



HAL
open science

Mise en place d'une base de connaissances à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rennes

Kristell Cottais

► **To cite this version:**

Kristell Cottais. Mise en place d'une base de connaissances à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rennes. domain_shs.info.gest. 2001. mem_00000084

HAL Id: mem_00000084

https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000084

Submitted on 18 Feb 2004

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Université Nancy 1

Université Nancy 2

**Institut National
Polytechnique de
Lorraine**

**Mise en place
d'une base de connaissances
à la Chambre de Commerce et
d'Industrie de Rennes**

Stage effectué sous la direction
de Gilles KEROMNÈS

Kristell COTTAIS
DESS IST-IE
Année universitaire 2000-2001

REMERCIEMENTS

Ce stage a été effectué sous la direction de Gilles KEROMNÈS, analyste Produit-Marché au Service Information Économique. Je tiens à le remercier pour sa grande disponibilité, son soutien et ses conseils avisés.

Je remercie Armelle TRÉGUER, documentaliste, qui a supervisé la création de la base sous le logiciel Ex-Libris, et Karine POCHON, stagiaire, qui m'a formée à ce logiciel.

Je remercie aussi Anne CALLEWAERT, responsable du système d'information, et Myriam TRELLU, pour leur collaboration déterminante dans l'élaboration de l'interface Intranet de la base de connaissances.

Je remercie également toutes les personnes qui se sont tenues à ma disposition pour identifier les informations SVP, et celles qui ont participé à la réflexion sur la base SVP, plus particulièrement le personnel du Service Information Économique, François GABET, responsable du SIE, et Nicole LEVELU, responsable du Service Création et de l'Accueil Général.

Je remercie enfin Dominique Barbotin, directeur du Pôle Prospective et Développement Local, de m'avoir accueillie dans son département.

SOMMAIRE

Remerciements	
Sommaire	1
Introduction	3
1. Présentation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rennes :	4
1.1 Missions de la CCIR :	4
1.2. Organisation de la CCIR :	5
1.3 La structure :	5
1.4 Le Pôle Prospective et Développement Local	6
1.5 Le Service Information Économique (SIE)	6
2. La mission du stage	9
2.1 Présentation du projet	9
2.2 La notion de SVP :	10
2.3 Le SVP et le public :	11
2.4. Les services de la CCIR concernés par la base SVP :	11
3. La démarche	13
3.1 L'analyse de l'existant :	13
3.2 La réunion participative :	14
3.3 Les entretiens individuels :	15
3.3.1 La définition du SVP :	17
3.3.2. Les informations retenues pour la base :	18
3.3.3. Les outils de réponse du personnel de la CCIR	19
3.3.4. Intérêts de la base pour le personnel de la CCIR :	19
3.4 Les outils utilisés dans le cadre de ma mission :	20
3.4.1. La méthode du "Brown Paper"	20
3.4.2. La messagerie électronique	21
3.4.3. Les F.A.Q	21
3.4.4. Les moteurs de recherche et les sites Internet	22
3.5. Les échanges dans le cadre d'une liste de diffusion : "Intelligence Économique"	23
4. Organiser et mettre en forme les informations	25
4.1. Le choix des informations :	25
4.2. La hiérarchie des informations :	27
4.3. Les informations de la base : questions et réponses	28
4.3.1. Le contenu des réponses	29
4.3.2. La rédaction des informations	30
5. La structure de la base SVP	31
5.1. Le logiciel Ex-Libris : présentation des fonctions intéressant la base SVP	31
5.2. La structure de la base SVP	32

5.2.1. <i>L'écran de recherche</i>	32
5.2.2. <i>L'écran de résultat</i>	33
5.2.3. <i>L'écran de consultation</i>	33
5.3. <i>La base sur l'Intranet de la CCIR</i>	34

6. Perspectives et évolution **36**

Conclusion	38
Bibliographie	39
Annexes	40

INTRODUCTION

J'ai effectué mon stage de fin d'année de DESS IST-IE à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rennes (Ille-et-Vilaine) du 14 mai au 28 septembre 2001.

J'y ai mis en place une base de connaissances appelée *Base SVP*, et dont l'objectif était de recenser la plus grande partie des questions récurrentes posées par les clients à la CCI de Rennes (CCIR), ainsi que leurs réponses associées.

Cette préoccupation qu'a la CCIR de capitaliser les informations et d'optimiser les réponses pour une meilleure satisfaction du client, est partagée actuellement par de nombreuses autres Chambres de Commerce et d'Industrie françaises. Certaines ont déjà expérimenté de tels projets, d'autres ont engagé une première réflexion.

La mission qui m'a été confiée se situe donc dans une perspective d'une meilleure gestion de l'information au sein de l'organisme consulaire : elle est l'un des éléments d'une réflexion globale sur l'optimisation du système d'information qui vise, avec comme support l'outil informatique, à homogénéiser les procédures et à améliorer la productivité de l'établissement. La finalité étant de mettre à disposition des clients – internes et externes – un outil leur permettant de trouver l'information dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, pour prendre la bonne décision.

Au moment où j'ai rédigé ce rapport, ma mission de stage n'était pas terminée, et devait se poursuivre encore 5 semaines. C'est pourquoi les démarches et la réflexion sur les ultimes étapes de la mission sont évoquées, mais n'ont pu y faire l'objet d'un long développement.

Mots clés :

Base de connaissances
Chambre de Commerce et d'Industrie
Entreprises
Information économique
Internet
Intranet
Logiciel documentaire
Partage d'informations
Recherche d'informations
SVP

1. Présentation de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rennes :

1.1 Missions de la CCIR :

La CCIR est l'une des trois Chambres de Commerce et d'Industrie d'Ille-et-Vilaine, avec celles de Saint-Malo et de Fougères. Établissement public, elle a comme vocation d'aider et d'accompagner les entreprises et les créateurs d'entreprise dans leur développement. Sa circonscription recouvre près des deux tiers de l'Ille-et-Vilaine, et se divise en quatre secteurs géographiques, autrement appelés Pays : Pays de Rennes, Pays de Brocéliande (Ouest de Rennes), Pays de Vitré (Est de Rennes), et Pays de Redon et de Vilaine (Sud du département).

La mission première d'une CCI est de représenter les intérêts des entreprises – industries, commerces, services – auprès des pouvoirs publics.

Lieu d'échanges, de rencontre et de mise en relation des entreprises et de tous les acteurs économiques de sa circonscription, la CCIR aide, conseille et accompagne ses ressortissants en matière de création d'entreprises, d'implantation, et d'innovation. Elle favorise leur développement en les guidant dans leur recherche de partenaires et de financements, et en effectuant pour elles des recherches d'informations.

Comme toutes les CCI, la CCIR joue également un rôle dans le développement économique local et l'aménagement du territoire. Elle gère aussi des équipements : Marché d'Intérêt Régional, port fluvial de Redon, aéroport de Rennes – Saint Jacques.

Par ailleurs, la CCIR offre des formations initiales et des formations continues, comme en hôtellerie et restauration, en commerce ou encore en logistique industrielle...

Enfin, dans toutes les actions qu'elle mène, la CCI n'intervient pas seule mais en relation étroite avec d'autres partenaires : Région, Département, communes ou structures intercommunales, DRIRE, banques, ordres professionnels, autres organismes consulaires...

La CCIR compte près de 17 000 ressortissants dont :

- 6 500 commerces
- 2 000 hôtels – cafés – restaurants
- 5 800 entreprises de service
- 3 300 industries.

Ce sont ces ressortissants qui élisent les membres de la CCIR ainsi que les délégués consulaires, et contribuent à son fonctionnement par un impôt appelé IATP (Impôt Additionnel à la Taxe Professionnelle).

1.2. Organisation de la CCIR :

La CCIR compte à sa tête 36 membres titulaires, élus tous les trois ans. Ils décident de la politique de la CCIR, et des actions à entreprendre. Ils votent également le budget. 36 membres associés cooptés participent aux délibérations avec voix consultative.

Élus en même temps que les membres titulaires, et pour la même durée, les 179 délégués consulaires sont le lien sur le terrain entre les entreprises et la CCIR et élisent les juges au Tribunal de Commerce.

Par ailleurs, la CCIR s'adjoint des conseillers techniques. Issus du monde économique, culturel et de l'administration, ils participent aux travaux de la Chambre de Commerce.

La CCIR emploie près de 500 salariés :

- environ 200 CDI ont un statut public
- 150 CDI ont un statut privé

- 150 sont vacataires pour la formation

1.3 La structure :

Fidèle à sa mission de participation à l'accroissement de la compétitivité des entreprises au sein de sa circonscription, la CCIR se partage en 7 départements, eux-mêmes subdivisés en services :

- Pôle Prospective et Développement Local
- Pôle Entreprises
- Pôle Aéroportuaire
- Pôle Formation
- Pôle Services (Direction Communication, Direction financière, Direction des Ressources Humaines, Service Informatique, Système d'information, Achats et Marchés)

Les Départements et les Services sont placés sous l'autorité et la responsabilité du Président. Le Directeur Général en assure quant à lui l'organisation, la structuration, la direction et le contrôle.

1.4 Le Pôle Prospective et Développement Local

Le pôle Prospective et Développement Local, qui m'a accueillie pour mon stage, est composé des services suivants :

- Accueil général
- Études économiques et Aménagement du territoire
- Centre des Formalités des Entreprises – Fichiers des entreprises
- Information économique
- Création / Transmission d'entreprises
- Antenne consulaire de Vitré
- Délégation consulaire de Redon
- Pays de Brocéliande et Antenne 3 C (Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambre des Métiers, Chambre d'Agriculture)
- Pays de Rennes

Les services du pôle Prospective et Développement Local assurent des missions telles que le développement des clubs d'entreprise et des réseaux de proximité, le développement de mise en réseau des entreprises industrielles. Ils agissent pour favoriser la création d'activités nouvelles et le développement local, dynamiser les entreprises, réaliser des études destinées à orienter les décisions et l'action de la Chambre, assurer le traitement des formalités, ou encore diffuser des informations auprès des entreprises.

1.5 Le Service Information Économique (SIE)

Le SIE est le service du pôle Prospective et Développement Local qui est à l'origine du projet de la base de connaissances SVP, et au sein duquel j'ai effectué mon stage.

La mission du SIE est de sensibiliser et former les entreprises, les créateurs et les services internes à l'importance et à la dimension stratégique de l'information, ainsi qu'aux technologies de l'information. Le SIE joue un rôle de médiateur de l'information économique, entre l'entreprise et son environnement régional, national et international. C'est pourquoi il assiste les entreprises et les créateurs et repreneurs d'entreprise dans la définition de leur besoin d'information, et leur propose des prestations d'informations adaptées à ce besoin.

Pour cela, le SIE collecte, analyse, traite et diffuse l'information utile à la demande des clients (entreprises, créateurs et repreneurs, mais aussi particuliers). Il fournit également aux entreprises des méthodes et des outils permettant d'évaluer et d'organiser leur système d'information stratégique.

Le fonds documentaire du SIE porte sur l'économie locale, nationale et internationale, et est constitué :

- d'études sur les marchés et sur l'économie régionale et du département
- de 400 dossiers de presse régionaux
- de 350 quotidiens et revues locales
- d'études sectorielles
- d'annuaires, de guides (salons...), de catalogues (produits industriels en Bretagne...)
- de guides d'entreprises (coordonnées des établissements industriels, commerciaux, et des établissements de services de la circonscription de la CCIR)
- de 80 quotidiens et revues professionnelles

Le SIE dispose également :

- de bases de données en ligne (deux serveurs, Questel, Data-Star)
- les CD-Rom Delphes, Dafsa
- des Services Télétel
- de Internet (liaison permanent avec accès sur le poste de travail de chaque collaborateur

Par ailleurs, le SIE travaille particulièrement avec plusieurs bases de données internes. Ces bases étaient gérées jusqu'au mois de juillet 2001 sous Superdoc, mais ont été transférées sur un nouveau logiciel documentaire Ex-Libris. Ces bases sont :

- Médiadoc (articles de presse, études, ouvrages, annuaires, dossiers de presse, dossiers d'entreprises, rapports annuels : documents présents physiquement au SIE au dans d'autres services de la CCI)
- Médiasources (recense des noms d'experts, d'organismes professionnels, de sites Internet ou télétel, de salons, de colloques... Il s'agit de contacts utiles pour des recherches d'information économiques)

Les prestations du SIE portent aussi bien sur une information ponctuelle que sur une information opérationnelle ou stratégique.

Dans le premier cas, il s'agit de questions portant sur les coordonnées d'un organisme, les dates d'un salon ou un indice (indice du coût de la construction...), de transmettre des données juridiques, sociales, fiscales, ou toute information économique générale (population...). Les prestations proposées en réponses sont des informations SVP (je reviendrai plus loin sur la notion de SVP), la vente d'ouvrages, de dossiers de presse régionaux ou encore de guides pratiques.

Dans le deuxième cas, les demandes des clients nécessitent un travail de recherche plus approfondi d'analyse et de synthèse. Elles portent sur un marché local, national ou international, la recherche de prospects (par exemple : liste de distributeurs d'agendas et de calendriers dans tel pays), des expériences ou des techniques (quels sont les outils de fidélisation des clients...), l'optimisation de la gestion de l'entreprise (comparatif des différents modes de financement d'une flotte de véhicules de société...), etc. Le SIE répond à ces demandes par des recherches

bibliographiques, l'élaboration de dossiers documentaires, de profil produits-marchés, le *Réflexe Info*. Ces prestations sont payantes.

Réflexe Info est une production bimestrielle du SIE. Il s'agit d'une sélection et de résumés d'articles de la presse nationale, régionale ou locale. Les entreprises abonnées à *Réflexe Info* peuvent alors commander au SIE les articles qui les intéressent.

Par ailleurs, le SIE propose aux entreprises des prestations en matière de veille.: ce sont les programmes PROMIS et RESIS.

PROMIS signifie programme pour la maîtrise de l'information stratégique. Ce programme existe à la CCIR depuis 1997 et a été sélectionné pour le prix SCIP-IDT pour la meilleure action d'intelligence économique de l'année 2000 (SCIP France : Association pour la promotion de l'intelligence économique. Elle remet chaque année un prix à l'occasion du salon IDT / Net). Ce programme a comme but de sensibiliser les entreprises à l'importance de l'information stratégique, et à les accompagner dans la mise en place de leur veille.

RESIS est quant à lui une réflexion générée sur l'intelligence économique, et est complémentaire de PROMIS. RESIS est un réseau de 12 chambres de commerce et d'industries françaises dont fait partie la CCIR depuis deux ans. Ce réseau effectue des prestations de veille à la demande des entreprises. Ces prestations sont gratuites (lettre RESIS sur les biens de grande consommation et les nouveaux concepts de vente) ou payantes (dossiers documentaires collectifs ou personnalisés, dossiers de veille). Chaque CCI a sa propre spécialisation : la CCIR a pour sa part choisi d'orienter sa veille vers les plats cuisinés, en raison de la présence de plusieurs entreprises travaillant dans ce secteur en région rennaise ou plus largement en Bretagne (Charcuteries de Brocéliande, Stalaven, Tipiak...)

2. La mission du stage :

2.1. Présentation du projet :

La CCIR, dont le personnel assure actuellement 39 heures de travail par semaine, se conformera à la loi sur l'aménagement et la réduction du temps de travail dès janvier 2002. Un tel projet implique de réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour effectuer les mêmes tâches en moins de temps qu'aujourd'hui et gagner autant que faire se peut, en productivité. C'est dans cette optique qu'a été pensé le projet de la base SVP, c'est à dire le projet d'une base recensant les questions de type SVP posées par le public, et leurs réponses associées (recherche des coordonnées d'un syndicat professionnel, indice du coût de la construction, où trouver un texte de loi...). En effet, l'accueil et l'information du public comptant parmi les missions primordiales de la CCIR, une réflexion a été menée afin d'automatiser dans une certaine mesure les réponses données aux clients, ainsi que d'homogénéiser ces réponses (Les enquêtes de satisfaction menées par la Direction de la Communication de la CCIR, auprès des entreprises, montrent nettement que la capacité de la CCI à répondre efficacement et rapidement aux questions de type SVP est une attente forte de la part de ces entreprises. Aussi l'image même de la CCI est-elle très liée à cette capacité). Enfin, le gain de temps obtenu devait rendre le personnel de la CCIR plus disponible pour sa clientèle prioritaire, à savoir les entreprises et les créateurs (en effet, les services de la CCIR sont très sollicités, à l'image de l'Espace Entreprendre qui reçoit en moyenne 4000 demandes de renseignements par téléphone par an, ou le SIE qui comptabilise plus de 13 000 communications téléphoniques et visites pour des demandes d'informations, sur une année).

Le projet de la base SVP est né au SIE, en interaction avec le Services des Ressources Humaines et Dominique Barbotin, chef du Pôle Prospective et Développement Local.

Dominique Barbotin gère l'accueil général, l'Espace Entreprendre et le SIE, services en contact direct permanent avec le public. Il mène actuellement une réflexion sur une nouvelle organisation de l'accueil et de l'information au public, et a donc intégré la base SVP à cette réflexion.

Il avait comme projet d'optimiser le contact de ces services avec le public, ainsi que de faire gagner du temps au public et aux clients. C'est dans cette optique de gain de temps que le Service des Ressources Humaines a également collaboré à l'idée du projet.

Quant au SIE, avec plus de 13 000 demandes d'informations internes ou externes pour l'année 2000, il fait partie des services de la CCIR les plus sollicités et les plus en contact avec le public. Par ailleurs, son expérience et son savoir-faire le disposaient tout particulièrement à accompagner le projet dans sa conception et sa réalisation : tandis que les autres services de la CCI ont leurs domaines de compétences propres, le SIE dispose d'une certaine polyvalence car il est sollicité sur de nombreux domaines et par tous les types de clients de la CCI. Sa mission de recherche et de diffusion de l'information était tout autant le travail à accomplir pour la base.

Par ailleurs, le SIE disposait depuis 1997 du logiciel documentaire Superdoc. Ce logiciel a été abandonné au profit d'un autre logiciel documentaire : Ex-Libris. La création de la base étant prévue sous ce logiciel, le SIE était le service le plus approprié pour accompagner le projet de cette base devant être un support pour le personnel, et une source de renseignements pour le public.

Disponible sur l'Intranet de la CCIR, la base Intranet vise à permettre au personnel de la CCIR une économie de temps pour chercher une réponse qu'il ne connaît pas spontanément. Quant au public, en consultant le site Internet de la CCIR, il trouvera plus rapidement réponse à des questions simples, réponses qui seront des compléments aux informations d'ores et déjà présentes sur le site (On notera ici que dans sa première version, le site Internet de la CCI de Rennes dispose d'un moteur de recherche mais que celui-ci ne permet que des recherches relativement sommaires. Quant à l'Intranet, il ne dispose pas de moteur performant non plus).

Initialement, la mission du stage prévoyait donc que je participe à la création et au développement de la base SVP sous l' Intranet de la CCIR et sur son site Internet, ces tâches s'effectuant grâce au logiciel documentaire Ex-Libris. Un retard de la livraison du logiciel Ex-Libris n'a pas permis que nous puissions envisager la mise en ligne de la base sur le site Internet dès le mois de septembre. De ce fait, j'ai travaillé sur la version Intranet de la base SVP.

Il n'était pas envisageable de mettre sur une base de données de nombreuses et complexes connaissances. La raison principale est qu'il importe de rendre visible le travail accompli sans attendre trop longtemps pour que chacun à la CCI constate l'intérêt de l'investissement en temps et en argent que représente l'acquisition d'Ex-Libris et

le travail sur la base SVP. Il s'agissait avant tout de mettre en place un outil opérationnel. Les connaissances alors visées par la base ont été les informations dites SVP dont la récurrence tend à rendre lourd le traitement.

2.2 La notion de SVP :

La mission du stage ne portant que sur les questions SVP des clients, il m'a fallu bien comprendre ce que le personnel de la CCIR entendait par SVP pour déterminer les informations à prendre en compte dans la base, et celles à écarter. Le SIE, qui avait déjà réfléchi au projet, avait pour sa part déjà une définition du SVP. Cependant, durant mes rencontres avec les autres services de la CCIR, j'ai pu constater qu'une telle notion ne trouvait pas une même définition pour tous, en fonction des missions de chacun (je reviendrai sur les variantes des définitions plus loin).

La définition à laquelle je me suis attachée en concertation avec l'équipe du SIE est la suivante :

Au cœur même de la notion de SVP, deux types de questions sont à distinguer :

- Les questions dont le personnel CCI connaît la réponse sans avoir à se référer à un document, sans avoir à faire aucune recherche que ce soit (ex : "quelle est la date des soldes" ? "Où dois-je effectuer mes formalités pour mon entreprise ?")
- Les questions dont le personnel ne connaît pas la réponse, mais pour laquelle une courte recherche est nécessaire ("Qui fabrique telle marque ?")

Dans les deux hypothèses, il s'agit toujours d'une question dont le traitement est rapide et pour laquelle on sait où trouver la réponse, d'une question dont la réponse est gratuite et qui ne nécessite pas un contact personnalisé.

Plusieurs degrés de réponses ont été cependant identifiés dans le cadre d'une question SVP :

- Réponse immédiate sans recherche
- Réponse pour laquelle on recourt à un document (livre, guide, annuaire, revue...), à une base de données...
- Réponse différée pour laquelle on effectuera une recherche rapide et gratuite
- Réponse qui sera les coordonnées d'un contact à la CCIR, la réorientation vers un autre organisme compétent pour traiter la demande...

2.3 Le SVP et le public :

Les entreprises et créateurs ou repreneurs d'entreprise constituent la plus grande partie du public dont émanent les questions SVP. Mais ces questions sont aussi posées par d'autres publics : les stagiaires en entreprise (qui font une recherche pour l'entreprise qui les emploie) et demandeurs de stage, les demandeurs d'emploi, les collectivités locales, la presse, ou encore des particuliers (à la recherche d'une marchandise spécifique ; dans le cadre d'un litige avec une entreprise...).

