotion du 36-16 Omix

ANNECY

Export
Firmexport (exceptionnel)

mais c'est surtout l'EIC
qui utilise les BDD.

GRENOBLE

Export
Predicast(relativt peu utilisé)
Delphes(pas trop)

Kompass (rarement)

	AIN	CRAMI	LYON
ACTIVITES ET PRODUITS			
Représentation	AC	Oui, Foires et salons	
Formation	Service Formation	Organisations réunions INDEX Formation sur Firmexport	Non
Promotion	Par l'intermédiaire des documents de la CCI	Non	* Participation aux groupes de travail du WTC * D&B et CD-ROM * actions sur secrétariats * correspondant à Doc Générale (et inversement) * ADBS * réseau Index * salons * Médias * (1) attachée de presse (direct internat + marketing) (2) lettre du Comm.Internat. (3) Activités (journal CCI)
Relations avec la Doc Générale		(Promotion Régionale) Informelles par échange de documents (Le Monde par ex)	Correspondant Messagerie Minit.interne (projet) Réseau (projet) Infos-Flash (doc géné) pourrait accueillir infos II Doc géné signale revues, etc... < > II : info de + en + pointue et demande un guide

/

VALENCE

ANNECY

GRENOBLE

Oui, missions et salons

Salons départementaux
(quand représentation CCI)

Non, service spécialisé
parfois / prépa stages élèves CI

Non

Oui
(réunion nouveaux exportateurs)

Non

Par le B.I.C.E.

Rapports bons
Doc générale passe de temps
en temps des articles

Pas de doc générale
Chaque service a sa propre doc
revues réparties dans les serv.
A part le CI, elles sont pour
leur usage propre.

contacts informels et ponctuels
les 2 sont assez indépendants
(2 abonnées au Monde par ex)

ACTIVITES ET PRODUITS	AIN	CRAMI	LYON
Divers		Beaucoup de travail a été fait avec l'ARIST par contacts personnels	
Commerciaux			<ul style="list-style-type: none"> * Préparer missions (dossiers d'entreprise) * rens de notoriété * etc... * fournissent opp. d'aff. * volonté d'organiser contacts * accélération des contacts
CRDI		Oui	<p>influence la politique du CFCE qui est à l'écoute</p> <ul style="list-style-type: none"> / pertinence doc / secteurs peu-pas couverts / promotion ventes / ts problèmes <p>Le CFCE renvoie ses corresps sur les CCI locales Collaboration entre les CRDI de RA. Chacun a son profil.</p>

/

VALENCE

ANNECY

GRENOBLE

Informelle.
L'info délivrée est ponctuelle.

Chaque assistant qui fait
les salons et missions
a son propre classement.
Catalogues de foire classés
avec les annuaires et
consultables sur place.
Les assistants ont accès direct
aux pochettes de doc.

Quand action sur un pays, sort
catalogues.

Les commerciaux ramènent des
catalogues

Oui

EIC	AIN	CRAMI Euro Info Centre	LYON
Convention signée avec		Bruxelles	
Budget		Bruxelles + CCI + Cons.Rég	
abonnement BDD		gratuit	
documentation		gratuite	
subvention de Bruxelles		oui	
Point-Europe			
Missions			
/			

VALENCE

ANNECY

GRENOBLE

Relais EIC

Antenne EIC

Antenne EIC

Lyon

Bruxelles

CCI

CCI

payant

gratuit

dépend de Lyon

gratuite

non

non

oui

répondre aux questions SVP

4 PROPOSITIONS

Dans un premier temps, nous tirerons quelques conclusions de nos visites aux Chambres de la région Rhône-Alpes. Nous y ajouterons quelques remarques personnelles. Ensuite, à l'aide de ces conclusions, nous décrirons trois scénarii pour améliorer le fonctionnement du service Commerce International.

