



**HAL**  
open science

# Vulgarisation de messages oraux vers un support électronique en vue d'une diffusion informationnelle de masse

Virginie Kieçon

► **To cite this version:**

Virginie Kieçon. Vulgarisation de messages oraux vers un support électronique en vue d'une diffusion informationnelle de masse. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01611539

**HAL Id: dumas-01611539**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01611539>**

Submitted on 9 Nov 2017

**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.

Virginie KIEÇON

**Maîtrise en  
Sciences de l'Information et de la Documentation**

**Rapport de stage**

**« Vulgarisation de messages oraux vers un support électronique  
en vue d'une diffusion informationnelle de masse »**



**Stage effectué du 5 mai 2000 au 1<sup>er</sup> septembre 2000**

**au**

**Siège social de Leroy Merlin**

**Lezennes**

**Sous la direction de :**

**Monsieur Yves Jeanneret, responsable universitaire**

**Mademoiselle Fabienne Mansuy, responsable professionnelle**

**Lille III**

**Université Charles de Gaulle**

**2 octobre 2000**

**UFR IDIST**



0 1 \* 1773



# SOMMAIRE

<b>Remerciements.....</b>	<b>p.3</b>
<b>Introduction générale.....</b>	<b>p.4</b>
<b>I - Leroy Merlin, une société en veille stratégique.....</b>	<b>p.5</b>
1-1- Une société en pleine apogée.....	p.5
1-1-1- La naissance de Leroy Merlin.....	p.5
1-1-2- Le développement fulgurant de l'entreprise.....	p.6
1-1-3- Une société qui se mesure à l'échelle mondiale.....	p.7
1- 2- Sa vocation : satisfaire toujours et encore le client.....	p.9
1-2-1- Produits et services de qualité : la combinaison idéale pour satisfaire le client.....	p. 9
1-2-2- Les valeurs traditionnelles de l'entreprise.....	p. 9
1-2-3- Vision : pour voir plus loin !.....	p.10
1-3- Une société à l'ère des Nouvelles technologies de l'Information et de la Communication.....	p.11
1-3-1- Genèse du site Internet de Leroy Merlin.....	p.11
1-3-2- L'aménagement d'un service propice aux NTIC : le commerce électronique.....	p.11
1-3-3- Amarrage pour une présentation du site.....	p.12
<b>II - ...qui s'oriente vers une médiation du savoir et des savoir-faire en matière de bricolage.....</b>	<b>p.14</b>
2-1- Du forum constituant au forum élargi.....	p.14
2-1-1- L'assistance téléphonique : cercle des savants du bricolage.....	p.14
2-1-2- Les surfeurs : communauté d'apprentis bricoleurs ?.....	p.16
2-1-3- Le médiateur de l'information : documentaliste averti.....	p.18
2-2- Le traitement socio-cognitif de l'information.....	p.19
2-2-1- Vers une dimension cognitive.....	p.19
2-2-2- Le recours aux représentations sémantiques.....	p.19
2-2-3- La perception cognitive des informations.....	p.20
2-3- La transformation des messages en vue d'une vulgarisation.....	p.22
2-3-1- A la quête de l'information oubliée.....	p.22
2-3-2- Le flux de l'information.....	p.23
2-3-3- Du texte original au texte de vulgarisation.....	p.25

<b>III - ...en s'adaptant aux mutations du support informationnel.....</b>	<b>p.26</b>
3-1- De l'oralité au support électronique.....	p.26
3-1-1- La parole des savants.....	p.26
3-1-2- Le papier : support de l'essentiel ?.....	p.27
3-1-3- L'ère du tout numérique : le traitement automatique de l'information.....	p.28
3-2- Des conventions d'écriture nécessaires.....	p.30
3-2-1- Lecture et lisibilité.....	p.30
3-2-2- Ecriture et lisibilité.....	p.31
3-2-3- Typographie et lisibilité.....	p.32
3-3-En route vers une amélioration du système informationnel actuel.....	p.33
3-3-1- Imminente évolution de la base de connaissances.....	p.33
3-3-2- Facilitation du traitement de l'information.....	p.33
3-3-3- Restructuration du système informationnel.....	p.34
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>p.37</b>
<b>Sommaire des annexes.....</b>	<b>p.38</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>p.40</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>p.41</b>
<b>Bilan de stage.....</b>	<b>p.44</b>

## **- Remerciements -**

Je tiens à remercier, en prime abord, toute l'équipe de l'assistance téléphonique, sans laquelle ce rapport de stage n'aurait pas lieu d'être. Seul le terme « exceptionnel » peut qualifier leur savoir, leur pédagogie et leur patience.

Merci également à Jean-Marc Zéphir, responsable du service « commerce électronique » de Leroy Merlin, de m'avoir fait pénétrer dans son cyber-univers, et d'y avoir rencontré une équipe dynamique et chaleureuse.

Un merci particulier à Estèle Carton, ancienne étudiante en Maîtrise SID, pour ses précieux conseils en matière de recherche d'informations.

Merci à Yves Jeanneret, responsable universitaire, de s'être déplacé au siège social de Leroy Merlin afin de découvrir le cyber-univers dans lequel j'ai évolué. Merci aussi pour sa disponibilité et ses conseils lors de l'élaboration de ce rapport de stage.

Enfin, un merci très particulier à Fabienne Mansuy, responsable professionnelle pour ses compétences documentaires et informatiques incommensurables. Sa disponibilité, sa sympathie et sa pédagogie n'ont d'égales...

**A tous, merci de m'avoir fait vivre cette expérience enrichissante durant quatre mois !**

## **- Introduction générale -**

A l'heure où les Nouvelles technologies de l'Information et de la Communication se démocratisent inexorablement, au point de développer de nouvelles missions telles que celles des Webmasters, infographistes ou chefs de projets Internet, l'Information diffusée aux surfeurs, via Internet, s'avère-t-elle suffisamment compréhensible, pertinente et enrichissante à leur égard ?

La mission effectuée dans le cadre de mon stage, au sein de l'équipe du commerce électronique de Leroy merlin, m'a invitée à m'interroger sur ce problème.

Cette mission reposait essentiellement sur l'enrichissement de la base de connaissances de leur site Internet. Médiatrice de l'information, mon rôle consistait à élaborer des conseils types de bricolage. Pour ce faire, diverses sources écrites, électroniques et surtout orales furent exploitées, dans un seul et même but : vulgariser les savoirs et savoir-faire du bricolage afin de sensibiliser un large public.

Cette vulgarisation des connaissances n'aurait pu s'effectuer sans la participation active et la précieuse aide des techniciens de l'assistance téléphonique de Leroy Merlin, réels savants du bricolage. Une réflexion relative à ces entretiens fera l'objet d'un développement particulier, dans le cadre de l'UE 7 « conduite d'une action de recherche ». Cette étude permettra d'insister sur la valeur des informations orales transmises. Elle montrera également que la médiation des savoirs d'un forum constituant (savants du bricolage) vers un forum élargi (public de masse quasi-néophyte du bricolage) ne peut avoir lieu sans l'intervention d'un médiateur, qui, dans la logique d'une culture populaire, ou d'un apprentissage collectif, soulève les questions obscures afin de clarifier les messages qu'il délivre.

Ainsi, nous sommes en droit de nous poser les questions suivantes :

- Quels enjeux informationnel, communicationnel, technique et organisationnel, la diffusion et la vulgarisation de la parole des savants du bricolage impliquent-elles ?**
- Qu'est-ce que cela suppose comme compétences et apprentissages individuels et collectifs ?**

Pour répondre à ces interrogations, nous montrerons que Leroy Merlin opère une véritable veille stratégique, qui s'oriente vers la médiation des savoirs et savoir-faire du bricolage, en s'adaptant aux mutations du support informationnel.



## I – Leroy Merlin, une société en veille stratégique...

## I – Leroy Merlin, une société en veille stratégique

### 1-1-Une société en pleine apogée

#### 1-1-1- La naissance de Leroy Merlin<sup>1</sup>

La situation de la distribution française, au début du XXème siècle, fut marquée par l'émergence de grandes surfaces, face auxquelles devaient lutter de petits établissements commerciaux traditionnels, dont plus de 30 % n'avaient aucun salarié. Le concept de grand magasin fut lancé par Aristide Boucicaut, sous l'enseigne « Au Bon Marché ». Cette idée révolutionna le commerce : entrer librement dans les magasins, et manipuler les marchandises avant de les acheter, n'était auparavant pas envisageable. Bientôt d'autres établissements, cantonnés aux grandes villes, firent leur apparition : le Printemps (1865), et les Galeries Lafayette (1899).



Dans cette mutation commerciale, Leroy Merlin fit ses premiers pas, en 1923, à Noeux-les-Mines, petite ville du Pas-de-Calais (Nord de la France). Ses fondateurs, Adolphe Leroy et Rose Merlin, l'un issu d'une famille minière puis de marchands ambulants, l'autre issue de la petite bourgeoisie commerçante, profitent du contexte d'après-guerre pour se lancer dans les affaires. Ils investissent dans des surplus américains, qu'ils achètent aux enchères pour des sommes dérisoires. Un dicton de l'époque soulignait qu'« il était beaucoup plus difficile d'approvisionner des stocks que de les liquider ». Ces surplus de marchandises regroupent une large gamme de produits : automobiles, camions, hangars, mais aussi brouettes, pioches, tôles, vêtements, couvertures...

La famille Leroy porte un intérêt particulier à ces derniers produits pour deux raisons : d'une part parce qu'ils coûtent moins chers, d'autre part, parce qu'ils répondent à un réel besoin de la population. En effet, au lendemain de la guerre, les corons miniers sont mal entretenus, peu chauffés, et la plupart des familles ne se nourrissent que des maigres récoltes de leurs lopins de terre.

En 1923, la petite entreprise des Leroy Merlin a pour raison sociale « Au stock américain ». Rapidement convaincu que les matériaux et l'aménagement de la maison représentent un créneau d'avenir, Adolphe Leroy rachète, en plus des surplus américains, des produits de faillites d'usines, des fins de série. Sa politique consiste alors à pratiquer des prix accessibles à tous. Afin de faire face à la concurrence de l'époque, il innove en proposant un service gratuit aux clients : la livraison des produits à domicile, dans un rayon de 100 km. « Au stock Américain » connaît, dès lors, une étonnante ascension.

<sup>1</sup> La plupart des sources historiques sont issues de *Leroy Merlin, l'Histoire*, ouvrage à usage interne réalisé par le Service de la Communication Interne de Leroy Merlin, 1997

### 1-1-2- Le développement fulgurant de l'entreprise

Presse locale, annonces publicitaires, et le bouche à oreilles fondent la réputation du « Stock Américain », mais la clientèle demeure essentiellement régionale.

Alors que la France rencontre, entre 1931 et 1935, une période de chômage, de baisse des salaires et des prix, conséquences du krach boursier de Wall Street, le « Stock Américain » embauche des chauffeurs, des vendeurs, et étend sa zone de livraison gratuite à 150 km.

C'est également dans les années 1930 qu'apparaissent les premiers catalogues-produits qui encouragent la vente par correspondance, cette dernière représentant, à l'époque, la moitié du chiffre d'affaires.



Aux prémices de la seconde guerre mondiale, l'entreprise compte une cinquantaine d'ouvriers et ne cesse d'accroître ses bénéfices. Entre 1940 et 1945, son activité reste minimale, suite aux réquisitions systématiques des occupants. Profitant de la Reconstruction à l'issue de la guerre, la société entame la période des « 30 glorieuses » avec vivacité et efficacité. De 1952 à 1959, les entrepôts se multiplient dans la région, notamment à Merlimont (littoral), Longueau (Somme) et Bruay-la-Buissière (Pas-de-Calais). Parallèlement le salaire moyen des français est multiplié par trois. Le niveau de vie évolue, les mentalités changent. Ce qui paraissait alors superflu en matière d'aménagement et de confort devient indispensable. L'essor économique des « 30 glorieuses » offre aux familles de nouveaux moyens financiers, ce qui laisse place à un budget plus important pour les loisirs et les comforts.

En 1960, les propriétaires du « Stock Américain » manifestent le désir d'élargir leur clientèle. En effet, alors qu'une partie de la population se réjouit de bénéficier de prix plus que raisonnables pour améliorer son confort, une autre, plus aisée, considère les produits du « Stock Américain » comme des marchandises de second choix. L'entreprise décide alors de changer d'enseigne : « Au stock Américain » devient « Leroy Merlin ». La société modifie également ses statuts, puisque la SARL<sup>2</sup> se mue en SA<sup>3</sup>. L'achat de bâtiments appartenant anciennement aux houillères, permet la restructuration des dépôts de matériels. « Leroy Merlin » ainsi apparaît comme le précurseur de la reconversion du patrimoine industriel. Les dépôts s'organisent par secteurs : à l'intérieur se trouvent les meubles, la petite quincaillerie, le bois, le ciment, les produits sanitaires, et à l'extérieur, sont stockés les « gros matériaux », comme les parpaings, les briques, les graviers... Cette restructuration va contribuer à l'évolution nationale, puis internationale de l'enchanteur « Leroy Merlin ».

<sup>2</sup> Société A Responsabilité Limitée

<sup>3</sup> Société Anonyme

### 1-1-3- Une société qui se mesure à l'échelle mondiale

En 1974, Leroy Merlin inaugure l'ouverture d'un nouveau magasin à Monsault, en 1975, à Bordeaux-Mérignac, puis à l'ouest, en région parisienne, dans la région Rhône-Alpes...Seize magasins ouvrent ainsi leurs portes au public, entre 1978 et 1979.

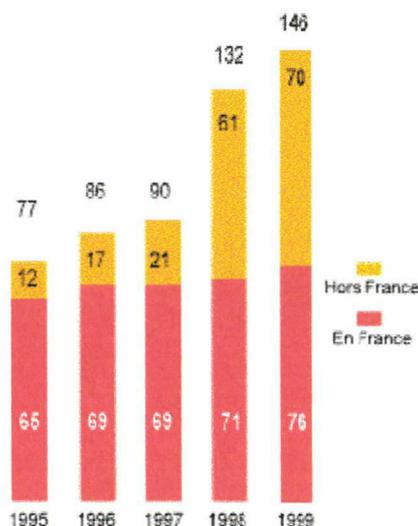
Si la société s'étend d'une façon fulgurante, la concurrence n'en reste pas moindre. Les enseignes se multiplient dans le domaine du bricolage : Calina, Castorama, Bricorama, Mr Bricolage, Bricomarché...Pour faire face à cette concurrence, Auchan entre dans le capital de Leroy Merlin à hauteur de 50 % en 1979. La société passe alors sous le contrôle de l'association familiale Mulliez.



Leroy Merlin relève alors un nouveau défi : devenir le multi-spécialiste de l'aménagement et de la décoration de la maison. Les magasins doivent désormais proposer des produits aux clients, mais aussi trouver des solutions à leurs problèmes. Pour se démarquer de la concurrence, Leroy Merlin cible sa campagne publicitaire, entre 1982 et 1987, autour du bricolage en couple. L'heure est au « temps libre ».

Les magasins innovent ce nouveau concept du « temps libre » en se restructurant : les allées s'élargissent afin de faciliter la circulation des clients, des points conseils s'installent aux têtes de gondoles, le balisage est clairement établi.

Parce que la compétition est internationale, Leroy Merlin décide de s'étendre au delà des frontières. La société ouvre ainsi son premier magasin en Espagne, en 1989. En 1994, elle rachète l'enseigne belge Bricoman. L'année 1996, se distingue par l'ouverture des premiers magasins polonais et italiens.



Comme en témoigne le graphique ci-contre<sup>4</sup>, Leroy Merlin poursuit son développement avec 14 ouvertures de magasins en 1999.

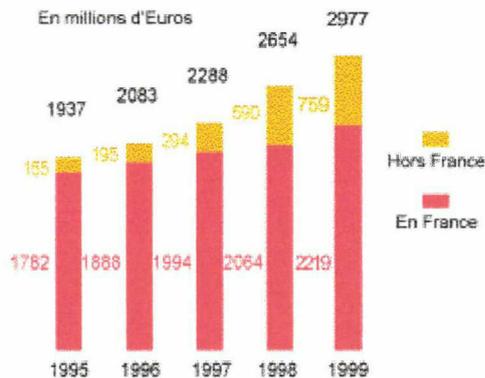
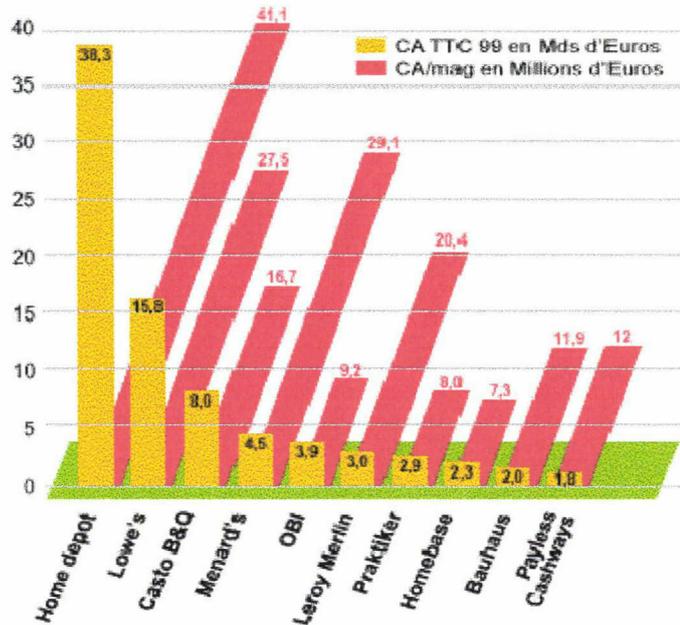
Fin 1999, la société compte ainsi :

- 78 magasins en France
- 18 en Espagne
- 5 en Belgique
- 3 en Pologne
- 3 au Brésil
- 5 en Italie

...et 36 magasins à l'enseigne de Bricocenter !

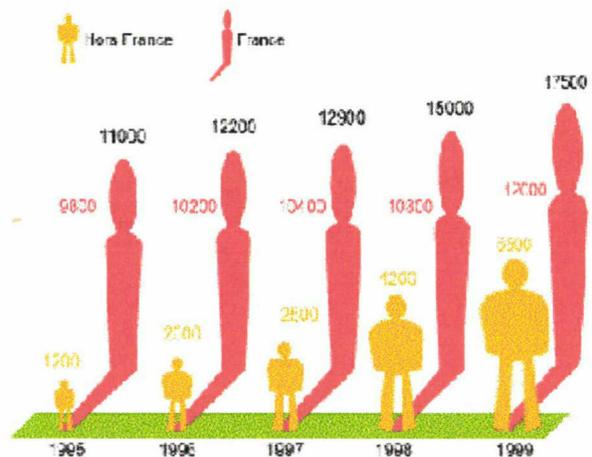
<sup>4</sup> Les graphiques qui suivent sont issus du site Internet de Leroy Merlin

Leroy Merlin occupe ainsi une place significative dans le commerce international du bricolage. Comme le souligne le graphique ci-contre, la société se positionne parmi les premières entreprises mondiales de bricolage.



Le chiffre d'affaires de Leroy Merlin n'a cessé d'augmenter depuis 1995, date à laquelle la société s'est largement internationalisée.

Cette progression internationale de Leroy Merlin a favorisé la création de 2500 emplois, dont plus de 1000 en France et 1300 hors France. Comme le souligne le graphique ci-contre, de 11000 collaborateurs en 1995, la société est passée à 17500 en 1999.

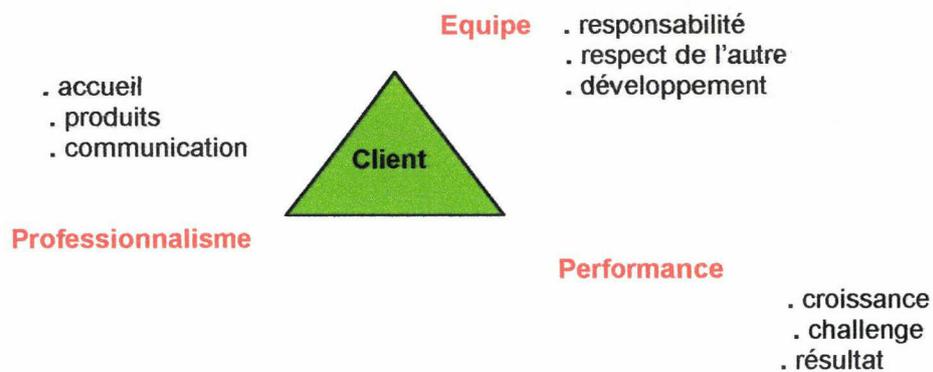


## 1- 2- Sa vocation : satisfaire toujours et encore le client

### 1- 2-1- Produits et services de qualité : la combinaison idéale pour satisfaire le client

La culture de Leroy Merlin est principalement axée autour du client. Se faire apprécier de la clientèle, revient à lui proposer des produits bon marché de bonne qualité, mais aussi à lui offrir divers services : livraison à domicile, prêts de camionnettes, vente par correspondance, commandes par téléphone, crédits pour faciliter les paiements...).

L'instauration d'un service après-vente entre dans cet objectif de satisfaire toujours et encore le client. Un outil s'avère défectueux, il est immédiatement réparé, voire échangé, afin de satisfaire le client, et par là-même le fidéliser à Leroy Merlin.



### 1- 2 - 2- Les valeurs traditionnelles de l'entreprise

Le succès commercial, de la société est lié à la politique de partage, inspirée par les valeurs du groupe Auchan. Les résultats économiques de l'entreprise dépendent de l'épanouissement des hommes.

La culture Leroy Merlin repose sur les trois P :

- **Partage du savoir**
- **Partage du pouvoir**
- **Partage de l'avoir.**



- **Le partage du savoir : priorité à la formation et à l'information**

Les formations Leroy Merlin, par rapport aux produits, aux ventes, à l'accueil, ont pour objectif de rendre les conseillers de ventes plus performants en magasin, afin de satisfaire pleinement les exigences de la clientèle.

En 1990 a été inauguré, l'institut de formation IDLM<sup>1</sup> de la société. Deux autres centres existaient antérieurement : un à Vitry et un à Noeux-les-Mines.

L'entreprise adopte également une politique de communication interne. Les entretiens, réunions de groupe, sont retranscrits dans des journaux internes, afin de diffuser l'information au sein du groupe.

- **Le partage du pouvoir**

Les formations Leroy merlin ont également pour objectif d'amener chaque membre à prendre des initiatives, être responsable.

Dans les magasins, les chefs de secteur gravitent autour du directeur, des comités de direction s'organisent. Les décisions sont prises en commun, la hiérarchie est donc moins prononcée. La rigueur dans le travail ne peut s'accomplir que dans une ambiance détendue et agréable, telle est la devise de Leroy Merlin.

- **Le partage de l'avoir**

En 1983 sont créés un Comité Central d'Entreprise et un Comité d'Etablissement par magasins. Une nouvelle politique sociale s'instaure, fondée sur le partage des bénéfices. Des primes de progrès sont distribuées, symbolisant le partage des résultats entre magasins et salariés.



Fin 1986, Valaction offre la possibilité à chaque salarié de devenir actionnaire. Cette politique d'intéressement, a pour objectif d'encourager les performances de chacun des membres, constituant un maillon du succès global de la société.