2.4 Les services de la CCIR concernés par la base SVP :

Les principaux services concernés au SVP sont bien entendu ceux qui assurent une mission d'accueil et d'information du public :

- Le pôle Accueil général, par qui le public reçoit le premier niveau d'information (mise en relation avec un interlocuteur interne, réorientation vers un organisme externe...)
- Le SIE
- L'Espace Entreprendre, qui assure l'accompagnement et le conseil aux créateurs d'entreprise, depuis l'idée du projet jusqu'à la création de l'entreprise
- Le Centre des Formalités (CFE), qui joue un rôle d'interface entre les administrations et les entreprises (aide à la constitution de dossiers, vérification des dossiers...)
- La mission Insertion (conseils et aide aux entreprises en matière de ressources humaines, de recrutement, d'emploi...)
- La délégation de Redon et les Antennes de Vitré et de Montfort : relais du siège de la CCI dans les Pays de la circonscription de Rennes, elles veillent au développement des entreprises de leurs Pays, sont présentes auprès des commerçants, accompagnent et informent créateurs, entreprises et demandeurs d'emploi...

D'autres services sont également en contact avec les entreprises mais sont moins sollicités par des questions de type SVP. Ils interviennent davantage sur des questions nécessitant approfondissement, accompagnement et personnalisation :

- Le Service Industrie, dont les clients sont exclusivement des entreprises industrielles et auxquels il apporte conseils et proposition de solutions à des problèmes, accompagnement à leur développement...
- Le Service Commerce, qui informe et conseille les commerçants dans tous les aspects de leur activité : les aides au commerce, l'animation du point de vente, la réglementation, le passage à l'Euro ou aux 35 heures...
- Le Service d'Assistance aux entreprises de services qui assure auprès des prestataires de service des missions de conseil, de mise en relation et d'actions collectives (par exemple, ce Service met au point actuellement un annuaire des prestataires de service sur le site Internet de la CCIR).

Pour parvenir à mettre en place la base SVP, les actions à entreprendre ont été les suivantes :

- Élaborer le cahier des charges (analyse des besoins, de l'existant, du contexte d'utilisation ; établir une définition du SVP ; identifier les questions récurrentes et l'origines des informations apportant les réponses)
- Élaborer l'arborescence des informations (organisation et hiérarchie)
- Rédiger les questions et les réponses, faire de la recherche d'informations pour trouver les réponses manquantes
- Développer la base SVP sous l'Intranet (définition de la structure, des interfaces, du mode d'interrogation et d'alimentation...)

3. La démarche

La première étape de la mission du stage à laquelle je me suis attachée a été l'élaboration du cahier des charges, devant permettre de définir les informations de la future base, ainsi que ses fonctionnalités suivant les attentes des utilisateurs. Le travail sur le cahier des charges s'est divisé en plusieurs étapes qui ont fait cheminer ma réflexion sur l'élaboration de la base.

3.1 L'analyse de l'existant :

L'*existant* désigne toutes les ressources dont dispose le SIE pour répondre aux demandes des clients, qu'il s'agisse de questions SVP ou de demandes nécessitant un travail de recherche, d'analyse et de synthèse.

L'analyse de l'existant a porté uniquement sur les ressources du SIE : tout d'abord parce qu'il s'agit du service centralisant le plus de documents et de sources d'informations ; par ailleurs, ces ressources couvrent tous les métiers de la CCIR ; enfin, elles ne servent pas qu'à l'usage du SIE, mais sont aussi consultées par les autres services.

Dans un premier temps, l'analyse de l'existant a consisté en une phase d'observation du fonctionnement du SIE : son organisation, ses prestations, ses clients, ses relations avec les autres services de la CCIR ; ses ressources documentaires (revues, quotidiens, dossiers de presse, annuaires, guides...).

En outre, je me suis penchée sur les informations disponibles sur le site Internet de la CCIR, et sur l'Intranet puisque la base devait être conçue comme un complément de ce qui existait déjà. Tout au long de ma mission, je me suis d'ailleurs souvent reportée à ces deux sites, particulièrement le site Internet, afin de m'assurer que les informations que je traitais en vue de la base SVP n'étaient pas déjà disponibles sur le site, ou bien pour apporter dans la base, des informations de type SVP, complémentaires des informations déjà existantes sur le site Internet.

Puis mon analyse s'est portée sur les pratiques de la CCI en général, et du SIE en particulier, afin de savoir quelles personnes assuraient quelles fonctions, de quelle façon, pour quels publics, et avec quels outils. J'ai ainsi eu 5 entretiens avec des personnes du SIE (chargées de PROMIS, RESIS, ainsi que de la gestion des fichiers d'entreprises, et les recherches d'informations à l'international). J'ai passé plusieurs heures au poste d'accueil et d'information au public du SIE pour observer quels étaient les publics du SIE, leurs demandes, et comment procédait le personnel du SIE pour trouver et fournir la bonne information, au bon moment, au bon interlocuteur.

Par la suite, il m'a fallu évaluer les besoins et les attentes des futurs utilisateurs internes de la base. Plusieurs réunions et entretiens ont donc été prévus à cet effet.

3.2 La réunion participative :

A la fin du mois de mai s'est tenue une réunion à laquelle ont participé plusieurs personnes du SIE, ainsi que la webmaster de la CCIR, la responsable du système d'information et le responsable du service informatique. Il s'agissait d'une réunion participative ayant pour objectif d'identifier les attentes des uns et des autres par rapport à la base de connaissances SVP, de définir le type de questions auxquelles la base devait répondre et selon quelles fonctionnalités.

Cette réunion a donc permis d'élaborer un premier aperçu de ce qu'allait être la base SVP, tant du point de vue de son contenu que de celui de son fonctionnement.

Tout d'abord, les participants, mon tuteur Gilles KERMOMNÈS et moi-même nous sommes accordés sur la définition d'une question – réponse SVP, à savoir :

- Une question au traitement rapide
- Une réponse facilement accessible et non facturée

- Une réponse qui ne nécessite pas un contact avec un interlocuteur
- Une réponse pouvant inclure la prescription d'une prestation de la CCIR

Mon tuteur et moi-même avons interrogé les participants sur ce qu'ils attendaient de la future base, en fonction de leur expérience du traitement des questions SVP. En concertation les uns avec les autres, nous avons alors convenu de plusieurs points qui semblaient essentiels à un bon fonctionnement de la base, parmi lesquels :

- La simplicité et la rapidité de l'accès à la réponse
- La nécessité d'indiquer sur la base le contact de la CCIR à qui s'adresser pour plus d'informations
- Le caractère fermé des questions afin d'avoir des réponses aussi claires et synthétiques que possible
- Une organisation des informations selon une hiérarchie logique
- Le futur mode d'alimentation de la base (effectué par les personnes de la CCIR traitant de questions SVP) et le contrôle de la cohérence des informations et de leur organisation (assuré par un administrateur à désigner)

(NB : suite aux attentes exprimées par le personnel, il a été prévu qu'une rubrique de la base sera consacrée aux compétences du personnel de la CCIR. En effet, des lacunes existent puisqu'il n'existe pas actuellement d'outils permettant de savoir dans le détail "qui fait quoi" à la Chambre. La bonne orientation des clients en interne vers le personnel de la CCIR perd en efficacité. Il a par la suite été décidé que cette identification des compétences ferait l'objet d'une base à part, à laquelle renverrait la base SVP par le moyen d'un lien. Ce souci de l'identification des compétences correspond d'ailleurs à un projet national, CCIInet, qui permettra de connaître les compétences de tous les personnels des CCI de France ainsi que les actions ou projets sur lesquels chacun travaille, via un Intranet consulaire.)

Puis nous avons procédé à un premier recensement des questions SVP en invitant chacun à signaler les demandes qui lui étaient le plus souvent soumises. Il ne s'agissait nullement d'un recensement exhaustif, puisque les participants signalaient de mémoire les questions SVP. Une soixantaine de questions (et leurs réponses associées) ont donc été regroupées et classées par type de clients dont elles émanaient : entreprises, créateurs et repreneurs d'entreprises, stagiaires en entreprise, demandeurs d'emploi ou de stage, particuliers, presse, collectivités locales, personnel de la CCIR.

Avant cette réunion, j'avais pu consulter et exploiter un cahier présent à l'accueil du SIE, et où le personnel tenant des permanences était invité à noter les questions SVP qui lui parvenaient, ainsi que la réponse, et la catégorie à laquelle appartenait le client qui avait demandé l'information. Par ailleurs, je m'étais intéressée à plusieurs tableaux de bord de l'année 2001 dans lesquels avaient été recensées des questions récurrentes parvenues au SIE.

Associé au cahier SVP et aux tableaux de bord, le récapitulatif des questions SVP effectué lors de la réunion a été une première étape de ma réflexion sur la base : une première identification des publics et des questions a ainsi été établie.

L'identification des publics s'est révélée être définitive, c'est à dire qu'elle a valu pour tous les autres services, aucun autre type de public n'étant client de la CCIR.

Suite à cette réunion, et pour continuer à recueillir un maximum d'informations possibles, j'ai donc rencontré individuellement des personnes d'autres services de la CCIR.

3.3 Les entretiens individuels :

Je n'ai pas sollicité l'intégralité des services, mais uniquement ceux qui étaient concernés par la base dans sa première version prévue pour septembre : j'ai donc rencontré 16 personnes de 8 services. Le choix des services s'est fait en fonction de leur rapport à la future base SVP. J'ai bien sûr commencé par rencontrer les services dits de "front office" qui répondent à de nombreuses demandes SVP :

- L'accueil général
- L'Espace Entreprendre
- Le Centre des Formalités
- La mission Insertion
- La Délégation de Redon et l'Antenne de Vitré (par contact téléphonique)

Puis je me suis intéressée aux services de "back office". Bien qu'ils traitent moins de SVP et davantage de questions nécessitant un approfondissement, ils possédaient des informations entrant dans le cadre du SVP. De plus,

beaucoup d'informations étaient détenues par quelques personnes, informations liées à des connaissances ou documents propres à chacun, et n'étant donc pas à disposition de tout le monde. Solliciter ces services m'a permis de favoriser un partage des connaissances SVP au sein de la CCIR. J'ai donc rencontré les services suivants :

- Le service Industrie
- Le service Commerce
- Le service d'Assistance aux entreprises de services

(J'ai eu aussi des contacts avec le service International, mais celui-ci ne m'a transmis que très peu d'informations pour la base SVP : les personnes de ce service considèrent en effet que toute question posée par un interlocuteur doit donner lieu à un contact pour approfondir la demande et sa réponse. Ce qui, dans la pratique, n'est pas toujours nécessaire. Le travail de sensibilisation à l'usage de la base SVP a donc été plus long avec ce Service).

Après avoir déterminé les services à interroger, il a fallu définir quels seraient mes interlocuteurs. J'ai été guidée en cela par mon tuteur, car ce choix s'est opéré en fonction de la personnalité des gens et de l'accueil qu'ils étaient susceptibles de réserver au projet. Par ailleurs, j'ai parfois rencontré plusieurs personnes d'un même service, comme ça a été le cas pour le service Industrie. Cela tenait d'une part à la variété des missions du personnel au sein de ce service (certains sont spécialisés dans les déchets, d'autres en environnement, le BTP, la qualité...) et à la définition des fonctions dans les différents postes. Par exemple, les questions des clients passent souvent dans un premier temps par les secrétaires avant d'arriver aux Assistants Techniques Industrie (ATI). Nombre de questions SVP sont donc traitées directement par les secrétaires, sans que les ATI soient sollicités.

Les entretiens ne se sont pas déroulés avec un questionnaire pré-établi, car la démarche ne s'y prêtait pas. Ils se faisaient plutôt sur un mode ouvert (semi-directif). Cependant, à chaque rencontre, je procédais de la même manière :

- Présentation, du projet à l'interlocuteur, et intérêts de la future base SVP pour son service et les clients
- Interrogation de l'interlocuteur sur ses domaines de compétences, ses missions, ses interlocuteurs, les prestations du service
- Recensement des questions SVP reçues et des informations de type SVP détenues par le service
- Rédaction d'un compte-rendu d'entretien pour validation par la personne rencontrée.

Il me fallait aussi savoir si mes interlocuteurs réorientaient souvent les clients vers d'autres organismes, et si oui, lesquels. La notion de "réorientation" des clients a d'ailleurs acquis une dimension importante dans ma réflexion sur la base, car beaucoup de clients s'adressent à tort à la CCIR pour une question qui n'est pas de son ressort. Il faut alors savoir vers qui les orienter. Mes interlocuteurs m'ont aussi signalé des adresses de sites Internet pertinents dans le cadre de réponses à fournir dans la base (comme le site du gouvernement sur la réduction du temps de travail, le site du Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement pour les questions sur les déchets industriels...)

Au cours des entretiens, je me suis heurtée à plusieurs obstacles :

Des personnes ont eu une réaction "protectionniste" vis à vis des informations qu'elles possédaient. Elles semblaient inquiètes du fait de devoir mettre à disposition sur une base, les informations qu'elles seules détenaient.

D'autres ont été quelque peu sceptiques quant au projet lui-même, ne voyant pas en quoi la base SVP allait permettre de gagner du temps et d'optimiser les réponses au public. Cela s'est traduit par un manque de collaboration de leur part. En effet, deux services (L'Espace Entreprendre et l'accueil général) ont été sollicités plus particulièrement pour effectuer, sur une semaine, un recensement des questions SVP leur parvenant. Si l'Espace Entreprendre, après cette opération, m'a remis une liste de questions sur laquelle je me suis appuyée pour traiter l'une des rubriques de la base, l'accueil général n'a en revanche pas participé à cette opération (il faut tout de même préciser que les hôtesse étant très souvent sollicitées, ce recensement représentait une tâche supplémentaire).

Enfin, échanger sur la base SVP a révélé que des personnes exprimaient au départ des attentes en partie contraires à propos de la base. C'est ainsi que le responsable du SIE avait le désir que la base SVP propose uniquement des informations basiques, tandis que la responsable du service Création / Transmission d'entreprise et de l'Accueil Général considérait que des informations élémentaires, déjà connues de ce fait par le personnel, alourdiraient inutilement à la base. Il m'a donc fallu composer en fonction de ces différences de point de vue. La solution adoptée a été de privilégier des informations que l'ensemble du personnel ne détenait pas forcément, afin que la base soit réellement utile.

Pour chaque entretien, il m'a été possible de dégager les points essentiels à la réflexion sur la création de la base SVP :

3.3.1 La définition du SVP :

Les services de "front office" avaient du SVP la même conception que celle présentée ci-dessus dans le point 2.2. Il est cependant apparu dans la suite de mon travail que cerner précisément la notion de SVP était à la fois nécessaire pour construire la base, et en même temps relativement complexe, donnant lieu à des interprétations diverses.

Par exemple, un responsable de service interroge le SIE au mois d'août 2001 pour connaître les prévisions de taux d'inflation en France en 2002, afin de préparer un budget annuel. La question ne pose pas de problème de compréhension. En revanche, il est clair qu'elle n'aurait pas pu être traitée par le service en charge de l'Accueil Général à la CCI, et que la réponse n'aurait pas pu être délivrée dans la minute.

Il faudra environ une heure au SIE pour trouver une publication du Secrétariat d'État au Budget émettant, fin 2000, un hypothèse de croissance et d'inflation à 2004, ce qui constitue un élément de réponse. On considèrera qu'il s'agit d'une question SVP, mais il sera pourtant difficile d'inclure dans la base SVP une réponse claire et précise, définitive à la question. Il est vrai aussi que dans la relation avec le client, par téléphone ou en face à face, la personne qui est interrogée posera elle-même à son interlocuteur une série de questions qui lui permettront de bien saisir la demande et de mieux y répondre. C'est la personne interrogée qui estimera selon les cas si la question relève ou non du SVP ou d'une prestation plus élaborée.

Pour ce qui est des services de "back office", leur notion du SVP était plus complexe encore que pour les services de "front office". D'ailleurs, lorsque je sollicitais ces derniers, leur première réaction était de déclarer qu'ils ne traitaient pas de questions SVP, ou du moins pas au sens convenu jusqu'ici. Il n'existe pas forcément pour eux de réponse type à une question type. La réponse qu'ils donnent dépend du contexte, de l'entreprise qui pose la question, du but dans lequel est posée la question. En fonction de ces éléments, une réponse à une même question peut différer. Ou bien les services ne se contentent pas de donner une réponse type, mais tâchent de s'assurer que la réponse donnée correspond vraiment au besoin du client (par exemple, si la demande porte sur les adresses des Postes d'Expansion Économique, le service International ne donne pas seulement la liste de PEE. Il vérifie que ce sont bien les PEE qui correspondent au besoin du client et prend éventuellement le contact pour l'entreprise avec l'un ou l'autre des PEE).

Dans tous les cas, pour les services de "back office", un contact de type SVP est l'occasion d'établir une relation avec une entreprise. Or, la mission de ces services valorise fortement le contact entreprise. Des programmes de visites en entreprises sont établis et occupent une part non négligeable du temps de travail des Assistants Techniques Industrie et des Assistants Techniques Commerce (environ la moitié de leur temps).

(N.B : il a été convenu que la base SVP ne devait nullement nuire aux contacts entre la CCIR et ses clients. Par conséquent, j'ai pris soin de mentionner, dès que nécessaire, quelles étaient les personnes de la CCIR à contacter pour obtenir un complément d'informations)

3.3.2. Les informations retenues pour la base :

Les informations que j'ai identifiées en concertation avec les services de la CCIR peuvent être classées en plusieurs catégories :

- Des réponses standardisées à des questions "simples" (qu'est-ce qu'un bordereau de détaxe ? Quel est l'indice de richesse vive en Ile-et-Vilaine ?)
- Des adresses et coordonnées d'organismes, d'administrations
- Des adresses de sites Internet utiles où les clients de la CCIR peuvent trouver des informations plus poussées, et relevant ou non de la compétence de la CCIR
- Des références bibliographiques (par exemple, une partie de la réponse à la question "Comment établir ses comptes prévisionnels" est un ouvrage)
- Des accès à des textes de loi, des réglementations

Après les entretiens, il m'a fallu déterminer quelles allaient être les informations disponibles sur la base SVP. Même si les informations transmises par mes interlocuteurs correspondaient à ce que je recherchais, une question s'est posée quant à savoir jusqu'où une réponse était de type SVP. En effet, une question aussi simple que "Quelle est la nomenclature concernant les déchets industriels", engendre une réponse complexe et très technique.

Or, des services souhaitaient que soient mises en ligne des informations de ce type. Nous avons donc décidé que pour faire une base aussi complète que possible (bien qu'en aucun cas exhaustive), il ne fallait pas laisser de telles informations de côté. De fait, j'ai procédé à la formulation des questions de manière à concilier la mission première de la base (fournir des réponses courtes) et la complexité de certaines informations. Par exemple, pour connaître la loi de finances, j'ai entré comme formulation de question dans la base : "Où trouver le texte de la loi de finances ?", la réponse étant l'adresse du site Légifrance (www.legifrance.gouv.fr) ainsi que celle du site du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (www.minefi.gouv.fr) et le nom de la rubrique adéquate.

Deux autres questions se sont posées à moi :

Lors d'entretiens, on m'a signalé qu'il pouvait être intéressant de mettre en ligne des listes de prestataires ou de consultants (prestataires dans le secteur des déchets, consultants en veille, etc). Or, tous mes interlocuteurs n'ont pas été de cet avis. Tout d'abord, eux-mêmes, lorsqu'ils sont interrogés par des clients, n'orientent pas toutes les entreprises vers les mêmes prestataires (tout dépend de l'entreprise cliente, de son importance, de ses attentes, mais aussi des spécialisations et compétences des prestataires). Il n'était donc pas envisageable, sur une base SVP, de donner une liste d'une vingtaine de prestataires ou consultants, car cela doit s'accompagner de conseils d'Assistants Techniques de la CCIR. Par ailleurs, une liste de consultants ou de prestataires ne peut en aucun cas être exhaustive. Dans ce cas, il était difficile de privilégier tels prestataires plutôt que tels autres. J'ai donc abandonné le projet d'inclure de telles données dans la base SVP.

La deuxième interrogation a porté sur la question des tarifs des prestations de la CCIR : fallait-il ou non les faire figurer sur la base lorsque celle-ci informait, par exemple, sur les formations pour les créateurs d'entreprises et proposées par le service Création / Transmission. Comme je l'ai expliqué précédemment, la base ne devait pas nuire à des contacts avec le public. Par conséquent, donner, en réponse, des prestations de la CCIR permettait d'informer les clients qui pouvaient contacter la CCIR pour des informations complémentaires.

3.3.3. Les outils de réponse du personnel de la CCIR

Les services rencontrés ne font pas appel aux mêmes outils pour répondre aux questions SVP. Le SIE a à sa disposition les outils du fonds documentaire présentés dans le point 1.5 de ce rapport. La Délégation de Redon et l'Antenne de Vitré disposent également d'annuaires, des bases de données internes à la CCIR, des listes d'entreprises...

Pour les autres services que j'ai rencontrés, beaucoup informent le public grâce à leurs propres connaissances, aux informations qu'ils obtiennent lors de réunions, d'entretiens, de contacts avec des collaborateurs de la CCI. Ils se réfèrent aussi aux textes de lois, réglementations, statuts, et documents juridiques à leur disposition (classement propre à chaque service ou personne).

Sont également utilisés par tous l'Intranet et le site Internet de la Chambre, ainsi que la "base entreprises" ou encore l'accès à Internet. À noter aussi la base de données "Pixi" (entreprises enregistrées au Registre du Commerce et des Sociétés), Mediadocs, Mediasources, le CD-Rom Delphes, et tous les dossiers et fichiers enregistrés sous le lecteur G:\ dans les différents services de la CCI (il s'agit là d'un partage des ressources).

3.3.4. Intérêts de la base pour le personnel de la CCIR :

Les services de la CCIR, autres que ceux qui ont pu accueillir la base avec une certaine réserve, l'ont généralement perçue comme un appui : c'est ainsi que l'Espace Entreprendre par exemple, a estimé qu'une fois la base disponible sur le site Internet de la CCIR, les futurs créateurs et repreneurs l'ayant consultée contacteront l'Espace Entreprendre ayant déjà acquis des connaissances de départ. Ce sera donc un gain de temps pour les chargées d'informations du Service Création.