4.1 REFLEXIONS TIREES DES VISITES.

Dans ce paragraphe, nous allons essayer de présenter, dans le même temps :

- 1° les points qui sont communs aux Chambres
- 2° les points des diverses Chambres dont on pourrait s'inspirer (en caractères gras)
- 3° nos propositions (en italique)

*L'organisation du service Commerce International à Annecy peut nous donner des éléments, notamment par la division stricte des fonctions qu'il opère (Assistance technique, information, formation, visas, secrétariat d'associations)
L'importance donnée à l'accueil à Lyon est aussi stimulante. Dans le même ordre d'idée: la photocopieuse à pièces et le téléphone direct (tous deux à Annecy).*

4.1.1 Les dossiers-pays.

On retrouve, plus ou moins, le même découpage dans les 4 Chambres :

- * les informations économiques et statistiques
- * la réglementation et/ou l'administratif
- * les secteurs / produits-pays

Dans l'Ain, on ne trouve pas, du moins pas explicitement, les informations économiques. La collection 'un Marché' pourrait en être l'embryon, à condition du moins qu'elle soit à jour, ce qui semble difficilement envisageable en raison de son prix (80 à 160 f le volume).

Le manque de place est patent, et ceci d'autant plus qu'il faudrait incorporer le classement de l'Action commerciale.

Des meubles plus grands et/ou plus adaptés sont indispensables.

L'utilisation rationnelle de la couleur serait un plus (comme à Annecy). Faire un inventaire annuel permettrait de faire le point une fois par an, et d'éviter une mise à jour beaucoup trop lente, faute de temps.

4.1.2 Entreprises.

Il n'est guère étonnant de constater, à posteriori, que les 3 Chambres (hors CRAMI) ont en commun :

- * le questionnaire TELEXPORT
- * des articles de presse
- * la plaquette de l'entreprise
- * les rapports de visite

Dans l'Ain, par contre, on ne trouve pas les comptes-rendu de visite, mais il y a le courrier avec l'entreprise comme à Annecy). L'insertion de ceux-ci serait sans doute une bonne chose.

4.1.3 Opportunités d'affaires.

Le panorama est contrasté. Certaines Chambres renvoient leurs clients sur d'autres services, notamment les services Minitel (Export); d'autres sont bien outillés (en l'occurrence Lyon). Certains sont critiques par rapport au MOCI (Lyon, Valence), d'autres non. Le seul véritable point commun est l'utilisation de Export, à des degrés divers néanmoins.

On pourrait peut-être orienter davantage les clients sur la BDD Export.

4.1.4 Autres.

Pourquoi ne pas s'adresser à Lyon pour les renseignements de notoriété ?

4.1.5 Les revues.

Les revues communes sont relativement peu nombreuses:

- * MOCI
- * BFCE Actualités
- * Exportation
- * les revues des Chambres de Commerce

Mais le panorama est, là aussi, très contrasté entre Lyon/CRAMI/Grex et les autres Chambres, en termes de nombre d'abonnement.

4.1.6 L'informatisation.

La situation est particulièrement contrastée, au niveau du matériel:

- mini (Ain, Valence, CRAMI, Grex)
- micro (Lyon, Annecy(réseau))

et du logiciel:

- maison (CRAMI, Valence)
- 4D (Annecy)
- Polybase (Lyon).
- Best-seller(Grex)

Mais on remarque des points communs dans ce qui a été informatisé

- * le fichier des exportateurs (Lyon, Valence, Annecy, Grex)
- * les dossiers pays (CRAMI, Lyon, Grex)

Les projets (sauf au CRAMI) sont divers. A Lyon, ils sont nombreux. On trouve un lecteur de microfiches à Annecy et au CRAMI

Le fichier des exportateurs existe aussi dans l'Ain, mais il n'a pas été mis à jour depuis 1990, faute de temps.

4.1.7 Activités et produits.

4.1.7.1 Gestion de la documentation interne.

A) *Dépouillement-Mise en forme*

Le MOCI est dépouillé dans les quatre Chambres
Mis à part le MOCI, le panorama est contrasté.

B) *Circulation-Diffusion.*

Les quatre chambres produisent des listes d'exportateurs, et éditent des bulletins, de contenu d'ailleurs varié, à destination des entreprises.
Pour le reste, la situation est diverse.

Dans l'Ain, les Flashs et circulaires remplacent le bulletin. Il y a d'ailleurs eu une époque où le Commerce International en éditait un. Valence, via le bulletin donne aux exportateurs une idée du contenu du Fonds, et de son actualisation.