### **1 - 2 - 3 - Vision : pour voir plus loin !**

En 1995, le programme « Vision » se met en place au sein de l'entreprise. Ce programme, typique à Leroy Merlin, se base sur les travaux de Michael Doyle, spécialiste des méthodologies des ressources humaines en entreprise.

« Vision » fait appel à la culture, aux compétences, à l'expérience et au dynamisme des collaborateurs de Leroy Merlin, dans l'objectif de dessiner avec eux l'avenir de l'entreprise. Ainsi, sous forme de conférences, organisées le week-end, chacun s'exprime, propose des projets afin de bâtir l'avenir de la société.

<sup>1</sup> Institut de Développement de Leroy Merlin

## **1- 3- Une société à l'ère des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication**

### **1- 3- 1- Genèse du site Internet**

En 1997, après avoir établi un cahier des charges, relatif à la naissance du site Internet de Leroy Merlin, Jean-Marc Zéphir se lance dans la cyber-aventure. Sa première étape consiste à repérer les divers acteurs sur le marché, susceptibles de mettre en place un site Internet. Leroy Merlin ne disposant pas d'une structure suffisamment solide pour héberger un site, Jean-Marc Zéphir contacte différents prestataires : fournisseurs d'accès et créateurs de sites. Après plusieurs contacts sur la région et la capitale, Jean-Marc Zéphir découvre la société Pictime, implantée dans le Nord. A l'époque, cette start-up ne se composait que de deux personnes : l'une était commerciale, l'autre plutôt technicienne. Contrairement aux importantes structures, Pictime était, de par sa taille, relativement souple et réactif, et pouvait, à l'heure des débuts de l'Internet en France, se consacrer presque entièrement à Leroy Merlin.

Jean-Marc Zéphir et la société Pictime unissent leurs efforts, afin d'établir quelques plans d'architecture du site. A ce moment là, Fabienne Mansuy, documentaliste, ayant participé à la mise en place de l'Intranet de la société, les rejoint afin d'apporter et d'organiser le contenu informationnel du site.

Le site a été ouvert au public le **15 mars 1998**. Son arborescence était pratiquement similaire à celle d'aujourd'hui : informations sur les magasins (implantation, horaires), services, rubrique « conseils », l'histoire de Leroy Merlin. La Web boutique n'existait pas encore, quant à la rubrique « conseils », elle ne proposait aux surfeurs que des fiches conseils (format PDF) à télécharger, quelques guides d'achat à commander et des idées pratiques à consulter. Il n'y avait ni moteur de recherche, ni base de connaissances.

### **1- 3- 2- L'aménagement d'un service propice aux NTIC : le commerce électronique**

Le service « commerce électronique » de la société Leroy Merlin a été créé au cours de l'année 1997 par Jean-Marc Zéphir. Il est rattaché, hiérarchiquement, au service du marketing international de la société. Pendant 8 mois, le fonctionnement de ce service n'a reposé que sur deux personnes : Jean-Marc Zéphir et Fabienne Mansuy. Mais face à l'ampleur et la démocratisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication depuis ces deux dernières années, le service s'est fortement agrandi, comptant à son effectif un responsable, six chefs de projets Internet, un Webmaster, et un informaticien. Durant la période estivale de cette année, huit stagiaires et trois anciens stagiaires, embauchés en CDD, sont venus renforcer le service et participer aux cyber-projets<sup>1</sup>.

Chacun des membres du service travaille en autonomie, sur des projets différents ; c'est pourquoi, ponctuellement des réunions de service sont organisées. Indispensables, elles permettent de présenter l'évolution des diverses rubriques, afin d'établir une harmonisation du site. Elles rendent également compte des statistiques relatives aux nombres de connexions sur le site et sur la base de connaissances. Des stratégies commerciales, pour faire face à la concurrence, sont également étudiées lors de ces réunions.

<sup>1</sup> Pour une vue d'ensemble du service, se référer au schéma intitulé *Répartition du personnel du commerce électronique*, présenté en annexes, p.1. A la vue de ce schéma, on peut noter que la majeure partie du personnel est centrée sur la Web boutique.

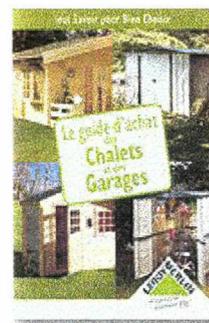
### 1-3-3- Amarrage pour une présentation du site

A la vue du bandeau de gauche du site Internet de Leroy Merlin<sup>1</sup>, le surfer est directement plongé dans le monde du bricolage, axé autour de six rubriques :

- Magasins
- Conseils
- Services
- Quoi de neuf ?
- Leroy Merlin
- Web boutique

En cliquant sur le bouton «**Magasins**» du site, le surfer peut s'informer des adresses, horaires et plans d'accès des magasins Leroy Merlin, partout en France mais également à l'étranger.

La rubrique «**Conseils**» comprend la base de connaissances, interrogeable via un moteur de recherche en langage naturel, les guides d'achat, que le surfer peut commander afin de mieux cibler les produits qu'il désire s'approprier, des fiches conseils<sup>2</sup> et des fiches de prises de mesures<sup>3</sup>, destinées à l'orienter dans ses travaux. Des idées pratiques<sup>4</sup>, classées de façon thématique, peuvent également être consultées. Celles-ci se regroupent autour de cinq axes : bricolage, construction, décoration, sanitaire, jardinage extérieur.



Un clic sur le bouton «**Services**» et le surfer découvre les nombreux avantages que propose la société : la livraison (à domicile, express, ou sur chantier), la location de véhicules, le service après-vente, l'assistance technique, le financement de projets, le suivi de chantier, et la réalisation de travaux à domicile en région parisienne.

Un petit détour par la rubrique «**Quoi de neuf**», et voici le surfer informé des diverses opérations commerciales<sup>5</sup>, et autres actions de communication ponctuelles (magazine «**Maisons en vie**»<sup>6</sup>...)

La rubrique «**Leroy Merlin**» renseigne le surfer sur la naissance de Leroy Merlin, ses chiffres, son expansion au niveau international, et sa vocation. Cette rubrique propose également des offres d'emplois.

<sup>1</sup> Se référer à la Home page du site, présentée en annexes, p.2.

<sup>2</sup> document présenté en annexes, p.3.

<sup>3</sup> document présenté en annexes, p.4.

<sup>4</sup> document présenté en annexes, p.5.

<sup>5</sup> un extrait d'une opération commerciale relative au rangement est classé en annexes, p.6.

<sup>6</sup> Magazine disponible dans tous les magasins Leroy Merlin. A chaque nouveau numéro, on y présente le sommaire sur le site Internet, afin d'inviter le surfer à le consulter. Se référer aux annexes, p.7 pour s'en faire une idée.



Plus besoin de pousser le caddie, le surfer peut directement faire ses achats, en passant par la « **Web boutique** » du site. Cette boutique virtuelle ne présente pas encore tous les produits disponibles dans les magasins Leroy Merlin, mais s'étoffe de jours en jours. Aujourd'hui le surfer peut acheter de l'outillage électroportatif et les accessoires nécessaires (abrasifs, etc...), bientôt des serrures, des alarmes et même des chalets de jardin !!!

Deux rubriques en construction, devraient prochainement voir le jour :

- « **la librairie** », à la frontière des rubriques « Conseil » et « Web boutique », elle permettrait au surfer de commander des ouvrages de bricolage.
  
- « **le bricotroc** », ce forum de discussion proposerait au surfer de vendre aux enchères ses anciens outils, et de communiquer avec d'autres bricoleurs.



II - ...qui s'oriente vers une  
médiation du savoir et des savoir-faire  
en matière de bricolage...

## **II - ...qui s'oriente vers une médiation du savoir et des savoir-faire en matière de bricolage**

### **2-1- Du forum constituant au forum élargi**

#### **2-1-1- L'assistance téléphonique : cercle des savants du bricolage**

Activité sous-traitée pendant sept années, l'assistance téléphonique a intégré la société Leroy Merlin le 1<sup>er</sup> juin 1999, afin d'être plus proche des différents collaborateurs de l'entreprise et de capitaliser les savoirs du bricolage.

Au service des clients et des conseillers de vente des magasins Leroy Merlin, l'assistance téléphonique a pour fonction de :

- résoudre les problèmes de bricolage
- informer et rassurer ses interlocuteurs
- cibler la panne d'un appareil, afin de soulager le service après-vente<sup>1</sup>
- établir un diagnostic, avant le commencement d'un chantier
- éclaircir certains points des opérations commerciales Leroy Merlin.

#### **► Comment fonctionne l'assistance téléphonique ?**

Les clients ou conseillers de vente, rencontrant un problème de bricolage ou désirant s'informer sur un produit, téléphonent à l'assistance téléphonique de Leroy Merlin. Ils ont alors en ligne une standardiste qui cible leur problème. Si le technicien est disponible, la standardiste transmet directement l'appel, si cela n'est pas le cas, elle fixe un rendez-vous au client à ses heures de préférence afin que le technicien puisse personnellement le contacter. La communication téléphonique terminée, le technicien saisie dans une base de données<sup>2</sup> la question du client et la réponse qu'il lui a fournie, afin de garder une trace des divers appels traités et d'établir des statistiques, quant au nombre d'appels par jour, et par mois.

En le rassurant et en lui apportant une réponse claire et pertinente à son problème de bricolage, l'assistance téléphonique permet de fidéliser le client à Leroy Merlin. Elle fait également gagner du temps aux conseillers de vente, quant aux diverses caractéristiques ou mise en application d'un produit. Enfin, elle concourt à faire baisser le taux de SAV. En effet, les clients ciblant la panne d'un appareil électrique défectueux, parviennent bien souvent à le réparer eux-mêmes, sous les conseils du technicien. Cela leur évite donc de porter l'objet au SAV. Il y a ainsi gain de temps à la fois pour le client et pour le SAV.

<sup>1</sup> « Service après-vente » sera abrégé par SAV au cours des explications suivantes.

<sup>2</sup> Cette base de données se nomme Assistel.

### ► Les savants du bricolage

Le forum de l'assistance téléphonique se compose de trois standardistes et treize techniciens, chacun expert dans un domaine bien particulier du bricolage<sup>3</sup>. Il s'agit d'anciens artisans, chefs d'entreprises, formateurs, dotés d'une réelle expérience de terrain.

L'équipe est divisée en quatre îlots :

- un pôle peinture / décoration / menuiserie (3 techniciens)
- un pôle matériaux / carrelage / cheminée (3 techniciens)
- un pôle sanitaire / plomberie / chauffage (2 techniciens)
- un pôle électricité / domotique / mécanique (5 techniciens)

Le nombre de techniciens varie en fonction du nombre d'appels et du domaine. En effet, une communication relative à un problème d'électricité durera plus longtemps, en matière d'explication et d'analyse de la situation, qu'un conseil en décoration.

La division des savants du bricolage en petites unités s'avère indispensable pour centraliser les diverses notices, documentations et produits auxquels se réfèrent les techniciens pour une simple vérification ou pour visualiser la panne d'un appareil. Centraliser les sources d'informations de l'ensemble des domaines aurait fait perdre inutilement du temps aux savants, temps qui leur est si précieux lorsqu'ils ont directement le client en ligne, qu'ils ne peuvent se permettre de faire patienter.

Arrivés à l'assistance téléphonique, le forum des techniciens a dû faire face à diverses difficultés. Ces hommes de terrain se sont rapidement adaptés à un nouvel univers de travail. La plupart habituée à travailler à l'extérieur s'est conformée au plateau paysager de l'assistance téléphonique. Manuels, ils ont appris à se servir d'un fax, à manipuler un ordinateur, et à répondre toute la journée au téléphone. Les techniciens, en plus des appels téléphoniques, répondent aux courriers électroniques des surfers du site Internet de Leroy Merlin. Même si les réponses diffusées à ces surfers sont remaniées et saisies par les standardistes, les techniciens doivent fournir un réel effort de synthèse et adapter leur compétences, leur savoir-faire, non plus à l'oral mais à l'écrit, à un public quasiment néophyte du bricolage.

Afin d'établir un contrat de communication avec le client, les techniciens adaptent leur message, en fonction du langage national du bâtiment. L'assistance téléphonique étant centralisée dans le Nord de la France, les techniciens ne peuvent restreindre leur vocabulaire à cette région, puisque les appels téléphoniques proviennent de la France entière.

---

<sup>3</sup> Se référer au document intitulé *Présentation de l'équipe de l'assistance téléphonique*, en annexes, p.8.

**Exemples :** le technicien emploiera le terme « domino » dans le Nord de la France et le traduira par le terme « sucre » dans le Sud. De la même façon, il emploiera le terme « tuile » pour les clients du Nord et plus facilement celui d'« ardoise » pour ceux du Sud.

### 2-1-2- Les surfers : communauté d'apprentis bricoleurs ?

Un fichier spécifique, appelé « logs »<sup>4</sup> ramène l'historique du site Internet de Leroy Merlin. Ce fichier permet de recenser quotidiennement les questions posées par les surfers, via le moteur de recherche. Cette démarche a pour principal objectif d'analyser le comportement des usagers et de cibler leurs attentes afin de compléter, spécifier ou créer de nouvelles questions / réponses bricolage sur la base de connaissances.

Parallèlement, des statistiques, quant au nombre de questions posées par jour sur la base de connaissances, sont établies. Généralement 1/3 des surfers qui se connectent sur le site Internet de Leroy Merlin font un détour par la base de connaissances.

Trois types d'usagers viennent interroger le moteur de recherche du site :

- les néophytes
- les initiés
- les professionnels



#### ► les néophytes

Les apprentis bricoleurs posent des questions relevant :

- de la définition :
  - « Quelle est la différence entre une chape et une dalle de béton ? »
  - « Quel est le dosage du béton ? »
  - « Combien de temps faut-il attendre après avoir coulé une dalle de béton ? »
- de la mise en œuvre :
  - « Comment couler une dalle de béton ? »
- de l'outillage ou du produit
  - « Quel béton utiliser ? »
  - « Quel outil utiliser ? »
  - « Comment utiliser une bétonnière ? »

<sup>4</sup> Se référer au document, intitulé *Fichier logs*, présenté en annexes, p.9, pour avoir un aperçu des questions posées par les surfers.

Les amateurs de petits travaux expriment ainsi le désir d'enrichir leurs connaissances, de s'approprier un savoir afin de se forger une véritable culture du bricolage. Après avoir assimilé des connaissances, le forum élargi ressent le besoin d'évaluer ses compétences, en mettant en application la théorie transmise par le forum constituant.

### ► les initiés

Les bricoleurs, qui se situent à la frontière du monde de celui des experts, interrogent le moteur de recherche pour trois raisons :

- pour valider leur savoir

« Est-ce que je dois réaliser des joints de dilatation sur une dalle en béton ? »

Le surfer sait précisément ce qu'est un joint de dilatation et comment le réaliser, il attend juste une confirmation à sa question, pas un conseil de mise en œuvre.

- pour réparer une erreur commise

« J'ai coulé une dalle de béton mais le ciment a mal été coulé et ne veut pas durcir, que puis-je faire pour réparer les dégâts ? »

- pour débloquer un chantier

« J'utilise une bétonnière pour couler une dalle de béton, mais elle ne fonctionne plus. Je suis bloqué dans mes travaux, comment faire pour continuer sans bétonnière ? »

Les initiés du bricolage recherchent plus à compléter et à valider leur compétences pratiques que leurs connaissances théoriques. Cela se ressent parfaitement dans leurs questions puisqu'ils exposent toujours la situation dans laquelle ils se trouvent avant de solliciter un conseil. On parle alors de « ré-assurance ».

### ► les professionnels

Ils font un détour par la base de connaissances par curiosité, mais aussi pour confronter leur savoir et leur savoir-faire à celui du forum constituant.

Certains artisans ou chefs d'entreprise établissent parallèlement des stratégies commerciales. Ils récupèrent des informations de mise en œuvre, des conseils d'application, afin de mettre en avant les avantages qu'offrent les produits qu'ils vendent.

**Exemple :** une entreprise de matériaux pourra, en tête de gondole, afficher une fiche conseil remaniée, afin de ne pas se heurter aux droits d'auteur, sur la réalisation d'une dalle en ciment.

Les professionnels s'intéressent donc plus à la valeur de l'information, au profit qu'ils en tireront d'un point de vue commercial (l'information est indispensable pour attirer le client, lui vanter les mérites d'un produit) qu'à une transmission authentique de savoir, un apprentissage.

### 2-1-3- le médiateur de l'information : documentaliste averti

Pierre Levy<sup>5</sup> assimile la médiation des savoirs vulgarisés à l'« intelligence collective ». Il affirme ainsi : « le problème de l'intelligence collective est de découvrir ou d'inventer un au-delà de l'écriture, un au-delà du langage tel que le traitement de l'information soit partout distribué et partout coordonné, qu'il ne soit plus l'apanage d'organes sociaux séparés, mais s'intègre au contraire naturellement à toutes les activités humaines entre les mains de chacun ».

Or cette médiation des savoirs ne peut être envisagée sans la présence d'un médiateur de l'information. Fontenelle insiste particulièrement sur la fonction du médiateur. Sa réflexion menée sur la vulgarisation scientifique centre le médiateur entre deux communautés, celle des savants et celle des gens du monde. Selon lui, le médiateur doit être capable d'établir un code de communication de façon à réunir ces deux communautés, transmettre les connaissances.



Le médiateur doit ainsi faire preuve d'une certaine pédagogie s'il désire mener à bien sa mission. Il doit être capable d'écouter, d'échanger, de soulever des questions qui enrichiront le savoir diffusé, de synthétiser les informations, de les mettre en forme de façon à les rendre accessibles à tous et d'enrichir la « carte mentale conceptuelle »<sup>6</sup> des gens du peuple.



<sup>5</sup> Réflexion tirée de son ouvrage *L'intelligence collective, pour une anthropologie du cyberspace*, Paris, la Découverte Essais, 1997.

<sup>6</sup> Expression de Michel Serrès, *Eléments d'histoire des sciences*, Bordas, 1989

## 2-2- Le traitement socio-cognitif de l'information

### 2-2-1- Vers une dimension cognitive

Les sciences cognitives s'intéressent à la cognition, c'est-à-dire à la faculté de connaître. La première école de sciences cognitives a été créée en 1960, par Bruner et Miller<sup>7</sup>, qui affirment que le savoir relève d'une construction intellectuelle. Étendre son réseau de connaissances consiste ainsi à rechercher l'information, la comprendre, l'assimiler et la diffuser autour de soi, dans une perspective de médiation des savoirs.

La base de connaissances du site Internet de Leroy Merlin entre dans cette perspective de diffusion de savoirs, d'apprentissage individuel qui, diffusé deviendra collectif.

#### Qu'est-ce que la base de connaissances ?

Il s'agit d'une banque de données, interrogeable par un moteur de recherche, permettant aux surfers de recueillir tous types d'informations relatives au bricolage et à l'aménagement de l'habitat. Ces informations se présentent sous la forme de questions / réponses. Il s'agit essentiellement de conseils de mise en œuvre, de préparation de travaux, d'entretien, de rénovation...

### 2-2-2- Le recours aux représentations sémantiques

L'individu, selon Ehrlich<sup>8</sup>, se forge une représentation sémantique à partir d'un ensemble de concepts. On appelle concept « un groupe d'informations relatives à un référent déterminé abstrait ou concret ». Les représentations sémantiques correspondent, comme le souligne Ehrlich, à « un ensemble de concepts et de relations entre concepts activés par la mémoire du sujet à partir d'un stimulus et susceptible de réorganisation par l'apport d'informations nouvelles ».

En effet, lorsque le surfer pose une question sur un concept comme la peinture, en particulier la « lasure », il sait qu'il s'agit d'un produit, il parvient virtuellement à le visualiser : une bouteille ou un bidon avec un bouchon. La question suivante « *Comment appliquer une lasure ?* » lui apportera de nouvelles informations quant au concept « lasure ». L'individu enrichira ainsi sa carte conceptuelle « lasure ».

La structure cognitive est avant tout une structure intégrative. Ainsi, lorsque le sujet entendra ou lira le terme « lasure », il établira directement une association entre le produit et son mode d'application. Cette représentation sémantique s'avèrera indispensable avant qu'il entreprenne ses travaux de rénovation.

<sup>7</sup> Réflexion tirée de l'ouvrage de Bruner, ...car la culture donne forme à l'esprit : de la révolution cognitive à la psychologie culturelle, Paris : éd. Eshel, 1991.

<sup>8</sup> Réflexion tirée de son ouvrage *Construction des représentations sémantiques : le fonctionnement du sujet*, in Moscato, Pierrot-Le Bonniec, Rouen, 1984, n°98.

### 2-2-3- La perception cognitive des informations

Selon Kintsch et Van Dijk<sup>9</sup> le traitement de toute information s'effectue en 3 étapes :

#### - perception et filtrage

La première lecture déclenche chez l'individu des stimuli, qui l'orientent vers une série de concepts, de façon à aborder les informations lues de façon globale.

La première lecture permet donc à l'individu de se faire une idée générale du texte. Il est alors capable d'en donner les grandes idées, mais il lui est impossible de développer les points spécifiques ou inconnus qu'il a pu rencontrer.

#### - construction

A la seconde lecture s'instaure un jeu d'inférences entre l'individu et le texte. En effet, l'individu se construit une définition, se forge une représentation du texte à partir d'autres définitions, antérieurement admises. On parle alors de principe d'économie, selon lequel le sujet se repose sur les connaissances qu'il a déjà assimilées afin de cibler le sens de nouvelles idées qu'il désire s'approprier.

#### - intégration

La dernière lecture permet au sujet de mémoriser les informations nouvelles, qui pénètrent alors dans son réseau de connaissances.

⇒ **Mettons en application ce traitement de l'information avec un exemple concret de bricolage.**

L'expérience suivante a été réalisée sur un sujet novice en bricolage.

Nous lui avons demandé de lire, à trois reprises, le texte suivant :

#### **Que faire lorsque des traces de moisissures apparaissent sur du liège ?**

Bien souvent, à cause de l'humidité, des traces de moisissures apparaissent sur le revêtement en liège (mural ou au sol) d'une salle de bains.

Pour y remédier, il convient d'appliquer un produit spécialement conçu pour éliminer les moisissures (produit de Rubson).

Pour éviter ce genre de désagréments, il est conseillé de protéger le liège, en appliquant un vernis spécial liège (sur un revêtement mural) ou un vitrificateur (sur un revêtement au sol).

<sup>9</sup> Réflexion tirée de leur ouvrage *Strategies of discourse comprehension*, New York : Academic Press , 1983.

### ● Première phase : perception et filtrage

A la première lecture, le sujet a été capable de restituer trois termes :

« liège », « Rubson », « mur ».

Il est intéressant de noter que ces trois termes sont les maillons principaux de la mise en œuvre : il conviendra, pour éviter les moisissures, d'appliquer sur un **liège mural**, un produit de **Rubson**.

Puis, nous lui avons demandé de nous restituer les idées principales du texte. Voici ce qu'il a énoncé :

- « Pour éviter les moisissures sur du liège, il faut appliquer un produit anti-moisissure de Rubson, ou vernir avec un produit adapté. »

L'individu semble donc avoir perçu l'essentiel du texte. Il ne s'attarde guère sur l'emploi d'un vitrificateur, concept qui lui est inconnu puisqu'il est novice en bricolage, et n'aborde pas non plus l'idée de revêtement de sol. Il assimile ainsi uniquement le liège à un revêtement mural, et n'imagine pas que celui-ci puisse également être posé au sol.