Cette base sera également une aide à l'Accueil général où les hôtes en CDD se succèdent et doivent acquérir de nombreuses connaissances en peu de temps sur des domaines qui ne sont pas toujours de leurs compétences initiales (ou du moins elles doivent savoir vers quelle personne de la CCIR orienter un client qui pose telle question précise).

Quant aux antennes et délégation, les assistantes sont beaucoup interrogées par les clients. Elles sont en quelque sorte des généralistes. Lorsqu'elles n'ont pas la réponse à une question, elles sollicitent le directeur / la directrice de l'antenne ou de la délégation, puis ont recours en dernier lieu au siège de la CCIR. La base sera donc un outil pour leur permettre d'avoir plus d'autonomie.

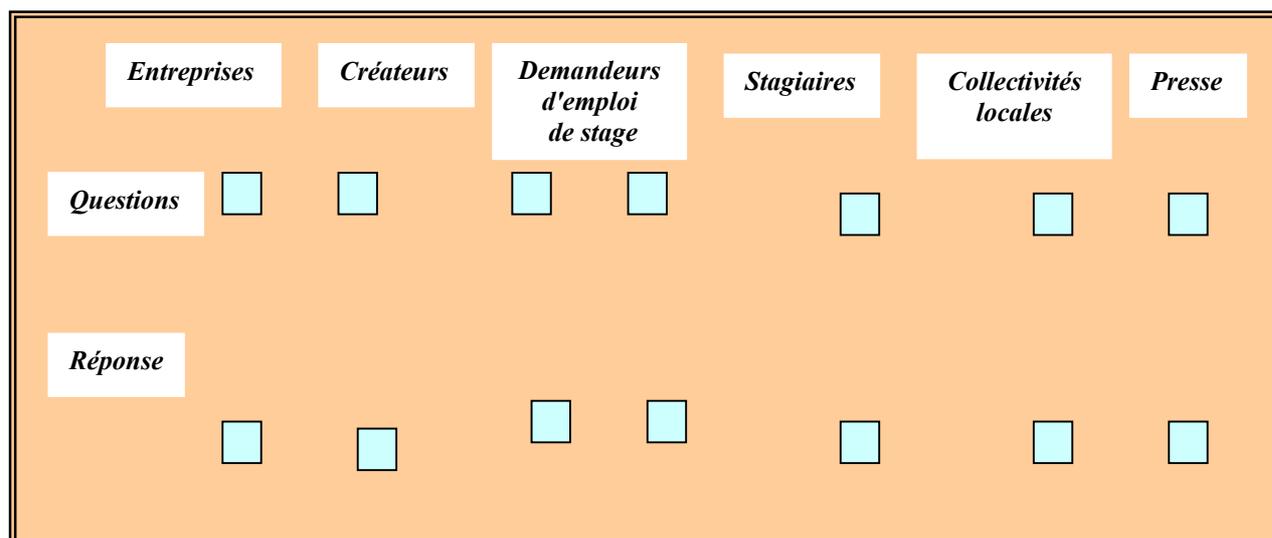
Enfin, la base, envisagée dans son usage interne, peut servir à réactualiser des connaissances anciennes sur un sujet qui a pu évoluer.

3.4. Les outils utilisés dans le cadre de ma mission :

3.4.1. La méthode du "Brown Paper"

Lors de la réunion participative du 29 mai, organisée avec une partie du personnel du SIE, nous avons utilisé une méthode dite du "Brown Paper". Il s'agit de coller au mur un large panneau de papier de plusieurs mètres, sur lequel les participants à la réunion sont invités à venir y coller des papiers adhésifs. Auparavant, ils auront noté leurs idées sur ces papiers.

Pour notre part, nous avons organisé le panneau de la façon suivante :



Pendant environ trois quarts d'heure, les participants ont écrit sur des papiers adhésifs (représentés par les carrés bleus sur le schéma) les questions SVP les plus fréquentes qui leur sont posées, et leurs réponses associées. Comme je l'ai expliqué précédemment, c'est avec ce tableau que j'ai commencé mon travail de recensement des questions SVP.

Le "Brown Paper", méthode interactive de communication et d'animation, crée une dynamique entre les animateurs de la réunion, et les participants. Chacun, étant sollicité, devient acteur de la réunion. Par ailleurs, les idées émises par les uns et par les autres prennent forme de façon concrète aux yeux de chacun. Enfin, le "Brown Paper" est comme un tableau que l'animateur de la réunion peut remporter avec lui, cela limitant la prise de notes pendant la réunion, puisque à l'issue de celle-ci, il lui est possible de reprendre toutes les idées émises grâce au "Brown Paper".

3.4.2. La messagerie électronique

J'ai également beaucoup utilisé la messagerie électronique que la CCIR mettait à ma disposition. Ne disposant pas de téléphone pour mon propre usage, je n'ai pas manqué d'utiliser cette messagerie pour communiquer avec mes interlocuteurs internes à la CCIR ou externes. Si j'en ai fait grand usage pour solliciter des rendez-vous, je m'en suis également servie pour transmettre le compte-rendu de la réunion du 29 mai, les comptes-rendus des entretiens individuels, pour informer les personnels rencontrés de l'état d'avancement de la base et du calendrier des étapes suivantes.

C'est aussi le moyen auquel j'ai recouru pour obtenir des informations hors de la CCIR, en contactant des organismes ou administrations tels que:

- la Préfecture d'Ille-et-Vilaine
- l'organisme I.D. 35 (cet organisme rattaché au Conseil Général d'Ille-et-Vilaine accompagne les entreprises dans leur implantation dans le département)
- Euro Info Centre Bretagne (les 275 Euro Info Centres répartis dans les 15 pays de l'Union Européenne informent les PME en mettant à disposition des expertises en matière communautaire, les conseillent sur de nombreux secteurs tels que les marchés publics, la société de l'information, l'environnement, la fiscalité, et enfin assistent les PME pour monter des projets communautaires. L'EIC Bretagne est basé à la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Bretagne)
- Plusieurs CCI françaises
- etc

3.4.3. Les F.A.Q

La base SVP ayant comme mission de répondre aux questions les plus fréquentes, elle s'apparentait de ce fait aux FAQ que l'on trouve sur de nombreux sites Internet. Ces Foires Aux Questions (adaptation de l'expression anglaise originale Frequently Asked Questions) sont des rubriques présentes sur de nombreux sites, quels que soit leur sujet. Cependant, la base SVP n'était pas une succession de questions comme le sont beaucoup de FAQ, mais une organisation hiérarchisée et logique d'une masse d'informations.

Au tout début de ma mission, j'ai consulté plusieurs de ces FAQ, pour observer les informations dont ils traitaient, et leur éventuelle hiérarchisation pour quelques rares d'entre eux. J'ai donc recherché des FAQ sur des sites traitant de certains sujets communs aux métiers et compétences de la Chambre de Commerce et d'Industrie.

Le premier site qu'il s'imposait de visiter était celui de la société SVP (www.svp.fr). En effet, ce service est destiné à "*tous les acteurs opérationnels des entreprises et des collectivités locales*". La société SVP a comme vocation d'effectuer des recherches d'informations pour ses clients, afin de leur faire gagner du temps. Il s'agit d'un service payant, accessible par Internet ou par téléphone. S'il n'offre pas de FAQ à ses clients sur son site Internet (il ne met pas en ligne les informations qu'il diffuse à ses clients moyennant paiement), j'ai quand même pu me pencher sur les catégories d'informations sur lesquelles la société SVP est compétente. Bien qu'une partie du public visé par cette société soit aussi celui de la CCIR, la consultation du site SVP ne m'a pas aiguillée sur quelques pistes pour la future base SVP. Les seules classes d'informations présentant un intérêt étaient la recherche de fabricants et de fournisseurs, les normes et la réglementation. Mais le site ne permettait pas d'en savoir plus sur la nature et l'organisation des informations à l'intérieur même de ces rubriques.

Le site de l'Agence Pour la Création d'Entreprise (www.apce.com) propose quant à lui une FAQ riche de 11 rubriques, elles-mêmes très détaillées. Ce site a été une source d'informations pour les recherches que j'ai faites durant le stage. J'ai d'ailleurs inclus dans la base SVP des thèmes traités dans la FAQ du site de l' APCE tels que la micro-entreprise, les impôts et taxes, le portage salarial, les journaux d'annonces légales...

En consultant différents sites Internet pour mes recherches d'information, j'ai pu consulter d'autres FAQ, comme celle du Centre Interministériel des Renseignements Administratifs (www.service-public.fr) dans des rubriques intitulées Questions – Réponses. L'organisation des informations se rapproche de celle de la base SVP,

puisque'il y a cette répartition en rubriques, sous-rubriques et questions. Certaines d'entre elles traitaient de thèmes communs à la base SVP, et m'ont donc permis d'y trouver d'intéressantes informations.

3.4.4. Les moteurs de recherche et les sites Internet

Enfin, Internet a été un important outil durant mon stage, car j'ai fait beaucoup de recherches d'informations. Lorsque les différents services de la CCIR m'ont signalé les questions SVP qu'elles recevaient, elles ne fournissaient pas systématiquement leurs réponses associées. En effet, mes interlocuteurs ne connaissaient pas toujours les réponses à des questions lorsqu'elles ne relevaient pas de leur compétences (d'où l'intérêt de la base pour pallier ce manque). Par ailleurs, cela était aussi une question de temps et de disponibilité. Par exemple, l'Espace Entreprendre a listé pendant une semaine les questions SVP leur parvenant. Compte tenu de la masse de travail des chargées d'information, il était difficilement envisageable qu'elles notent aussi les réponses. Puis les congés d'été venus, des collègues n'étaient plus non plus présents à la CCIR pour répondre à mes éventuelles questions.

Pour une partie des réponses aux questions, j'ai donc effectué des recherches moi-même, essentiellement sur Internet. Les moteurs de recherche que j'ai utilisés le plus fréquemment étaient Yahoo et Lycos, et de façon moins régulière Nomade ou Altavista. Ces moteurs de recherche figurant parmi les plus connus et les plus utilisés, leur utilisation me permettait d'avoir un aperçu des informations que pouvait trouver le grand public s'il faisait une recherche sur les thèmes traités dans la base SVP. Ainsi, le public trouve peu d'informations complètes et pertinentes sur la taxe d'apprentissage, ou encore sur l'implantation en Ille-et-Vilaine. En revanche, pour trouver le statut juridique de l'Agent Commercial, le moteur de recherche Lycos permet de trouver immédiatement des sites tout à fait pertinents, comme le portail de l'agent commercial (www.acojur.com).

Pour ma recherche d'informations, je me suis appuyée sur des sites connus émanant d'associations reconnues, ou d'institutions, comme les sites de la Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement, ou encore l'URSSAF, etc...

3.5. Les échanges dans le cadre d'une liste de diffusion : "Intelligence Économique"

Le 25 juillet, j'ai envoyé un courrier électronique sur une liste de diffusion de l'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie), liste réservée aux membres du réseau consulaire. Cette liste permet aux personnels CCI abonnés, d'approfondir leurs connaissances, de rechercher des aides, des conseils, des solutions, et d'échanger sur les pratiques, les méthodes, les outils...

Au sein du SIE, il nous a semblé intéressant de faire connaître notre projet aux autres CCI, et d'échanger avec celles ayant expérimenté une démarche similaire.

Suite à ce courrier électronique, j'ai reçu en retour plusieurs réponses ou contacts téléphoniques.

Tout d'abord, la CCI de Montluçon m'a signalé ce qu'elle avait mis en œuvre sur son site Internet (www.cci-montlucon.com). Celle-ci a élaboré un système de recherche personnalisé, puisque avant de procéder à une requête, le site propose au visiteur de sélectionner son profil : responsable de PME – PMI, hôtelier – restaurateur, créateur – repreneur d'entreprise, collectivité locale ou service – public, journaliste, scolaire ou étudiant, demandeur d'emploi, autre.

Les CCI qui se sont manifestées nous rejoignaient dans notre recherche d'une optimisation de la circulation de l'information, notamment dans ce qu'on appelle la "première information".

Ce souci est par exemple très présent à la CCI de Lyon, où une réflexion sur l'information SVP est menée depuis une dizaine d'années maintenant. Aujourd'hui, la CCIL utilise essentiellement 3 outils pour le traitement des questions :

- Une première base de données développée sous File Maker. Celle-ci sert à gérer les fiches (plusieurs centaines) dont les informations essentielles sont des réponses aux questions SVP les plus fréquentes et des réponses plus élaborées aux questions plus complexes. Ces fiches font aussi mention des coordonnées et des missions d'organismes compétents et extérieurs à la CCIL ; des contacts internes adéquats à la CCI ; des indications de BDD utiles et des mots clés relatifs au sujet dont traite la fiche.

- Une deuxième BDD (développée également sous File Maker), dédiée exclusivement aux sites Internet utiles aux entreprises, avec leurs mots clés associés.
- Des notes d'informations, sur support papier, utilisées par le personnel de la CCIL, et diffusées aux clients.

Une telle expérience ne peut qu'encourager la CCIR à développer la base SVP pour qu'elle devienne aussi riche que possible. L'expérience de la CCIR n'est pour l'instant en rien comparable à celle de la Chambre de Lyon. Les outils actuels de la CCIL sont le résultat de 10 ans de travail. En revanche, mon entretien téléphonique avec la responsable du département Accueil – Information m'a confortée dans la façon de concevoir une réponse SVP (choix des informations à transmettre, outre la réponse SVP, et qui peuvent être le nom d'un contact interne ou externe, mention d'un site Internet, etc).

D'une façon générale ; les CCI qui se sont manifestées à moi ont effectué des choix similaires aux nôtres quant aux informations à diffuser dans le cadre d'un système SVP, du moins dans leurs grands thèmes génériques : création, aides et financements, NTIC, salons, informations juridiques...

Si les CCI dont j'ai pu observer les démarches, traitent les informations en tant que généralistes, il est à noter toutefois l'exception de la CCI de Saint Etienne-Monbrison qui a orienté son SVP vers une compétence essentiellement juridique, compte tenu de la formation initiale de la personne occupant ce poste (le département Accueil – Information ne se réduit pas à cette seule cellule SVP, mais englobe 4 autres services).

La CCI des Deux-Sèvres, à Niort, a créé pour sa part une plate-forme téléphonique qui a pour vocation de répondre uniquement aux questions des professionnels, et de leur fournir des réponses dites "qualifiées". Il s'agit donc d'un niveau de réponse plus élaboré que celui adopté par la CCI de Rennes, mais le service Accueil – Information de Niort envisage de créer une base de connaissances comme celle sur laquelle j'ai travaillé.

Par ailleurs, j'ai été contactée par téléphone par la CCI de Tours, et la CCI de Rouen.

À Tours, la responsable du Service Information Économique a souhaité connaître plus en profondeur l'objectif du projet de la base SVP, ma démarche, et l'outil de développement de la base. Dans le cadre de la restructuration du système d'information de la CCI de Tours, une démarche de SVP commence à être initiée.

Quant à la CCI de Rouen, elle a pris contact avec moi car elle a commencé elle-même à repérer les questions récurrentes des clients, et de les catégoriser, afin d'en modéliser les réponses. Elle souhaitait donc m'interroger sur ma démarche, sur l'arborescence des informations que j'avais mises en place, ainsi que la façon dont je développais les réponses.

De nombreuses CCI partageant le même souci, il serait intéressant que soit organisée une réunion dans l'une des CCI concernées, afin de favoriser des échanges plus en profondeur entre les CCI. Partager leurs expériences et confronter leurs diverses façons d'aborder une telle démarche ne pourra que permettre aux unes et aux autres de mieux concevoir des outils de réponse et de diffusion de l'information.

4. Organiser et mettre en forme les informations

La démarche que j'ai adoptée pour créer la base SVP, m'a donc permis de déterminer les informations à mettre dans la base, et selon quelle hiérarchie. A cela s'est ajoutée la réflexion sur la formulation des questions, et la rédaction des réponses.

Mais à cette étape de mon stage, une nouvelle question s'est posée. Le projet de la base SVP fait partie de la réflexion que mène la CCIR sur le passage à la réduction du temps de travail. Il a été également intégré à une autre réflexion qu'a en charge le Pôle Prospective et Développement Local. En effet, un projet de réforme de l'accueil et de l'information au public est en cours de réflexion.

À l'heure actuelle, trois hôtesses ont en charge l'accueil physique et téléphonique des clients. Elles les orientent vers les services CCIR compétents, et éventuellement vers d'autres organismes pour ce qui n'est pas du ressort de la CCIR.

Le projet de réorganisation est en cours de réflexion. Les personnes qui y travaillent n'ont pas encore déterminé s'il va s'agir d'un accueil où les hôtesses seraient des informatrices qui donneraient un maximum d'informations avant de réorienter vers les services CCI, ou bien si l'accueil – information aura un autre fonctionnement.

De ce fait, s'est posée à nouveau la question de savoir à qui allait être destinée la base, pour ce qui est de sa version Intranet. Jusqu'ici, il était convenu qu'elle servirait à tous les services de la CCIR, y compris l'accueil général. Or, l'accueil général ne peut pas diffuser sur chaque sujet les mêmes informations que les autres services. Les hôtesses sont en effet beaucoup sollicitées, et ne peuvent pas répondre de façon longue et complète à un client leur demandant une information. Il était donc suggéré que tant que le projet était dans sa phase initiale, il fallait concevoir la base en fonction du profil et des tâches actuels des hôtesses.

La difficulté consiste donc à concevoir une base utile à la fois aux personnes assurant une mission d'accueil de premier niveau à la Chambre, et aux personnes intéressées par une information plus détaillée (SIE, Commerce, Industrie, Création-Transmission...)

La réflexion était en cours fin août, mais à ce moment-là, je poursuivais mon travail sur la base de façon à ce qu'elle soit un véritable outil d'aide pour la plus grande partie des services. Le choix et la rédaction des informations ont donc été faits dans cette optique.

4.1. Le choix des informations :

Mes entretiens, le cahier SVP tenu par le personnel du SIE lors de ses permanences à l'accueil, et les recensements des questions lors de la réunion participative ou par le service Entreprendre, tout cela m'a permis d'avoir une certaine masse d'informations à intégrer dans la base SVP. Cependant, il ne m'était pas possible de garder la totalité de ces informations pour la base.

Tout d'abord, ce fut à cause d'une question de temps. Bien que d'une durée de 4 mois et demi, le stage n'était pas assez long pour aboutir à une base exhaustive (par ailleurs, comme je l'ai expliqué précédemment, il était nécessaire que le personnel de la CCIR constate l'intérêt d'un tel outil. Il fallait donc qu'il soit opérationnel assez tôt). La totalité du stage n'était pas consacrée uniquement à l'identification des questions SVP. Cette partie du stage m'a pris plusieurs semaines, le reste de la mission ayant été consacré à l'organisation des informations, aux recherches d'informations, au développement de la base sous le logiciel Ex-Libris, à la définition des interfaces sous l'Intranet.

Ensuite, la mise en ligne d'informations pouvait poser un problème d'équité par rapport à des entreprises. Le problème s'est posé pour les listes de prestataires ou de consultants, comme je l'ai expliqué précédemment. S'il avait été convenu que la future version Internet de la base ne proposerait pas ces listes, je me suis tout de même interrogée sur leur juste place dans la version Intranet de la base. Or, leur présence même en Intranet n'a pas été souhaitée par l'un de mes interlocuteurs du Service Industrie. Son point de vue était que même en circulation interne, une liste non exhaustive pourrait connaître des échos à l'extérieur de la CCIR, et susciter des désapprobations de la part de prestataires ou consultants ne figurant pas dans ces listes.

Par ailleurs, j'ai écarté d'autres informations parmi celles qui m'avaient été signalées ou que j'avais repérées moi-même.

J'ai déjà eu l'occasion d'expliquer qu'un cahier, dit *cahier SVP*, avait été tenu par le personnel chargé de l'accueil du SIE, durant les semaines qui ont précédé mon arrivée. Parallèlement à ce cahier, j'ai eu à ma disposition pour mon stage des *tableaux de bord*, tenus eux aussi par le SIE, durant plusieurs mois du début de l'année 2001. Ils étaient eux-mêmes des synthèses du cahier SVP, mais aussi d'une partie des informations récurrentes identifiées avant la tenue de ce cahier.

Le cahier SVP et les tableaux de bord n'étaient nullement exhaustifs. De ce fait, le travail que j'ai effectué et que j'ai expliqué dans la troisième partie de ce rapport, n'a pas été inutile, mais complémentaire et plus poussé. Cependant, quand j'ai effectué un choix parmi les informations, il ne m'était pas possible de garder la totalité de ce qui avait été rassemblé avant mon arrivée, ou bien par moi-même.

J'ai donc choisi de ne pas garder certains thèmes identifiés : ils n'étaient pas assez représentatifs des questions SVP récurrentes, ou bien ils manquaient de pertinence par rapport à l'objectif que visait la base SVP. Ce fut le cas pour les thèmes et questions suivantes :

- Automobile (question sur les garages, les ventes d'automobiles...)
- Ludisme (consommation des jouets...)
- Loisirs (échanges de résidence pour les vacances...)
- Forme, santé (les centres d'amincissement, de remise en forme...)
- Etc...

D'autres sujets ne justifiaient pas la création d'une rubrique. Ces sujets portaient sur des questions qui ne pouvaient être exclues de la base. Mais des rubriques leur étant uniquement consacrées n'auraient pas été assez conséquentes. De plus, il était important de se limiter à un nombre de rubriques maximal pour une bonne visibilité de l'écran. La solution choisie a été d'intégrer ces questions aux rubriques adéquates afin que l'association soit pertinente, et que l'information soit facilement trouvée par les utilisateurs. Par exemple, les questions sur la législation ont été intégrées à la rubrique des informations juridiques et fiscales / informations légales.