Il serait intéressant de reprendre l'idée de Valence, mais sous une autre forme, car il faut bien reconnaître que l'édition d'un bulletin coûte plus cher que le simple envoi de flashs et de circulaires, et ceci d'autant plus que le bulletin est édité à plusieurs centaines d'exemplaires. On peut souligner aussi la facturation des services mise sur pied au Grex; elle pourrait procurer un complément de ressources.

4.1.7.2 Gestion de la documentation externe.

A) *BDD*

Les quatre Chambres utilisent Export et Firmexport. En dehors de ces 2 bases, les bases de données utilisées sont diverses. Lyon et le CRAMI les utilisent beaucoup, Annecy interroge surtout pour l'EIC.

Dans l'Ain, on est dans la moyenne, si ce n'est que ces bases sont peu interrogées.

Il ne faut pas perdre de vue que la maîtrise des BDD réclame du temps (9 mois selon Lyon), et de la formation (technique et en langues).

4.1.7.3 Autres.

A) *Représentation.*

Pas de point commun

B) *Formation.*

Pas de point commun

C) *Promotion.*

Pas de point commun

D) *Relations avec la documentation générale.*

Ces relations sont, globalement, informelles. Elles sont plus développées à Lyon, et la documentation générale n'existe pas en tant que telle à Annecy.

Dans l'Ain, elles existent ponctuellement, mais il faudrait sans doute les développer, d'autant plus qu'une éventuelle informatisation implique, selon nous du moins, une réelle coordination entre les deux services.

E) *Relations avec les commerciaux.*

Elles existent dans toutes les Chambres mais de manière informelle (comme Valence) ou plus codifiée (comme Lyon ou Annecy)

Il serait peut-être bon de baliser le cadre dans lequel s'organiseraient les rapports de l'Action Commerciale et du Commerce International. En tout cas, de rassembler autant que faire se peut les classements de l'Action Commerciale et ceux du Commerce International.

4.2 SCENARII.

Nos propositions s'articulent autour de trois scénarii :

- 1) Le scénario tendanciel, qui suppose un maintien de la situation actuelle.
- 2) le scénario 2 qui tente de brosser, à grands traits, un service de documentation international "idéal".
- 3) le scénario 3 a pour objectif de synthétiser les deux scénarios précédents. Il vise à balancer le scénario 2 par le scénario 1, à faire le lien entre l'idéal et le réel.

Ces scénarii visent à répondre aux problèmes suivants :

- a) il n'y a pas de catalogage;
- b) le Fonds doit être mis à jour, ie les documents périmés doivent être supprimés (et remplacés) périodiquement;
- c) la place disponible pour le rangement est limitée;
- d) la coordination entre l'AC et le CI est nécessaire;
- e) le temps que les 2 personnes ont à leur disposition est consacré presque entièrement aux tâches quotidiennes.

4.2.1 Scénario 1 Tendanciel.

Nous expliciterons, dans un premier temps, les présupposés qui le fondent, puis nous proposerons quelques améliorations.

Ce scénario repose sur les éléments suivants :

- * il n'y a pas, ou peu, de temps disponible pour réfléchir ou pour apporter des améliorations.
- * l'espace de rangement pour accueillir des nouveaux documents est très limité.
- * les moyens techniques sont les mêmes.
- * ce scénario ne permet pas la délivrance de nouveaux services.

Ces divers éléments ont pour conséquence de limiter les modifications possibles.

Néanmoins les points a)(catalogage) et b)(mise à jour) peuvent être résolus, en partie sans doute, mais résolus tout de même par les moyens suivants :

- * le catalogage des dossiers pays pourrait être réalisé petit à petit, en commençant par les plus petits dossiers pour mettre au point la méthode.
- * la mise à jour du Fonds peut être réalisée de deux manières, non exclusives.
 - § conduire un inventaire annuel pour supprimer les documents périmés. Il est à remarquer que cet inventaire pourrait aussi servir à contrôler le catalogage.
 - § petit à petit, sur une année par exemple, contrôler l'ensemble des dossiers

La coordination avec l'AC est un peu plus délicate, en termes de documentation, car, si l'on veut ranger tout ce qui concerne les pays dans les mêmes dossiers, il faut, impérativement, que l'armoire pays soit plus grande.