### ● Seconde phase : construction

A la seconde lecture, plus attentive que la première, l'individu interrogé m'a restitué les idées suivantes : « salle de bains », « revêtement », « mural ou au sol ».

Le sujet est capable de présenter de nouveaux concepts, en s'appuyant sur des représentations antérieurement admises. Il établit ainsi une corrélation entre le « liège » et le « revêtement », et élargit son champ de connaissances en admettant que le revêtement puisse être mural ou posé au sol.

### ● Dernière phase : intégration

Après une dernière lecture du document, nous avons invité le sujet à nous retranscrire oralement le discours, si possible de façon chronologique, voici ce qui en a résulté :

- « Pour éviter les moisissures du liège mural ou au sol dans une salle de bains, appliquer un produit spécial de Rubson, pour prévenir leur apparition, utiliser un vernis ou un vitrificateur pour liège. »

L'amateur de bricolage a parfaitement compris le processus à suivre pour éliminer des moisissures sur du liège. Il a su employer des termes spécifiques (« vitrificateur », « revêtement ») preuve qu'il a à la fois mémorisé et enrichi son réseau de connaissances du bricolage.

## **2-3- La transformation des messages en vue d'une vulgarisation**

### **2-3-1- A la quête de l'information oubliée...**

Diverses sources ont été exploitées pour rechercher l'information diffusée sur la base de connaissances du site Internet.

#### **- des informations orales :**

L'assistance téléphonique demeure la source primordiale d'informations à exploiter. En effet, les techniciens délivrent un savoir-faire que les ouvrages de bricolage abordent, mais de façon parfois trop théorique. L'explication menée, étape par étape, par un technicien de l'assistant téléphonique s'avère être la plus enrichissante, et donc concourra à créer des questions / réponses de bricolage d'une grande qualité.

La rencontre avec des merchandiseurs (chefs de produits) de la centrale d'achats de Leroy Merlin semble tout aussi intéressante, mais uniquement pour collecter des informations sur des produits.

Une entrevue avec l'un d'eux<sup>10</sup> a permis de créer des questions relatives au domaine de la cuisine<sup>11</sup> (montage de placards, rangements, ustensiles, électroménager...). Un premier échange pour établir les limites du projet et recenser de la documentation s'avérait indispensable. Une seconde rencontre pour améliorer, compléter et valider les conseils bricolage a été organisée, avant la mise en ligne de ces derniers.

#### **- des informations écrites :**

Compte-tenu de l'emploi surchargé des assistants téléphoniques, durant la période estivale, nous avons été contraints d'exploiter de nouvelles sources d'informations, cette fois écrites.

#### **● sur support papier**

Voici les documents qui nous ont aidés à créer de nouvelles questions de bricolage :

- des ouvrages ( certains généralistes et d'autres spécifiques à un domaine particulier du bricolage ). Ces ouvrages servaient, par ailleurs, à mettre en place la librairie en ligne du site.
- des classeurs de formation au bricolage (utilisés par les formateurs IDLM<sup>12</sup> de Leroy Merlin)
- des guides d'achats publiés par Leroy Merlin

<sup>10</sup> Le bilan de cette rencontre est présenté en annexes, p.10.

<sup>11</sup> Quelques questions créées à l'issue de cette rencontre sont présentées en annexes, p.11.

<sup>12</sup> Institut de formation interne de Leroy Merlin

- le magazine « Maison en vie<sup>13</sup> » ( disponible uniquement dans les magasins Leroy Merlin) et plus particulièrement son supplément « travaux »
- les questions bricolage<sup>14</sup> et astuce diffusées dans le journal interne *Leader* de Leroy Merlin
- le *Dicobat*, dictionnaire du bricolage, utile lors de la création de questions de type « définitions », en complément d'une autre question.

#### ● sur support électronique

Une veille stratégique sur d'autres sites de bricolage<sup>15</sup>, en particulier sur les forums de discussions, ainsi que la consultation de dictionnaires en ligne<sup>16</sup>, ont participé à l'élaboration de nouvelles questions.

Un recensement des réponses, délivrées par les techniciens de l'assistance téléphonique, aux courriers électroniques<sup>17</sup> des surfers est également effectué, afin d'enrichir la base de connaissances.

### 2-3-2 Le flux de l'information

L'information est assimilée à un flux, c'est à dire à un écoulement continu d'informations, de données significatives.

E. Morin<sup>18</sup> s'inquiète de ce flux : « face à un excès d'informations, nous risquons de tomber de Charybe en Scylla. Soit nous sommes soumis à une information pléthorique inorganisée, que très rapidement nous oublions, parce que incapables de la structurer; soit l'information est trop bien organisée, c'est à dire sélectionnée par un système rigide».

Il convient donc de délivrer au surfer un nombre suffisant et significatif d'informations, plutôt que de l'assaillir de conseils bricolage. Toutefois, le médiateur doit prendre une certaine distance vis à vis de la vulgarisation qu'il opère, de façon à ne pas emprisonner son public dans un système trop rigide. Ce phénomène s'observe de plus en plus sur Internet<sup>19</sup>. En effet, de nombreux signes, appelés « cookies », permettent de reconnaître le surfer qui vient se connecter plusieurs fois sur un même site. Dans le but de fidéliser et de tenter une approche conviviale avec le surfer, on l'invite à répondre à un certain nombre de questions, à choisir les rubriques, susceptibles de l'intéresser, par ordre de préférence. Ce système ne semble pas être la meilleure solution pour fidéliser le surfer, puisqu'il cristallise son champ d'apprentissage.

<sup>13</sup> Quelques pages de ce magazine peuvent être consultées en annexes, p.12.

<sup>14</sup> Quelques questions issues de *Leader* sont mises en annexes, p.13.

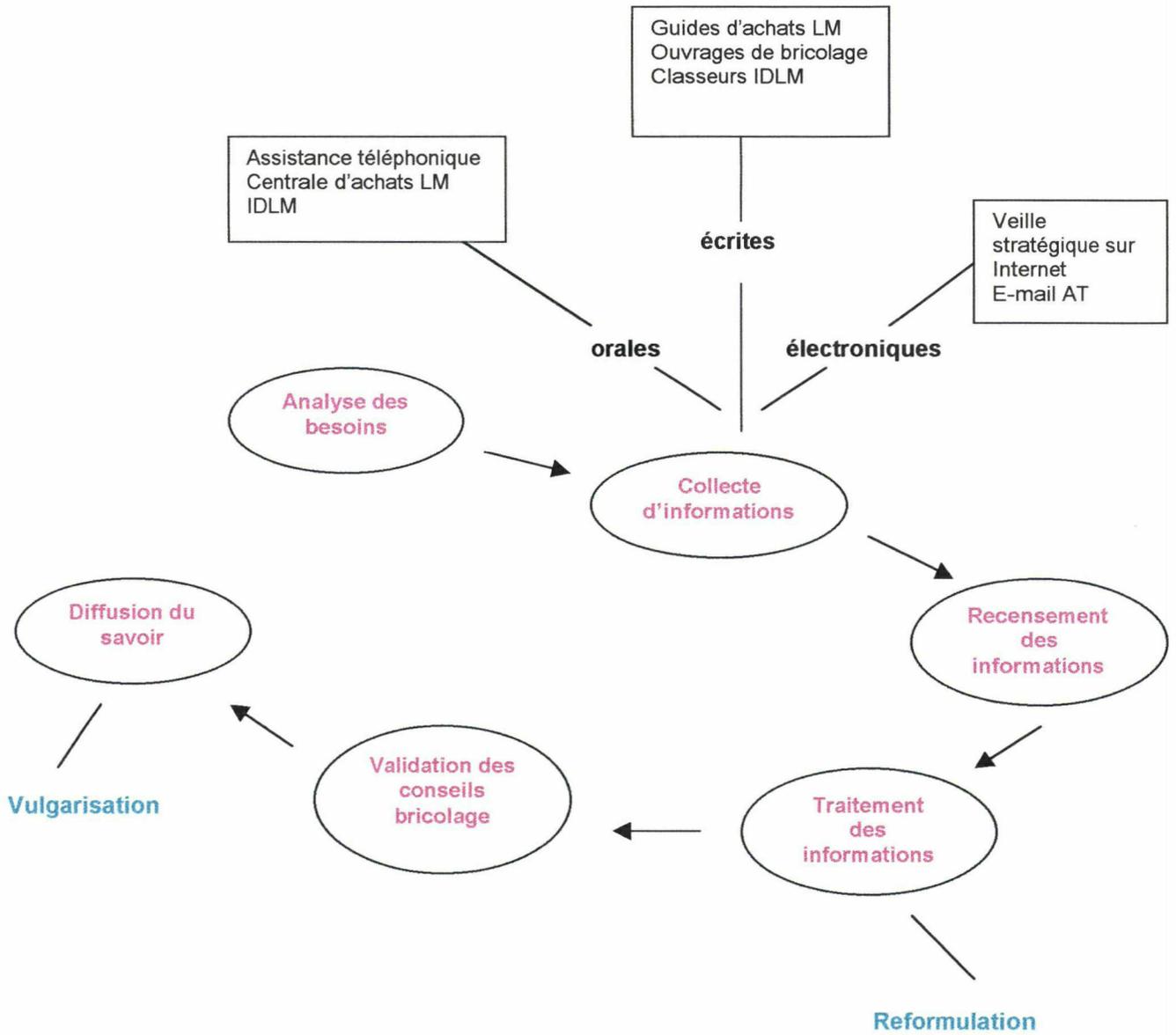
<sup>15</sup> Une liste recensant les sites de bricolage du net est disponible en annexes, p.15.

<sup>16</sup> Les références des dictionnaires de bricolage en ligne consultés sont les suivantes : <http://editions.eyrolles.com> et <http://elsap1.unicaen.fr>

<sup>17</sup> quelques courriers électroniques sont répertoriés en annexes, p.16.

<sup>18</sup> Citation tirée de son ouvrage *La communication*, Paris, Sciences humaines, 1998.

<sup>19</sup> Il s'avère notamment significatif sur le site de home dépôt : <http://www.home.depot.com>



### **2-3-3- Du texte original au texte de vulgarisation**

Yves Jeanneret<sup>20</sup> entend par *trivialité* : « toute culture savante ou populaire, scientifique ou littéraire, légitime ou contestée, peut être dite en quelque mesure triviale, en ce sens que la qualité des savoirs y est indissociable de la façon dont ils circulent, s'échangent, se publient, se réinterprètent ».

Les conseils bricolage rédigés illustrent parfaitement cette idée de trivialité. Ils traversent diverses phases<sup>21</sup>, avant d'être publiées sur le site Internet de Leroy Merlin.

#### **Phase de dépouillement ( par année et par mois ) :**

- les questions comprises dans Assistel sont lues et sélectionnées lorsqu'elles semblent intéressantes et susceptibles d'être posées par un large public. Il convient également de vérifier que ces questions ne soient pas déjà en ligne. Si cela s'avère être le cas, certaines réponses peuvent quand même être saisies, en complément d'informations .

#### **Phase de récupération des messages :**

Les questions sélectionnées sont récupérées à l'aide d'une requête spécifique de la base de données.

#### **Phase de compréhension :**

Certains termes du bricolage sont explicités à l'aide d'outils spécifiques ( dictionnaires ). L'entretien avec le technicien se met en place. Des processus, des définitions, des astuces, sont délivrés par ces experts en bricolage.

#### **Phase de reformulation :**

Les messages oraux sont retranscrits dans une base de données sur Access, la prise, de notes sert d'appui. Lors de cette reformulation, la question posée devient généraliste, la réponse fournie, adaptée au grand public.

#### **Phase de vérification :**

Les réponses reformulées font l'objet d'une validation des experts, avant d'être mises en ligne.

---

<sup>20</sup> dans son ouvrage *L'affaire Sokal ou la querelle des impostures*, Paris, Editions PUF, coll Science, histoire et société, 1999.

<sup>21</sup> Se référer aux annexes, page 16, pour découvrir ces différentes phases que subissent les messages vulgarisés.



III - ...en s'adaptant aux mutations  
du support informationnel

### **III - ...en s'adaptant aux mutations du support informationnel**

#### **3-1- De l'oralité au support électronique**

##### **3-1-1- La parole des savants**

Comme nous avons pu le constater précédemment, l'assistance téléphonique représente la source primordiale d'informations, pour diverses raisons :

- les techniciens simplifient parfaitement les termes spécifiques du bricolage
- ils illustrent, par des exemples concrets ou des schémas, les explications qu'ils fournissent
- ils soulèvent de nouvelles questions, de nouveaux problèmes de bricolage, lors des entretiens
- ils connaissent, de par leur fonction d'assistant téléphonique, les réactions et les limites du public, c'est-à-dire les processus délicats de mise en œuvre qu'il faudra expliquer de façon très détaillée.

Or, il s'avère difficile de planifier un entretien individuel avec ces savants pour deux raisons :

- la première est liée à leur emploi du temps

Compte-tenu du nombre d'appels incessants, il leur est impossible de libérer une plage horaire de plus de 20 minutes. Au delà de ce temps imparti, ils prennent du retard sur leur rendez-vous planifiés avec les clients. De plus, l'effectif de certains îlots est généralement restreint. En effet, le passage aux 35 heures amène les techniciens, étant sortis des limites du travail, à prendre des journées de récupération afin d'obtenir un quota normal d'heures à la fin du mois. Il n'est alors pas envisageable d'interroger un technicien travaillant seul sur un pôle.

- la seconde raison dépend de la qualité de l'entretien

Le bruit inévitable du plateau paysager, lié aux conversations téléphoniques qui se croisent, perturbe les entretiens. Il est impossible d'interroger le technicien dans un endroit retiré, car si le nombre d'appels est trop important l'assistant téléphonique doit les traiter en priorité. Le rendez-vous n'a alors plus lieu d'être, et est reporté à une date ultérieure. Ces reports imprévus sont assez contrariants pour le médiateur de l'information qui doit sans cesse jongler avec son organisation quotidienne de travail.

### 3-1- 2- Le papier : support de l'essentiel ?

Pierre-Marc de Biasi<sup>1</sup> rappelle que le papier représente « le média essentiel des échanges intellectuels de notre temps », dans la mesure où une trace physique des informations peut être conservée.

Comme nous avons pu le constater au cours de la seconde partie, en analysant les différentes procédures réalisées pour passer du texte original au texte de vulgarisation, une prise de notes sur papier s'avère indispensable lors des entretiens menés auprès des techniciens.

Or, cette méthode présente quelques contraintes :

- comme les entretiens ne doivent pas monopoliser les techniciens, la prise de notes se veut très rapide, ce qui entraîne la perte d'un certain nombre d'informations.
- de fait, les notes<sup>2</sup>, très rapides, s'avèrent difficilement lisibles. Il faut parfois reprendre contact avec le technicien, pour retrouver ce qui a été écrit.
- les questions-réponses traitées avec le technicien doivent nécessairement être saisies dans la base de données dans la journée. En effet, les informations encore présentes dans l'esprit sont plus faciles à retranscrire.

Une solution a donc été proposée pour améliorer le système des entretiens : les enregistrer, à l'aide d'un dictaphone. L'objectif de cette méthode étant de conserver une trace, non plus écrite, mais orale du savoir diffusé par les techniciens. Cette proposition permettrait ainsi d'enrayer les problèmes précédemment énoncés.

Cette méthode testée sur un échantillon de techniciens de pôles différents<sup>3</sup>, s'est avérée être une parfaite réussite. En effet, force a été de constater que les entretiens plus courts, d'un point de vue temporel, permettent de ne plus perturber le travail des techniciens; les informations recueillies, ne faisant plus l'objet d'une première transcription écrite (prise de notes), gardent leur authenticité et par là même leur valeur initiale.

Cependant un travail préalable de lecture et une préparation minimale des questions traitées lors de l'entretien reste indispensable pour le médiateur de l'information. Un bon entretien ne peut avoir lieu sans la réalisation de ces deux opérations<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Dans le quatrième numéro des *Cahiers de médiologie* consacrés au papier

<sup>2</sup> Quelques notes sont visibles en annexes, p.17.

<sup>3</sup> Se référer aux transcriptions écrites d'entretiens oraux menés auprès d'experts du bricolage, présentées en annexes, p.16.

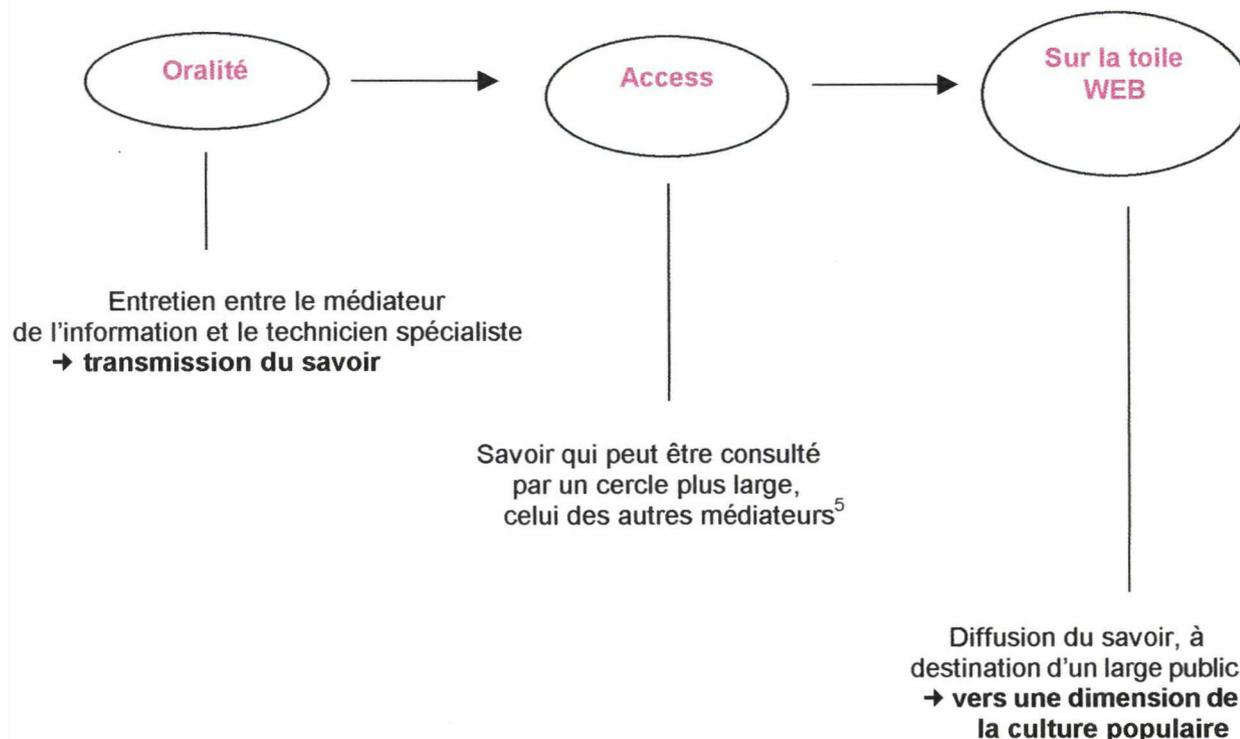
<sup>4</sup> Quelques préparations d'entretiens sont présentées en annexes, p.18.

Suite aux entretiens menés, il semble curieux de noter que le plus long entretien, celui d'électricité, n'est pas celui qui a permis de réaliser le plus de questions. Ceci n'est pas totalement surprenant. En effet, les questions de bricolage en électricité, sont particulièrement difficiles à comprendre. Elles doivent être détaillées, et soulèvent sans cesse de nouvelles questions, de façon à comprendre la totalité du discours délivré par le technicien. Les entretiens relatifs aux pôles décoration et matériaux sont nettement plus abordables, compte-tenu de la culture populaire du bricolage qu'acquiert petit à petit le médiateur de l'information. Les questions posées relèvent ainsi plus de la validation d'information que de la totale ignorance.

### 3-1-3- L'ère du tout numérique : le traitement automatique de l'information

Suite aux entretiens, les informations orales sont reformulées puis retranscrites dans une base de données sur Access. Il s'agit d'un logiciel gestionnaire de données, qui contient des « tables » équivalentes aux fiches papiers contenues dans une bibliothèque : ces tables comportent donc des données que le logiciel permet de croiser, de compter, d'analyser... Il est également possible de rechercher des informations par un système de « requêtes ». Des liens entre les tables s'établissent alors, et il est envisageable d'éditer des « états », de façon à obtenir une liste condensée et pertinente des informations recueillies.

Les données de la base de connaissances saisies sur Access sont ensuite basculées sur le serveur de recettes du site de Leroy Merlin, et Pictime se charge de les mettre en ligne sur le site public.



<sup>5</sup> Ce cercle se constitue de Fabienne Mansuy, Estèle Carton et Frédéric Lambert, technicien spécialiste de l'électricité, qui est également rattaché à la base de connaissances, notamment pour traiter les questions très spécifiques d'électricité et de motorisation.

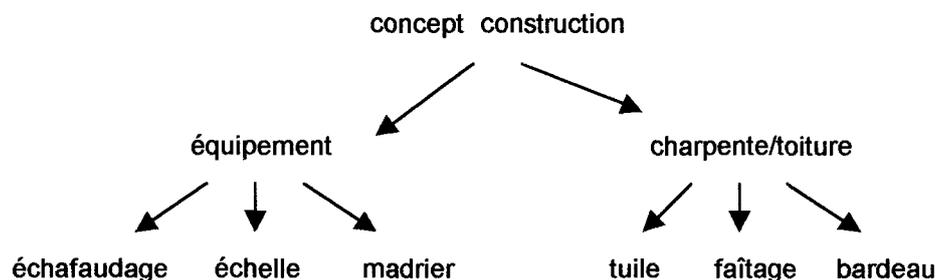
Le traitement de l'information devient alors automatique, puisque la base de connaissances est interrogeable par un moteur de recherche en langage naturel. Ce moteur de recherche<sup>6</sup> multilingue, délivré par la société Sinequa, se nomme Intuition. L'originalité de ce moteur repose sur le fait que ce dernier recherche des informations par le sens, pas uniquement par termes.

Si le surfer interroge le moteur, en saisissant un seul terme, « **plafond** », par exemple, il obtiendra un grand nombre de réponses. Tous les conseils de bricolage, comportant ce terme lui seront délivrés. A l'inverse, s'il pose sa question en langage naturel, « **comment repeindre le plafond de ma cuisine ?** », par exemple, le moteur ciblera sa recherche. Il associera chacun des termes de la question, de façon à comprendre le sens global de celle-ci. Il proposera ensuite au surfer des conseils sur l'application d'une peinture au plafond, et non plus une liste incessante de conseils, relatifs au plafond, certes, mais qui n'intéressent pas forcément le surfer.

Mais comme le souligne Pierre-Marc de Biasi : « derrière le traitement automatisé de l'information se trouve un traitement humain ».