Enfin, j'ai parfois intégré à la base, des informations qui n'avaient pas pour autant été identifiées, ou que je n'avais pas recensées. Il s'agissait d'informations que mon tuteur me signalait au fur et à mesure de notre réflexion commune sur la base, et qui étaient complémentaires des autres informations. Ce fut par exemple le cas de la question sur le dispositif TRACE (un dispositif pour aider les jeunes de 16 à 26 ans en très grande difficulté, à trouver un emploi), et qui a été intégrée à la rubrique *Emploi et formations*.

4.2. La hiérarchie des informations :

Si la base SVP s'apparentait à une Foire Aux Questions (FAQ), il ne fallait que ça y ressemble uniquement dans le principe. Généralement, les FAQ sont une suite de question, sans qu'apparaisse un ordre ou une hiérarchie.

La base SVP ne devait en aucun cas être une suite de question. Une suite de questions n'aurait pas permis à l'utilisateur de se repérer et de trouver l'information voulue. Ca n'aurait pas non plus été un concept pertinent pour une base de connaissances.

Il aurait été possible aussi de proposer une recherche par mots clés, eux-mêmes classés par ordre alphabétique. C'est la solution qui est envisagée par la CCI de Montauban pour un projet identique à celui de la CCIR, et qui est en cours de réflexion. Si cette méthode est plutôt pertinente dans une certaine mesure, elle limite la recherche de l'utilisateur. Dans le système de classement des informations par rubriques qui a été le nôtre à la CCI de Rennes, l'utilisateur peut naviguer dans la rubrique de son choix, consultant ainsi des questions annexes à l'information qu'il cherchait. La consultation par mot clé uniquement ne permet pas ce type de recherche, car il faut trouver soi-même tous les mots clés auxquels on ne pense pas forcément.

De grands thèmes généraux ont donc été choisis pour la répartition des informations. Ce choix s'est effectué d'une part en fonction des thèmes identifiés les plus fréquents, d'autre part en fonction de ce qui existait déjà sur le site Internet de la CCIR. Le sommaire du site Internet de la CCIR (www.rennes.cci.fr) se découpe selon les thèmes suivants :

- Créer et reprendre une entreprise
- Recruter, former ses collaborateurs
- Développer son entreprise
- S'implanter
- S'informer (information économique)

- Accomplir des formalités, accéder à la réglementation
- Échanger avec des professionnels (Clubs d'entreprises...)
- Trouver de nouveaux clients et fournisseurs
- Agenda des réunions d'informations, débats, foires et manifestations
- Kiosque, librairie
- Liens vers des sites Internet utiles

Le sommaire du site a été pensé en fonction des métiers de la CCIR. De la même façon, pour être cohérente, la base SVP devait les prendre en compte, tout en proposant d'autres thèmes. Ces thèmes supplémentaires étaient, pour les uns, absents du site Internet, ou encore peu développés : Informations locales et régionales, Informations économiques régionales. Pour les autres thèmes supplémentaires, ils regroupaient des informations absentes du site, mais relevant de différentes rubriques déjà existantes. Tout d'abord, cette démarche permettait d'apporter au site Internet un complément d'informations. Ensuite, les informations étaient organisées au sein d'une rubrique, par des sous-rubriques. Ce fut ainsi le cas de la rubrique intitulée *Vie de l'Entreprise*, regroupant des informations sur l'industrie, le commerce, l'export, les formalités... Par ailleurs, ce choix a permis de limiter le nombre de thèmes généraux. En effet, dans la version définitive de la base SVP, les thèmes étaient au nombre de 16 (en comptant la rubrique proposant un lien vers la base de compétences dont il a été question précédemment). Un nombre de thèmes plus grand aurait été un obstacle à la simplicité de la base, et à sa bonne utilisation. Enfin, j'ai tenu compte des statistiques tenues sur la fréquentation du site Internet, des rubriques les plus consultées par les visiteurs, et par les mots clés les plus recherchés par l'intermédiaire du moteur de recherche du site (les statistiques font apparaître que les requêtes les plus fréquentes portent notamment sur l'entreprise, le commerce, les aides, la formation).

D'autres rubriques ne portaient pas sur les principaux métiers de la CCIR, comme les rubriques *Emploi et Formations*, ou encore *Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication*. Cependant, des questions de clients portent sur ces domaines, et il est toujours important d'être en mesure de fournir une réponse minimale pour réorienter la personne, ou bien savoir où chercher l'information demandée.

La hiérarchie établie a donc été la suivante :

- Création, vente, reprise d'entreprise
- Implantation
- Vie de l'entreprise (informations sur le commerce, l'industrie, l'export, les formalités...)
- Annuaires d'entreprises (pour connaître des fournisseurs, rechercher des entreprises particulières...)
- Aides et financements
- Finances
- Emploi et formations
- Groupements professionnels et Clubs (clubs animés, gérés, ou hébergés par la CCIR)
- Informations locales et régionales / Informations économiques régionales
- Informations juridiques et fiscales
- Nouvelles technologies de l'information et de la communication
- Chiffres clés, indices, indicateurs
- Experts / conférences internes et externes (pour trouver le nom d'un contact utile en fonction de ce que recherche une entreprise ; lien vers la base Sources)
- Foires et salons
- Contacter des administrations (coordonnées d'organismes et d'administrations)
- Compétences du personnel CCI (lien vers la base de compétences, indépendante de la base SVP)

4.3. Les informations de la base : questions et réponses

Une fois la hiérarchie et l'organisation décidée, je me suis attachée à développer les rubriques et sous-rubriques. Une réflexion s'est donc imposée pour savoir quelles seraient la formulation des questions et des réponses, ainsi que le contenu des réponses.

Par ailleurs, une nouvelle question s'est posée à cette étape du stage, sur le contenu de la base. En effet, la base SVP fait partie de la réflexion menée par la CCIR sur la réduction du temps de travail. Mais elle a été aussi intégrée à celle que mène le pôle Prospective et Développement Local sur l'accueil et l'information au public à la Chambre de Commerce et d'Industrie. A l'heure actuelle, trois hôtesses sont en charge de l'accueil général, et de la réception téléphonique. Elles orientent donc les clients vers les interlocuteurs de la CCIR, vers les services

compétents en fonction de leurs demandes. Elles réorientent également vers des organismes extérieurs à la CCIR si nécessaire.

4.3.1. Le contenu des réponses

Lorsque j'ai rédigé les réponses aux questions de la base SVP, je n'ai pas établi une réponse type, car la nature des informations que je donnais variait fréquemment.

Pour certaines questions, les informations correspondantes se trouvaient sur le site de la CCIR. Je n'ai donc pas eu à rédiger une réponse, mais à effectuer un lien entre la base et le site, afin que la consultation de la réponse débouche directement sur la page appropriée du site de la CCIR.

Pour d'autres questions, il s'agissait de donner tout simplement une information détenue par un service de la CCIR. Ainsi, à la question *Existe t'il des zones franches urbaines, ou des zones d'exonération fiscale en Ile-et-Vilaine ?*, j'ai répondu qu'il n'en existait pas, mais qu'en revanche, des zones spéciales comme les zones urbaines sensibles ou les zones de redynamisation urbaines permettaient aux entreprises nouvellement implantées, de bénéficier d'avantage lors des premières années (j'ai également indiqué quelles étaient les quartiers concernés par ces mesures).

Des questions dont les réponses étaient simples, et connues à la CCIR, ont tout de même posé quelques interrogations. Par exemple, pour connaître le taux de TVA s'appliquant à tel produit ou service, il était tout à fait possible de donner le taux exact, de même pour le montant du SMIC. Cependant, ces valeurs changeant à intervalles réguliers, et afin de ne pas imposer au futur administrateur de la base, une mise à jour complexe, nous avons décidé d'indiquer de préférence là où trouver l'information mise à jour régulièrement, ce qui assurait une réponse toujours fiable. De ce fait, pour répondre à la question sur le taux de la TVA, j'ai indiqué que celui-ci était disponible sur le site du Ministère de l'Économie et des Finances (www.minifo.minefi.gouv.fr).

Beaucoup d'autres questions ont eu le même type de réponse, à savoir des références comme des sites Internet, des références bibliographiques, ou des coordonnées d'organismes.

Renvoyer l'utilisateur à un site Internet devait faire l'objet d'une certaine *vigilance*, car il fallait s'assurer de la fiabilité de ce site, afin de ne pas induire les utilisateurs en erreur. De ce fait, les sites auxquels j'ai renvoyé les utilisateurs (ainsi que les sites sur lesquels j'ai trouvé des informations) sont des sites d'organismes ou d'associations avec lesquels travaille la CCIR, ou des sites faisant autorité dans leur domaine (sites de l'Agence Pour la Création d'Entreprise, sites gouvernementaux – Ministère de l'Emploi, Ministère des Finances, de l'Économie et de l'Industrie -, site de la Direction des Relations Économiques Extérieures...).

Un certain nombre de ces sites m'ont été signalés lors des entretiens ou des recensements, d'autres m'ont été indiqués par mon tuteur. D'autres sites ont été trouvés par moi-même au gré de mes recherches d'informations sur Internet.

Les références bibliographiques auxquelles j'ai renvoyé les futurs utilisateurs de la base sont celles d'ouvrages en vente au SIE. Quant aux organismes vers lesquels orienter les utilisateurs de la base, ils m'ont été signalés par le personnel de la CCIR.

Lorsque nous nous sommes attachés à définir ce qu'était une réponse SVP, nous nous sommes accordés pour dire qu'il s'agissait d'une réponse courte. Or, parmi les réponses que j'ai intégrées dans la base, il y avait des réponses *développées*. Ces réponses étaient simples dans le sens où elles ne nécessitaient pas un contact, ou des explications supplémentaires de la part de la CCIR, mais elles étaient longues. Pour répondre à la question *Où s'informer pour s'implanter à l'étranger ?*, j'ai donné les coordonnées du contact utile à la CCIR, mais aussi celles de plusieurs organismes appropriés. De nombreuses autres réponses ont été tout autant conséquentes. Si j'ai fait écart au principe d'une réponse courte, c'était afin de donner une réponse fiable, aussi complète que possible.

Enfin, il est arrivé qu'une même question ait été intégrée dans plusieurs rubriques, comme par exemple la question *Quelles sont les aides à la création et à la reprise d'entreprise*, placée à la fois dans la rubrique *Aides et financements* et *Création, reprise et vente d'entreprise*. Il n'aurait pas été judicieux de ne pas multiplier les voies d'accès à une même information. Un utilisateur pourrait ainsi penser à chercher une information dans telle rubrique, et pas dans telle autres pourtant tout aussi appropriée.

4.3.2. La rédaction des informations

Dès sa naissance, le projet incluait une version Intranet, et une version Internet. Même si je n'ai pas eu en charge la version Internet au cours de mon stage (pour les raisons expliquées en page 9 de ce rapport), je me suis efforcée de concevoir une version Intranet facilement adaptable pour la version Internet. Consultée par le personnel CCIR ou par les clients, la base ne peut se présenter de la même façon. La différence entre les deux versions s'est faite du point de vue de la rédaction des questions et des réponses. La base qui existera d'ici quelques mois sur le site Internet de la CCIR, s'adressera directement aux visiteurs du site, suivant les rubriques qu'ils consulteront. Ainsi, un employeur souhaitant embaucher un travailleur handicapé, trouvera sur la base une question formulée simplement : *Je suis employeur, et je souhaiterais embaucher un travailleur handicapé. Où m'adresser, à quelles aides ai-je droit ?* En revanche, la version Intranet de la base propose, pour cette même demande, la formulation suivante : *Où doit s'adresser un employeur, pour embaucher un travailleur handicapé ? De quelles aides peut-il bénéficier ?*

Cependant, beaucoup d'autres réponses ont été formulées d'une façon plus neutre, de façon à ce que la formulation soit identique sur les versions Internet et Intranet de la base. Ce fut par exemple le cas avec la question *Quelles sont les aides à la création d'entreprise ?*.

5. La structure de la base SVP

La base a été développée sous le logiciel documentaire Ex-Libris (remplaçant Superdoc au sein du SIE). La réinformatisation du SIE avec ce logiciel s'est faite durant l'été, avec notamment une stagiaire du DESS Stratégie de l'Information et de la Documentation (Université de Lille III). C'est cette stagiaire qui m'a formée au logiciel Ex-Libris : recherches sur les bases, consultation, alimentation, création.

5.1. Le logiciel Ex-Libris : présentation des fonctions intéressant la base SVP

Le logiciel Ex-Libris est un logiciel documentaire produit par la société Cadic (www.cadic.fr) et fonctionnant avec les possibilités de Windows (barre d'outils, menus contextuels, onglets...). L'interface d'une base créée avec ce logiciel est appelée *vue*. Chaque vue est composée :

- d'un écran de recherche
- d'un écran de résultat (tableau où s'affichent les notices ou formulaires correspondant à la requête)
- d'un écran de consultation (consultation des formulaires sélectionnés parmi les résultats proposés)

Le module *Administration* est le module permettant la création des bases. La création d'une base se fait par les étapes suivantes :

- déclaration des mnémoniques des champs (libellé de type DOC_EMAIL_CONTACT auquel on associe par la suite le libellé en langage naturel qui apparaîtra à l'utilisateur de la base : E-Mail du Contact)
- déclaration du type des données des champs (données alphanumériques, numériques, dates...)
- numérotation des champs dans la base
- définition du type d'indexation des valeurs des champs (indexation mot par mot, par expressions complètes)

La fonction de recherche du logiciel Ex-Libris propose les fonctionnalités suivantes :

- Les champs de recherche peuvent disposer d'un index simple ou permuté
- Les champs peuvent être associés à un thesaurus. Celui-ci est présenté comme une liste alphabétique ou une liste permutée de descripteurs
- Possibilité de paramétrer les opérateurs booléens entre les champs
- Lors d'une recherche sur une expression, possibilité de rechercher les mots de l'expression dans l'ordre ou dans le désordre
- Possibilité de recherche des synonymes, des pluriels et des variantes
- Possibilité de sauvegarder l'historique des recherches
- Choisir un tri par pertinence (un document de la plus haute pertinence sera celui comprenant le plus grand nombre de fois, les termes recherchés)
- Tri alphabétique des résultats
- Tri par date des résultats

Les formulaires sont les notices où l'administrateur de la base saisit les informations. L'administrateur d'une base peut créer des formulaires sans réelle contrainte quant à la quantité d'informations à entrer dans la base puisqu'un système d'onglets permet d'attribuer jusqu'à 9 pages et 32 000 champs à un même formulaire. Par ailleurs, il est possible de lier à un formulaire n'importe quel document de bureautique (Word, Excel, Powerpoint...), des documents numérisés (sur lesquels peut s'appliquer la reconnaissance optique des caractères lors d'une recherche) ou encore l'URL d'un site Internet. Cette dernière fonction permet de ce fait d'accéder à un site Internet car le logiciel Ex-Libris fait le lien entre les bases documentaires et Internet. Pour ce qui est de la saisie des formulaires, l'administrateur peut créer une liste d'autorité ce qui permet de choisir des valeurs plutôt que de les saisir à nouveau.

Enfin, une base créée sous Ex-Libris peut être consultable via l'Intranet ou un site Internet.

5.2. La structure de la base SVP

Le travail sur la structure de la base SVP via le logiciel Ex-Libris, a été fait en consultation avec Armelle TRÉGUER, documentaliste au SIE, ancienne étudiante du DESS IST, et qui a mené la réinformatisation du SIE.

L'une des étapes les plus importantes de la construction de la base SVP a été de déterminer la présentation des trois écrans de notre vue : l'écran de recherche, l'écran de résultat, l'écran de consultation.

5.2.1. L'écran de recherche

Les champs choisis ont été les suivants :

- Partout
- Référence (numéro identifiant du formulaire)
- Question posée
- Thème
- Sous-thème
- Date de saisie
- Date de péremption
- Origine (nom de la personne ayant saisi la notice)
- Service (service de la CCIR auquel appartient l'auteur de la notice)

Le champ *Partout* permet de faire une interrogation portant sur chacun des champs. Ainsi, si l'utilisateur saisit dans le champ *Partout* le terme *taxe*, seront recherchés tous les formulaires qui contiennent ce terme soit :

- dans la formulation de la question
- dans la formulation du thème
- dans la formulation du sous-thème
- dans la formulation du nom de l'auteur de la notice
- dans la formulation du nom du service

Dans le champ *Question posée*, lorsque la recherche porte sur un groupe de mots, il est possible de spécifier si l'on recherche uniquement le groupe de mots dans l'ordre indiqué, ou bien dans un ordre indifférent. On peut aussi, au moment de la recherche, déterminer la proximité entre les mots à l'intérieur même d'une notice.

Les autres options de la recherche, disponibles sur tous les champs de cet écran (hormis les champs de dates) sont les troncatures limitées ou illimitées, dont la place dans le mot peut être définie, la synonymie (étendre la recherche aux synonymes du terme recherché), les variantes (étendre la recherche à des termes ayant une orthographe proche).

La date de péremption est la date à partir de laquelle la notice n'est plus consultable. Ce champ n'était pas systématiquement rempli lors de la saisie des informations. Il était seulement rempli pour les notices portant sur des informations qui changent souvent. Cette date permet ainsi d'éviter la diffusion d'informations périmées.

Certains champs sont dotés d'un index (*Partout, Question posée, Thème, Sous-thème, Origine, Service*). Au moment de la recherche, l'index permet de sélectionner des termes correspondant au champ.

5.2.2. L'écran de résultat

Il s'agit de la liste des formulaires correspondant à la requête effectuée par l'utilisateur. Nous y avons fait figurer 5 champs (auxquels s'ajoute la colonne *Rang* spécifique au logiciel et qui permet d'afficher les résultats par ordre de pertinence) :

- Le thème
- Le sous-thème
- La question posée
- La date de saisie

Ces champs sont en effet suffisants pour permettre à l'utilisateur de décider quels formulaires proposés correspondent le mieux à ce qu'il recherche. De plus, un trop grand nombre de champs aurait rendu la lecture plus difficile.

5.2.3. L'écran de consultation

L'écran de consultation permet donc de visualiser toutes les informations concernant la notice sélectionnée. Nous y avons fait figurer les informations suivantes :

- Référence (numéro identifiant de la notice)
- Thème
- Sous-thème
- Question posée
- Réponse
- Source de l'information
- Adresse(s) Internet
- E-Mail du contact
- Nom du contact
- Téléphone du contact
- Fax du contact
- Origine (auteur de la notice)
- Service (dont dépend l'auteur de la notice)
- Date de saisie (le champ se remplit automatiquement à la saisie de la notice)
- Filtre d'indexation (filtre permettant de lire le document)
- Date de péremption
- Document lié (document scanné, document de bureautique...)

Dans les champs *Source de l'information*, j'ai mentionné pour d'où venait la réponse à la question qui faisait l'objet du formulaire. Ce pouvait être un service de la CCIR (l'Espace Entreprendre m'a fourni les horaires des permanences des avocats et notaires conseillant sur la création d'entreprise) ou un site Internet (c'est sur le site de l'Agence Pour la Création d'Entreprise que j'ai obtenu des informations sur certains statuts juridiques). Ce champ assure donc une certaine "traçabilité" de l'information, puisqu'il permet à l'utilisateur de vérifier son authenticité en remontant jusqu'à l'origine de l'information.

Dans le champ *Adresse Internet*, j'ai indiqué les sites sur lesquels l'utilisateur peut se rendre pour obtenir plus d'informations sur le sujet traité dans le formulaire. La base SVP devait en effet fournir un minimum d'informations, mais aussi indiquer à l'utilisateur comment en savoir plus sur le sujet.

C'est pourquoi, dans cette optique, ont été intégrés à la base les champs *Nom du contact*, *E-Mail du contact*, *Téléphone du contact*, et *Fax du contact*. Dans la mesure du possible, il s'agissait de faire figurer les noms et coordonnées des personnels CCI adéquates, mais pour ce qui était de questions sur lesquelles la CCIR n'était pas compétente, j'y ai fait figurer les coordonnées des organismes adéquats.

5.3. La base sur l'Intranet de la CCIR

Au début de la réflexion sur la base SVP s'est posée la question de l'alimentation de la base. Deux hypothèses ont d'abord été émises : ou bien aurait été mise en place une cellule SVP qui se serait consacrée à l'identification de nouvelles questions, à leurs réponses, à la gestion de la base ; ou bien tous les personnels CCI rencontrant des questions SVP alimenteraient la base, et un administrateur désigné effectuerait un contrôle qualité sur la validité et la péremption des informations, ainsi que la cohérence de la hiérarchie de ces informations. C'est cette deuxième solution qui a été retenue, car elle était beaucoup plus abordable.

Pour que chacun puisse alimenter et interroger la base, il n'a pas été nécessaire d'installer le logiciel sur chacun des ordinateurs de la base SVP, puisque le logiciel Ex-Libris permet l'accès à ses bases depuis un Intranet ou un site Internet. C'est donc par l'intermédiaire de l'Intranet de la CCIR que le personnel aura accès à la base SVP. Par ailleurs, les services qui alimenteront la base seront tenus à une mise à jour trimestrielle des informations qu'ils auront entrées dans la base.

Le travail sur l'interface de la base SVP sur l'Intranet sera réalisé courant septembre, en concertation avec le webmaster de la CCIR ainsi que de la responsable du système d'information. L'interface de la base qui est prévue pour l'instant est la suivante :

- Un premier écran listera les différentes rubriques. A chaque rubrique sera associée un menu déroulant parmi lequel l'utilisateur pourra sélectionner la sous-rubrique recherchée. Dans un premier temps, nous nous étions orientés sur un premier écran présenté comme la page d'accueil de l'annuaire Yahoo : des thèmes, au-dessous desquels auraient figuré des sous-thèmes. Or, compte tenu du nombre important des rubriques et des sous-rubriques, l'écran aurait été surchargé et aurait découragé les utilisateurs.
- Sur un deuxième écran apparaîtra une liste de questions correspondant au sous-thème choisi par l'utilisateur de la base. Pour obtenir la réponse à la question désirée, l'utilisateur cliquera sur l'intitulé de la question. Un écran de réponse plus petit apparaîtra alors dans un coin de l'écran. De cette façon, l'utilisateur de la base pourra prendre connaissance de la réponse tout en ayant à disposition la liste des questions.
Sur l'écran de réponse, apparaîtront les champs dont il a été question précédemment : réponse ; source de l'information ; noms et coordonnées du contact à joindre pour en savoir plus.