Il est très important que le catalogage et les modes de mise à jour choisis soient décidés en collaboration avec la documentation générale, et ceci pour deux raisons :

- * être cohérents et en phase;
- * garder les portes ouvertes et faciliter une informatisation éventuelle.

Par ailleurs, on pourrait, à peu de frais, mener une réflexion sur les revues et sur leur exploitation, qui n'est pas systématique (hors MOCI et quelques autres). La couleur pourrait être davantage utilisée.

4.2.2 Scénario 2_Ideál.

Ce scénario, dans la mesure justement où il est idéal, n'a pas de présupposés. S'il en avait, ce serait:

- * tout avoir sur place (ou le maximum), et à jour, soit une autonomie maximum,
- * faire le plus large usage de l'informatique et des moyens techniques,
- * rendre tous les services,
- * délivrer tous les produits (ex: revue de presse, bulletin),
- * le temps n'a pas d'importance,
- * avoir des revues étrangères (ex: Financial Times), ce qui sous entend la connaissance de la langue. Si ce n'est pas le cas, il faudrait de la formation.
- * dépouiller toutes les revues,
- * se replier sur la documentation (pas d'administratif),
- * avoir des meubles adaptés,
- * avoir des compétences diverses (ex: juridique).

Nous allons maintenant développer ce scénario.

A) Les besoins en ouvrages.

Ils sont de deux types :

- * avoir des annuaires à jour (de moins de deux ans),
- * acquérir ceux que l'on n'a pas.

Dans cette optique avoir tous les KOMPASS européens (30 000f l'année dernière selon le GREX), hors peut-être celui de la Grèce, car les visiteurs recherchent principalement les clients et les fournisseurs. La collection 'UN MARCHE' (entre 60 et 180f le volume), serait à mettre à jour. On pourrait aussi acquérir des ouvrages de réglementation (par exemple les dossiers internationaux Francis Lefebvre).

B) L'informatisation.

La priorité est la collaboration avec la documentation générale pour :

- * le choix du logiciel,
- * le choix des procédures d'indexation,
- * l'accès au catalogue de l'autre service (en lecture uniquement).

Il faudrait prévoir des formations :

- * en langue,
- * BDD¹, CD-ROM

Il serait plus aisé d'avoir un poste d'interrogation sur place.

Mais l'informatisation, en tant que telle, ne résout pas les problèmes de communication et/ou d'organisation ni les problèmes de Fonds : mieux vaut un centre non informatisé mais bien organisé, que le contraire.

¹ exemple de BDD : 36-16 Somedia, 36-17 Euraffair

C) L'autonomie.

- * les renseignements de notoriété, (ex : D&B) Il est à noter que certaines Chambres sont critiques par rapport à D&B.
- * être relais EIC/Point-Europe.
- * avoir des compétences diverses et variées, ce qui sous-entend des formations. Il n'est bien entendu pas question d'avoir des compétences approfondies.

D) Le recentrage sur la documentation.

- * Le service n'assure plus les tâches administratives.
- * il ne se déplace plus dans les antennes.
- * le centre est parfois fermé pour permettre le travail technique. En contrepartie, il est ouvert entre 12 et 14h,
- * l'accueil se fait davantage sur rendez-vous.
- * les meubles sont adaptés (notamment pour les dossiers pays).

E) Les services.

- * téléphone direct,
- * un bulletin (trimestriel?) donnant une idée du Fonds
- * constitution d'autres fichiers (ex fichier des contacts)
- * revue de presse (sur les mêmes principes que la doc générale)
- * brevets INPI/ARIST/AFNOR

On pourrait facturer ces divers services.

F) Relations Action Commerciale / Commerce International.

Les besoins sont différents, il faudrait développer le côté notes de marché, notes sectorielles, les informations macro-économiques et celles relatives aux circuits de distribution.

4.2.3 Scénario 3_Médian.

Ce scénario, comme nous l'avons vu plus haut, vise à faire le lien entre l'idéal et le réel, étant entendu que les objectifs prioritaires sont :

- * le catalogage;
 - * la mise à jour;
- auxquels on peut rajouter :
- * l'ouverture sur l'Europe en devenant relais EIC .
 - * l'informatisation.