En effet, un dictionnaire recensant le vocabulaire courant et spécifique du bricolage a été mis en place, de façon à ce que le moteur de recherche ramène des connaissances et limite le « bruit ». Le dictionnaire spécifique du bricolage, qui se trouve derrière le moteur de recherche, a été conçu à partir d'une liste de termes, sélectionnés par un technicien qualifié et organisés par deux documentalistes<sup>7</sup>. Ces termes ont ensuite été classés par concepts, à la façon d'un thesaurus, en partant du concept générique vers le spécifique :

Exemples : - concept jardinage  
 outillage horticole  
 pelle...



NB : ➔ indique un lien sémantique du générique au spécifique

<sup>6</sup> Se référer à l'article du *Monde Interactif*, datant du 19 avril 2000, présenté en annexes, p.19.

<sup>7</sup> En l'occurrence Fabienne Mansuy, assistée d'Estèle Carton.

## 3-2- Des conventions d'écriture nécessaires

### 3-2-1- Lecture et lisibilité

François Richaudeau<sup>8</sup> affirme que « le processus de lecture transforme les signes, selon les caractères, en patterns » (images mentales). Chaque mot renvoie ainsi à une image. En ce sens, sa théorie rejoint étroitement celle des représentations sémantiques d' Ehrlich.

Ainsi, le vocabulaire usuel du bricolage diffusé sur le site Internet de Leroy Merlin, se veut prioritaire par rapport au vocabulaire spécifique, de façon à renvoyer une image familière du bricolage aux surfers.

Par exemple, nous utiliserons plus facilement le terme « parpaing » que celui d' « aggloméré ». En effet le surfer, même néophyte, connaît le terme « parpaing », il lui est nettement plus familier que celui d' « aggloméré », qui plus est, comporte un double sens : il peut s'agir de matériaux de construction mais aussi de matériaux de menuiserie (du bois aggloméré).



L'emploi d'un vocabulaire spécifique peut toutefois être envisagé, lors de la rédaction de certains conseils, mais à condition de le définir très simplement.

François Richaudeau affirme également que « la mémorisation d'informations n'est possible que lorsque la lecture est réduite par des écrêtages visuels et linguistiques ». Ainsi une lecture rapide des conseils de bricolage commence par le repérage indispensable de termes familiers. Le balayage du texte permet donc aux surfers de se forger une image globale du texte. Il passe nécessairement par la lecture prioritaire des intertitres<sup>9</sup>.

« La puissance du lu est supérieure à celle du dit » comme le souligne Richaudeau. En effet, les informations orales sont spontanées, parfois mal construites. Elles circulent et, sauf usage d'un dictaphone, ne laissent pas de traces. Le message écrit, lui, est basé sur une réflexion, des enchaînements logiques. Il peut être remanié, conservé.

La lecture serait donc plus informationnelle, pour le surfer, que l'audition d'un message. Il s'avère donc plus abordable de s'appropriier un savoir écrit qu'un savoir oral. Toutefois, un surfer novice en bricolage, même s'il obtient la réponse à sa question posée, passera quand même par l'assistance téléphonique, de façon à être rassuré, à vérifier qu'il a bien compris ce qu'il a lu.

<sup>8</sup> Dans son ouvrage *La lisibilité*, Paris : Retz-CEPL, 1976

<sup>9</sup> Une réflexion sur la typographie sera menée ultérieurement

### 3-2-2- Ecriture et lisibilité

Umberto Ecco<sup>10</sup> affirme « le texte ne peut pas tout dire sur le monde, il ne peut que le suggérer ». C'est pourquoi, les conseils de bricolage diffusés sur le site Internet de Leroy Merlin doivent être « allégés » au maximum, tout en restant compréhensibles pour les surfers. Il convient ainsi pour le médiateur de cibler l'information, de ne pas embrouiller le lecteur avec des éléments, qui lui feraient perdre le fil de l'essentiel.

#### → d'un point de vue syntaxique

Cibler l'information consiste alors à synthétiser les connaissances, à construire un discours pertinent, avec des connecteurs logiques, qui insistent bien sur l'articulation du texte rédigé. Ces articulations permettent un découpage rapide de la rédaction. A cela s'ajoute l'usage de la ponctuation, qui facilite la lecture du texte. Le style doit donc rester simple, il ne s'agit pas d'employer des tournures littéraires, mais correctes, l'objectif étant de satisfaire un large public.

#### → d'un point de vue sémantique

Le médiateur optera pour des termes courts, qui permettront aux surfers de déchiffrer plus rapidement le texte. Comme cela a été énoncé auparavant, les termes spécifiques au bricolage seront définis, les verbes les accompagnant seront employés, de façon à respecter le contexte du bricolage.

#### Exemples :

- gâcher le mortier
- crépir
- appliquer une peinture
- enduire
- encoller du papier peint
- lasurer un bois

---

<sup>10</sup> Dans son ouvrage *Les limites de l'interprétation*, Paris : Grasset, 1992.

### 3-2-3- Typographie et lisibilité

Lisibilité et visibilité sont étroitement liées puisque la lisibilité<sup>11</sup> dépend de la visibilité<sup>12</sup>.

De façon à harmoniser la vulgarisation des messages de la base de connaissances, un certain nombre de conventions typographiques ont été proposées :

- l'usage d'une police d'écriture normale, agréable à lire (Arial n°10), et de couleurs sobres<sup>13</sup>
- l'emploi d'une numérotation (1, 2, 3, etc) ou de tirets lors de la rédaction d'un processus, de façon à accentuer les diverses étapes de ce dernier
- le recours aux astérisques ou au « NB » pour citer les informations secondaires ou particulières.

Par ailleurs, la base de données utilisée sur Access ne permettant pas de créer des tableaux, d'inclure des photographies ou des schémas, nécessaires pour illustrer les propos d'un domaine tel que celui du bricolage, certaines fiches ont été réalisées au format html<sup>14</sup>. Ces fiches ont été effectuées à l'aide d'un modèle, autour duquel nous avons établi une charte<sup>15</sup> de travail, toujours dans l'optique de conserver une certaine harmonie du site.

Des fiches ont ainsi été conçues pour appuyer les informations relatives au domaine de la cuisine<sup>16</sup>. Ces fiches ont pour objectif de guider le surfer dans son projet décoratif, de lui soumettre notamment certains styles décoratifs ou de lui soumettre certaines idées de décoration.

Les modèles réalisés sous Frontpage sont des plus appréciables, lorsqu'il s'agit d'inclure des schémas électriques. En effet, une question d'électricité<sup>17</sup>, même parfaitement expliquée, s'avère difficilement compréhensible sans la présence d'un schéma. Quelques schémas électriques<sup>18</sup>, réalisés à main levée, avec la précieuse aide des techniciens, ont pu être réalisés, de façon à compléter et rendre plus intéressante l'information diffusée. Faute de temps, ils n'ont malheureusement pas pu être intégrés à la base de connaissances du site Internet de Leroy Merlin.

<sup>11</sup> aptitude à lire le plus efficacement un texte.

<sup>12</sup> aptitude à déchiffrer le plus efficacement les signes

<sup>13</sup> les textes sont rédigés en noir sur un fond blanc, la question générique est de couleur bordeaux

<sup>14</sup> ces fiches ont été réalisées avec le logiciel Frontpage

<sup>15</sup> cette charte de travail est présentée en annexes, p.20.

<sup>16</sup> quelques fiches « cuisine » sont classées en annexes, p.21.

<sup>17</sup> quelques questions d'électricité sans schémas sont répertoriées en annexes, de façon à insister sur la valeur de ces derniers.

<sup>18</sup> ces schémas sont présentés en annexes, p.22.

### 3-3- En route vers une amélioration du système actuel

#### 3-3-1- Imminente évolution de la base de connaissances



Des vidéos, de quelques minutes, devraient prochainement intégrer la base de connaissances. Elles ont pour objectif de mettre en scène des comédiens experts en bricolage, lors de la mise en œuvre de travaux, notamment lors de la pose d'un papier peint mural, ou celle d'un parquet flottant, etc...

Les différentes scènes seront commentées au fur et à mesure de l'avancement des travaux, de manière à guider pas à pas le surfer novice en bricolage. Plus qu'une photographie ou un schéma, ces vidéos invitent virtuellement le surfer à pénétrer, de façon conviviale, dans le monde savant des bricoleurs. Elles permettent de joindre le savoir au savoir-faire, et non de les présenter séparément.

#### 3-3-2- Facilitation du traitement de l'information

Diverses mesures, dans le but d'améliorer le traitement de l'information, pourraient être envisagées :

- **alléger la base de données Assistel**

Il conviendrait d'instaurer un système qui faciliterait la sélection des questions-réponses de bricolage présentes dans la base de données (Assistel) des techniciens. Installer un système de balises de reconnaissance, qui élimineraient au fur et à mesure les questions déjà traitées dans cette base, permettrait de gagner un temps précieux lors de la collecte des informations. Ce temps pourrait, par ailleurs, être consacré à une veille stratégique sur les sites de bricolage du Net, de façon à mettre en avant ce qu'ils n'ont pas encore traité. Le médiateur de l'information se doit aussi d'être veilleur.

- **présenter, de façon formelle, la base de connaissances**

Il serait également appréciable de mener une politique de communication interne autour de la base de connaissances, trop peu connue des collaborateurs de Leroy Merlin. Organiser des rencontres plus ponctuelles avec les formateurs IDLM, les chefs de produits, permettraient d'enrichir vivement la base de connaissances.

- **donner une autre dimension aux entretiens des techniciens**

Les entretiens menés auprès des techniciens restent primordiaux, mais il serait nécessaire de respecter les rendez-vous, et d'échanger avec eux, à l'écart de l'assistance téléphonique. Les entretiens, moins perturbés par le brouhaha qui règne à l'assistance téléphonique et les communications incessantes, dureraient moins longtemps et permettraient aussi de traiter plus de questions-réponses de bricolage. Par ailleurs, il s'avèrerait particulièrement intéressant d'enregistrer les communications téléphoniques entre les clients et les techniciens, ou d'utiliser un logiciel à reconnaissance vocale. La seconde solution permettrait ainsi de récupérer des informations plus complètes dans la base Assistel.

- **mettre en place une photothèque**

Afin de gérer les photographies, les schémas et les images de la base de connaissances, mais aussi de la Web Boutique, la mise en place d'une photothèque serait des plus appréciable. Les images pourraient être répertoriées sous forme de fiches signalétiques. Celles-ci comporteraient la source, le thème et la place de l'image dans le site.

### **3-3-3- Restructuration du système informationnel**

La rubrique « conseils » du site Internet de Leroy Merlin pourrait prendre une toute autre dimension :

- **en délivrant des conseils à tendance juridique<sup>19</sup>**

Il serait particulièrement intéressant d'expliquer les démarches à suivre pour obtenir un permis de construire, guider le bricoleur dans la lecture d'un devis, etc...

Ces conseils ne sont peut être pas des conseils de mise en œuvre, mais ils y sont étroitement liés : comment réaliser une extension de bâtiment, lorsque l'on ignore les démarches à suivre pour obtenir un permis de construire ?

- **en organisant un espace enfant**

Mettre à la disposition des parents et de leurs enfants une rubrique « Bricolage du mercredi » serait assez ludique. Cette rubrique pourrait s'organiser autour de plusieurs fiches téléchargeables, classées par thème (jardinage, menuiserie, électricité, matériaux...). Ces fiches comporteraient des tranches d'âges, des niveaux de difficultés, et une liste de fournitures nécessaires pour mener à bien l'activité.

---

<sup>19</sup> quelques conseils « juridiques » exploitables pour cette opération sont consultables en annexes, p.23.

→ **Exemples de thèmes susceptibles d'être traités :**

- **Menuiserie** : Comment réaliser un pantin en bois ?
- **Electricité** : Comment réaliser une lampe de chevet ?
- **Matériaux** : Comment tailler le béton cellulaire pour confectionner un vase ?
- **Jardinage** : Comment créer un jardin japonais ?



Il serait attrayant de présenter une fiche nouveauté chaque mercredi. Ce système inviterait les parents à consulter la rubrique avec leurs enfants au moins une fois par semaine. De plus, cela conférerait une image plus familiale au site, qui ne s'organiserait plus uniquement autour du bricoleur, mais aussi de sa famille.

- **en se consacrant à une rubrique « trucs et astuces »**

Cette rubrique recenserait des « recettes de grand-mère », elle se rapprocherait de la rubrique « astuces » du journal interne de Leroy Merlin, *Leader*.

**Exemple** : Comment enlever des traces de doigts sur un mur peint ?

→ Pour enlever des traces de doigts sur un mur peint, il convient de frotter le mur à l'aide d'une rondelle de pomme de terre crue ou de mie de pain.

Cette rubrique chercherait plus à conseiller, résoudre les problèmes des surfers, en leur soumettant des astuces « système D » qu'en appliquant des produits spécifiques que l'on vend dans le commerce.

- **en créant un espace décoratif**

Un peu à la façon des opérations commerciales, la mise en place d'un espace décoration aurait pour objectif de délivrer des conseils esthétiques. Par entrées thématiques (cuisine, salle de bains, séjour, chambre, etc...) le surfer pourrait consulter des photographies. Des ambiances, des styles divers, lui seraient ainsi proposer de façon à lui donner des idées lors de l'aménagement de son habitat.

Il faudrait toutefois bien gérer les droits d'auteurs, lors de la récupération des photographies, ou sous-traiter avec des photographes.

Ces photographies s'intégreraient, bien évidemment, dans la base de données de la photothèque.

- **en améliorant la base de connaissances**

Il ne serait pas négligeable de compléter les questions-réponses contenues dans la base de connaissances en instaurant un système de niveaux (débutants, initiés, professionnels), en précisant le temps de réalisation des travaux, et en en proposant un coût approximatif, calculé sur la base des prix des produits Leroy Merlin.

D'un point de vue technique, il serait utile de créer des hyperliens entre les questions-réponses de bricolage.

**Exemple :** un lien hypertexte entre les questions « comment couler une dalle de béton ? » et « quel ciment utiliser lorsque l'on veut couler une dalle de béton ? » pourrait être effectué. Ainsi, le surfer serait renseigné d'un point de vue théorique mais aussi pratique.

Des liens hypertextes entre les conseils de la base de connaissances et des rubriques des fiches conseils PDF du site pourraient parallèlement être mis en place.

**Exemple :** un lien hypertexte entre les questions « qu'est-ce qu'un store banne » et la fiche conseil PDF « comment monter des stores ? » pourrait être établi. Il serait intéressant d'installer un système de signets à l'intérieur de ces fiches. En effet, la fiche « pose de stores » présente différentes poses. Installer un signet devant la pose d'un store banne, de façon à établir un lien hypertexte avec la question « qu'est-ce qu'un store banne » ciblerait les informations et les rendrait, de la sorte, plus pertinentes pour le surfer.

## - Conclusion -

En définitive, les nombreux enjeux qu'impliquent la vulgarisation et la diffusion des connaissances sont de taille. Transmettre le savoir à un public de masse, novice dans le domaine spécifique du bricolage, suppose diverses compétences : la pédagogie, la capacité à synthétiser et mettre en forme l'information, l'aptitude à s'adapter à des supports qui évoluent rapidement.

D'un point de vue professionnel, ce stage de quatre mois m'aura permis de mettre en application l'apprentissage délivré lors de cette année de Maîtrise, orientée vers les systèmes documentaires et informationnels :

- vulgariser les savoirs, dans l'optique d'une culture populaire
- appliquer la chaîne documentaire : collecte, recensement, traitement et diffusion de l'information
- opérer une veille stratégique, via Internet
- mener des entretiens professionnels auprès d'experts
- organiser les informations et la documentation à la façon d'un thesaurus
- gérer une base de données sur Access, et basculer une partie de ses données sur Internet
- créer des fiches au format html

D'un point de vue personnel, cette expérience m'a permis de comprendre le fonctionnement d'une entreprise. Elle m'a invitée à m'enrichir en rencontrant des gens intéressants, qui, à leur façon, m'ont transmis un peu de leur savoir et savoir-faire.

**Enfin, cette première expérience fut un formidable tremplin avec la Maîtrise, puisqu'elle m'a permis récemment de m'insérer dans la vie professionnelle, au titre de « rédactrice informatique ».**

# Annexes



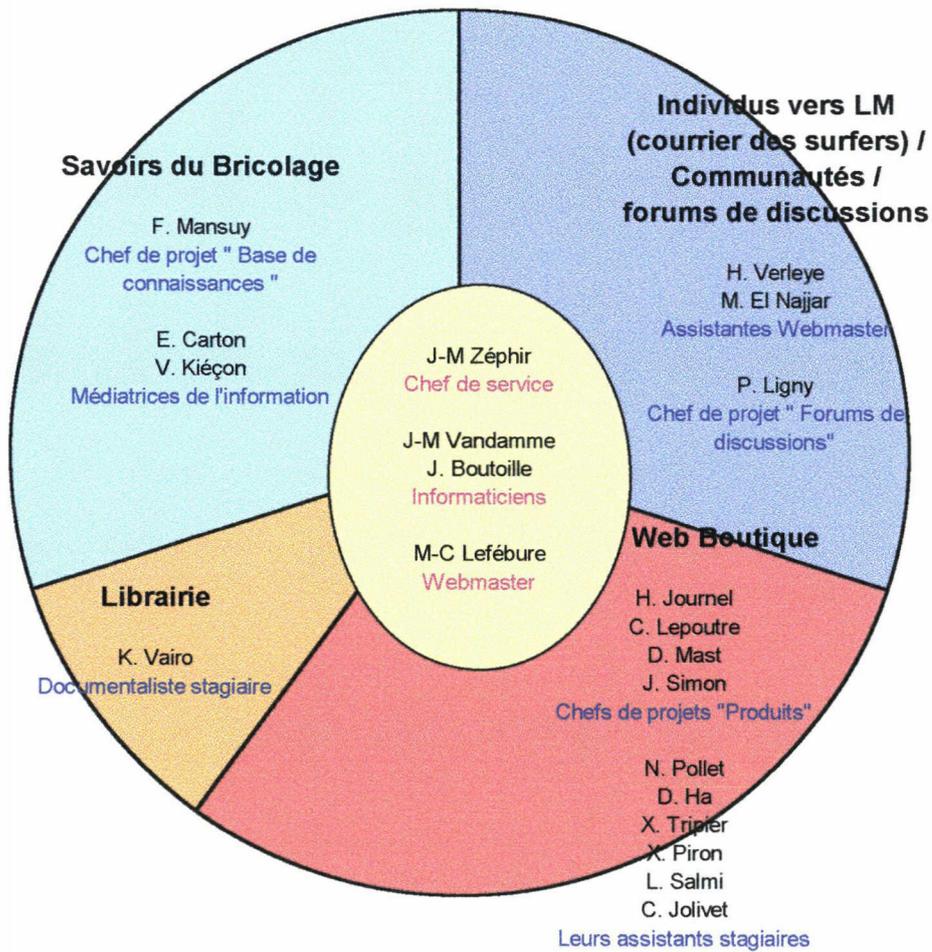
## Sommaire

● Répartition du personnel du commerce électronique.....	p.1
● Home page du site Internet de Leroy Merlin.....	p.2
● Présentation d'une fiche conseil.....	p.3
● Présentation d'une fiche de prises de mesures.....	p.4
● Présentation d'une idée pratique.....	p.5
● Extrait d'une opération commerciale de Leroy Merlin.....	p.6
● Présentation du magazine « Maison en vie » de Leroy Merlin.....	p.7
● Présentation de l'équipe de l'assistance téléphonique.....	p.8
● Extrait du fichier « Logs » de la base de connaissances.....	p.9
● Compte-rendu de la rencontre avec un merchandiser, spécialiste de la cuisine.....	p.10
● Quelques exemples de questions-réponses « Cuisine ».....	p.11
● Présentation de quelques pages issues du magazine « Maison en vie ».....	p.12
● Quelques questions de bricolage issues du journal interne « Leader ».....	p.13
● Liste de sites Internet relatifs au bricolage.....	p.14
● Quelques courriers électroniques des surfers.....	p.15
● Le passage du texte original au texte vulgarisé.....	p.16
● Prise de notes rapides sur support papier.....	p.17
● Préparation des entretiens avec les techniciens.....	p.18
● Article relatif au moteur de recherche, tiré du <i>Monde Interactif</i> .....	p.19

- Présentation de la charte typographique de travail..... **p.20**
- Présentation de quelques fiches réalisées au format html..... **p.21**
- Recensement de quelques conseils d'électricité (+ schémas)..... **p.22**
- Documentation relative à l'aspect juridique des conseils..... **p.23**

## Présentation du personnel du commerce électrique.

(période estivale 2000)



**Web Boutique**

**Achetez en ligne**

**Conseils Bricolage**

**2000** reponses a vos questions

Recherche

Posez votre question :

Ex : "Quel est le dosage du béton"  
"Comment appliquer une lasure sur bois extérieur"

**PLUS DE 1000**  
**REFERENCES**  
en vente dans la Web  
Boutique.



Le magazine de Leroy Merlin

Découvrez le sommaire du numéro 10 (sept-oct 2000)

**GRAND CONCOURS "papas bricoleurs 2000"**



8ème édition.

Opérations commerciales



**Le rangement**  
Jusqu'au 25 septembre 2000

Pour que chaque chose trouve sa place dans la maison



**Le confort**  
Jusqu'au 23 octobre 2000

Quand la maison est bien chauffée...



**Trucs & astuces**

**spécial rangement**

- Fixations, modes d'emploi
- Le "médium" : un panneau d'avenir
- Kits pratiques pour portes coulissantes
- Comment insonoriser les rails d'un placard coulissant ?
- Commandez le guide des placards

**spécial confort**

- Chauffez mieux, dépensez moins
- Bien calculer la puissance de votre chauffage
- Réussir la pose de votre thermostat programmable
- L'isolation des combles non aménagés
- L'isolation des combles aménagés
- Aérateurs, extracteurs, ventilateurs... ouf de l'air !

**Fiches conseil**

A consulter ou à imprimer pour les emporter là où vous en aurez vraiment besoin.





## Les fiches conseil

2000  
réponses à vos  
questions



- Fiches conseil
- Prise de mesures
- Idées pratiques
- Guides

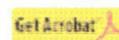


Pour vous permettre de profiter de nos fiches conseil tout en bricolant, nous vous proposons de les télécharger. Vous pouvez ainsi les consulter, les conserver dans un répertoire et les imprimer facilement pour les emporter là où vous en avez vraiment besoin.

Nos fiches sont téléchargeables au format PDF. Pour les enregistrer, suivez les instructions ci-dessous :

	PC	Macintosh
IE 4	- clic droit - "enregistrer la cible sous"	- clic prolongé - "enregistrer le lien sous"
Netscape 4	- clic gauche - "enregistrer sur le disque"	- clic prolongé - "enregistrer ce lien sous" (source)

Si vous ne disposez pas du logiciel Acrobat Reader 3.0, téléchargez-le en cliquant sur l'icône.