Par ailleurs, sur le premier écran de la base, nous proposerons un moteur de recherche et un encadré où l'utilisateur pourra saisir des mots libres. Cependant, cet encadré ne sera pas placé en évidence sur l'écran de consultation de la base. Plusieurs interlocuteurs de la CCIR ont en effet exprimé le souhait que les utilisateurs soient guidés en priorité par les rubriques et sous-rubriques jusqu'à l'information recherchée. Nous n'avons pas pour autant exclu la possibilité de recherche par mots libres, mais n'avons pas voulu la privilégier par crainte que les utilisateurs ne saisissent pas les mots libres les plus appropriés et n'obtiennent de ce fait un résultat peu satisfaisant. Ceci s'explique aussi par le fait que nous avons choisi de ne pas intégrer de thesaurus à la base. Le SIE possède cependant le thesaurus Delphes 2000, mais il ne recensait pas tous les termes par lesquels les utilisateurs seront susceptibles d'effectuer leurs recherches.

À noter qu'une rubrique particulière figurera sur le premier écran de la base. Elle signalera aux utilisateurs les rubriques et questions – réponses de la base les plus fréquemment consultées. Une autre rubrique informera les utilisateurs des "nouveau" entrées dans la base, des thèmes pour lesquels l'information aura été enrichie ou mise à jour récemment.

6. Perspectives et évolution

Mon stage à la CCI de Rennes prenant fin le 28 septembre, des tâches importantes de la mission restent à accomplir. Tout au long du mois de septembre, je vais poursuivre mon travail de recherche d'informations pour les quelques rubriques qui le nécessitent, ainsi que l'alimentation de la base sous le logiciel Ex-Libris. Par ailleurs, je vais continuer à travailler sur l'interface de la base sous l'Intranet de la CCIR, avec la webmaster et la responsable du système d'information.

Dès que la base sera opérationnelle, je consacrerai au travail de sensibilisation du personnel à cette base. Une réunion sera organisée pour présenter au personnel concerné, le nouveau logiciel documentaire Ex-Libris, ainsi que la base SVP. La présentation et la sensibilisation porteront sur :

- les intérêts que présentera la base pour le personnel
- la hiérarchie des rubriques et sous-rubriques et la cohérence de l'organisation des informations à respecter
- le mode d'interrogation et de consultation de la base
- son mode d'alimentation et de mise à jour

La base SVP est appelée à changer et à évoluer. En effet, j'avais comme mission de mettre en place une première version aussi complète que possible, mais les connaissances évoluent, les informations changent. La base se complètera au fur et à mesure que le personnel de la CCI jugera bon d'y apporter telle ou telle information. Par ailleurs, si le projet de remaniement de l'accueil et de l'information voit le jour, la base intégrera des informations plus complètes et plus complexes qui dépasseront la notion de SVP.

Une fois que la base, telle qu'elle aura été conçue, fonctionnera bien, il pourrait être envisagé d'enrichir la base en apportant deux niveaux de réponse : une première réponse très succincte permettrait aux hôtes de délivrer une information minimale au client, et de l'orienter vers le contact approprié. Une deuxième réponse complète sera disponible pour toute autre personne désirant avoir plus d'informations.

Dans le cadre de la réflexion sur l'accueil et l'information au public, peut-être serait-il envisageable de réfléchir à un centre d'appels. Sans que celui-ci ne réponde à des questions très spécialisées, il permettrait de prendre en charge la plus grande partie des questions arrivant à la CCIR. Un tel projet impliquerait alors un développement encore plus important de la base de connaissances SVP.

Dans un avenir plus proche, la base SVP sera mise en ligne sur le site Internet de la CCIR, probablement d'ici à la fin de l'année 2001. Si la version Internet de la base SVP ne sera pas totalement identique à la version Intranet, la différence se fera probablement dans la rédaction des questions et des informations. Les informations devraient être également plus complètes sur la version Internet. En effet, lorsque l'utilisateur consultera la base SVP sur le site de la CCIR, il devra avoir à disposition des informations aussi complètes que possible puisqu'il n'aura pas à cet instant là, une personne compétente pour lui donner des informations supplémentaires, sauf dans les cas où aura été signalé un nom de personne à contacter à la CCI "pour en savoir plus".

Le futur administrateur de la base, quant à lui, n'est pas encore désigné. L'administration de la base nécessite certaines compétences indispensables de la part de l'administrateur :

- être familier des recherches d'informations pour s'assurer de la validité des informations
- être familier des outils tels que les bases de données, et les NTIC
- pouvoir traiter et évaluer des informations qui ne sont pas de sa spécialité
- avoir une bonne connaissance des différents métiers de la CCI
- avoir des facilités relationnelles, puisque l'administrateur sera en contact avec plusieurs services qu'il orientera en cas de besoin dans l'utilisation de la base

Selon ces différentes qualités requises, le choix de l'administrateur s'orienterait à l'heure actuelle vers une personne du SIE.

CONCLUSION

Effectuer mon stage de fin d'année à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rennes m'a permis de traduire les connaissances acquises durant l'année de DESS en compétences mises en pratique. J'ai ainsi pu faire de la recherche d'informations, synthétiser des connaissances, apprendre à gérer la complexité des informations et prendre la mesure de l'importance de l'information en fonction du public auquel elle s'adresse et de ses besoins. J'ai aussi travaillé sur l'informatique documentaire. Enfin, mes fréquents contacts avec le personnel m'ont incité à développer autant que possible des capacités d'analyse et de synthèse et d'aptitude à la relation dans un environnement professionnel.

Le stage m'a également permis de découvrir le logiciel documentaire Ex-Libris.

J'ai également constaté l'impact des technologies de l'information sur les métiers de la CCI, tout particulièrement au SIE. À l'avenir, ces technologies deviendront indispensables dans l'exercice de ces métiers. Cela nécessite donc un effort de formation en interne, et de sensibilisation du public de la CCIR.

Parmi les difficultés inhérentes à ma mission, je noterais la difficulté d'orienter la base vers tel ou tel type d'utilisateur, compte tenu de la réflexion en cours à la CCIR, sur l'organisation de la mission accueil et information. Le travail s'est effectué par approches successives, étapes marquées par les craintes d'une partie du personnel de perdre le contact avec le client.

Enfin, la question de la capitalisation des connaissances et de la gestion des informations est un point crucial de l'entrée dans la société de l'information. En traitant des informations SVP dites de premier niveau, j'ai pu réfléchir aux enjeux de l'entrée dans cette société de l'information.

BIBLIOGRAPHIE

SITES PROPOSANT DES FAQ UTILES À LA BASE SVP, ET INTÉRESSANTS POUR SA CONCEPTION

- Site de l'Agence Pour la Création d'Entreprise : www.apce.com
- Site du Centre Interministériel des Renseignements administratifs : www.service-public.fr
- Site du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie
www.minefi.gouv.fr/minefi/faq/index.htm et <http://www.douane.minefi.gouv.fr/>
- Site du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, FAQ sur les 35 heures :
www.35h.travail.gouv.fr
- Site de l'URSSAF (Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales) www.urssaf.fr/dialoguer/index.html

SITES SUR LA GESTION DES CONNAISSANCES

- Forum sur l'actualité de la gestion des connaissances <http://kmforum.elikya.com>
- Site sur la réflexion sur les enjeux de l'entreprise, notamment la gestion des connaissances :
www.manager-consulting.com/fr
- Site sur l'actualité de la recherche sur Internet, et notamment sur le knowledge management :
www.surfing-net.com

ARTICLES

- *Création de la connaissance : le modèle de Nonaka et Takeuchi* :
www.syre.com/Nonaka.htm
- Blancherie, Jean-Marc. *Comprendre la KM et ses enjeux* :
www.adminet.fr/dossiers/knowledge-management-jmb.html

MANUEL D'UTILISATION

- *Manuel Administrateur du logiciel Ex Libris*, Société Cadic

ANNEXES

ANNEXE 1

Compte-rendu de la réunion du 29 mai 2001 à laquelle ont participé plusieurs membres du SIE, la webmaster de la CCI, la responsable du système d'information, le responsable du service informatique. Cette réunion avait comme objectif de présenter le projet de base SVP, et de connaître les attentes et suggestions de chacun.

COMPTE RENDU

Objet : Lancement du projet Mise en place d'une base de connaissances (CCI de RENNES)
29 mai 2001

Emis le : 01/06/2001

Emetteur : Kristell COTTAIS

Réf :

Destinataires : Anne CALLEWAERT, Philippe DUPONT, François GABET, Brigitte GENDROT, Gilles KEROMNES, Karine POCHON (*stagiaire SIE*), Valérie THORREE, Armelle TREGUER, Myriam TRELLU

Copies pour info : Dominique BARBOTIN, Patricia BOSSARD, Dominique CAPRIS, Fabienne CARBONI, Régis FABLET (*stagiaire SIE*), Béatrice FELTMANN, Sylvie GUILLERM, Nicole LEVELU, Yves-Loïc RUELLO, Jean-Paul SAILLARD

Présents

Anne CALLEWAERT, Philippe DUPONT, Régis FABLET, François GABET, Brigitte GENDROT, Gilles KEROMNES, Karine POCHON, Valérie THORREE, Armelle TREGUER, Myriam TRELLU

Objectifs de la base de connaissances (ou base SVP) :

- Faire gagner du temps aux clients de la CCI : les réponses aux questions SVP seront disponibles dans un premier temps sur l'Intranet de la CCI puis, dans une seconde étape, sur notre site Internet.
- Faire gagner du temps au personnel de la CCIR, en automatisant et uniformisant les réponses.
- Rendre le personnel de la CCIR plus disponible pour sa clientèle prioritaire : entreprises et créateurs.

Planning du projet

- Le stage de Kristell COTTAIS au SIE pour la mise en place de la base SVP se déroule du 14 mai au 28 septembre 2001. Kristell COTTAIS effectue au SIE son stage de DESS Information scientifique et technique – intelligence économique (Université de Nancy 1, Nancy 2).
- En juin rencontres programmées avec Nicole Levelu, Béatrice Feltmann et Dominique Capris (ou Patricia Bossard), pour identifier les questions SVP les plus fréquentes et la façon d'y répondre. Voir également si le Service

Commerce est intéressé par la démarche. Il est important en effet d'associer suffisamment tôt au projet les services et les personnes concernés par le traitement de questions SVP.

- Première version de la base prévue début septembre.
- Courant septembre : sensibilisation et formation du personnel concerné au fonctionnement de la base (mode d'alimentation et d'interrogation) : SIE et les autres services demandeurs, ayant émis le souhait d'être associés au projet.

Définition d'une question SVP et d'une réponse SVP :

- Question dont le traitement nécessite peu de temps, dont la réponse est identifiée rapidement et aisément accessible.
- Réponse non facturée.
- Pas nécessairement de contact direct avec l'interlocuteur.
- Réponse pouvant inclure une prestation de la CCIR (au sens d'orientation vers une prestation de la CCI).

Suggestions des participants

- Nature de la base : distinction à effectuer entre base de connaissances et base SVP, cette dernière n'étant qu'une partie d'une base de connaissances.
- Nécessité de prendre en compte les informations figurant dans le site Internet et l'Intranet afin de ne pas refaire ce qui existe déjà (exemple des questions réglementaires pour les commerçants qui vont être intégrées sur le site Internet de la Chambre, ou encore exemple de l'annuaire en ligne des prestataires de service qu'envisage la Commission Services avec Françoise Montière).
- **Traitement des questions et de leurs réponses :**

- Par souci de simplicité et de rapidité, il a été souhaité au cours de la réunion qu'une question débouchant sur plus de n réponses soit décomposée. De ce fait, à une question ne correspondrait, dans la mesure du possible, qu'une seule réponse. (une question → une réponse, sinon celui qui répond risque de s'y perdre et de perdre du temps.)
- La réponse à une question SVP peut dans certains cas nécessiter un contact direct avec un conseiller de la CCI. Il est clair de toute façon que l'usage de la base SVP ne doit pas aller à l'encontre de notre objectif de développement des contacts entreprises.

En conséquence, la réponse pourrait être accompagnée :

- d'un contact interne pour permettre d'aller plus loin dans la réponse,
- d'un contact externe,
- le cas échéant d'une référence bibliographique (ouvrage en librairie par exemple), de la proposition d'une prestation si la question le nécessite, etc.

L'accent a été mis par les participants sur l'importance pour le client d'avoir un interlocuteur à la CCI.

- Les compétences du personnel CCI pourraient être identifiées et recherchées dans la base à l'aide de mots-clés : le client saurait ainsi à qui s'adresser en fonction de son besoin.

- Par souci d'efficacité, les questions de type SVP doivent être avant tout des questions fermées et non ouvertes. Elles devront être formulées dans la base en conséquence.
- Questions fréquentes à propos des salons et foires : les réponses pourraient être données de préférence salon par salon, et non dans une liste déroulante.
- Les informations seront organisées selon une hiérarchie à laquelle sera associée la notion de pertinence. Par ailleurs, la base sera réalisée à partir des catégories d'information déjà identifiées lors de la mise en place du site Internet CCIR (cf. rubriques en page d'accueil du site CCIR).

➤ **Alimentation et gestion de la base :**

Deux solutions ont été avancées pour alimenter et maintenir la base à jour :

- Première hypothèse : mise en place d'une " cellule SVP ".
- Seconde hypothèse : toutes les personnes amenées à répondre à des questions SVP participent à l'alimentation de la base, et une personne est spécialement chargée du contrôle des informations entrées (contrôle qualité).

La seconde solution paraît la mieux adaptée aux yeux des participants.

Par ailleurs, il a été proposé d'informer régulièrement le personnel de la CCI des nouvelles questions et réponses entrées dans la base SVP, ou des réponses les plus fréquemment consultées dans la base (" hit parade "), dans l'idée d'inviter toute personne de la CCI concernée par le SVP à consulter la base.

De leur côté, les différents services de la CCI de Rennes pourraient lister les questions de type SVP qui leur parviennent et les communiquer périodiquement au gestionnaire de la base.

Notre objectif est qu'à la fin du stage de Kristell COTTAIS :

- la base SVP contienne les questions les plus fréquemment posées à la CCI de Rennes et les réponses associées ;

- les services de la CCI ayant une mission de SVP aient été sensibilisés à l'intérêt de la base, qu'ils commencent à l'interroger et contribuent à son enrichissement.

N.B.

1- Afin de promouvoir la base SVP et de sensibiliser le personnel, Kristell COTTAIS et Gilles KEROMNES pourront rencontrer les services de la CCIR intéressés, et leur présenter le projet.

2- La synthèse des informations recueillies à l'aide du " brown-paper " rempli par les participants sera communiquée à toutes les personnes qui le souhaitent (contact : Kristell Cottais au SIE).

ANNEXE 2

Tableau récapitulatif des questions SVP et de leurs réponses associées qui ont été identifiées par les participants au cours de la réunion du 29 mai 2001.

RÉCAPITULATIF - BROWN-PAPER - Réunion du 29/05/2001

Demandeur	QUESTIONS	RÉPONSES
ENTREPRISES	Recherche un prestataire pour développer un site Internet	Se renseigner auprès du salon Cyberhalles (www.cyberhalles.com) (En projet : Voir site CCIR : annuaire des prestataires de service)
	Connaître le nombre d'entreprises d'une zone industrielle de la circonscription de la CCIR	Consultation des fichiers , liste des entreprises de Rennes-Nord, Rennes-Ouest, Rennes Sud-Est, Rennes-Atalante, et autres zones+ tarifs dans G:\Fichier des Entreprises\Tarifs des fichiers
	Connaître les salons :	<p align="center"><u>Salons en Bretagne : annuaire édité par le SIE</u></p> Salons à Paris : site www.ccip.fr Salons en Europe : site www.ccip.fr ou www.cfce.fr (voir "base de données") Salon dans une autre région : numéro spécial du MOCI "Les salons en France" <p align="center">Site portail www.salons-online.com</p> Site sur foires, salons, congrès : www.foiresalon.com
	Ma ville est-elle connectée à l'ADSL ?	Voir le site de l'Autorité de Régulation des Télécommunications www.art-telecom.fr Voir les sites de France Télécom www.francetelecom.com Ou autres sites d'opérateurs : http://www.cegetel-entreprises.fr/solutions/data/ADSL/index.html
	Connaître les locaux et terrains disponibles pour une implantation	Réorienter vers autres services CCIR
	Connaître les conditions générales de vente	Voir le Dictionnaire Permanent du Droit des Affaires (DP Affaires) En cas de litige (dans un contrat...), contacter la Direction Régionale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DRCCRF) tel : 02.99.29.76.00 fax : 02.99.29.80.05 mel : dd35@dgccrf.finances.gouv

		Site DGCCRF ; http://www.finances.gouv.fr/dgccrf/ Site www.decideurs.com (inscription obligatoire et gratuite)
	Souhaite s'implanter	Orienter vers les services Commerce et Industrie
	Souhaite diffuser une annonce légale	Voir CFE Voir le site http://www.journal-officiel.gouv.fr (comment passer une annonce légale, et autres renseignements sur les A.L.) Pour la liste des journaux diffusant des A.L. en Bretagne : http://www.apce.com/JAL/06
	Recherche un syndicat professionnel	Voir Guide des syndicats professionnels en Ile-et-Vilaine édité par le SIE Pour la France : voir annuaire papier du Medef disponible au SIE
	Recherche un fournisseur à l'étranger	Voir Kompass des pays étrangers Recherche possible sur le site www.kompass.com (rubrique <i>Recherche</i>)
	Recherche un salarié au profil très spécifique (difficultés à le trouver)	Appeler Jean-Pierre Lerousseau ⇒ mission insertion (JPL s'occupe de diffuser les offres d'emploi déposées par les entreprises de la circonscription de la CCIR)
	Recherche la liste des comités d'entreprise dans la circonscription de la CCIR	Voir la liste des entreprises de 50 salariés et +, en vente et en consultation au SIE (environ 400 adresses)
	Recherche annonces des marchés publics	Voir BOAMP Voir site www.journal-officiel.gouv.fr , rubrique <i>Les marchés publics publiés au BOAMP</i>
	Quel aide pour mon projet ?	Voir site web de la CCIR + orienter vers un contact CCIR (Espace Entreprendre ?) Voir site www.entreprise-carrieres.presse.fr/aide_emp.htm
	Recherche salle à louer	Salle à la CCIR : service Accueil pour disponibilité et tarif des salles Salles hors CCIR : ??
	Indices coût de construction (etc)	Voir site www.lemoniteur-expert.com , rubrique <i>Indices-Index</i> Voir site www.insee.fr , rubrique <i>Indicateurs</i>
	Plan d'accès à la CCI	(plan en version papier disponible à l'accueil)
	Plan d'accès à Rennes	Plan disponible sur le site de la Ville de Rennes www.ville-rennes.fr

	Où en est l'extension Atalante Champeaux ?	Voir le site www.rennes-atalante.fr
	Comment financer une formation	Réorienter, pour un contact, vers les service Commerce et Industrie, ainsi que vers la mission-service de Françoise Montière
	Recherche un fournisseur en Bretagne ou en France	Appeler Jean-Paul SAILLARD au 02 99 33 66 20 Ou Brigitte Gendrot au 02 99 33 66 75
	Recherche infos sur des marques en vigueur en France	Voir www.societe.com et www.icimarques.com Ou Minitel 08 36 29 36 60 (Icimarques)
(entreprise / suite)	Recherche entreprise ayant telle expérience (pour des conférences par exemple)	Voir dans MEDIASOURCES les intervenants des conférences de PROMIS et RESIS, ainsi que leurs compétences ou contacter le SIE (GKS ou VTE)
	Recherche un local	Orienter vers le pôle Entreprise
	Recherche des salariés	Orienter vers le pôle Entreprise (ou JP LEROUSSÉ)
	Recherche actualité économique d'entreprises	Voir fichiers Voir base Médiadocs Contact avec Valérie THORRE ou Gilles KEROMNES
CRÉATEURS / REPRENEURS	Rechercher des informations sur l'économie du département 35	Contactez le service Communication de la Ville de Rennes (pour les chiffres clés de Rennes) Ouvrage <i>Économie 35</i> , édition 2001 (téléchargeable sur le site de la CCIR, rubrique <i>Kiosque</i>)
	Recherche une entreprise à reprendre	Espace Entreprendre Agences Immobilières Site CCIR : Rubrique Bourse des Entreprises Contact avec la CCIR, pour les rencontres semestrielles entre cédants et repreneurs
	Quelles démarches pour une création d'entreprise ?	Voir Espace Entreprendre Voir site www.apce.com Voir revue Défis (numéro 171 S , juin 1999, consacré à la création d'entreprise de A à Z)
	Connaître informations sur les marchés Où vendre ses produits en Ille-et-Vilaine ?	Voir SIE Voir Kiosque (pour renseignement sur version électronique d'une liste, préfecture contactée par mail ce 01/06) pas de réponse à la préfecture : site ville de rennes contacté par mail le 11/06