Les limites que le "réel" apporte au scénario idéal sont évidentes :

- * le temps : on ne peut pas envisager l'édition d'un bulletin, la constitution d'autres fichiers, une revue de presse, de s'occuper des brevets, de passer du temps sur les BDD pour se former, etc...
- * les moyens financiers : touche A) du scénario 2 (les besoins d'ouvrages), cela limite aussi les formations, les achats de meubles, l'édition d'un bulletin. On pourrait remédier à ce problème financier, en partie du moins, en facturant les services comme le fait le Centre d'Information du Grex.

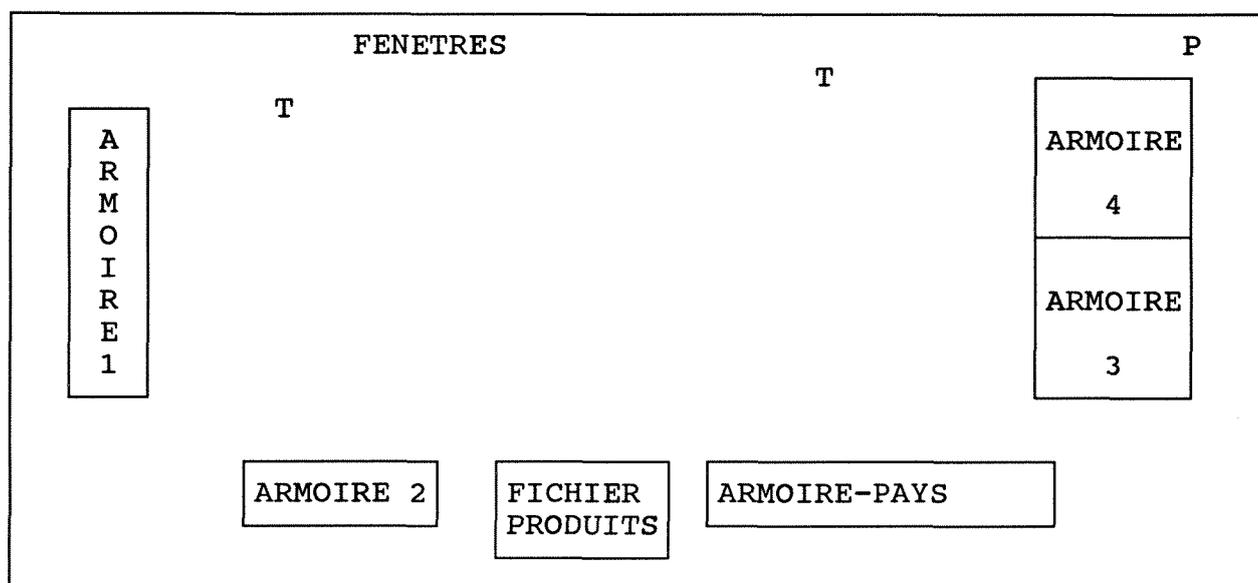
Ce scénario limite aussi les achats d'annuaires et c'est la collaboration qui sera visée plutôt que l'autonomie avec :

- * ARIST,
- * EIC,
- * CCI Lyon pour renseignement de notoriété (ou CFCE),
- * CFCE,
- * etc...

On peut souligner que le mouvement actuel, dans la documentation du moins, va plutôt vers la coopération. Le Grex, par exemple, met fortement l'accent sur les réseaux, et donc sur la collaboration.

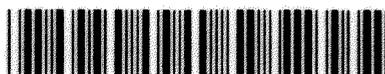
On peut conserver le reste du scénario 2, notamment le recentrage sur la documentation . La partie concernant les rapports AC/CI est également à conserver, tout comme l'accent mis sur l'Europe. Valence, à ce propos, qui est relais-EIC a fini par prendre un abonnement à SELEX qui est d'un coût non négligeable. Toujours en ce qui concerne l'EIC, il faut remarquer que Lyon demande à ses relais de devenir aussi Point-Europe.



5-ANNEXES.**5.1 BUREAU DU COMMERCE INTERNATIONAL.**

P : Présentoir des revues.

T : Tables basses.



9596078