### Bricolage

- [L'installation de la réception satellite](#) **Nouveau**
- [L'assemblage des meubles en ligne](#) **Nouveau**
- [La pose de vos circuits électriques](#) **Nouveau**
- [La pose d'une serrure multipoints](#)
- [L'installation d'un portier de villa](#)
- [La pose d'un verrou et d'une serrure](#)
- [L'alimentation en eau avec soudure](#)
- [L'alimentation en eau sans soudure](#)
- [La pose de vos spots à encastrer](#)
- [L'assemblage des meubles en angle](#) **Nouveau**
- [La pose de votre antenne terrestre](#) **Nouveau**
- [L'installation électrique en toute sécurité](#)
- [La pose de votre thermostat programmable](#)
- [Le circuit électrique apparent](#)
- [La soudure à l'arc](#)
- [La soudure flamme](#)
- [La soudure électrique](#)
- [La pose de charges lourdes](#)

### Construction

- [La motorisation d'un portail à verins](#) **Nouveau**
- [La pose d'une couverture en plaques bitumées](#) **Nouveau**
- [La pose d'une fenêtre de toit](#) **Nouveau**
- [La pose d'une cloison en plaques de plâtre sur rail métallique](#) **Nouveau**
- [Le dosage du mortier et du béton](#)
- [La fabrication d'une dalle béton](#)
- [La pose d'une gouttière en P.V.C.](#)
- [L'élévation d'un mur de clôture en parpaings](#)
- [La rénovation de votre façade \(sablage - rejointoiement\)](#)
- [La pose des piliers et portails](#)
- [La pose d'une porte de garage \(sectionnelle ou ...\)](#)
- [La pose des plaquettes de parement](#)
- [La pose d'un bloc-porte d'intérieur](#)
- [La pose d'une couverture en bardeaux bitumés](#) **Nouveau**
- [La pose d'une toiture en polycarbonate alvéolaire](#) **Nouveau**
- [La pose de plaque de plâtre](#) **Nouveau**
- [La mise en oeuvre d'un ragréage](#) **Nouveau**
- [La pose d'une fenêtre ou porte-fenêtre](#)
- [La pose d'une fenêtre P.V.C. en rénovation](#)
- [La pose du lambris bois et revêtu](#)
- [La pose du lambris P.V.C.](#)
- [La pose du parquet à coller](#)
- [La pose du parquet flottant](#)
- [La pose d'une porte de garage \(coulissante ou ...\)](#)
- [L'isolation des combles non aménagés](#)
- [L'isolation des combles aménageables](#)

### Décoration

- [L'application d'une lasure](#) **Nouveau**
- [L'application du crépi décoratif](#) **Nouveau**
- [La pose des stores](#)
- [La pose des barres à rideaux](#)
- [La pose du papier peint](#)
- [La pose de revêtements de sol \(Moquette & Plastique\)](#)
- [La pose des dalles de sol \(Moquette & Plastique\)](#)
- [Le rebouchage des fissures sur plâtre](#) **Nouveau**
- [La pose d'une rosace au plafond](#) **Nouveau**
- [La peinture du plafond](#)
- [La peinture au pistolet à air comprimé](#)
- [La protection et la décoration des bois et fers extérieurs](#)
- [Les peintures et crépis de façades](#)
- [La vitrification des parquets et escaliers](#)

## Sanitaire

[L'installation d'une douche](#) **Nouveau**

[L'habillage d'une baignoire](#) **Nouveau**

[L'installation d'un pare-douche sur une baignoire](#) **Nouveau**

[La pose du carrelage de sol à l'intérieur](#)

[La pose du carrelage mural](#)

## Jardin - Aménagement extérieur

[La pose du grillage](#) **Nouveau**

[L'élagage et l'abattage d'un arbre](#)

[La pose des pavés autobloquant](#)

[L'entretien de vos rosiers](#)

[La pose du dallage de terrasse](#)

[L'entretien de votre piscine](#)

[Votre gazon](#)

[Le broyage et le compost des végétaux](#)

[L'installation d'un arrosage enterré](#)

---

 Vous êtes ici : [Les fiches conseil](#)

© Leroy Merlin 1998

BRICOLAGE · CONSTRUCTION · DÉCORATION · JARDINAGE

# Réussir l'installation d'un portier de villa



DES BONS CONSEILS  
POUR FAIRE SOI-MÊME !

**LEROYMERLIN**  
*Pour Réussir*

1

## Les précautions

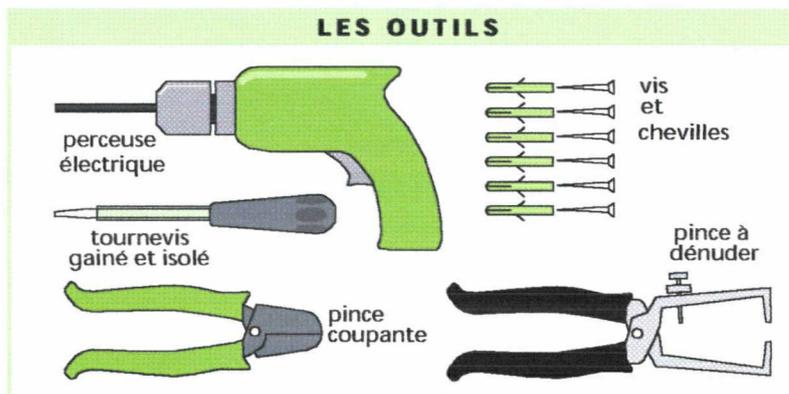
Pour installer votre portier de villa (audio ou vidéo) en toute sécurité :

- Couper le courant de votre disjoncteur général avant toute intervention sur votre installation,
- Respecter les normes d'installation électrique,
- Utiliser des produits conformes aux normes,
- Ne jamais installer le transformateur dans un local humide ou à l'extérieur.

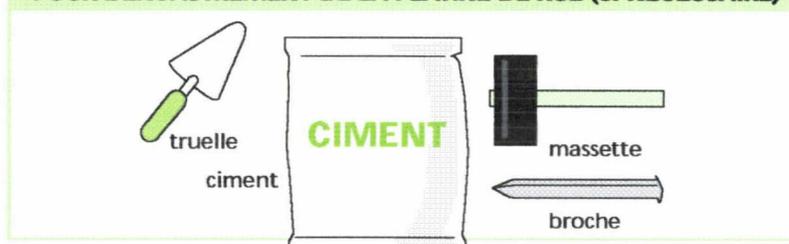
2

## Les outils

### LES OUTILS



### POUR L'ENCASTREMENT DE LA PLATINE DE RUE (SI NECESSAIRE)



3

## Les câbles

Choisir les bons câbles, c'est s'assurer d'un fonctionnement optimum de votre installation.

Le tableau ci-dessous vous est donné à titre indicatif.

Penser à regarder le schéma livré avec l'appareil.

Portier audio		Portier vidéo	
jusqu'à 50 m	au delà	jusqu'à 25 m	au delà
Fil 6/10ème	Fil 1,5 mm	Fil 6/10ème	Fil 1,5 mm ou câble coaxial

## 4

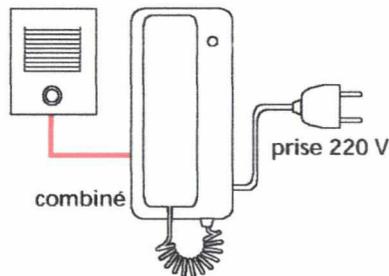
## La protection électrique

Le portier de villa doit être branché sur une ligne électrique protégée par un fusible ou un disjoncteur 16 A.

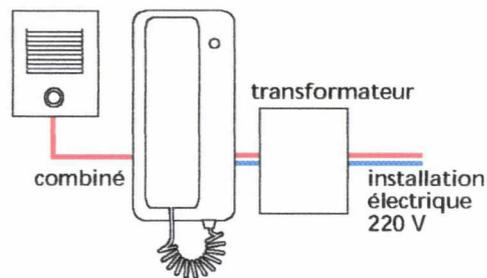
Un différentiel 30 mA est fortement conseillé pour assurer la protection des personnes.

Il existe 2 types d'alimentation :

- 1 Le raccordement du combiné se fait directement sur la prise de secteur (cordon secteur). Le transformateur est intégré dans le combiné.



- 2 Le transformateur est indépendant et se raccorde sur le combiné et vers l'installation électrique.



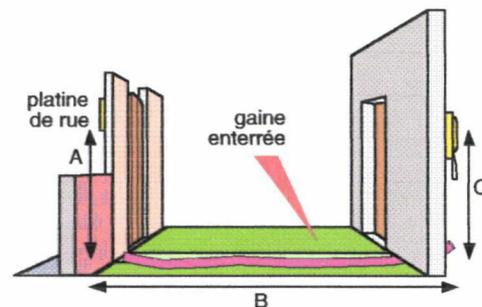
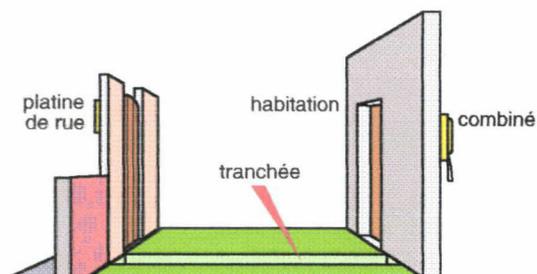
## 5

## La pose

Réaliser d'abord si besoin :

- Les tranchées entre la platine de rue et votre habitation.
- La pose des gaines enterrées.
- Le passage des câbles dans les gaines en laissant dépasser les câbles d'environ 20 cm.

Mesurer précisément la distance de câble nécessaire entre l'emplacement du combiné et la platine de rue.



distance platine/combiné = A+B+C

## DES CONSEILS

*Il faut éviter les raccords électriques entre la platine de rue et le poste intérieur pour garantir un fonctionnement optimum.*

*Si votre câble est déjà installé, vérifier le nombre de fils avant votre achat.*

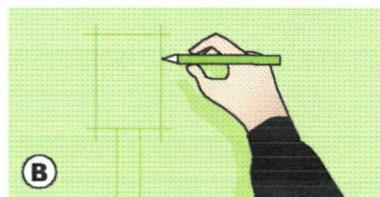
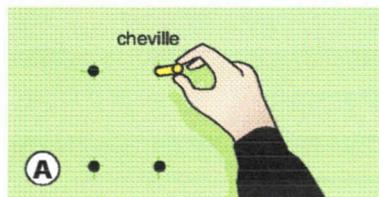
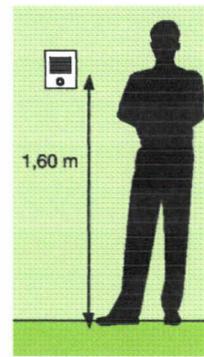
*Si vous faites construire, prévoir la tranchée et la pose d'une gaine avec Tire-fil.*

### La pose de la platine de rue

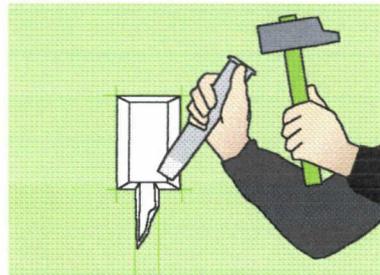
- 1 Déterminer sur votre pilier ou sur votre mur la position de la platine de rue. Elle se positionnera à une hauteur de 1 m 60 du sol.

Pour les modèles en saillie (A) : repérer l'emplacement des vis de fixation, procéder au perçage et à la pose des chevilles.

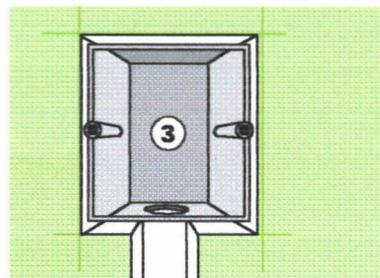
Pour les modèles à encastrer (B) : tracer l'emplacement des saignées et dessiner l'emplacement de la boîte d'encastrement.



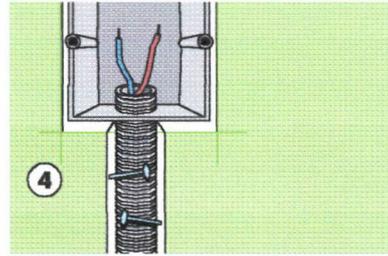
- 2 Entailler la saignée au burin en tenant compte de l'épaisseur de la gaine et de la boîte d'encastrement (modèle à encastrer).



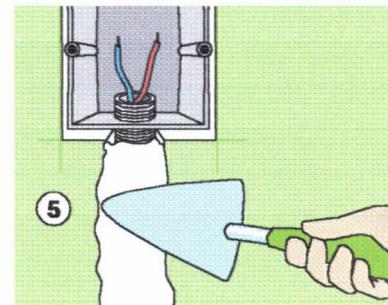
- 3 Placer la boîte d'encastrement dans son logement en la maintenant avec du ciment.



- 4** Positionner la gaine dans la saignée et la maintenir avec quelques pointes.



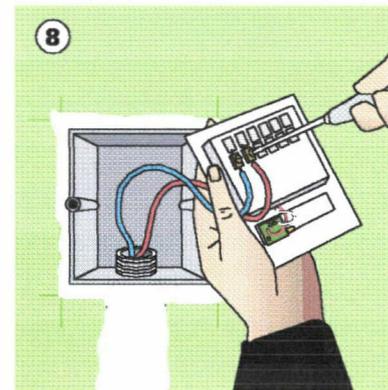
- 5** Reboucher les saignées en les mouillant avant de les garnir de ciment, retirer les pointes au fur et à mesure.



- 6** Enlever l'excédent de ciment, laisser sécher.

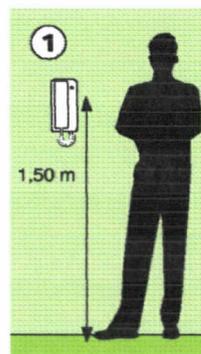
- 7** Couper les câbles à bonne longueur et effectuer les branchements suivant le schéma de montage (voir chapitre 6).

- 8** Fixer la platine de rue sur la boîte d'encastrement.

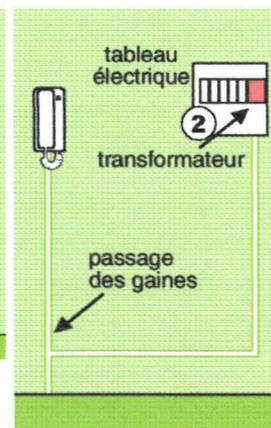


### La pose du combiné intérieur

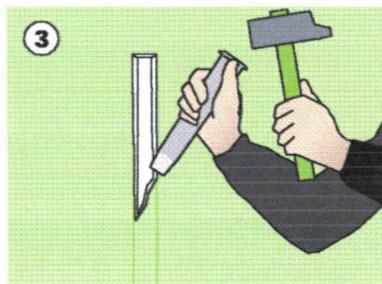
- 1** Déterminer sur votre mur la position du combiné intérieur. Il se positionnera à une hauteur de 1 m 50 du sol.



- 2** Déterminer sur le mur le passage des gaines pour encastrer le câble provenant de la platine de rue jusqu'au combiné intérieur et allant jusqu'au transformateur.

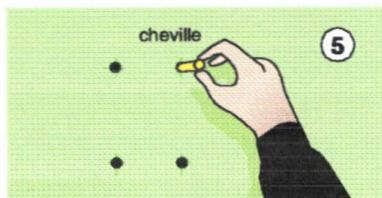


- 3** Entailler la saignée au burin en tenant compte de l'épaisseur de la gaine.

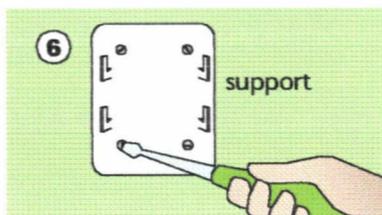


- 4** Procéder au positionnement de la gaine et reboucher avec du plâtre ou du ciment.

- 5** Tracer l'emplacement des vis de fixation du moniteur ou de son support mural, effectuer le perçage, positionner les chevilles.



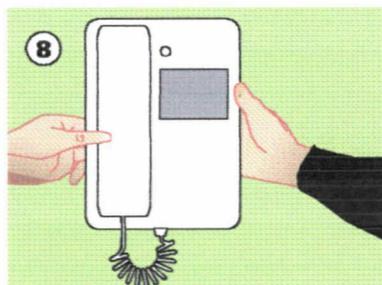
- 6** Visser au mur le support du moniteur.



- 7** Couper les câbles à bonne longueur et effectuer les branchements suivant le schéma de montage (voir chapitre 6).

- 8** Mettre en place le combiné intérieur en l'accrochant sur les pattes du support.

Verrouiller le combiné sur son support à l'aide de la vis prévue à cet effet.



### La pose du transformateur (si nécessaire)

Mettre le transformateur dans un endroit protégé (sur un tableau électrique par exemple).

- 1** Procéder au branchement du transformateur sur le combiné suivant schéma (voir chapitre 6).
- 2** Procéder au branchement du transformateur sur votre circuit électrique protégé par un coupe circuit (voir fiche de pose "Réussir la pose de votre installation en toute sécurité").

#### IMPORTANT

*Couper le courant avant de procéder à la pose.*

### DES CONSEILS POUR LES PORTIERS VIDEO

*Ne pas exposer la caméra face au soleil ou face à une source de lumière importante.*

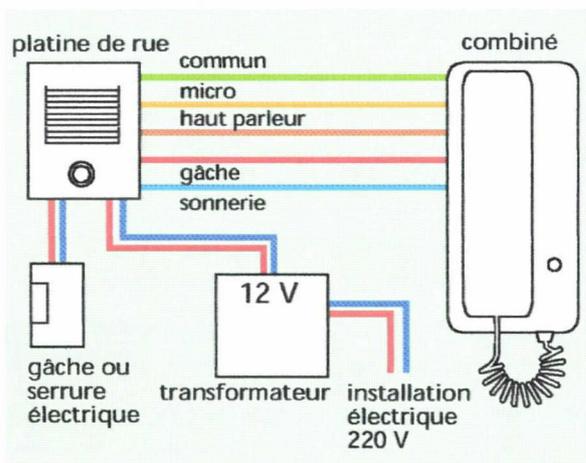
*Ne pas installer le poste intérieur dans un endroit trop chaud (supérieur à 40° C), dans un endroit humide ou sous la pluie.*

*Eviter de soumettre le poste intérieur ou la caméra à de fortes vibrations ou de forts chocs.*

## 6 Schéma de principe

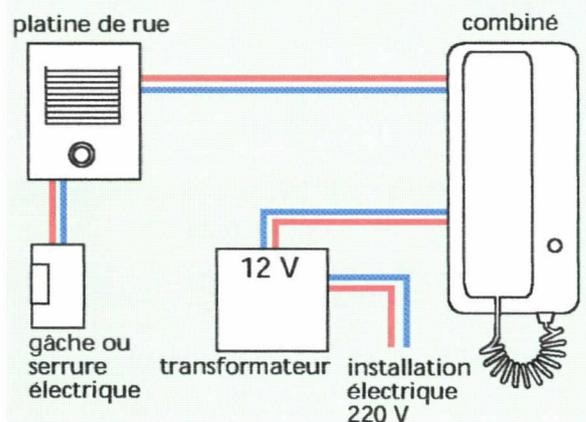
Montage 7 fils  
(exemple) :

- commun 1 fil
- micro 1 fil
- haut parleur 1 fil
- gâche 1 fil
- sonnerie 1 fil
- alimentation platine de rue 2 fils



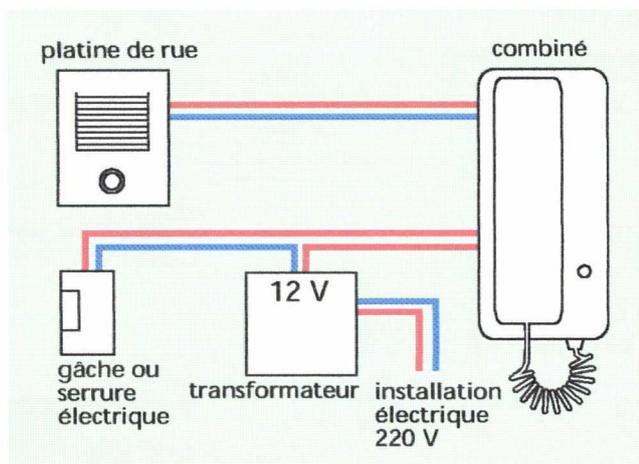
Montage 2 fils intégral  
(exemple) :

liaison platine de rue,  
combiné 2 fils



Montage  
2 fils + 2  
(exemple) :

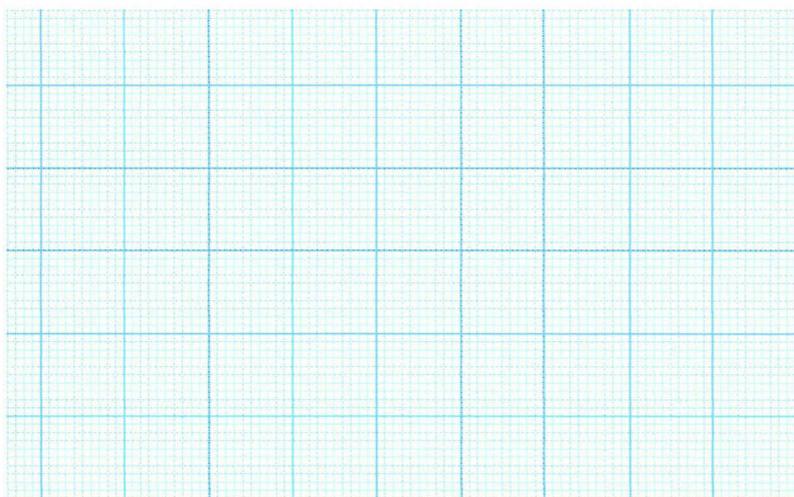
- liaison  
platine de rue,  
combiné 2 fils
- liaison  
gâche, transfo  
combiné 2 fils



7

## Votre branchement personnalisé

Faites réaliser en magasin un schéma de principe d'installation.



**L'assistance téléphonique**  
**7j/7 de 9h à 19h**  
**partout en France**

Vous avez des précisions à demander sur vos chantiers, vous avez un problème technique ou une difficulté de montage,... Des techniciens Leroy Merlin vous donnent toutes les solutions par téléphone au :

PRIX APPEL LOCAL  
**N°Azur 0 801 634 634**



## La prise de mesures

**2000**  
réponses à vos  
questions 



-  Fiches conseil
-  Prise de mesures
-  Idées pratiques
-  Guides

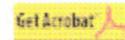


Pour vous permettre de profiter de nos fiches de prise de mesures tout en bricolant, nous vous proposons de les télécharger. Vous pouvez ainsi les consulter, les conserver dans un répertoire et les imprimer facilement pour les emporter là où vous en avez vraiment besoin.

Nos fiches sont téléchargeables au format PDF. Pour les enregistrer, suivez les instructions ci-dessous :

	PC	Macintosh
IE 4	- clic droit - "enregistrer la cible sous"	- clic prolongé - "enregistrer le lien sous"
Netscape 4	- clic gauche - "enregistrer sur le disque"	- clic prolongé - "enregistrer ce lien sous" (source)

Si vous ne disposez pas du logiciel Acrobat Reader 3.0, téléchargez-le en cliquant sur l'icône :



## Le confort

Quand la maison est bien chauffée...