	Connaître les aides à la création	Voir site Internet CCIR Contact CCIR (Espace Entreprendre) Voir site www.entreprise-carrieres.presse.fr/aide_emp.htm
	Infos sur tourisme en Bretagne	S'adresser à l'INSEE (ouvrage <i>La saison touristique en Bretagne</i>) n° téléphone INSEE : 02 99 29 33 33 Ou Direction Régionale du Tourisme Voir le site du Conseil Général, rubrique "Tourisme" : www.region-bretagne.fr/french/tourisme/index.htm Voir le site du Comité Départemental du Tourisme www.bretagne35.com/
	Infos sur les formations continues	S'adresser au pôle Entreprises
	Conseil	Contactez les assistants techniques aux services Commerce et Industrie
	Quelles communes où s'implanter pour exonération de Taxe Professionnelle ou d'Impôt sur les Sociétés ?	Voir l'Espace Entreprendre pour la création ou la reprise d'Entreprise Voir le pôle Prospective et Développement Local pour l'implantation d'un commerce déjà existant ailleurs Contact : Catherine Leborgne
STAGIAIRES EN ENTREPRISE	Je souhaite des articles de presse sur la société / le secteur d'activité où j'ai effectué mon stage	Voir www.dree.org/ +nom du pays désiré (ex : www.dree.org/italie) Contact avec VTE ou GKS pour recherche documentaire payante
	Recherche des sponsors	<u>Contact avec VTE/GKS ou BGT/JPSD ? A voir...</u>
	Listes des entreprises certifiées	Consulter l'annuaire des certifiés, sur www.afaq.fr
	Recherche informations sur les marchés étrangers	Voir sites des Postes d'Expansion Economique (si question posée par entreprise ou stagiaire, contact avec JP MOYON)
DEMANDEURS D'EMPLOI OU DE STAGES	Recherche un maître d'apprentissage	Orientation vers l'Espace Insertion
	Consulter les offres d'emploi de tel journal	Renvoyer à des publications de l'APEC, des journaux comme L'Hôtellerie, Entreprise et Carrières... Voir des sites spécialisés en offre d'emploi : www.emailjob.com www.monster.fr www.anpe.fr
PARTICULIERS	Recherche infos sur une entreprise de la circonscription de la CCIR	Voir base PIXI

	Recherche infos sur telle formation de la CCI	Appeler Kerlann au 02 99 05 45 45 Voir le site www.rennes.cci.fr , rubrique "Recruter, former ses collaborateurs"
	J'ai un litige avec telle entreprise (véranda, maison, problème de construction...)	S'adresser à la Maison de la Consommation (02 99 30 35 50) S'adresser au Tribunal de Commerce
	Recherche coordonnées d'autres CCI	Voir site Internet acfi.cci.fr (+ brochure à l'accueil du SIE)
	Qui fait la marque Mât de Misaine	Consulter l'annuaire Mandel au SIE Ou 36 15 Mandel Pour toute information sur les marques : www.icimarques.com (recherche payante) ou par minitel 08 36 29 36 30 (adresses des déposants de marques) www.societe.com (recherche payante)
	Recherche une entreprise pour un contrat de qualification	<u>Voir Espace Insertion</u>
	Je vais passer un entretien avec telle entreprise	<u>Voir Espace Insertion</u>
	Dates de braderies, de vide-greniers sur la circonscription de Rennes	Voir Service Commerce (?)
	Conventions collectives	Contacteur le syndicat professionnel dont relève le secteur d'activité concerné Voir la Direction Départementale du Travail (http://www.sdtefp-bretagne.travail.gouv.fr/DDTEFP35/default.htm) n°tel 02 99 26 57 57 Voir site www.conventel.com
	Qui vend des objets russes à Rennes ?	Contacteur BDT ou JPSD
	recherche les coordonnées d'un journal en France ou dans le monde :	Voir fichier Datapresse sur Minitel en composant directement le 08.36.29.00.57 (9,20 francs/mn); Voir site www.afp.fr (presse francophone) ou www.courrierinternational.com (presse tous pays).
	Quel magasin de vêtements fait des grandes tailles sur Rennes et ses environs?	<u>Contacteur BDT ou JPSD</u>
PRESSE	Informations sur foires et salons	Pour savoir quelles actions mène la CCI avec des salons, contacter le service communication Pour le salon Pollutec (auquel participe la CCIR), contacter Loïc Evain
	Renseignement sur l'économie locale	<u>Voir site CCIR</u> Contact avec Service Communication

		Contact avec SIE pour dossier documentaire
COLLECTIVITES LOCALES	Que faut-il créer comme activité commerciale (quels sont les besoins du secteur géographique)? Quels sont les "secteurs porteurs" ?	<u>Voir le Service Commerce</u> Voir l'étude sur le commerce à Rennes disponible au SIE
PERSONNEL CCI	Recherche un texte du J.O.	Voir le site www.legifrance.gouv.fr
	TVA	CIRA (Centre Interministériel de Renseignements Administratifs) 02 99 87 00 00
	Puis-je me connecter au Réseau Breton à Haut Débit ?	Voir site megalis.org
	Problème informatique	Voir l'Intranet (Référentiel / Trucs et astuces informatiques)
	Quelle est la fréquentation du site de la CCI ?	Voir l'Intranet, rubrique vie de la CCI / statistiques Internet
	Accueil des nouveaux arrivants	Voir guide d'accueil auprès de Monique POLITO (ressources humaines)
	Recherche un intervenant de qualité	<u>Contactez le SIE</u>
	Recherche horaires de train	Voir www.sncf.com
	Recherche indices de révisions des prix	Voir www.lemoniteur-expert.com
	Taux de taxe professionnelle	<u>Voir le Pôle Prospective et Développement (Catherine Le Borgne)</u>
	Demande des participants d'identifier les compétences du personnel par des mots-clés	

ANNEXE 3

Sélection des 13 entretiens que j'ai réalisés avec le personnel de la CCIR.

COMPTE RENDU

Objet : **Entretien sur la base SVP**

Emis le 11 juin 2001

Émetteur : **Kristell COTTAIS**

Réf :

Destinataires : **Nicole LEVELU**

Copies pour info : **Dominique BARBOTIN, François GABET, Gilles KEROMNES, Armelle TREGUER**

Compte-rendu de la réunion entre Nicole LEVELU et Kristell COTTAIS, le 07/06/02 sur le thème de la base de connaissances.

NOTION DE QUESTION SVP :

Nous avons établi comme étant une question SVP, toute question dont le délai de réponse est court, dont le traitement ne nécessite pas de recherche particulière. Il s'agit d'une question standard, à laquelle ne correspond pas une réponse personnalisée. L'absence de contact ne nuit pas à la qualité et ni à l'exactitude de la réponse. Est qualifiée de "question SVP" toute demande devenant lourde à traiter non pas du fait du travail qu'elle demande pour sa réponse, mais du fait de sa grande fréquence.

OBJECTIFS DE LA BASE :

La base recensera les questions de type SVP et leurs réponses, afin de libérer le personnel de la CCIR des questions récurrentes dont il peut se décharger sans conséquence sur la qualité des réponses.

La base devra permettre au Pôle Accueil de donner des informations avec plus de contenu. Les hôtesses de l'accueil pourront donc aller plus loin dans le traitement de la demande. Il faudra pour cela qu'un relais existe avec les autres personnels de la CCI : transmission, aux hôtesses du Pôle Accueil, des informations détenues par un service.

En complément des informations déjà disponibles sur l'Intranet, sur le site Internet de la CCIR, et la base documentaire du SIE, la base de connaissances sera par ailleurs un outil de partage

d'informations et de collaboration entre les services de la CCIR, et servira à déterminer le degré d'informations à partager entre les différents points d'accueil du public. Si la base sert au personnel de la CCIR pour donner à un client une information sur un domaine qui n'est pas de sa compétence propre, on doit alors réfléchir au niveau des connaissances du métier de chacun pouvant être partagé par les autres. Chaque service auquel parviennent des questions SVP devra identifier les connaissances facilement transposables :quelles sont les informations qui pourront figurer dans la base et qui seront facilement assimilables par une personne extérieure au service dont émane l'information ?

La base sera développée sur l'Intranet de la CCIR, puis sur son site Internet. Cela inclura peut-être, pour certaines questions, des degrés de réponse différents sur les deux sites. Ainsi, les hôtesse du Pôle Accueil ne pourront pas se permettre de donner de longues réponses, par téléphone, ou lors de la visite d'un client, mais réorienteront plutôt la personne vers le contact CCI approprié. En revanche, une réponse détaillée (ex : liste des aides à la création + contact CCI) pourra figurer sur le site Internet interrogé par le client.

Utilisation de la base par le Pôle Accueil :

Le Pôle Accueil rencontre des difficultés quant à la mise en relation des clients avec le personnel de la CCI. Les compétences des employés de la CCIR ne sont pas toujours clairement identifiées, et les noms des personnes occupant tel ou tel poste ne sont pas toujours connus non plus. La base pourrait aider à une telle identification.

Nicole LEVELU envisage la base comme étant un outil de savoir : elle permettra à ceux qui l'utiliseront d'apprendre de nouvelles informations et de "réactualiser" des connaissances éventuellement "périmées".

Participation du Pôle Accueil et de l'Espace Entreprendre au projet :

Les questions récurrentes n'ayant pas encore été identifiées systématiquement, l'Espace Entreprendre, durant la semaine du 11 au 15 juin, se chargera de recenser les questions de type SVP lui parvenant (ainsi que, dans la mesure du possible, les réponses ou sources d'informations donnant les réponses), dans le but de l'alimentation de la base. Il sera le seul service à recenser les questions SVP liées à la création, étant donné que les autres services de la CCIR ne sont pas sollicités directement par les créateurs (SIE mis à part).

Le Pôle Accueil effectuera la même démarche de recensement et d'identification durant la même semaine.

Kristell COTTAIS rencontrera dans la deuxième semaine de juin les personnes de l'Espace Entreprendre et de l'accueil général pour mieux identifier leurs pratiques par rapport au SVP, et leurs attentes par rapport à la base de connaissances.

N.B. Nicole LEVELU a souligné l'importance de la simplicité de la base SVP. Celle-ci s'adressera aux différents personnels de la CCI, dont certains n'ont pas encore acquis une grande pratique d'outils de ce type. Par conséquent, l'interface, l'arborescence des informations et le mode d'interrogation (voire d'alimentation) de la base devront être explicites et claires, afin de permettre la rapidité des réponses et une bonne compréhension par le personnel.

Il est convenu avec Nicole LEVELU de faire un point sur l'avancement du projet d'ici la fin juin.

COMPTE RENDU

Objet : Entretien sur la base SVP

Emis le 21 juin 2001

Émetteur : Kristell COTTAIS

Réf :

Destinataires : Béatrice FELTMAN

Copies pour info : Dominique BARBOTIN, François GABET, Gilles KEROMNES, Armelle TREGUER

Compte-rendu de l'entretien entre Béatrice FELTMAN et Kristell COTTAIS, le 13/06/01, à propos de la base SVP.

Le Service Industrie réceptionne très peu de questions SVP, tant par les contacts internes que par ses clients (entreprises). En effet, lorsque le Service Industrie est sollicité par un client, il lui est toujours nécessaire de savoir dans quel objectif la question a été posée, afin de mieux y répondre. La base SVP ne répond donc pas réellement à un besoin du Service Béatrice FELTMAN a indiqué que seules des questions sur les stages pouvaient correspondre à du SVP (demandes d'entreprises sur les écoles proposant des stagiaires de telle formation, à telle période de l'année).

Béatrice FELTMAN a souligné que le personnel du Service Industrie détenait bon nombre d'informations présentant un intérêt en interne, mais aussi pour les clients. Ces informations relèvent d'une "culture orale" liée aux personnes du Service. Chacun détient des informations différentes de ses collègues, mais celles-ci sont perdues pour le Service au départ du personnel. Par conséquent, Béatrice FELTMAN a suggéré que le Service Industrie fasse partager, via la base, les informations suivantes :

- Listes de consultants par secteur d'activité (NTIC, conseils en stratégie, en transmission d'entreprise...)
- Coordonnées des organismes de veille
- Liste des partenaires d'implantation
- Liste des consultants en veille (OMP...)

- Liste des Clubs par Pays (à diffuser en interne)
- Annuaire des Clubs, des contacts et présidents de Clubs, coordonnées téléphoniques
- Nomenclature des activités françaises
- Liste des élus locaux
- Liste des communes de la circonscription de la CCIR. Nombre d'entreprises par secteur d'activité
- Missions et fonctions des grandes administrations locales (consulter pour cela les sites Internet des collectivités locales)
- Définition des abréviations des organismes, administrations, etc... (ce "dictionnaire" sera envoyé à Gilles KEROMNES et Kristell COTTAIS par courrier électronique)

La future base SVP devant recenser et identifier les compétences du personnel de la CCIR, Béatrice FELTMAN a indiqué qu'un projet national CCInet, prévu pour octobre 2001, avait la vocation de servir d'annuaire de l'ensemble des personnels des CCI de France, par compétences. La base SVP pourrait par conséquent servir de base de transfert pour CCInet. Il faudrait, dans cette optique, se caler sur leur masque de saisie. (la base CCInet, qui sera un Intranet des CCI de France, recensera également les intervenants – associés à leurs compétences -, l'agenda des conférences... Le chef de projet de CCInet est Éric SERGENT). Travailler sur la base SVP à partir de CCInet permettrait de se référer directement à la sémantique définie pour ce projet et au choix des mots-clés.

À l'heure actuelle, l'organigramme de l'Intranet de la CCIR associe des mots-clés au personnel, mais ceci n'est pas fait systématiquement. Les définitions des fonctions y sont peu précises. La base SVP devra y remédier. L'identification par mots-clés des contacts des Services Commerce et Industrie pourra être faite auprès de Myriam TRELLU.

N.B. Il est tout à fait envisageable que le Service Industrie alimente la base d'informations SVP. Il faudra en revanche que se créer le réflexe de le faire.

COMPTE RENDU

Objet : **Entretien sur la base SVP**

Emis le 21 juin 2001

Émetteur : **Kristell COTTAIS**

Réf :

Destinataires : **Jean-Pierre LEROUSSEAU**

Copies pour info : **Dominique BARBOTIN, François GABET, Gilles KEROMNES, Armelle TREGUER**

Compte-rendu de l'entretien entre Jean-Pierre LEROUSSEAU, Gilles KEROMNÈS et Kristell COTTAIS, le 13/06/01, à propos de la base SVP

Compte tenu des ses différentes missions, Jean-Pierre LEROUSSEAU reçoit des questions de type SVP auxquelles ne correspondent pas de courtes réponses standard. (par exemple : comment régler un litige avec un salarié. La réponse est complexe, car elle dépend de nombreux paramètres). Le projet de base SVP peut donc difficilement répondre de ce point de vue à un réel besoin. En revanche, Jean-Pierre LEROUSSEAU a souligné que la base SVP pouvait malgré tout communiquer des informations sous forme de coordonnées d'organismes, lorsqu'il s'agit de réorienter le client pour une question qui n'est pas de la compétence de la CCIR.

Ces organismes sont les suivants :

- Les sociétés de portage (ces sociétés seraient à présenter en direction des employeurs)
- Les groupements d'employeurs en Ile-et-Vilaine :

CHARNIERE (pour des postes de secrétaires) tel : 02 23 35 40 27 – mail : info@charniere-emploi.com

G.E 35 : 02 99 37 36 63

- Adresses de sites Internet proposant des offres d'emploi (comme par exemple des sites spécialisés par région)
- Adresses d'associations d'aides aux demandeurs d'emploi (ex : ASCAPE : Association des Cadres Privés d'Emploi www.ascap.org) Pour connaître les aides à l'embauche : www.tpe-pme.com ou 3617 SID

- G.I.E. (Guichet Initiative Emploi) : 08 00 06 35 35
- CIRA (Centre Interministériel des Renseignements Administratifs) www.service-public.frSVP du Conseil Général : "Infos sociales en ligne" 02 99 50 35 35
- COTOREP (Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel) 02 99 84 87 67
- Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Handicapés : 36 14 FIPH (pour connaître les aides à l'embauche d'handicapés)
AGEFIPH (pour les entreprises souhaitant embaucher des handicapés) : 02 99 54 26 00
- Chambre syndicale des agents commerciaux
- Institut de Force de Vente : Campus de Kerlann (Bruz) 02 99 05 45 45

Par ailleurs, la base SVP pourra mentionner les accords par branche sur les 35 heures, ainsi que les accords pour les accès directs aux aides.

COMPTE RENDU

Objet : **Entretien sur la base SVP**

Emis le 13 juin 2001

Émetteur : **Kristell COTTAIS**

Réf :

Destinataires : **Dominique CAPRIS**

Copies pour info : **Dominique BARBOTIN, François GABET, Gilles KEROMNES, Armelle TREGUER**

Compte-rendu de l'entretien entre Dominique CAPRIS
et Kristell COTTAIS, le 12/06/01, à propos de la base SVP.

1. Les besoins des antennes de Redon et de Vitré :

Dominique CAPRIS fait part des besoins de l'antenne de Vitré et de la délégation de Redon en matière de réponse aux questions SVP :

Les antennes trouvent l'information dans les listes d'entreprise, la base entreprise, les annuaires des Clubs, etc. Mais les assistantes des antennes n'ont pas forcément les annuaires à leur disposition. Lorsque la question est d'ordre local, elles ont très souvent l'outil pour répondre à la question. En dehors de leur secteur, les antennes ont parfois plus de difficultés pour répondre aux demandes.

Lorsqu'elles ne disposent pas sur place de l'information recherchée, les antennes rencontrent des problèmes dans les réponses à apporter aux clients, notamment en ce qui concerne les délais de réponse. Les antennes ne possédant pas une information, elles s'informent auprès du siège de la CCI à Rennes, ce qui allonge le délai de réponse. Par ailleurs, il est toujours gênant pour les antennes de ne pouvoir apporter de réponse par elles-mêmes. Les assistantes n'ont pas la possibilité d'identifier les compétences du personnel CCI en interne. Ceci s'explique par l'éloignement entre les antennes et le siège de Rennes, par le manque de contacts et de rencontres entre les assistantes et le personnel du siège. Les assistantes connaissent principalement le CFE, Jean-Paul SAILLARD et les personnes ayant travaillé ou assuré des permanences dans les antennes. Les contacts internes identifiés sont aussi les assistants

techniques du Commerce et de l'Industrie. Les contacts externes sont le Conseil Régional, le Conseil Général, la Préfecture, la Sous-Préfecture, et les Mairies de Redon et Vitré et les communautés de communes.

Concernant les questions fréquemment posées aux antennes déjà identifiées et à faire figurer dans la base, Dominique CAPRIS a mentionné les questions suivantes ou thèmes suivants : Rôle et compétences du CFE (beaucoup de personnes pensent pouvoir faire les démarches relevant du CFE, dans les antennes mêmes, ce qui est impossible)

- Questions sur les aides (aides à la création, aides pour s'implanter, aides au développement). À l'heure actuelle, les antennes ne disposent pas d'une information exhaustive. Elles doivent interroger la CCIR ou renvoyer les entreprises vers la CCIR. Questions des commerçants sur les fonds de commerce ou les baux commerciaux, les licences pour les bars et restaurants ...
- Connaître les adresses locales d'organismes comme l'ANPE, ou d'autres organismes ayant une mission locale
- Où consulter le Kompass International, la base Téléexport... (pour les supports papier, nécessité de trouver des endroits locaux où les consulter)
- Les informations économiques du Pays de Vilaine et mises à jour des chiffres clés par Pays
- Les informations clés issues des études commerciales, et concernant l'état du commerce par ville, par rue...
- Questions sur les formations
- Questions sur les CDEC

Dominique CAPRIS a mis l'accent sur l'importance de faire figurer, dans la base SVP, les **noms des intervenants sollicités par les Clubs ou lors des conférences, et d'identifier leurs compétences, comme cela est fait d'ores et déjà dans la base documentaire du SIE pour les conférences ou ateliers PROMIS et RESIS.**

La base permettra donc aux antennes, dans la mesure du possible, de ne plus recourir systématiquement au siège de la CCIR pour répondre aux questions SVP dont elles ne détiennent pas les réponses. Les antennes ont aussi un besoin d'informations *digérées*, facilement compréhensibles, aussi claires et simples que possible.

2. Degré de réponse envisagé :

Dans les antennes de Redon et Vitré, les assistantes sont les plus sollicitées par les clients pour répondre aux questions. Lorsqu'elles ne peuvent apporter de réponses, elles s'adressent dans un premier temps

(avant de recourir au siège de Rennes) au directeur(directrice) de l'antenne. Afin que les assistantes soient en mesure de donner la réponse elles-mêmes, Dominique CAPRIS a souhaité que les réponses intégrées dans la base SVP soient aussi complètes que possible.

3. Suggestions de sources pour alimenter la base SVP :

Dominique CAPRIS a suggéré de travailler avec les CD Rom et le site web de l'APCE, de recueillir des informations sur les fonds de commerce, les baux commerciaux, les statuts des entreprises, ainsi que de se référer aux informations détenues par Christine LEGAUD ⁽¹⁾.

4. Formation à la base SVP :

Il a été convenu que Kristell COTTAIS se déplacera dans les antennes, durant le mois de septembre 2001, lorsque la base SVP sera développée sous l'Intranet de la CCIR, afin de former le personnel à la base. Dominique CAPRIS a souligné l'importance de la promotion de la base, afin que chacun sache qu'elle existe, où la trouver, et que chacun la consulte dès que le besoin se fait sentir.

Compte tenu des outils utilisés par les assistantes dans les antennes, la base SVP ne devra poser aucun problème d'utilisation.

Par ailleurs, il est envisageable que des personnes des antennes alimentent la base des nouvelles questions qui leur parviennent (et des réponses à ces questions).

5. Prochaines étapes de la collaboration avec les antennes :

Sur la proposition de Dominique CAPRIS, Kristell COTTAIS contactera par téléphone d'autre personnel des antennes, pour connaître leurs besoins et leurs suggestions à propos de la base SVP :

- Aline PRÉVERT (Redon), qui s'occupe de la gestion des équipements
- Françoise FÉBVRE (Redon)
- Nathalie MAHEAS (Redon)
- Patricia BOSSARD (Vitré)

COMPTE-RENDU

Objet : Entretien sur la base SVP	Émis le 29/06/2001
Émetteur : Kristell COTTAIS	Réf :
Destinataire : Françoise BRÉHERET	
Copies pour info : Dominique BARBOTIN, François GABET, Gilles KEROMNES, Armelle TREGUER	

Compte-rendu de l'entretien entre Françoise BRÉHERET et Kristell COTTAIS, le 26/06/01, à propos de la base SVP.