[La prise de mesures des fenêtres](#)

[La prise de mesures des portes intérieures](#)

[La prise de mesures des volets roulants](#)

[La prise de mesures des stores terrasse et fenêtre](#)

[La prise de mesures des volets battants](#)

[La prise de mesures des persiennes](#)

[La prise de mesures des portes d'entrée](#)

[La prise de mesures des portails, portillons et clôtures](#)

[La prise de mesures des portes de garage](#)

[La prise de mesures des placards](#)

[La prise de mesures des escaliers](#)

[La prise de mesures du parquet et du lambris](#)

 Vous êtes ici : La prise de mesures

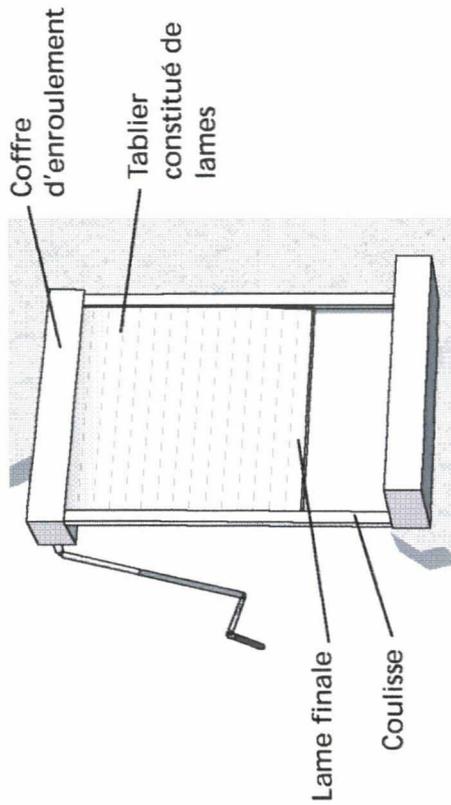
© Leroy Merlin 1998

# Réussir la prise

## de mesures

### des volets roulants

#### Le bon vocabulaire



#### La bonne manœuvre

cochez la case adéquate

Sangle   
  Manivelle   
  Tirage direct   
  Electrique

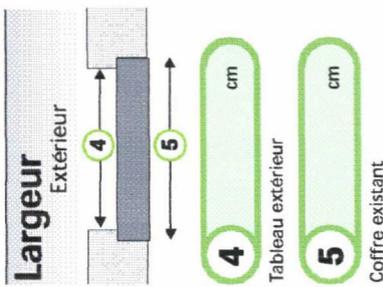
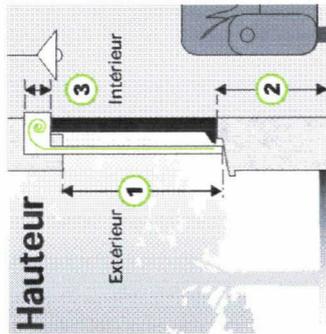
A droite     A gauche



...et vos envies prennent Vie!

## Pose traditionnelle

dans un coffre intérieur existant



- 1** cm  
Ouverture à l'aplomb de la réservation
- 2** cm  
Sol/bas de fenêtre (allège)
- 3** cm  
Réservation existante

Hauteur

Exterieur

Intérieur

Largeur

Exterieur

**4** cm

Tableau extérieur

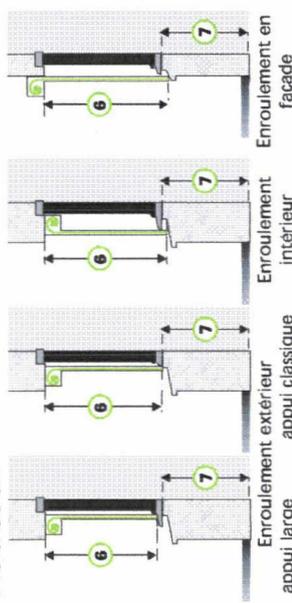
**5** cm

Coffre existant

## Pose en rénovation

pose du volet roulant à l'extérieur

Hauteur



Largeur et profondeur

Exterieur

**9** cm

Exterieur

**8** cm

Tableau extérieur

**9** cm

Profondeur

Exterieur

**6** cm

Exterieur

**7** cm

**6** cm

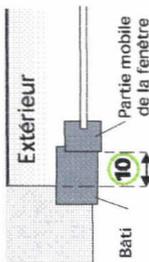
Ouverture jusqu'à la pièce d'appui ou la maçonnerie

**7** cm

Sol/bas de fenêtre (allège)

**10** cm

Largeur de passage pour la manivelle ou la sangle



Remplissez ou cochez les cases de la fiche en veillant à n'en oublier aucune. Ces renseignements sont indispensables à votre Conseiller Leroy Merlin pour définir avec vous le produit le plus adapté. Merci d'indiquer vos coordonnées ci-dessous :

Nom..... Prénom.....

Tél..... Fax.....

Adresse Email.....

Retrouvez cette fiche sur <http://www.leroymerlin.fr>

Signature

Comment réaliser des découpes circulaires régulières ?

*Nous vous Conseillons !*



- Fabriquez un guide, un morceau de contreplaqué fera très bien l'affaire.
- Fixez-le à l'aide d'une vis placée au centre du cercle.
- N'oubliez pas d'évider votre guide pour laisser passer la fraise.
- Faites ensuite la découpe souhaitée.

[Retour](#)

© Leroy Merlin 1998



## **L**e rangement

Quelques produits extraits de l'opération commerciale...

### ► Les accessoires de rangement

-  Etagères murales
-  Rangements évolutifs
-  Portes de placards
-  Pré-kit
-  Pré-percé
-  Aménagement de placards
-  Accessoires de rangement
-  Petits rangements
-  Garage
-  Cuisine



#### Range chaussures mural 18 paires

En époxy blanc ou noir.  
Réf. 61468351

**99,90 F** (15,23 €)

#### Double portant noir réglable sur roulettes avec 2 tablettes fil porte-chaussures

En époxy noir. Barres chromées. Hauteur mini 117, maxi 172 cm. Largeur 94 cm. Profondeur 44 cm. Réf. 62154155

**249,90 F** (38,10 €)



▲ Vous êtes ici :  
[Le rangement](#) > Les accessoires de rangement

© Leroy Merlin 1998

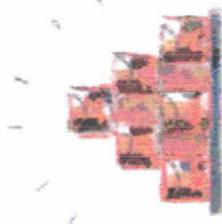


# Maisons en vie

n°10

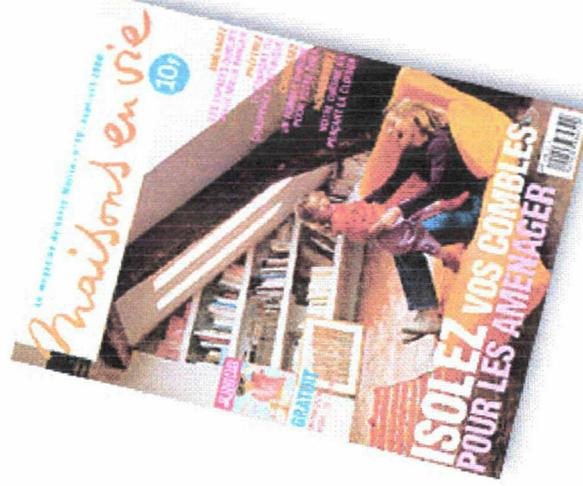
Le magazine signé LEROY MERLIN

Le 4 septembre dans tous les magasins Leroy Merlin de France au prix de 10F



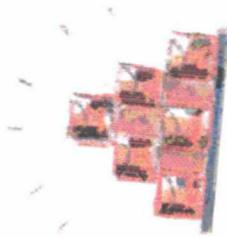
- **Léger, résistant, le papier s'installe aujourd'hui dans nos maisons.** Loin de le faire disparaître, les technologies de pointe ont favorisé l'essor de ce matériau millénaire.
- **Inventez de nouveaux rangements.** Dédoublez vos murs, surélevez vos sols, décrochez vos plafonds !
- **Dans un coin sauvage des Landes,** une construction de bois aussi chaleureuse que masculine.
- **Bien isoler les combles pour les aménager, un projet à mener à bien.** Des conseils et des fiches techniques pour vous aider dans cette mise en oeuvre ambitieuse.
- **Le chauffage électrique : simple et confortable.** Longtemps décrié, il regagne aujourd'hui la confiance des utilisateurs.
- **Casser, c'est permis !** Mais gardez les morceaux et composez des mosaïques qui animeront le sol et les murs.

... et le supplément JUNIOR pour apprendre à faire soi-même du papier recyclé.



Du rêve, des idées, des projets et des conseils pratiques ... flânez de page en page.

n°10



Un problème de bricolage... ?  
**2000**  
 réponses à vos questions

## SOMMAIRE

<b>CULTURE</b> Les arts de la table Le plaisir de cuisiner Le plaisir de recevoir	<b>EN BREF</b> Le plaisir de cuisiner Le plaisir de recevoir	<b>DOSSIER</b> Le plaisir de cuisiner Le plaisir de recevoir	<b>RÉALISER</b> Le plaisir de cuisiner Le plaisir de recevoir	<b>PRATIQUE</b> Le plaisir de cuisiner Le plaisir de recevoir	<b>IDÉES</b> Le plaisir de cuisiner Le plaisir de recevoir	<b>RÊVER</b> Le plaisir de cuisiner Le plaisir de recevoir	<b>PROJET</b> Le plaisir de cuisiner Le plaisir de recevoir	<b>ENFANTS</b> Le plaisir de cuisiner Le plaisir de recevoir
--	--	--	---	---	--	--	---	--

## Avant le 01/06/99 :



Patrick CADORET

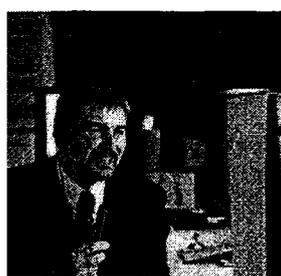


Christophe CAPICCHIONI

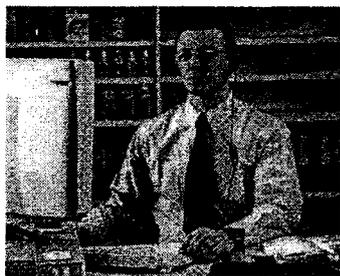


Robert POUYET

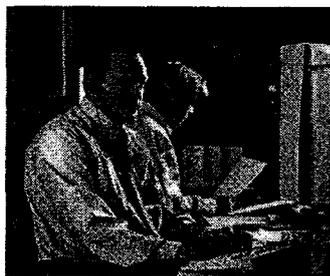
## Depuis le 01/06/99 :



Thierry DEGOR



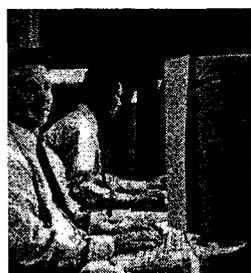
Philippe DEWEINE



Nicolas DUFOUR



Damien GARLIN



David HOTOIS



Frédéric LAMBERT



Alain MERCIER



Roland MUSSARD

## Dernièrement :



Jean-Michel HURTHEMEL



Pascal SAVERYS

Date :	01/09/2000	Heure :	02:56:21
Question :	comment rendre un plancher silencieux		
Date :	01/09/2000	Heure :	02:58:48
Question :	escalier en bois		
Date :	01/09/2000	Heure :	02:59:11
Question :	escalier bois		
Date :	01/09/2000	Heure :	03:10:00
Question :	escalier craque		
Date :	01/09/2000	Heure :	03:21:24
Question :	paraboles satellites		
Date :	01/09/2000	Heure :	04:08:02
Question :	abris de jardin		
Date :	01/09/2000	Heure :	04:49:52
Question :	comment bien poser du carrelage mural		
Date :	01/09/2000	Heure :	06:04:38
Question :	porte de garage		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:01:34
Question :	comment poser une fausse poutre		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:06:37
Question :	comment poser du carrelage		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:07:17
Question :	poutre polyurethane		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:07:55
Question :	parquet		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:10:32
Question :	parquet et chauffage au sol		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:12:00
Question :	pose carrelage		

Date :	01/09/2000	Heure :	07:25:56
Question :	calcul escalier		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:36:39
Question :	isolation phonique		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:40:17
Question :	faire un toit terrasse		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:50:38
Question :	drainage		
Date :	01/09/2000	Heure :	07:55:24
Question :	poser un parquet flottant		
Date :	01/09/2000	Heure :	08:00:51
Question :	faux plafonds		
Date :	01/09/2000	Heure :	08:09:09
Question :	pose de carreaux mur		
Date :	01/09/2000	Heure :	08:11:02
Question :	comment poser des tuiles		
Date :	01/09/2000	Heure :	08:12:38
Question :	tapisserie		
Date :	01/09/2000	Heure :	08:13:01
Question :	quand tailler un cerisier		
Date :	01/09/2000	Heure :	08:14:23
Question :	à quelle période tailler un cerisier		
Date :	01/09/2000	Heure :	08:28:55
Question :	pavage		
Date :	01/09/2000	Heure :	08:29:34
Question :	pose de pavés		
Date :	01/09/2000	Heure :	08:30:27
Question :	comment isoler sous le toit de ma maison ?		

Date : 01/09/2000 Heure : 09:23:31

Question : quel sont les norme électrique

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:23:51

Question : comment restaurer un mur en pierre interieur

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:25:32

Question : decoupe de verre

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:25:39

Question : douche

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:26:22

Question : chaudiere

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:29:30

Question : chaudiere gaz

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:29:40

Question : normes electrique

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:31:12

Question : soudage

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:34:05

Question : seche serviettes electrique

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:34:28

Question : comment reparer un sanibroyeur

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:35:25

Question : chauffage electrique salle de bains

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:36:50

Question : un sanibroyeur

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:38:08

Question : scier alu

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:39:37

Question : comment poser du parquet flottant

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:40:29

Question : comment peindre un plafond

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:49:24

Question : auvent

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:52:08

Question : egout

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:53:37

Question : gerflor

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:53:53

Question : gerflex

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:54:02

Question : dimensions des elements de planchers potrelles-hourdis

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:54:08

Question : revetements

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:56:36

Question : dimensionhourdis

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:56:47

Question : dimension hourdis

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:57:28

Question : ragréage plancher

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:58:37

Question : realiser un plancher hourdis

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:59:39

Question : plancher hourdis

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:59:55

Question : antenne

---

Date : 01/09/2000 Heure : 10:00:02

Question : plancher deton

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:09:35

Question : placard

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:10:45

Question : poelle a mazout

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:12:15

Question : entretien dallage

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:13:11

Question : grillage

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:14:19

Question : cloture

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:14:40

Question : poteau

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:16:12

Question : poteau à linge

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:16:59

Question : cloture soudee

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:17:09

Question : etagères en verre

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:17:48

Question : pose carreaux sur lambris

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:20:22

Question : les patines

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:21:32

Question : parquet vitrifie

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:22:39

Question : decoupe de miroir

---

Date : 01/09/2000 Heure : 09:23:11

Question : patine sur mur en pierre

---

## **Compte rendu de l'entretien avec Jacques de Bouvet, (26 / 06 / 2000)**

Ce premier entretien s'avérait indispensable, tant pour la présentation de la base de connaissances que pour le projet en lui-même.

La base de connaissances se donne pour objectif de renseigner au mieux les surfeurs, en matière d'informations sur le bricolage. Elle doit ainsi satisfaire leurs attentes, leurs interrogations, qu'elles soient générales ou spécifiques.

Un travail d'observation sur la base a permis de déceler un manque d'informations sur les cuisines. Le panel de questions/réponses types consacrées à ce domaine semble assez limité et généraliste. Il s'attache peu aux accessoires, à l'appareillage électroménager, aux divers types de montages d'éléments de cuisine.

### **→ L'objectif du projet consiste en :**

- **la collecte et/ou le recensement de documents** (magazines, ouvrages de bricolage, guides, fiches pratiques, etc...) afin de récupérer le maximum d'informations, et de se faire une vision globale du sujet.
- **le traitement des informations** (filtrage, regard critique sur les documents, récupération des informations récurrentes et pertinentes).
- **la diffusion des informations** (création de questions et réponses adaptées au grand public, non-spécialiste du bricolage).
- **la vérification** auprès d'experts du domaine, afin de valider les informations, voire les compléter ou les modifier.

Jacques de Bouvet, particulièrement intéressé par le projet, et spécialiste du domaine (chef de produits Nord, expert en menuiserie, cuisine et aménagements de placards) m'a présentée quelques brochures relatives aux cuisines, ce qui m'a permis de me familiariser avec le sujet. Il m'a également fournie une étude réalisée par le service marketing, étude consacrée aux attentes et aux manques des bricoleurs qui désirent monter leur cuisine. Ce document me permettra, dans un premier temps, d'évaluer les besoins des surfeurs, et donc de mieux cerner les questions et réponses types indispensables à la base de connaissances.

Il a été convenu, à la fin de l'entretien, que nous nous rencontrions à nouveau, pour la validation des questions / réponses réalisées.

## Les Savoir-Faire du Bricolage

Votre question : "cuisine"

Nous avons trouvé **40 documents** pouvant apporter une réponse à votre question :

Pages [1](#) - [2](#) - [3](#) - [->>](#) Pour imprimer un document, utilisez la combinaison de touches CTRL P



Fiches conseil



Prise de mesures



Idées pratiques



Guides

1. [Quelles sont les dimensions standards d'une grille de ventilation pour une cuisine ?](#)  
Question / Réponse
2. [Comment restaurer des éléments de cuisine ?](#)  
Question / Réponse
3. [Comment éviter l'encrassement entre le carrelage mural et le plan de travail dans une cuisine ?](#)  
Question / Réponse
4. [Pourquoi utiliser une alèse sur un plan de travail de cuisine ?](#)  
Question / Réponse
5. [Quelle peinture choisir pour peindre une cuisine ?](#)  
Question / Réponse
6. [Cuisine : comment faire pour remplacer les caissons ?](#)  
Question / Réponse
7. [Peut-on poser du grès cérame sur un sol et un mur de cuisine ?](#)  
Question / Réponse
8. [Comment savoir si le robinet d'arrivée de gaz naturel de la cuisine est réglementaire ?](#)  
Question / Réponse
9. [Quelle gaine flexible utiliser pour une ventilation de cuisine ?](#)  
Question / Réponse
10. [Comment poser un évier de cuisine ?](#)  
Question / Réponse
11. [Comment laquer un plafond de cuisine ou de salle de bains ?](#)  
Question / Réponse
12. [Comment décaper des portes d'éléments de cuisine dont le vernis est trop foncé ?](#)  
Question / Réponse
13. [Faut-il effectuer un joint entre le dossier et le plan de travail d'une cuisine ?](#)  
Question / Réponse
14. [Comment faire pour déstructurer une cuisine ?](#)  
Question / Réponse
15. [A quoi servent les fileurs en cuisine ?](#)  
Question / Réponse

Pages [1](#) - [2](#) - [3](#) - [->>](#)

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question :

- Vérifiez que vous avez correctement écrit les mots de votre recherche
- Modifiez votre recherche :

Posez votre question puis cliquez sur "Recherche"

ex : Comment mettre du papier peint derrière un radiateur ?  
Quel est le dosage du béton ?  
Comment réparer des joints sur un mur en pierre ?



cuisine

[Recherche](#)

[Aide](#)

Si vous ne trouvez toujours pas :

- Contactez notre **assistance technique** : des techniciens à votre service 7 jours sur 7 !

par téléphone\* au **Numéro Azur**  
0 801 634 634  
France métropolitaine de 8h à 19h

par mail



## Les Savoir-Faire du Bricolage

Votre question : "cuisine"

Nous avons trouvé **40 documents** pouvant apporter une réponse à votre question :

Pages << - 1 - 2 - 3 - >> Pour imprimer un document, utilisez la combinaison de touches CTRL P



Fiches conseil



Prise de mesures



Idées pratiques



Guides

16. [Quels sont les différents rangements intérieurs de meubles de cuisine ?](#)  
Question / Réponse
17. [Cuisine : comment faire pour réaliser une grande niche ?](#)  
Question / Réponse
18. [Comment choisir l'extraction de cuisine ?](#)  
Question / Réponse
19. [Faut-il laisser la trame accompagnant les carreaux de cuisine pour les poser ?](#)  
Question / Réponse
20. [Qu'est-ce qu'un tourniquet ?](#)  
Définition
21. [Peut-on utiliser du béton cellulaire pour réaliser un comptoir de cuisine américaine ?](#)  
Question / Réponse
22. [Comment entretenir un meuble, une cuisine en inox ?](#)  
Question / Réponse
23. [Qu'est-ce qu'un îlot ?](#)  
Définition
24. [A quoi servent les profils ?](#)  
Question / Réponse
25. [Aérateurs, extracteurs, ventilateurs... ouf de l'air !](#)  
Idée pratique
26. [Peut-on combiner des carreaux de sol différents pour carrelor une salle de bain ou une cuisine ?](#)  
Question / Réponse
27. [A quoi correspondent les eaux ménagères ?](#)  
Définition
28. [Qu'est-ce que le dossierer d'un plan de travail ?](#)  
Question / Réponse
29. [Quelle différence de résultat obtient-on avec une laque satinée et une peinture satinée ?](#)  
Question / Réponse
30. [Qu'est-ce qu'un casserolier ?](#)  
Définition

Pages << - 1 - 2 - 3 - >>

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question :

- Vérifiez que vous avez correctement écrit les mots de votre recherche
- Modifiez votre recherche :

Posez votre question puis cliquez sur "Recherche"

ex : Comment mettre du papier peint derrière un radiateur ?  
Quel est le dosage du béton ?  
Comment réparer des joints sur un mur en pierre ?



cuisine

Recherche

Aide

Si vous ne trouvez toujours pas :

- Contactez notre **assistance technique** : des techniciens à votre service 7 jours sur 7 !

par téléphone\* au **Numéro Azur**  
0 801 634 634  
France métropolitaine de 8h à 19h

par mail





### Comment poser un évier de cuisine ?

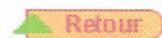
Pour poser un évier de cuisine, il convient de :

\* préparer le plan de travail :

Découper le plan de travail, suivant le tracé préalablement effectué. Couper les quatre côtés du rectangle à la scie sauteuse, le plus droit possible pour faciliter l'encastrement.

\* poser l'évier :

Déposer sur l'envers un cordon de mastic à l'endroit du contact avec le plan de travail. Avant le séchage du mastic, positionner l'évier au-dessus de la découpe, et enfin le caler définitivement.





Question / Réponse

### Comment restaurer des éléments de cuisine ?

Pour restaurer des éléments de cuisine, il convient de décaper soigneusement les portes et les tiroirs, puis d'y appliquer une couche de vernis. Celui-ci protégera efficacement le bois des éclaboussures, des taches et des chocs.

 Retour

ID\_numero:  TYPE\_CONSEILS:   PROBLEME\_QUESTION  valider  
ID\_FICHE:  Type\_question:  mots\_cles:   
ID\_RAYON:  dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON:   
TX\_QUESTION:

A quoi correspond la crédence ?

TX\_REPONSE:

La crédence représente l'espace laissé entre le plan de travail et le haut des meubles. Il peut être aménagé par divers accessoires. Idéale pour les petits intérieurs, la crédence peut être munie de crochets pour suspendre ustensiles ou torchons.

COMMENTAIRE:

source:     
auteur:     
Date de creation:     
Date de modification:

ID\_numero:  TYPE\_CONSEILS:  PROBLEME\_QUESTION  valider  
ID\_FICHE:  Type\_question:  mots\_cles:   
ID\_RAYON:  dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON:

TX\_QUESTION:

Quels peuvent-être les accessoires utilisés pour meubler une crédence ?