Il a été convenu lors de l'entretien que les informations qui pourraient figurer sur la base seraient les suivantes :

- Nomenclature des déchets
- Définitions des différents types de déchets (déchets ultimes, inertes, banals, spéciaux...) et de leurs abréviations, ainsi que d' établissements (CET...).
- Les principaux textes réglementaires sur les déchets pourront être mis en ligne sur la base SVP (si cela est légalement possible). Pour les autres textes, il sera possible de renvoyer au site Internet de l'Observatoire des déchets (prévu pour fin 2001) et à www.enviro2b.com (portail européen de l'environnement pour les entreprises et les collectivités).
- Noms et adresses des prestataires en matière de déchets (fournisseurs de cartons recyclés pour l'emballage...) : il sera difficile de faire figurer tous les prestataires, de même que d'en sélectionner un certain nombre (il s'agirait d'un choix subjectif). Le mieux serait plutôt de renvoyer au site de l'Observatoire des déchets, ou à la version papier du Guide des Acteurs (document de l'Observatoire des déchets : bases réglementaires, conseils pratiques, adresse de prestataires...) disponible auprès de l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), et de la CCI.

ANNEXES 4

Cahier des charges de la base SVP, établi aux différents entretiens et réunion.

BASE SVP :

CAHIER DES CHARGES

Rédaction :

Kristell COTTAIS

Gilles KEROMNES

Service Information Économique

03/07/2001

SOMMAIRE

1. Le concept de la base SVP à la CCI de RENNES
2. Définition d'une question SVP
3. Le public de la CCIR : qui pose des questions SVP ?
4. Qui, à la CCIR, traite les questions SVP ?
 - 4.1 Les services et leurs métiers
 - 4.2 Les outils pour répondre aux questions SVP
5. Les attentes des utilisateurs à l'égard de la base SVP
6. Les fonctionnalités et l'ergonomie de la base SVP
 - 6.1 La saisie des informations SVP
 - 6.2 L'interrogation de la base SVP
 - 6.3 La consultation des réponses SVP
7. L'environnement technique de la base SVP
8. Contraintes et délais
9. Formation et sensibilisation à la base en interne
10. Maintenance
11. Évolution de la base

1 Le concept de la base SVP à la CCI de RENNES

La réflexion sur l'intérêt d'une base de connaissances pour répondre aux questions SVP date de l'année 2000. Le projet est l'un des éléments de la réflexion menée sur les 35 heures : la base devra faire gagner du temps au personnel de la CCIR dont tout ou partie de l'activité consiste à répondre à des questions de type SVP. Les réponses aux questions seront accessibles dans un premier temps sur l'Intranet de la CCI puis sur le site Internet de la Chambre. La base sera une aide où seront identifiées et classées les questions et réponses rapides, qui correspondent à un premier niveau d'information.

Par ailleurs, par souci de cohérence, la base permettra d'uniformiser les réponses données aux clients.

Un travail devra être réalisé dans la formulation des questions : d'une part pour utiliser un langage aisément compréhensible, d'autre part pour faire en sorte qu'à une question corresponde une réponse précise. Quant aux réponses, elles seront accompagnées si nécessaire d'un contact interne ou externe "pour en savoir plus".

2 Définition d'une question SVP

Deux types de questions SVP sont à distinguer :

2.1 Les questions ne nécessitant pas de recherche :

La personne interrogée connaît spontanément la réponse.

- En ce cas, **la base SVP évite la répétition d'une même réponse** (ex : une entreprise demande au SIE la liste des comités d'entreprise)
- Dans cette hypothèse, la base SVP est en accès sur le site de la CCI, à destination du public extérieur à la Chambre.

2.2 Les questions nécessitant une recherche rapide :

La personne interrogée ne connaît pas spontanément la réponse mais elle en a besoin rapidement.

- En ce cas, **la base SVP permet une économie de temps dans la recherche de la réponse** (ex : une entreprise demande à l'accueil l'indice du coût de la construction ; un délégué du personnel demande au SIE le montant des indemnités kilométriques et frais de déplacement ; l'aéroport demande au SIE où se procurer le texte de la loi de finances, etc.)
- La base SVP est ici destinée à l'interne comme au public extérieur.

En toute hypothèse, une question SVP présente les caractères suivants :

- Le traitement est rapide
- La réponse ne nécessite pas de contact personnalisé (réponse standard)

- La réponse est identifiée rapidement et aisément accessible
- Pas de facturation de la réponse

Une question SVP a plusieurs degrés de réponses :

- réponse immédiate ne nécessitant aucune recherche
- réponse pour laquelle on recourt à un document (livre, revue), à une base de données (base PIXI, base entreprises dans le cadre d'un usage interne uniquement, bases Mediadocs et Mediasources...)
- réponse différée pour laquelle une recherche de petite importance (et gratuite) s'impose.
- réponse pouvant être les coordonnées d'un contact à la CCIR, ou une réorientation vers un autre organisme. Dans ce cas, divers degrés de réponses sont également à envisager : simple adresse Internet, adresse d'un organisme, n° de téléphone d'un contact plus précis...

3 Le public de la CCIR : qui pose des questions SVP ?

Les publics de la CCIR dont émanent des questions SVP sont :

- Les entreprises (recherche d'un fournisseur, d'un salarié ; diffusion d'une annonce légale ; aides pour embauches...)
- Les créateurs et les repreneurs (recherche une entreprise à reprendre ; connaître des informations sur les marchés ; aides à la création...)
- Les stagiaires en entreprises (articles de presse sur une société ou un secteur d'activité...)
- Les demandeurs d'emploi (consulter les offres d'emploi...)
- Les particuliers (où trouver tel type d'articles ; litige avec une entreprise...)
- La presse (demande d'informations sur l'économie locale...)
- Le personnel de la CCIR (recherche d'indices ; connaître le taux de la taxe professionnelle...)

4 Qui, à la CCIR, traite les questions SVP ?

Dans le cadre de l'analyse des besoins et de l'élaboration du cahier des charges, plusieurs services ont été contactés. Il n'était pas envisageable, pour des questions de temps, de rencontrer tous les services de la CCIR. Par ailleurs, nous n'avons pas de volonté d'exhaustivité dans un premier temps. Nous avons rencontré en priorité les services ou personnes assurant des missions d'accueil du public, le renseignant, et travaillant en relation directe avec lui. Ce sont ces services qui seront les principaux utilisateurs de la base.

4.1 Les services ou personnes et leur métier :

- **Le Service Information Économique** travaille sur l'information économique, les produits, les marchés, les entreprises au niveau local, national et international. Il est au service des créateurs d'entreprises, des entreprises, des Élus de la CCIR, des collaborateurs de la CCIR, des antennes et des filiales de la CCIR. Les étudiants et demandeurs d'emploi peuvent solliciter le SIE, mais y ont un accès limité.

Le SIE diffuse aux clients l'information économique dont ils ont besoin, et les sensibilise à la nécessité de connaître et maîtriser les sources d'informations stratégiques.

- **L'Espace Entreprendre** suit ses clients (les créateurs et repreneurs potentiels, les porteurs d'idées, les créateurs aux projets bien avancés) depuis l'idée du créateur jusqu'à la création de l'entreprise. L'Espace Entreprendre intervient aux différentes étapes de la création : il dispense une première information à toute personne ayant une idée de création / reprise d'entreprise ou de commerce. Lorsque le projet se précise, il accompagne les créateur / repreneurs, par des RDV avec des conseillers internes ou du Réseau Entreprendre en France. L'Espace Entreprendre propose des formations à la création et à la reprise d'entreprise, et oriente vers des aides au financement.
- **Le Service Industrie** est exclusivement au service des entreprises. Il travaille selon deux orientations :
 - par rapport à un secteur d'activité (comme le BTP, l'IAA...)
 - par rapport à une fonction de l'entreprise (commerciale et marketing, gestion...)

Ses domaines de compétences sont : l'industrie alimentaire, la construction, les transports, le bois, le meuble, Industrie du textile, de l'habillement et des fourrures, du cuir et de la chaussure, du papier et du carton, du caoutchouc et des plastiques, la métallurgie, la fabrication de machines et d'équipements...

Le Service Industrie :

- suit les industriels, apporte des conseils pour monter un dossier d'aide, de subvention, pour régler des problèmes d'environnement, de déchets, sert de relais vers des organismes complémentaires...
 - accompagne les entreprises industrielles dans toutes les phases de leur développement,
 - assure un rôle de mise en relation à travers l'animation de Clubs d'entreprises.
- **Le Pôle Accueil** assure l'accueil du public (accueil physique ou téléphonique), lui apporte un premier niveau d'information, et l' oriente vers le bon interlocuteur à la CCIR ou hors de la CCI. Les visiteurs et les clients sont des chefs d'entreprises, des créateurs, des repreneurs, des particuliers souhaitant une information, des stagiaires en entreprises, demandeurs d'emploi ou de stages, des partenaires de la CCI...

- **La Délégation de Redon et l'Antenne de Vitré** accompagnent les entreprises et les créateurs, et leur diffusent l'information qui leur est nécessaire. Elles répondent également aux demandes des demandeurs d'emploi et à celles des plaisanciers (pour la délégation de Redon) Leurs missions regroupent
 - le développement local auprès des entreprises des Pays de Redon et de Vitré,
 - l'organisation de manifestations autour des secteurs de l'emploi, du tourisme, de métiers,
 - les missions de soutien auprès des commerces,
 - l'animation des Clubs dans le secteur de l'Industrie.

- **La mission Insertion**, assurée jusque fin juin 2001 par Jean-Pierre Lerousseau, assure des fonctions :
 - d'informations dans le domaine des ressources humaines auprès des entreprises,
 - d'aide et de participation à certains recrutements dans des entreprises
 - de conseils aux entreprises (sur les contrats de travail, les licenciements...),
 - de représentation de la CCI auprès d'instances liées à l'emploi...

- **Le Service Commerce** gère la réglementation des pratiques commerciales, informe sur les promotions, liquidations et soldes saisonniers, les baux commerciaux... Il s'occupe aussi des aides aux commerces et aux collectivités, des associations de commerçants, des groupements...

4.2 Les outils pour répondre aux questions SVP :

- **Le Service Information Économique** concentre de multiples ressources en matière d'information lui permettant de répondre aux questions des clients :
 - Articles de presse
 - Annuaires
 - Études
 - Dossiers de presse
 - Ouvrages
 - Guides et répertoires
 - Rapports d'activité
 - Périodiques (revues et quotidiens)
 - Guides pratiques
 - Fichiers sous le répertoire G:
 - PIXI

- Base documentaire
 - Vidéos
 - Cédéroms
 - Internet

- **À l'Espace Entreprendre**, Isabelle HEUZÉ et Catherine BERTHY recourent essentiellement à leurs propres connaissances plus qu'à des documents pour répondre aux questions SVP.

- **Le Service Industrie** dispose, pour répondre aux clients ou les réorienter, de listes de consultants par secteur d'activités, de listes de partenaires utiles, de consultants et d'ordres professionnels, d'annuaires de Clubs et de leurs contacts, une nomenclature des activités françaises, des informations sur les entreprises par secteur... Par ailleurs, bon nombre des informations données aux clients ou lors d'une question en interne relèvent des connaissances du personnel, et donc ne tiennent pas à des documents particuliers.

- **Le Pôle Accueil** recourt à des classeurs regroupant des informations comme les noms et coordonnées de l'ensemble du personnel de la CCIR, des noms et coordonnées d'organismes en lien ou extérieurs à la CCIR, etc. Les hôtessees nouvellement arrivées demandent parfois l'information manquante à Jacqueline SALLE, présente à la CCIR depuis plusieurs années. Nicole LEVELU a engagé une réflexion pour "remettre à plat" les classeurs utilisés par les hôtessees à l'accueil.

- **Les antenne et délégation** trouvent l'information dans les listes d'entreprises, la base entreprise, les annuaires des Clubs, etc. Mais les assistantes des antennes n'ont pas forcément les annuaires à leur disposition.

- Christine LEGAUD, du **Service Commerce**, ne recourt pas à des sources particulières, mais ses réponses proviennent de ses connaissances, des réunions et rencontres avec les partenaires des entreprises. Pour tout ce qui touche aux sources légales, elle se réfère aux textes de lois, aux arrêtés préfectoraux...

5 Attentes des utilisateurs à l'égard de la base SVP :

La base SVP répond à un besoin exprimé implicitement par le personnel de la CCIR. Elle répond en effet à une attente sous-jacente compte tenu des difficultés, signalées lors des entretiens de Kristell COTTAIS avec les services rencontrés,

à répondre parfois à certaines questions dont les réponses ne sont pas identifiées clairement (comme les compétences de certains personnels du siège de Rennes pas toujours bien connues dans les antennes...). Par ailleurs, l'utilisation de la base sur le site Internet par les clients, permettra au personnel d'être moins sollicité pour des questions simples, mais tendant à devenir lourdes par leur grande fréquence.

Dans un premier temps, la base sera développée sous l'Intranet de la CCIR.

D'une façon générale, les services du Pôle Prospective et Développement Local et du Pôle Entreprise, seront concernés par la base SVP. Plus particulièrement, les principaux usagers de la base en interne seront le Pôle Accueil, le Service Information Économique, l'Espace Entreprendre.

Dans un deuxième temps, la base sera développée sur le site Internet de la CCIR. Elle sera donc accessible à tous les publics visitant le site, c'est à dire aussi bien des professionnels de l'entreprise, que des particuliers...

6 Les fonctionnalités et l'ergonomie de la base SVP :

Le souhait a été émis que la base dispose d'une interface aussi simple que possible, compte tenu des nombreux publics qui y auront recours : personnels de la CCI ou clients, tous n'ont pas une pratique régulière ou poussée de ce genre d'outils.

Par ailleurs, une rubrique informera les utilisateurs internes et externes, des informations nouvellement entrées dans la base et des questions les plus souvent posées afin d'inciter chacun à les consulter.

6.1 La saisie des informations SVP :

- Une date de validité pourra être intégrée (exemples : chiffres clés par activité, démographie...). Ainsi, une information dont la date de validité serait dépassée, ne pourrait plus être accessible.
- Un champ source pourra être intégré pour une meilleure "traçabilité" de l'information, afin que les utilisateurs de la base sachent où cette information a été trouvée, et puissent éventuellement consulter la source en question.
- Une rubrique de type "aide en ligne" sera à disposition des utilisateurs pour les guider dans l'interrogation et l'alimentation de la base. Pour des questions plus complexes, un numéro de téléphone sera indiqué.

6.2 L'interrogation de la base SVP :

Un encadré – de type moteur de recherche - permettra d'entrer les mots clés de la question, tandis que des rubriques permettront également de chercher l'information désirée : regroupées par thèmes, les informations seront organisées de façon à ce que l'utilisateur puisse "naviguer" dans la base en fonction des rubriques proposées :

- création, vente, reprise d'entreprise
- foires et salons ;
- aides et financements ;
- clients et fournisseurs...
- emploi et recrutement

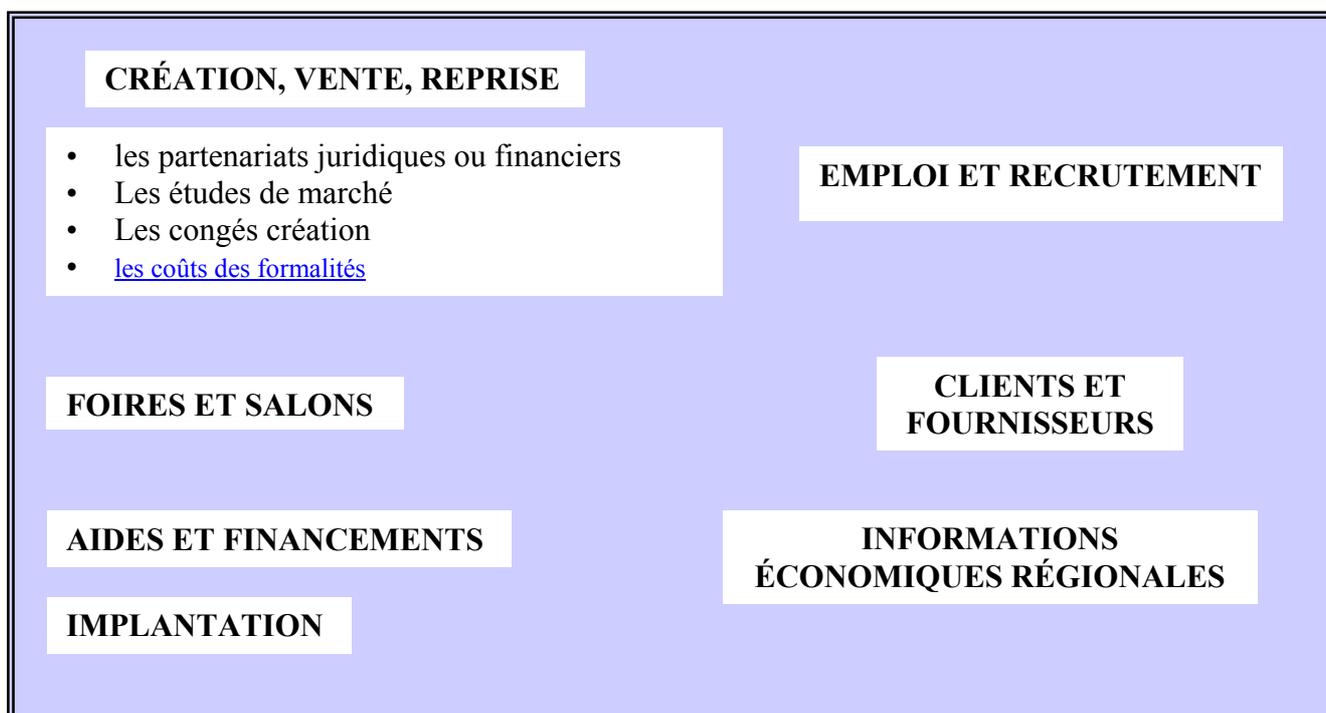
- information économique régionale
- finances
- implantation de l'entreprise
- experts / intervenants
- etc...

Lorsque l'utilisateur consultera la base, le premier écran auquel il accèdera lui proposera de sélectionner une rubrique (emploi, création, finances...). Il pourra ensuite choisir une sous-rubrique ou saisir des mots clés dans l'encadré prévu à cet effet. (NB : dès le premier écran, l'utilisateur pourra faire une interrogation par mot clé. L'encadré sera alors placé en retrait, sous la présentation des rubriques, afin que ces rubriques soient utilisées en priorité).

Le résultat de la recherche présentera une liste des questions correspondant à la sous-rubrique ou au mot clé tapé. L'utilisateur cliquera sur la question désirée pour lire la réponse. Le nombre maximal de questions proposées est fixé à 10. Au-delà de ce nombre, une autre sous-rubrique sera créée.

Lors de l'interrogation par sous-rubrique ou par mot clé, l'utilisateur pourra demander à sélectionner parmi les réponses soit les articles de presse, soit les informations SVP (un nom, une adresse, un numéro de téléphone, une adresse de site Internet, un indice...)

PREMIER ÉCRAN : SÉLECTION DES RUBRIQUES ET SOUS-RUBRIQUES



(Les rubriques ci-dessus sont données à titre indicatif)

DEUXIÈME ÉCRAN : QUESTIONS CORRESPONDANT À LA SOUS-RUBRIQUE

<p>Coûts des formalités juridiques en matière de création</p>	<p>Tapez un mot clé ici</p>
<p><i>Pour une entreprise commerciale ?</i> Pour une entreprise artisanale ? Pour les Professions libérales ? Pour les agents commerciaux ? Pour les SARL, EURL, SNC, Sociétés civiles ? Pour les SA ou SAS ?</p>	<p>Chercher la réponse dans :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> articles<input type="checkbox"/> <i>réponses SVP</i>

<p>La réponse SVP à votre question est :</p>
<p>Pour une entreprise commerciale, l'immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés coûte 285 F, soit 46 Euros</p> <p>(Source : Centre de Formalités des Entreprises)</p>

La base marquera une différence entre les informations de base (ou informations SVP) et les informations moins élémentaires. Sur l'écran 2 ci-dessus, figureront en premier lieu les questions de base, puis les informations plus développées (un séparateur marquera la distinction entre les deux).

- Afin de limiter le "bruit" en matière de réponses (la base devra faire gagner du temps aux utilisateurs, et donc devra proposer uniquement des réponses pertinentes, et non approximatives), un mode d'interrogation par mot clé (avec intégration du thesaurus Delphes 2000) est envisagé.

N.B : une distinction sera faite entre les réponses destinées à un usage interne uniquement, et celles pouvant être diffusées à l'extérieur. La base SVP sous l'intranet, et celle accessible sur le site Internet, pourront donc varier sur certaines informations.

- Le mode d'interrogation donnera accès aux réponses à l'orthographe voisine dans le cas où des mots seraient mal orthographiés par les utilisateurs.
- Le mode d'interrogation de la base admettra les troncatures sur les mots.