TX\_REPONSE:

Pour meubler ou décorer une crédence, divers accessoires peuvent être utilisés :

- \* étagère multi-usages
- \* range-couverts
- \* porte-filtres
- \* porte-éponges
- \* distributeur liquide-vaisselle
- \* porte-livre
- \* dérouleur simple (pour l'essuie-tout)
- \* égouttoir à vaisselle
- \* porte-verre
- \* porte-tasses coulissant
- \* porte-plateau

COMMENTAIRE:

source:

auteur:

Date de creation:

Date de modification:

id\_numero:  | TYPE\_CONSEILS:  conseils pratiques |  PROBLEME\_QUESTION |  valider

ID\_FICHE:  | Type\_question:  | mots\_cles:

ID\_RAYON:  | dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON:

TX\_QUESTION:

Quels sont les avantages des plaques électriques ?

TX\_REPONSE:

Les tables de cuisson électriques en vitrocéramique sont très appréciées pour leur esthétique et leur facilité d'entretien. La vitrocéramique est un verre plus résistant que le pirex, insensible aux agressions chimiques et thermiques. Ces plaques de cuisson, transparentes au rayonnement infra-rouge, utilisent deux techniques pour chauffer et cuire les aliments. Le rayonnement à l'infra-rouge est émis, soit par des résistances rapides visibles au travers de la plaque, soit par des lampes halogènes dont la température est limitée à 400°C.

COMMENTAIRE:

source:

auteur:

Date de creation:

Date de modification:

# LA CABANE

## atelier



**POUR BRICOLEUR MOYEN**  
TOUT LE CHARMÉ DE CETTE CABANE AMÉNAGÉE VIENT DU TRAITEMENT DU BOIS, QUI LUI DONNE UN ASPECT VIEILLI, PATINÉ. PEU D'AMÉNAGEMENTS SONT NÉCESSAIRES POUR LA TRANSFORMER EN VRAI PETIT ATELIER.

## LE MATÉRIEL

### Les outils

- Une scie égoïne
- Une scie sauteuse
- Une perceuse visseuse
- Un escabeau
- Marteau et tournevis
- Un crayon et un mètre
- Un niveau et une règle de 3 m
- Un pinceau plat large

### Les fournitures

#### Pour la cabane

- Modèle Anzère en kit
- Plancher pour le sol de la cabane (vendu par le même fournisseur)

#### Pour la grande étagère

- 3 lames de plancher rainurées de 22 mm d'épaisseur, de 18 cm de large et de 2 m de long
  - Jasseaux en pin brut de section carrée de 27 mm et qui fassent 2,73 m de long
  - Vis cruciformes en laiton 4 x 50 mm
  - Vis 4 x 50 mm
  - 2 équerres consoles en bois
  - Colle à bois
- #### Pour les aménagements et les finitions
- Peinture acrylique blanche
  - Colorant noir universel
  - White-spirit ou lessive Saint-Marc

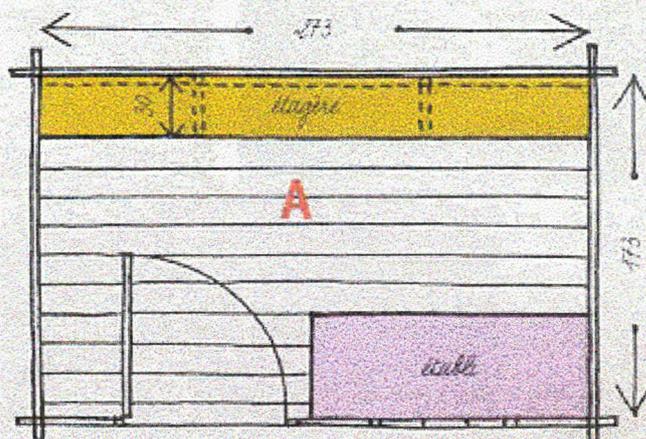
### Bon à savoir

#### Coût:

- Cabane Anzère : 5 550 F env.
- Plancher : 645 F env.
- Pour les aménagements (étagère, peinture) : 1 000 F env.

#### Temps passé:

- Montage de la cabane : 3 jours
- Traitement des bois : 1 jour
- Aménagements intérieurs : 1/2 journée



## LE MONTAGE DE LA CABANE

Cette étape est identique pour nos trois cabanes.

### 1 Préparez le terrain

Avant de démarrer le montage, pensez à préparer l'espace choisi. Le sol doit être stabilisé et le plus horizontal possible.

Votre cabane sera plus stable et plus solide si vous réalisez des « fondations ». Pour cela, vous avez le choix entre deux solutions :

- Creuser des trous et couler des plots en béton dans le sol. Ancrez-y vos assises.
  - Creuser une tranchée périphérique et couler une fondation périmétrique horizontale, sur laquelle vous poserez une rangée de parpaings de 15 x 20 x 50 cm.
- Pour éviter les remontées d'humidité et le pourrissement du bois, espacez les parpaings de 20 cm au maximum. Étalez sur le sol intérieur une couche de gravillons qui va drainer l'eau.

### L'ASTUCE DE MONTAGE

Repérez bien toutes les pièces avant de commencer et posez-les au sol selon leur zone de placement (mur du fond, façade, etc.).

### 2 Monter le kit

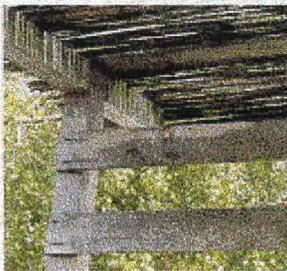
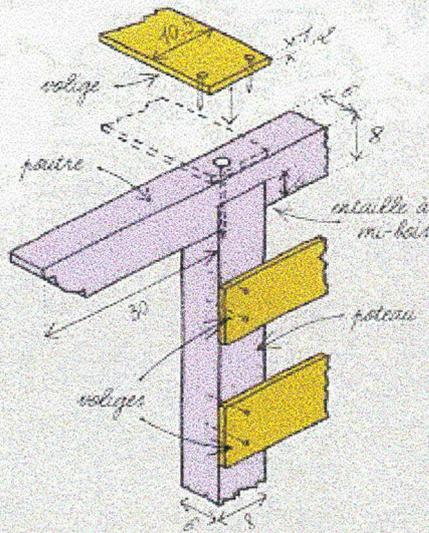
La cabane Anzère est vendue en kit. Suivez scrupuleusement les instructions du fabricant pour la monter, pour installer la porte et la fenêtre et pour réaliser la couverture.

### UN SOL À PRÉVOIR

Ce modèle de cabane est vendu sans sol. Mais le fabricant propose un plancher complémentaire, qui rend la cabane plus confortable et plus propre. Il s'agit d'un plancher traditionnel composé de lamboades à poser sur le sol et sur lesquelles sont clouées les lames de plancher. Le plancher étant ainsi surélevé, l'air circulera mieux entre la terre et le sol.

# UN AUVENT

## à installer



façon l'adapter à votre terrasse. Réaliser un plan vous facilitera la tâche pour vos achats, vos découpes et vos assemblages (inspirez-vous du schéma général de l'auvent).

**2 Fixez les poteaux**  
**Découpez à la hauteur désirée** (ici 2,50 m) les 10 chevrons qui serviront de poteaux. Repérez et tracez au crayon la position des poteaux sur les trois murets. **À l'aide de la perceuse équipée** de la mèche à bois de 10 mm, percez 2 trous dans chaque poteau, axés respectivement à 25 et à 75 cm de hauteur. **Posez chaque poteau** contre le muret à l'emplacement repéré précédemment. Enfoncez un tire-fond dans les deux trous. Donnez un petit coup de marteau pour laisser une marque sur le muret. **Retirez le poteau** et percez le

muret avec la mèche à béton de 14 mm. Introduisez les chevilles. **Remplacez ensuite le poteau.** Fixez-le, en vous aidant du marteau, avec les tire-fond que vous visserez avec la clef mixte de 17. **Procédez de la même façon** pour chaque poteau.

**3 Fixez les poutres**  
**Découpez à la longueur désirée** (3 m) les 4 chevrons qui serviront de poutres. **Dessinez au crayon** des entailles de 4 x 8 cm à 30 cm du bord de chaque poutre (voir schéma ci-contre). **Découpez-les à la scie sauteuse.** **Placez ensuite les poutres** sur les poteaux, qui s'encastrent dans les entailles réalisées à mi-bois, et fixez-les avec les clous à pointe plate de 8 cm de long.

**4 Réalisez la couverture**  
**Découpez les voliges** à la longueur de votre auvent (ici 2,40 m). **Clouez-les** perpendiculairement aux poutres, à l'axe de chaque poteau (voir schéma ci-contre). **Vous obtenez une maille carrée** sur laquelle vous allez dérouler le paillon pelé et le clouer à l'aide des cavaliers.

**5 Effectuez les finitions**  
**Le bois de charpente** est un matériau très brut. Si cet aspect rustique vous déplaît, poncez toutes les surfaces en bois, dépoussiérez-les et appliquez ensuite avec un large pinceau plat la finition de votre choix : vernis, lasure ou peinture de finition.

**NOS IDÉES**  
 Vous pouvez remplacer le paillon pelé par d'autres matériaux : canisses (couleur blonde) ou grande végétale constituée de petits branchages (bruyère et genêts) de teinte marron.

## PERSONNALISEZ

**À l'abri des regards**  
 Vous pouvez vous isoler un peu plus et créer des cloisons à claire-voie. **Pour cela, clouez des voliges** à l'horizontale sur les poteaux. Dans notre exemple, elles sont espacées de 105 mm pour former un écran brise-vue...

**Avec ou sans muret ?**  
 Votre terrasse n'est pas entourée de murets. Vous pouvez alors...

**En construire un,** avant de réaliser l'auvent, en prenant bien soin de creuser des fondations plus larges que le futur muret et de remplir la tranchée de pierres puis de gravillons et de mortier. **Vous passer de muret.** Il vous faudra alors enfoncer les poteaux de la structure dans le sol. L'idéal : réaliser un massif de fondation pour chaque poteau en procédant de la façon suivante :

- Creusez un trou de 30 cm de côté et de 60 cm de profondeur.
  - Remplissez-le partiellement de pierres, de gravillons et de sable.
  - Insérez le poteau et coulez du mortier pour former un massif de fondation.
- Le poteau est alors solidement ancré dans la terre et protégé de l'humidité par le béton. ■



## Rayon Moquette : comment nettoyer les traces sur des sols plastique ?

### 1. Problème client

Pour nettoyer les sols plastique, les clients appliquent souvent un produit d'entretien courant ou de l'eau savonneuse, ce qui n'est pas toujours satisfaisant.

### 2. Solution astuce

- Pour laver un lino très sale, le mieux est d'utiliser un balai-brasse avec de l'eau tiède additionnée de savon noir et de cristaux de soude, et rincer par la suite ;
- Si il persiste des traces de caoutchouc noir (chaussures, pieds de chaise), elles disparaîtront en utilisant une simple gomme d'écuyer ou de l'éther ;
- Par ailleurs, il est bon de savoir qu'un lino peut être ciré ou verni, ce qui facilite son entretien.

Contact  
David Hotois - Assistance Téléphonique  
Lezennes - Tél. : 0 801 634 634

## Rayon menuiserie : comment s'assurer du bon équerrage d'un angle ?

### 1. Problème client

De nombreux clients se demandent comment monter une armoire, une cloison ou un mur d'angle sans utiliser d'équerre.

### 2. Solution astuce

Il s'agit d'appliquer la méthode dite des 3, 4, 5 m. Simplement, elle consiste à mesurer 0,60 mètre d'un côté et 0,80 mètre de l'autre afin d'obtenir entre les deux extrémités une diagonale d'un mètre de long. Pour une pièce de surface plus importante, il faudra multiplier par deux les longueurs qui seront ainsi respectivement portées à 1,20 mètre, 1,60 mètre et enfin, 2 mètres.

SYSTEME 3 - 4 - 5



Soit dans la pratique :  
 $3 \times 0,20 \text{ m} = 0,60 \text{ m}$   
 $4 \times 0,20 \text{ m} = 0,80 \text{ m}$   
 $5 \times 0,20 \text{ m} = 1,00 \text{ m}$

Contact  
David Hotois - Assistance Téléphonique  
Lezennes - Tél. : 0 801 634 634

Présentation de quelques questions tirées de *Leader*, journal interne de Leroy Merlin.

## Sites Internet Bricolage

<http://adept.home-improve.homepage.com/>

<http://decoratingideahome.premiere-ishophere.com/>

<http://decoratingtips.u-shop-ishophere.com/>

<http://interiordec.about.com/>

<http://serge.papierski.free.fr/>

<http://www.art-decoration.fr/>

<http://www.asiaflash.com/>

<http://www.askBuild.com/>

<http://www.bhglive.com/>

<http://www.bouquetnantis.fr/>

<http://www.brico.be/>

<http://www.bricomarche-fecamp.fr/>

<http://www.build.com/>

<http://www.castorama.fr/>

<http://www.click-zone.com/SICO>

<http://www.commeunpro.com/>

<http://www.cornerhardware.com/>

<http://www.coteouest.net/>

<http://www.cotesud.com/>

<http://www.cyberbricoleur.com/>

<http://www.decomedia.tm.fr/>

<http://www.decoralia.fr/>

<http://www.decorating-your-home.com/>

<http://www.decorial.tm.fr/>

<http://www.dododeco.com/>

<http://www.doityourself.com/>

<http://www.doityourselfer.com/>

<http://www.do-it-yourself.com/>

<http://www.edenplanet.fr/> (décoration, aménagement) Intéressant

<http://www.editions-eyrolles.com/>

<http://www.endirect.qc.ca/>

<http://www.entreprendre.monaco.net/>

<http://www.felix.be/>

<http://www.francehome.com/>

<http://www.geocities.com/soho/museum/1372/index.htm>

<http://www.garden.com/> (jardin, fleurs, herbes, roses, classées par catégories)

<http://www.hardwarebuyers.com/>

<http://www.hirevolution.com/>

<http://www.homecomfort.com/>

<http://www.homeideas.com/>

<http://www.homeimprove.com/>

<http://www.homeimprovement.com/>

<http://www.hometime.com/> (plomberie, jardin, électricité, etc.)

<http://www.home2garden.com/> (jardin et intérieur)

<http://www.hoolashop.fr/> (décoration intérieure, assistance par conseiller de vente virtuel)

<http://www.housenet.com/>

<http://www.ideesmaison.com/>

<http://www.improvenet.com/>

<http://www.info-presse.fr/>

<http://www.interiorbeauty.com/>

<http://www.jpnc Chauvet.pdf/>

<http://www.kozee.com/>

<http://www.la-boite-a-outils.fr/>

<http://www.lapeyre.fr/> (aide à formuler son projet)

<http://www.leroymerlin.fr/>

<http://www.livinghome.com/> (jardin, décoration)

<http://www.lowes.com/>

<http://www.maison-objet.com/>

<http://www.maison-travaux.fr/>

<http://www.mapeinture.com/>

<http://www.meublepeint.com/>

<http://www.meubleshop.com/>

<http://www.michaelHoligan.com/>

<http://www.misterfix-it.com/>

<http://www.mr-bricolage.fr/>

<http://www.nationalgarden.org/> (de la documentation et une carte du célèbre jardin)

<http://www.newhomemaker.com/>

<http://www.objectif-devis.com/>

<http://www.ourhouse.com/>

<http://www.outils-wolf.com/>

<http://www.paintquality.com/>

<http://www.postnet.com/> (contient un forum d'experts et des astuces jardin, intérieur, etc.)

<http://www.realgarden.com/>

<http://www.remodelonline.com/>

<http://www.renodepot.com/> (rénovation, forum, achats personnalisés)

<http://www.rockler.com/>

<http://www.rona.ca/> (rénovation, déco, bricolage, jardinage)

<http://www.rona.sympatico.ca/> (décoration, bricolage, jardinage, peinture)

<http://www.rssanet.com/>

<http://www.sageret.fr/> (thèmes et métiers du BTP)

<http://www.seloger.fr/> (web call-center, assistance pour demande de prêt)

<http://www.senideco.com/>

<http://www.sgic.fr/> (2 vidéos en vente) (peinture déco)

<http://www.sico.com/>

<http://www.tcmn.com/>

<http://www.the-french-touch.com/>

<http://www.todayshomeowner.com/>

<http://www.tohubohu.com/>

<http://www.toile.qc.ca/>

<http://www.users.skynet.be/maisons.saines>

<http://www.vertdeco.fr/> (décoration intérieure, plantes, fleurs)

<http://www.vg.com/> (plantes, horticulture, paysage, jardin, etc.)

<http://www.virtualhome.be/>

<http://www.wallflowers.net/>

<http://www.wallpaperetc.com/>

<http://www.waterair-industries.fr/> (piscines)

<http://www.ystel.com/>

<http://www2.promofrance.com/> (rideaux, coussins, etc.)

<http://www2.sympatico.ca/>

X-Lotus-FromDomain: LEROY MERLIN FRANCE  
From: "Standard At" <sat@leroymerlin.fr>  
To: clas.tho@wanadoo.fr  
Date: Thu, 18 May 2000 12:15:37 +0200  
Subject: Réf. : Question bricolage  
Content-Disposition: inline

DATE ET HEURE D'ENVOI : 17/5/2000 13:50:59

QUESTION DE BRICOLAGE :  
*Notre salle de bain est très petite et très humide, nous avons peint les murs avec une peinture acrylique, mais 3 mois plus tard, elle cloque déjà. Comment garder une salle de bain impeccable? Comment devons nous traiter et habiller les murs pour ne plus avoir à refaire la peinture tous les 6 mois?*

EXPEDITEUR :

Civilité : Madame  
Nom : thoreton  
Prénom : claire  
Adresse : 24 bis rue Gaultier  
Adresse :  
Code postal : 92400  
Ville : courbevoie  
Tel :  
Mail : clas.tho@wanadoo.fr

Bonjour,

Il faut utiliser un hydrofuge sur vos murs type dipecron ou mur humide de chez rubson avant de repasser 2 couches de peinture acrylique satin.  
Voir au niveau des fenestres si vous avez des grilles de ventilation ou mettre une V.M.C.

Cordialement, Nicolas,

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez contacter l'assistance téléphonique au 0 801 634 634.

X-Lotus-FromDomain: LEROY MERLIN FRANCE  
From: "Standard At" <sat@leroymerlin.fr>  
To: christelle.vanparys@youpy.fr  
Date: Thu, 11 May 2000 17:03:15 +0200  
Subject: Réf. : Conseils pratiques  
Content-Disposition: inline

>  
>DATE ET HEURE D'ENVOI : 11/5/2000 10:11:27  
>  
> COMMENTAIRE : Demande : JE RECHERCHE DES RENSEIGNEMENTS  
>SUR L'INSTALLATION D'UNE PISCINE HORS-SOL  
>DIAMETRE ENTRE 4 ET 5,5 M.  
>  
>COMMENT DOIT-ON PREPARER LE TERRAIN?  
> EXPEDITEUR DE CE COMMENTAIRE :  
>  
> Civilité : Mademoiselle  
> Nom : Vanparys  
> Prénom : christelle  
> Adresse : 2 bis av de la libération  
> Adresse : apt 12  
> Code postal : 59270  
> Ville : bailleul  
> Pays : france  
> Tel :  
> Fax :  
> Mail : christelle.vanparys@youpy.fr  
>  
>Il faut tout d'abord délimiter l'emplacement en rapportant la circonférence de  
la piscine sur le sol, s'aider d'une ficelle et d'un piquet , marquer à l'aide  
de farine ce tracé. Mettre le terrain à niveau, ratisser et nettoyer  
l'emplacement très soigneusement, poser un tapis de sol pour une meilleure  
protection.  
Vous ne devez jamais remblayer mais creuser pour mettre à niveau.

Cordialement Philippe,

Pour de plus amples renseignements vous pouvez nous contacter à l'assistance  
téléphonique au 0 801 634 634.

X-Lotus-FromDomain: LEROY MERLIN FRANCE  
From: "Standard At" <sat@leroymerlin.fr>  
To: hmailly@nordnet.fr  
Bcc: fmansuy@leroymerlin.com  
Date: Sat, 6 May 2000 10:22:20 +0200  
Subject: Réf. : Conseils pratiques  
Content-Disposition: inline

DATE ET HEURE D'ENVOI : 4/5/2000 19:49:7

COMMENTAIRE : Nous voudrions aménager une cuisine américaine et faire un comptoir nous-mêmes. Peut-on utiliser du béton cellulaire? Pouvez vous nous donner la marche à suivre,s'il vous plaît?

Nous vous remercions d'avance.

EXPEDITEUR DE CE COMMENTAIRE :

Civilité : Monsieur  
Nom : MAILLY  
Prénom : Hervé  
Adresse : 20 rue Auguste Comte  
Adresse :  
Code postal : 62230  
Ville : OUTREAU  
Pays :  
Tel :  
Fax :  
Mail : hmailly@nordnet.fr

Bonjour,

Vous pouvez faire le mur de votre comptoir en béton cellulaire de 10 cm d'épaisseur minimum. Le béton cellulaire est collé avec une colle béton cellulaire, les rangées seront croisée, le plateau bois sera coller ou visser sur le muret en béton cellulaire.

Cordialement, l'assistance téléphonique au  
0.801.634.634

X-Lotus-FromDomain: LEROY MERLIN FRANCE  
From: "Standard At" <sat@leroymerlin.fr>  
Bcc: fmansuy@leroymerlin.com  
Date: Wed, 10 May 2000 09:39:56 +0200  
Subject: Réf. : Re: Conseils pratiques  
Content-Disposition: inline

From: <mailto:mclefebure@leroymerlin.com>Marie-Claire LEFEBURE  
To: <mailto:marie.poitiers@wanadoo.fr>marie.poitiers@wanadoo.fr  
Sent: Tuesday, April 18, 2000 9:24 AM  
Subject: Conseils pratiques

A 09:32 18/04/2000 +0200, vous avez écrit :

>DATE ET HEURE D'ENVOI : 18/4/2000 9:29:4

>

> COMMENTAIRE : Nous habitons en zone inondable et souhaitons décorer les murs du rez-de-chaussée de notre maison, qui sont actuellement en plâtre. Bien que l'eau ne pénètre que très peu dans la maison en cas d'inondation, le bas des murs, au-dessus des plinthes, est tâché par des remontées d'eau par capillarité. Quelle peinture serait-il opportun d'appliquer sur ce type de mur ? Merci pour vos conseils avisés.

> EXPEDITEUR DE CE COMMENTAIRE :

>

> Civilité : Madame

> Nom : POITIERS

> Prénom : Marie

> Adresse : 28 rue Pierre Brisson

> Adresse :

> Code postal : 85240

> Ville : NIEUL SUR L'AUTISE

> Pays :

> Tel :

> Fax :

> Mail : marie.poitiers@wanadoo.fr

Bonjour,

Il faut mettre une peinture type DIPETANCHE, puis 2 couches de peinture satinée.