6.3 La consultation des réponses SVP :

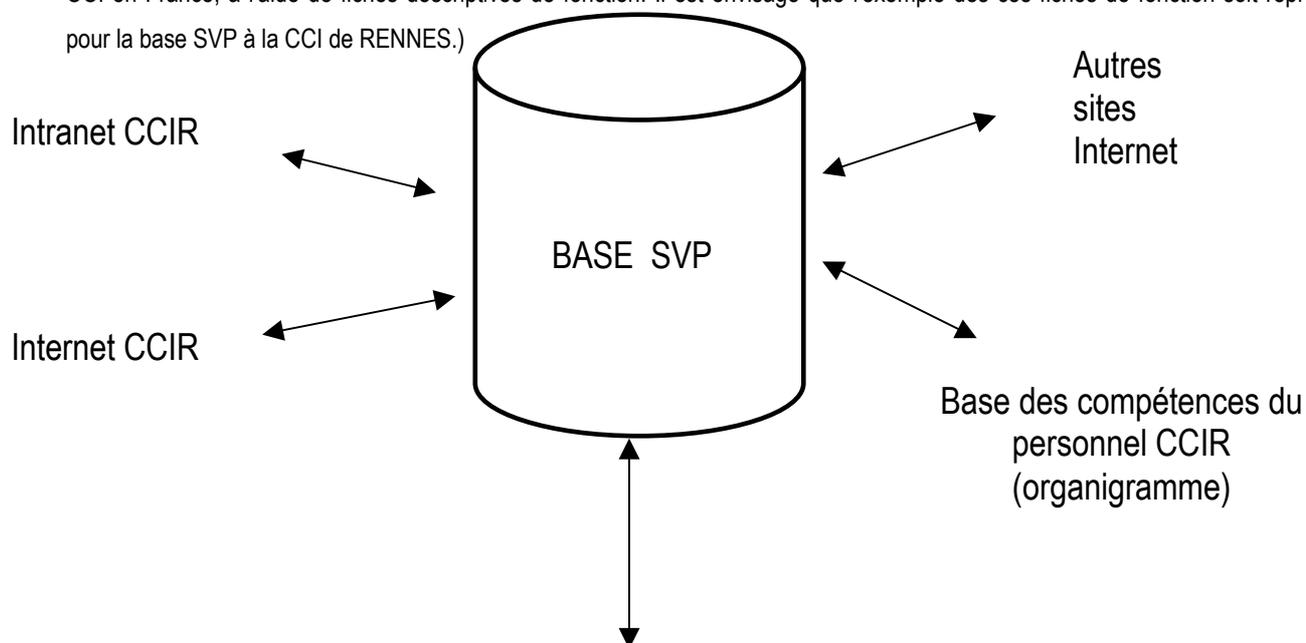
- Par souci de clarté, à une question ne correspondra, dans la mesure du possible, qu'une seule réponse. Dans le cas où une question déboucherait sur plusieurs réponses, plusieurs rubriques pourront être proposées afin d'orienter l'utilisateur. Par exemple, une question peu précise sur l'automobile pourra renvoyer aux rubriques Emploi, Construction, Technique, Immatriculation, Formation...
- Dans le cas où cela serait nécessaire, la réponse sera accompagnée d'un contact interne, d'un contact externe, d'une référence bibliographique, de la proposition d'une prestation, etc...
- Les réponses pourront intégrer des liens vers des sites Internet en relation avec la question traitée, surtout si la réponse est complexe et se trouve sur le site mentionné.
- La gestion des doublons par une fonction empêchant de rentrer une même information plusieurs fois n'est pas envisageable, compte tenu des moyens techniques à disposition et du logiciel Ex-Libris.
- Lorsque la réponse sera accompagnée de l'adresse d'un site Internet, un lien hypertexte permettra d'accéder au site en question à partir de la base.

7 L'environnement technique de la base SVP :

La base SVP sera accessible et aisément repérable dès l'écran d'accueil de l'Intranet. L'alimentation de la base se fera sous Ex-Libris puis, d'ici fin 2001, directement sous Intranet.

De nombreuses informations sont d'ores et déjà disponibles pour le personnel CCIR à travers différents supports : Intranet, site web CCIR, base documentaire Ex-Libris, base entreprises, répertoires G:\ dans chaque service, documentation papier... La base SVP ne vient pas se surajouter à tous ces éléments mais elle ira y puiser des réponses au cas par cas.

Il sera possible d'établir un lien entre la base SVP et le site Internet de la CCIR, l'Intranet, et la base des compétences (parallèlement aux questions SVP, la base permettra d'identifier les compétences du personnel de la CCIR, et ce pour un besoin aussi bien interne qu'externe. Un projet national, piloté par l'ACFCI, CCI Net - actuellement en cours de réalisation et prévu pour octobre 2001 - vise lui-même à répertorier et identifier les compétences de l'ensemble des personnels CCI en France, à l'aide de fiches descriptives de fonction. Il est envisagé que l'exemple des ces fiches de fonction soit repris pour la base SVP à la CCI de RENNES.)



La base sources, l'organigramme, etc, sont des sources d'information. Des passerelles, des liens, sont donc envisagés avec la base SVP. Celle-ci permettrait ainsi de réunir des éléments issus de différentes sources pour répondre à une même question.

Quand une personne se connectera pour alimenter la base, le nom de son service sera automatiquement récupéré, pour lui éviter une saisie supplémentaire d'identification. Dans ce procédé, ce sera bien le nom du service, et pas celui de la personne, qui sera retenu.

8 Contraintes et délais :

Le site Internet est consulté par différents types de publics, comme par exemple les étudiants, les demandeurs d'emploi... Cependant, la base devra s'adresser prioritairement aux professionnels, c'est à dire au public des créateurs et des entreprises

Une première version de la base SVP devra être disponible sous l'Intranet de la CCIR courant septembre. La base sera développée dans les mois suivants sur le site Internet de la CCIR (après le stage de Kristell COTTAIS).

9 Formation et sensibilisation en interne :

Dès la mise à disposition de la base sur l'Intranet de la CCIR, Kristell COTTAIS se chargera de sensibiliser le personnel de la CCI à la base : expliquer l'intérêt de la base, en quoi elle devra représenter un gain de temps dans les réponses apportées, et permettre à chacun de réactualiser des connaissances nécessitant une remise à jour périodique. Suivra une formation du personnel au fonctionnement de la base : mode d'alimentation pour le personnel concerné ; mode d'interrogation ; arborescence des rubriques et des informations.

Les services concernés en priorité seront l'accueil général et le SIE, mais d'autres services pourront y être associés, comme l'Espace Entreprendre, sur la base du volontariat (Kristell COTTAIS se déplacera à l'antenne de Vitré et à la délégation de Redon dans le cas où celles-ci seraient intéressées par la formation à la base).

10 Maintenance de la base :

Une partie des informations n'étant pas pérenne, et de nouvelles informations y étant rajoutées de façon permanente, une alimentation et une mise à jour de la base s'imposent. Pour cela, il a été suggéré par les participants lors de la réunion de présentation du projet du 29/05/01, que l'entrée de nouvelles informations (nouvelles questions, renouvellement des réponses devenues invalides) soit assurée par quelques personnes des différents points d'accueil du public de la CCIR, amenées à répondre à des questions SVP. Une personne serait par ailleurs désignée pour effectuer un contrôle-qualité sur l'exactitude et la validité des informations de la base.

11 Évolution de la base

Pour une version ultérieure de la base, les services de la CCIR n'ayant pas été consultés pour l'élaboration de la première version seront intégrés au projet selon leur mission auprès des entreprises :

- Services aux particuliers
- Hôtellerie, restauration, tourisme
- Autres services aux entreprises
- Logistique
- Pépinières d'entreprises
- Études économiques et aménagement du territoire

ANNEXE 5

Arborescence des rubriques et sous-rubriques de la base SVP

(En gras, les principales rubriques suivies de leurs sous-rubriques)

1. Création, vente, reprise d'entreprise

Aides à la création (aides sociales, fiscales, financières)

Trouver un partenariat financier / technique

Concours locaux en matière de création

Comment créer ? comment reprendre ?

Les secteurs porteurs, les besoins d'un secteur géographique

Les statuts juridiques (VRP, agent commercial, travailleur indépendant...)

Études de marché

Les congés-crédit

Les formalités

Consultants en transmission d'entreprise

2. Implantation

Recherche d'un local ou d'un terrain pour une implantation

Implantation avec exonération de taxe professionnelle ou d'impôt sur les sociétés

Les partenaires à l'implantation

Zones franches urbaines, zones d'exonération fiscale

S'implanter à l'étranger

3. Vie de l'entreprise

Commerce (créer une association de commerçants ; aides aux commerçants ; dates braderies et soldes ; baux commerciaux ; location et gérance...)

Industrie (normes, déchets, manifestations / conférences, nomenclature des activités françaises...)

Export (trouver des informations sur les marchés étrangers)

Formalités (coûts, CFE compétents, inscription de l'entreprise au RCS..., dépôt de bilan, etc)

Litiges

4. Annuaire d'entreprises

Chercher un fournisseur en Bretagne, en France, à l'étranger ; chercher un contrat d'apprentissage

Connaître les entreprises certifiées

Rechercher des informations sur les entreprises

5. Aides et financements

Aides à la création, à l'implantation, aux commerçants, à l'embauche, au développement de l'entreprise
Les prêts
Où trouver des financements

6. Finances

Trouver une loi de finances
Établir ses comptes provisionnels (lien)
Contacter l'ordre des experts comptables
Trouver un capital – risqueur

7. Emploi / formation

Formation : financement ; formation continue ; contrat d'apprentissage / maître d'apprentissage ; Adresses utiles

Formations –actions du Service Industrie

Faculté des métiers de Kerlann

Adresses utiles

Emploi : Les 35 heures ; sociétés de portage et groupement d'employeurs ; Guichet Initiative Emploi ; consulter des offres d'emploi ; rédiger un CV

Aides à l'embauche, aides à l'emploi

Chercher des salariés

8. Clubs et groupements professionnels

Club Qualité 35 (+ noms des présidents, des membres ; coordonnées ; dates et horaires de permanence)

Club Logistique(+ noms des présidents, des membres ; coordonnées ; dates et horaires de permanence)

Club des créateurs

Unions commerciales

Fédérations professionnelles et syndicales

9. Informations locales et régionales /Informations économiques régionales

L'économie d'Ille-et-Vilaine

Adresses de sites Internet

Informations touristiques

Les médias régionaux

10. Informations juridiques et fiscales

Droit commercial, droit du travail, droit des sociétés

Taxes et impôts (taxes professionnelles, taxes d'apprentissage, impôt sur les sociétés, exonération, TVA...)

Lois et réglementations (dépôt de brevet, recherche de textes de loi ; statut du conjoint-collaborateur...)

Litiges

Informations sur les marques

Annonces de marchés publics

11. Nouvelles technologies de l'information et de la communication

Prestataires pour créer un site Internet

ADSL, Haut débit

Liste de consultants (à confirmer)

Site CCIR (fréquentation, requêtes fréquentes...)

12. Chiffres clé, indices, indicateurs

Indices (coût de la construction, prix à la consommation, révision des prix...)

SMIC

Indicateurs conjoncturels (emploi et marché du travail, revenus et consommation des ménages...)

13. Experts / conférences internes et externes (Lien vers la base Sources)

14. Foires et salons

En Bretagne

À Paris

Autre région française

En Europe

Actions CCIR auprès des salons (Pollutec...)

15. Contacter des administrations

Emploi (ANPE, ASCAPE...)

Renseignements administratifs (CIRA)

Missions et fonctions des administrations locales

Les caisses maladie, les caisses de retraite

Les organismes de veille

Les Chambre de Commerce et d'Industrie en France

16 Compétences du personnel CCI (lien vers la base de compétences)

ANNEXE 6

Exemples de sous –rubriques développées et tirées de la rubrique Vie de l'Entreprise

SOUS-RUBRIQUE "FORMALITÉS DES ENTREPRISES"

➤ Quels sont les horaires d'ouverture du CFE ?

Le Centre des Formalités de la CCI de Rennes est ouvert du lundi au vendredi, de 10h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

Tel : 02 99 33 66 26

Fax : 02 99 33 24 28

E-Mail : cfe@rennes.cci.fr

➤ Quelles sont les formalités administratives obligatoires ?

(un document lié permettra de consulter un tableau listant les formalités obligatoires à accomplir en fonction des types d'entreprises)

➤ À quel CFE dois-je m'adresser en fonction de mon activité ?

(un document lié permettra de consulter un tableau listant les CFE compétents pour les différents types d'entreprises)

➤ Quelles sont les compétences des CFE ?

(lier le même document que précédemment)

➤ Quelles sont les coordonnées des partenaires des CFE de la CCI de Rennes ?

- Greffe du Tribunal de Commerce de Rennes
7, rue Pierre Abélard
BP 3124
35 031 Rennes cedex
tel : 02 99 65 38 88

- INSEE (Institut National de la Statistique et Études Économiques)
36 place du Colombier
35 000 Rennes
tel : 02 99 29 33 66
www.insee.fr

- ORGANIC DE BRETAGNE
(Caisse Interprofessionnelle d'Assurance Vieillesse du Commerce et de l'Industrie)
2 rue de Brest
BP 68
35 011 RENNES CEDEX
Tel : 02 99 54 68 00

- URSSAF
7 cours des Alliés
35 000 Rennes

tel : 02 99 29 44 44
fax : 02 99 29 45 50
www.urssaf.fr

- Caisse Mutuelle Régionale
1 rue de Belle-Île-en-Mer
BP 1619
29 106 QUIMPER CEDEX
Tel : 02 98 90 97 97

- Direction des Services Fiscaux d'Ille-et-Vilaine
Cité administrative
Boulevard de la Liberté
35 021 Rennes cedex
tel : 02 99 29 35 00
fax : 02 99 29 35 99
www.finances.gouv.fr/bretagne

- Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
18 avenue Henri Fréville
35 200 Rennes
tel : 02 99 26 57 57
fax : 02 99 26 57 52
www.sdtefp-bretagne.travail.gouv.fr

➤ Où puis-je effectuer le dépôt de bilan de mon activité ?

Les dépôts de bilan s'effectuent au Tribunal de Commerce. Cependant, si votre décision quant à un éventuel dépôt de bilan n'est pas encore définitive, vous pouvez contacter Prévention 35. Vous rencontrerez un conseiller EGEE (Entente des Générations pour l'Emploi et l'Entreprise) pour parler de vos difficultés et des mesures à prendre.

EGEE Prévention 35
2 avenue de la Préfecture
35 042 Rennes
TEL : 02 99 23 65 80
www.egee.asso.fr
bret@egee.asso.fr

Tribunal de Commerce de Rennes
7, rue Pierre Abélard
BP 3124
35 031 Rennes cedex
tel : 02 99 65 38 88

➤ Où sont parafés les livres comptables ?

Les livres comptables sont parafés au Greffe du Tribunal de Commerce dont dépend votre activité.
Pour tout renseignement :

Tribunal de Commerce de Rennes
7, rue Pierre Abélard
BP 3124
35 031 Rennes cedex
tel : 02 99 65 38 88

➤ Le code APE d'une entreprise ne correspond plus à son activité. Que faire ?

Il faut pour cela contacter le Centre de Formalités des Entreprises de la CCI pour effectuer la modification d'activité. Une fois la formalité réalisée, votre nouvelle activité sera transmise à tous les organismes concernés, notamment le Greffe du Tribunal de Commerce et l'INSEE.

C'est l'INSEE qui choisit le code APE en fonction du ou des premiers mots du libellé de l'activité. Il faut donc être particulièrement attentif au libellé de l'activité. Il ne doit pas être le résumé de l'objet mais la synthèse de l'activité réellement exercée par l'entreprise. Le code APE peut avoir des conséquences sur la convention collective dont vous dépendrez, les fonds de formation, les subventions entreprises ou tout simplement la communication de votre entreprise dans les annuaires, les fichiers...

Pour en savoir plus, contacter le Centre des Formalités des Entreprises de la CCIR :

Tel : 02 99 33 66 26

E-Mail : cfe@rennes.cci.fr

Source : CFE

SOUS-RUBRIQUE "INTERNATIONAL"

➤ Où trouver des informations sur les marchés étrangers ?

Consulter le site Internet du Commerce Extérieur (<http://www.commerce-exterieur.gouv.fr/sommaire.htm>) ou le site du CFCE (Centre Français du Commerce Extérieur <http://www.cfce.fr/>) qui propose une base de données, Pl@netExport : possibilité d'interrogation de la base par pays et par produits. La base est accessible par abonnement (2 870 FF TTC par an)

Contactez également Gilles KEROMNES du Service Information Économique de la CCIR :

E-Mail : gkeromnes@rennes.CCI.fr

Tel : 02 99 33 66 84

➤ Comment structurer et mettre en place une démarche à l'exportation ?

S'adresser au Service Relations Internationales de la CCIR :

Jean-Claude MOYON

tel : 02 99 33 66 54

E-Mail : jcmoyon@rennes.cci.fr

➤ Où trouver un traducteur pour mon entreprise ?

Vous pouvez contacter la CCIR pour obtenir une liste (non exhaustive) de traducteurs :

Jean-Paul SAILLARD

E-Mail : jpsaillard@rennes.CCI.fr

Tel : 02 99 33 66 20

Sylvie APPERT

E-Mail : sappert@rennes.CCI.fr

Tel : 02 99 33 66 51

➤ À qui s'adresser pour effectuer les formalités à l'import ou à l'export ?

S'adresser au service International de la CCI de Rennes (pour l'import, avant toute formalité, s'assurer d'avoir un numéro au registre du commerce.

Sylvie APPERT

E-Mail : sappert@rennes.cci.fr

Tel : 02 99 33 66 51

Catherine LE BOURDONNEC

E-Mail : clebourdonnec@rennes.CCI.fr

Tel : 02-99-33-66-50

➤ Où est-ce qu'un bordereau de détaxe ?

Il s'agit d'un document valable pour les ventes en détaxe, et en vente dans les CCI.

Ce document s'utilise lorsqu'une personne résident dans un pays extérieur à l'Union Européenne, et de passage en France pour un maximum de 6 mois, effectue des achats de bagages à main (sauf armes, médicaments, produits alimentaires) pour au moins 1 200 F (175 Euros), et dans un but personnel.

Le bordereau de détaxe est rempli par le vendeur et l'acheteur, et doit être présenté à la douane, en même temps que la marchandise, au plus tard dans les trois mois après l'achat.

Source : Service International de la CCIR

Pour en savoir plus, contactez le Service International de la CCIR :

Catherine LE BOURDONNEC

E-Mail : clebourdonnec@rennes.CCI.fr

Tel : 02-99-33-66-50

Sylvie APPERT

E-Mail : sappert@rennes.cci.fr

Tel : 02 33 66 51

Vous pouvez également consulter le site www.douane.minefi.gouv.fr (rubrique "Entreprises et Professionnels" puis "Opérations Commerciales")

SOUS-RUBRIQUE "INDUSTRIE"

➤ Où trouver des prestataires de service spécialisés dans le traitement des déchets ?

S'adresser à la CCIR, à Françoise BREHERET :

E-Mail : fbreheret@rennes.CCI.fr

Tel : 02 99 33 63 12

Ou bien contactez l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie pour consulter le guide des Acteurs (bases réglementaires, conseils pratiques, adresses de prestataires)

ADEME Bretagne

33, Bd Solférino

BP 196 - 35004 RENNES CEDEX

Tél. : 02 99 85 87 00

Fax : 02 99 31 44 06

E-Mail : bretagne@ademe.fr

site Internet : www.ademe.fr/bretagne

➤ Où consulter la nomenclature des déchets ? Quels sont les principaux textes de lois concernant les déchets industriels ?

La nomenclature concernant les déchets dangereux (décret 97-517) ainsi que les principaux décrets et textes de loi suivants sont consultables sur le site de l'Institut National de l'Environnement Industriel et des Risques <http://aida.ineris.fr> (http://aida.ineris.fr/sommaires/textes/sommaire_thematique/index.htm)

- Loi 75-633 (texte de base relatif à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux)
- Décret 98-638 (conception des emballages)
- Décret 94-609 (valorisation des déchets d'emballage)

➤ Où puis-je trouver les principaux textes réglementaires concernant l'industrie ?

Vous pouvez consulter le site du Journal Officiel des Communautés Européennes (<http://europa.eu.int/eur-lex/fr/oj/index.html>) ou rechercher dans le Journal Officiel de la République Française (<http://admi.net/jo>).

En matière de déchets industriels, vous pouvez consulter le portail européen de l'environnement pour les entreprises et les collectivités www.enviro2b.com (fin 2001, mise en ligne du site de l'Observatoire des déchets. Un lien sera donc à établir pour cette rubrique)

➤ Consulter la liste des termes utilisés pour désigner les déchets

(Un glossaire en fichier Word sera lié)

➤ Je souhaite des informations sur les normes AFNOR. À qui dois-je m'adresser ?

Vous pouvez contacter l'ARIST Bretagne (Agence Régionale d'Information Scientifique et Technique) :

1 rue du Général Guillaudot

35 000 Rennes

tel : 02 99 25 41 25

fax : 02 99 25 41 10

E-Mail : arist@rennes.cci.fr

SOUS- RUBRIQUE "LITIGES"

➤ En cas de litige avec une entreprise, à qui s'adresser ?

Pour régler un litige, vous pouvez vous contacter les organismes suivants :

▪ *S'il s'agit d'un particulier, s'adresser à :*

La Maison de la Consommation

48 boulevard Magenta

35 000 RENNES

Tel : 02 99 30 35 50

Consulter également les sites suivants :

www.quechoisir.org

www.conso.net

www.leparticulier.fr

www.crc-conso.com

La Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

Cité administrative

boulevard de la Liberté

35 000 RENNES

Tel : 02 99 29 76 00

Fax : 02 99 29 80 05

E-Mail : dd35@dgccrf.finances.gouv

site : www.finances.gouv.fr/dgccrf

Si l'entreprise en cause est inscrite au registre du commerce, contacter :

Tribunal de Commerce

7 rue Pierre Abélard

35 000 RENNES

tel : 02 99 65 38 88

▪ *Contacts à la CCIR :*

Pour les commerçants, contacter le Service Commerce de la CCIR :

Secrétariat :

Patricia GALLIER

Tel : 02 99 33 66 18

E-Mail : pgallier@rennes.cci.fr

Pour les industriels, contacter le Service Industrie de la CCIR :

Secrétariat :

Sylvie PIRON

tel : 02 99 33 66 19

E-Mail : spiron@rennes.cci.fr

ANNEXE 7

La base SVP sous le logiciel Ex-Libris :

Copies d'écran

1. écran de recherche
2. écran de résultat
3. formulaire de saisie

ÉCRAN DE RECHERCHE – BASE SVP – LOGICIEL EX-LIBRIS

ÉCRAN DE RÉSULTAT – BASE SVP – LOGICIEL EX-LIBRIS

ÉCRAN DE SAISIE – PAGE 1 – BASE SVP – LOGICIEL EX-LIBRIS

ÉCRAN DE SAISIE – PAGE 1 – SUITE - BASE SVP – LOGICIEL EX-LIBRIS

ÉCRAN DE SAISIE – PAGE 2 – BASE SVP – LOGICIEL EX-LIBRIS