Cordialement, l'assistance téléphonique au  
0.801.634.634

## PHASE 1 : message provenant d'assistel

t\_questrep.DATEAPPEL: 04/07/00 15:41:00  selectionné  valider  PROBLEME\_QUESTION  
dbo\_FAMPRODUIT\_1\_RAYON: 01-MATERIAU  
dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON: 0101-Cloisonnement  
type\_question: TYPE\_CONSEILS:  
auteur: aucun Date de creation: source:  
Q1: Comment coller un complexe placoplâtre laine de roche sur un mur de parpaings ?  
R1: Il faut préencoller à l'aide de bandes latérales laisser sécher puis déposer les plots pour coller les plaques ;  
R2:

## PHASE 2 : prise de notes

1) doublage

2) Mise en oeuvre:

\* utiliser 1 mortier adhésif liquide pr bandes latérales.

Tps: 1h/2h.

\* pose des plots de colle

↳ + épais = mortier adh.

## PHASE 3 : message vulgarisé



Question / Réponse

**Comment poser un doublage de placoplâtre et de laine de roche sur un mur ?**

Pour poser un doublage de placoplâtre et de laine de roche sur un mur il faut :

- mettre des bandes latérales en mortier adhésif liquide,
- laisser sécher 1h ou 2h,
- poser les plots de colle avec le mortier adhésif plus épais.

Retour

## PHASE 1 : message provenant d'assistel

t\_questrep.DATEAPPEL: 12/07/00 16:34:00

selectionné  valider  PROBLEME\_QUESTION

dbo\_FAMPRODUIT\_1\_RAYON: 01-MATERIAU

dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON: 0104-Eléments de construction.

type\_question: TYPE\_CONSEILS:

auteur: aucun

Date de creation:

source:

Q1: Avec quoi on pose des pavés de verre ?

R1: Avec du mortier 1 volume de ciment, 3 volume de sable .

R2:

## PHASE 2 : prise de notes

- 1 → pavé de verre = carreaux épais (5, 8, 10 cm)
- 2 → utiliser 1 mortier ciment portland CPJ 42 (Ø fissuration)
- 3 → dosage: idem (ms) sable de rivière (granulométrie = 0,4)  
↳ (+)
- 4 → protecteur: hydrofuge de masse (qd) pavé in extér.  
↳ oui



## PHASE 3 : message vulgarisé

Question / Réponse

Quel produit utiliser pour monter des pavés de verre ?

Les pavés de verre sont des carreaux épais en verre moulé, pleins ou creux, d'une épaisseur de 5, 8 ou 10 cm d'épaisseur.

Pour monter des pavés de verre, il faut utiliser un mortier ciment.

NB : utiliser de préférence un ciment portland CPJ 42, peu sujet au retrait et à la fissuration.

Le dosage du mortier est de 1 volume de ciment pour 3 volumes de sable de rivière (ce sable a une granulométrie moyenne de 0,4).

Il est préférable d'appliquer un hydrofuge de masse, si le pavé de verre se trouve en contact avec l'extérieur.

Retour



ID\_numero: 5073    TYPE\_CONSEILS: conseils pratiques    PROBLEME\_QUESTION:     valider  
ID\_FICHE:    Question / Réponse    mots\_cles:  
ID\_RAYON: 1    dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON:

TX\_QUESTION: Quel mortier utiliser pour raccorder du béton cellulaire à un mur de briques ?

TX\_REPONSE:

Pour raccorder du béton cellulaire à un mur de briques, on utilisera un mortier à base de ~~ciment~~ autoclaveux

↳ tout de construction -  
mortier  
\* 1er bit → par terre  
collé au sol au mortier

\* Pierre D.  
P.P.P.

COMMENTAIRE:

Particularités de ce ciment ?

source: AT  
auteur: Virginie Kleçon  
Date de creation: 11/08/00  
Date de modification:

\* les à manger →  
maçonner au  
colle mortier  
2019 M,  
béton / ne collé.

ID\_numero:  TYPE\_CONSEILS:   PROBLEME\_QUESTION  valider

ID\_FICHE:  Question / Réponse mots\_cles:

ID\_RAYON:  dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON:

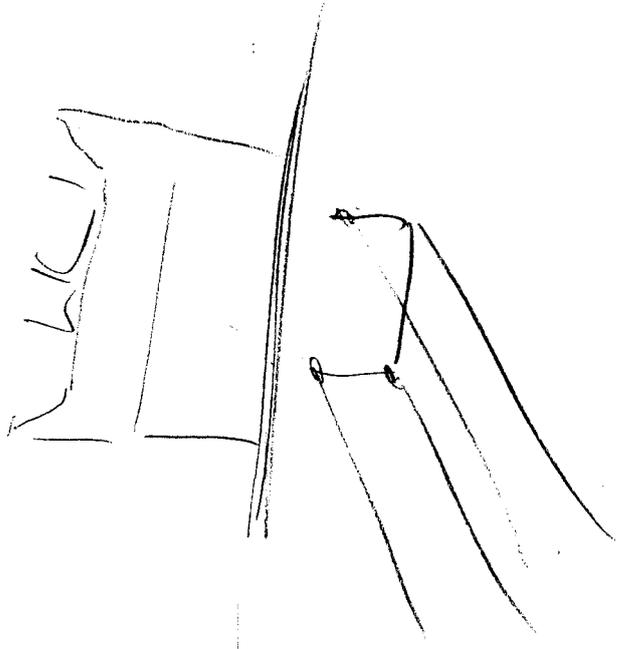
TX\_QUESTION:

Dans quel sens mettre le ~~U~~ une semelle de fondation ?

TX\_REPONSE:

La semelle de fondation se posera dans le sens du U comme une goulotte.

*Nr arriver la  
semelle de fondation  
p-1 bâtiment*



**COMMENTAIRE:**

source:

auteur:

Date de creation:

Date de modification:

## Entretien n° 1 : pôle électricité / domotique.

<p><b>Thierry Degor</b></p> <p>-Technicien spécialiste de l'électricité, la domotique et la mécanique.          - 35 ans.          - Marié, deux enfants.</p>	<p>- Entretien mené le 23 août 2000, sur le plateau de l'assistance téléphonique de Leroy Merlin, suite à un rendez-vous préalable.</p> <p>- Objectif de l'entretien présenté avant la mise en route de la cassette.</p> <p>- Thierry travaille depuis 16 mois à l'assistance téléphonique. Pendant 8 années, il a été technicien de maintenance dans une imprimerie. Il s'occupait notamment des systèmes électriques et électroniques. Avant cela, il était électromécanicien, pendant 9 ans, dans une entreprise de réparations de machines électriques.</p> <p>- Durée de l'entretien : 14 minutes.</p>
---	---

- 1     **VK**     Bonjour Thierry, toujours partant pour l'entretien ?
- 2     **TD**     Sans problème.
- 3     **VK**     Tu vas bien depuis l'autre jour ? Pas trop submergé par les appels ?
- 4     **TD**     Disons que cela se calme un peu...
- 5     **VK**     Alors profitons-en pour régler quelques problèmes ! La première question est la suivante : **un client a un problème de disjoncteur, celui-ci saute toujours. Alors, à quoi cela est-il dû, et que faut-il faire pour le réparer ?**
- 6     **TD**     Déjà, il faut savoir quel disjoncteur déclenche : est-ce le disjoncteur différentiel ou est-ce le disjoncteur divisionnaire ? Si c'est le différentiel, il peut s'agir d'un défaut d'isolement sur un appareil. Par contre si c'est un disjoncteur divisionnaire, il y a tout simplement un court-circuit entre la phase, le neutre ou alors une surconsommation de l'appareil par rapport au calibre du disjoncteur.
- 7     **VK**     Comment peut-on, dans les deux cas, régler le problème ?
- 8     **TD**     Pour régler le problème dans le premier cas, c'est à dire celui où le disjoncteur différentiel déclenche, il va falloir trouver l'appareil qui est en défaut, on va donc débrancher appareil par appareil, pour trouver d'où vient la fuite de courant, parce qu'en fait le différentiel protège contre les fuites de courant, c'est à dire du courant qui part à la terre.
- 9     **VK**     Appareil ? Tu veux dire que cela peut provenir du frigo, du four... ?
- 10    **TD**     Cela peut être tout, le four, le frigo, le congélateur...
- 11    **VK**     Donc cela concerne tous types d'appareils ménagers ?
- 12    **TD**     Oui, tout à fait.
- 13    **VK**     La télé aussi ?
- 14    **TD**     Non, pas la télé, parce c'est du double isolement, il n'y a pas de terre, mais les appareils dans ce genre.
- 15    **VK**     D'accord, et pour comment régler le problème pour un disjoncteur divisionnaire ?
- 16    **TD**     C'est très localisé. Théoriquement, nous avons des protections 16 ampères qui repèrent les prises, la norme NFC1500 nous autorise à mettre huit prises par protection, donc c'est très délimité. Le disjoncteur divisionnaire déclenche, on sait alors qu'il y a au moins huit prises à vérifier.
- 17    **VK**     Comment on vérifie ces prises ?
- 18    **TD**     On les détermine, on regarde ce qui se passe, soit il y a un appareil branché qui est en défaut, donc on débranche l'appareil et on refait l'essai, soit c'est un court-circuit franc dans la prise, donc là il faut faire la recherche, c'est du dépannage en fait...
- 19    **VK**     D'accord. Merci pour toutes ces informations.
- 20    **TD**     Je t'en prie.

- 21 VK Je vais donc passer à une autre question : **un client voudrait obtenir un peu plus de renseignements sur le commutateur DISECQ d'une TPS ? TPS, il s'agit d'une parabole ?**
- 22 TD TPS ? Non, ce n'est pas une parabole. C'est une télévision par satellite. En fait, c'est l'abonnement TPS que l'on vend dans le commerce.
- 23 VK D'accord, et le commutateur DISECQ, c'est quoi ?
- 24 TD Alors, ça c'est très spécifique. Un commutateur, c'est pour commuter. Si le client demande des renseignements sur un commutateur DISECQ, c'est qu'il veut capter les chaînes numériques de TPS, plus les chaînes numériques gratuites d'Astra. A ce moment là, il a besoin d'aller d'un satellite à l'autre.
- 25 VK Astra, c'est un satellite ?
- 26 TD Oui, c'est un satellite, et TPS, c'est exclusivement le satellite Hotburn. Donc, on peut capter avec le terminal TPS les chaînes gratuites d'Astra, mais pour capter ces chaînes, il faut que la tête regarde le satellite. En fait la tête doit regarder le satellite qui se trouve à plus de 39 000km pour y ramener les chaînes. Alors il y a deux solutions : il y a une parabole sur Astra, une parabole sur Hotburn, et un commutateur DISECQ. L'autre solution, c'est d'avoir une seule parabole, de mettre un support bi-tête, de mettre deux têtes universelles, et de mettre ce fameux commutateur DISECQ. Alors le client, à mon avis, a demandé comment se servir du commutateur.
- 27 VK Qu'est-ce que tu lui répondrais ?
- 28 TD C'est très simple, il faut aller dans le menu LNB. On déclare 2 LNB à la place de 1 LNB, et automatiquement on va envoyer le DIDSECQ 1.0 qui va commander le commutateur.
- 29 VK LNB, ça signifie quoi ?
- 30 TD En fait, cela veut dire « tête ». Le LNB, c'est la tête qui se trouve sur la parabole.
- 31 VK D'accord.
- 32 TD Donc, nombre de LNB : on va dire il y a deux têtes, on va dire 2. Alors que si c'était simplement TPS, on aurait besoin que d'une tête, donc on va dire 1 seule. Cela signifie qu'à partir des chaînes 800 du terminal TPS, on va envoyer le DISECQ, qui va informer le commutateur basculer, et on sera sur Astra.
- 33 VK Est-ce que tu pourrais me redonner une définition, mais plus précise du commutateur ?
- 34 TD Commuter, cela veut dire partir soit sur l'un, soit sur l'autre. On commute sur la pièce A, la pièce B, la pièce C...Les commutateurs, en électricité, ont 12 positions, là notamment c'est un commutateur DISECQ, c'est très localisé. Un commutateur que l'on utilise pour la réception satellite ; et le DISECQ, c'est le bus d'informations, qui informera le commutateur de basculer sur l'une ou l'autre tête.
- 35 VK Bien. Je vais passer maintenant à une autre question : **un client a un problème avec une METRONIC 441206, il ne parvient pas à changer les chaînes. Qu'est-ce qu'une METRONIC, une parabole ?**
- 36 TD METRONIC, c'est une marque. Là, il s'agit d'un modèle 441206, c'est un modèle qui a fait son temps. Bon là, il n'arrive pas à changer les chaînes Alors, il y a deux cas de figure : la télécommande est tombée à terre et elle n'envoie plus le signal, dans ce cas là, on n'arrive pas à zapper, soit le récepteur infrarouge du démodulateur est HS. Dans les deux cas de figures, il faut porter les appareils en SAV, afin de vérifier la télécommande et le démodulateur.
- 37 VK D'accord, donc il n'est pas possible de réparer soi-même les appareils.
- 38 TD En fait, le client n'arrive pas à zapper avec la télécommande, mais s'il appuie sur le bouton de montée de chaînes et de descente de chaînes, il y arrive; donc à partir de là, c'est un problème d'émission ou de réception, au niveau de la télécommande, de l'infrarouge, donc soit la télécommande ne voit plus, bien sûr avant on se renseigne pour savoir les piles de la télécommande ont été changées, si elle n'est pas tombée, si cela est le cas, il faut changer la télécommande.
- 39 VK Et si ce n'est pas la télécommande qui est défectueuse, c'est le démodulateur ?
- 40 TD De toute façon, mieux vaut faire tester l'ensemble, quand il n'est rien arrivé, quand la télécommande est tombée en panne, parce que cela peut être soit la télécommande, soit le démodulateur.
- 41 VK D'accord, et est-ce que tu peux m'expliquer ce qu'est un démodulateur ?
- 42 TD Un démodulateur sert à démoduler. En fait, tu as des fréquences très élevées qui se

trouvent sur les satellites. Par exemple TF1, 12 690, toi tu exploites une fréquence intermédiaire grâce au démo. Le démodulateur va en fait démoduler cette fréquence en Méga Hertz pour que tu puisses la regarder sur ta télé. Un démodulateur va donc démoduler une fréquence.

- 43 VK OK. Une autre question : **comment câbler le contacteur jour/nuit ?**
- 44 TD Le contacteur jour/nuit possède 6 bornes, donc on va les câbler d'une certaine façon, c'est à dire que l'on a un circuit puissance et un circuit commande. Donc, on va d'abord s'occuper du circuit puissance, on va lui mettre une protection de 20 ampères, en sortie protection on va alimenter, mettre dans les bornes 1 et 3 du contacteur jour/nuit, le neutre étant en 1 et la phase étant en 3. Des bornes 2 et 4, on va alimenter directement le ballon, et là, on vient de faire le circuit puissance. Une fois que ce circuit est fait, on passe à travers le contacteur, puis on vient alimenter le ballon, mais cela ne peut pas fonctionner sans la commande. La télécommande est un peu spéciale sur ce genre de relais, en fait, c'est une commande qui ne nous appartient pas vraiment. C'est à dire que EDF va faire basculer un contact que l'on va appeler le contact heures creuses / heures pleines, tarif plein / tarif creux avec un courant sous-porteur ; c'est à dire qu'à un certain moment EDF va envoyer une fréquence par courant porteur qui va faire réagir ce petit contact à l'intérieur. Alors nous, on va exploiter ce contact, qui dit contact dit entrée-sortie, donc on va y mettre un disjoncteur divisionnaire de 2 ampères, on va alimenter bien sûr la borne 1 et la borne 3, par les barrettes, puis on va prendre la borne 2, on va aller directement sur A2 du contacteur, on va prendre la borne 4, on va aller directement à l'entrée du contact EDF et en sortie contact EDF, on retourne sur A1, ce qui fait que quand le contact EDF se fermera, le contacteur sera alimenté et alimentera à son tour la puissance. Donc EDF fait travailler un contact que l'on va exploiter pour commander le contacteur jour / nuit.
- 45 VK Pourquoi vouloir câbler le contacteur jour/nuit ? Quel est l'objectif ?
- 46 TD Cela va permettre d'avoir des tarifs dégressifs, c'est à dire le courant est moins cher la nuit que le jour.
- 47 VK Pour les machines à laver, par exemple ?
- 48 TD Oui ou tout simplement pour un ballon d'eau. Un cumulus va se charger la nuit, va garder l'eau chaude qu'il va distribuer la journée, et le soir, à partir d'une certaine heure, automatiquement, il se met en charge, ce qui permet donc de consommer du courant sous deux tarifs. Tarif moins cher : tarif nuit et tarif normal, tarif jour.
- 49 VK D'accord. Une nouvelle question : **un client voudrait alimenter son congélateur, mais il ne sait pas quelle section de câble il doit prévoir pour cela. Qu'est-ce que tu lui conseillerais ?**
- 50 TD S'il s'agit d'un congélateur traditionnel, il est prévu pour être branché avec une protection de 16 ampères, et du câble 3 X 2.5.
- 51 VK Excuse-moi, 2.5 quoi ?
- 52 TD 2.5 mm<sup>2</sup>, c'est la section de câble. Par contre, on va bien insister sur la terre, qui doit être présente partout maintenant, et on va lui demander la puissance de son congélateur. On ne sait jamais, le client a peut-être récupéré un congélateur professionnel qui va consommer plus de courant. A ce moment là, on va adapter la section à la puissance du congélateur, de l'appareil.
- 53 VK Quelle section faudra-t-il donc prévoir, s'il s'agit d'un congélateur plus puissant ?
- 54 TD Là, il faut faire le rapport puissance :  $P = UI$ , donc  $I = P/U$ . ON déterminera l'intensité, et à partir de là, on adaptera la protection à la section de câble pour l'appareil. On ne peut pas dire que cela sera du 4<sup>2</sup> ou du 6<sup>2</sup>, cela dépend de la puissance de l'appareil.
- 55 VK Bien. Une autre question : **un client voudrait monter des spots TBT, il demande s'il peut les monter sur un mur vertical.**
- 56 TD En principe ces spots ne sont pas prévus pour être montés à la verticale, car on risque de détériorer l'ampoule. Donc, il n'y a pas 36 solutions, cela ne se discute pas, c'est une question de produit.
- 57 VK TBT signifie quoi ?
- 58 TD Cela veut dire très basse tension. Ce sont donc de petits projecteurs, à très faible tension, mais à grande intensité, donc cela chauffe énormément.
- 59 VK Et si on ne peut pas les monter sur un mur vertical, où peut-on les fixer ?
- 60 TD Tout simplement, on les incruste au plafond. En principe, ils sont prévus pour être montés dans de faux-plafonds.

- 61**    **VK**    Et comment fait-on pour installer ce genre de spot ?
- 62**    **TD**    On prend une scie cloche, on fait un trou ou alors, on se sert du gabarit de perçage, on le fixe à l'aide de clips, et on prévoit l'alimentation.
- 63**    **VK**    Quelle alimentation faudra-t-il prévoir ?
- 64**    **TD**    On va alimenter le primaire du transfo avec du 3 X 2.5, comme si c'était un éclairage ordinaire. Par contre, au secondaire, on va faire chuter la tension, donc automatiquement l'intensité va monter, donc là, on va devoir prévoir des sections de câble beaucoup plus importantes pour un éclairage en 220 volts.
- 65**    **VK**    Très bien. Bon, ben écoute, je crois que nous allons en rester là pour aujourd'hui. Je te remercie beaucoup de m'avoir accorder un peu de temps.
- 66**    **TD**    Je t'en prie, tu reviens quand tu veux, et si tu n'as pas tout compris tu peux revenir me voir.
- 67**    **VK**    Merci ! Bon courage et bonne fin de journée !
- 68**    **TD**    Merci, bonne fin de journée à toi aussi !

## Entretien n° 2 : pôle matériaux.

<p><b>Damien Garlin</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technicien spécialiste de la maçonnerie, du carrelage et des cloisons.</li> <li>- 39 ans.</li> <li>- Marié, un enfant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien mené le 21 août 2000, sur le plateau de l'assistance téléphonique de Leroy Merlin, suite à un rendez-vous préalable.</li> <li>- Objectif de l'entretien présenté avant la mise en route de la cassette.</li> <li>- Damien fait partie de l'équipe de l'assistance téléphonique depuis 13 mois. Avant, il était chargé du dessin industriel et du suivi de chantier d'une entreprise spécialisée en bâtiments.</li> <li>- Damien a derrière lui, 17 années d'expérience sur le terrain.</li> <li>- Durée de l'entretien : 7 minutes.</li> </ul>
--	---

- 1      **VK :** Salut Damien ! Tu vas bien ?
- 2      **DG :** Très bien et toi ?
- 3      **VK :** Oui, oui ça va bien... Tu es prêt pour l'entretien ?
- 4      **DG :** Toujours !
- 5      **VK :** D'accord, alors on y va, car je vois que beaucoup d'appels t'attendent.  
La première question est la suivante : **un client voudrait nettoyer une façade en briques. Il demande s'il existe une méthode, une technique plus efficace que le sablage.**
- 6      **DG :** Non, il n'existe pas de méthode plus efficace. C'est la plus radicale, puisqu'elle enlève tout. Ça laisse peu ou pas de traces, donc c'est la meilleure solution.
- 7      **VK :** Le sablage sert à quoi exactement ? C'est pour nettoyer, décaper ?
- 8      **DG :** Pour remettre à nu une façade, en particulier les joints, les briques.
- 9      **VK :** D'accord, et comment on réalise un sablage ?
- 10     **DG :** On le réalise avec une machine. En fait, le sablage est projeté : on maintient un tuyau, on le dirige aux endroits voulus, et c'est cette propulsion qui décape la façade.
- 11     **VK :** Très bien, j'ai tout compris ! Je vais donc passer à la question suivante : **un client demande s'il doit mettre de la peinture antirouille sur des poteaux en fer, qu'il va couler dans du béton ?**
- 12     **DG :** Non, cela n'est pas nécessaire car le fer n'est pas en contact avec l'extérieur . Il va être noyé dans le béton, donc l'oxydation n'aura pas lieu.
- 13     **VK :** Le client pose cette question parce qu'il veut couler une dalle de béton ?
- 14     **DG :** Non, pas forcément. Il peut s'agir de poteaux verticaux ou de piliers. Lorsqu'ils sont pris dans le béton, il n'y a pas besoin de mettre une peinture antirouille dessus. Une peinture antirouille, c'est bien pour ce qu'on appelle fers IPN, qui vont supporter des charges, des planchers, par exemple, là, cela peut être mis en œuvre, mais dans le cas présent, pas du tout.
- 15     **VK :** D'accord. On va passer à la troisième question : **un client demande comment il doit reboucher des saignées dans du macadam ?**
- 16     **DG :** Avant tout, il faut agrandir légèrement la saignée, la fissure, et suite à ça, passer un enrobé à froid, c'est à dire un produit bitumeux qui n'a pas lieu d'être chauffé, qui va reprendre sur ces fissures, qui va les colmater.  
Bon, évidemment on voit un peu la différence. Ça fait un peu du neuf sur de l'ancien, mais avec le temps, ça passe et ça reprend un peu l'aspect général.
- 17     **VK :** Mais à quoi sont dû ces saignées ? Quels facteurs influencent leur arrivée ?
- 18     **DG :** Une mauvaise stabilité du sol, un mouvement du sol entraînent souvent des fissures.
- 19     **VK :** L'usure du macadam, lié au temps peut aussi être un facteur ?
- 20     **DG :** Tout à fait.
- 21     **VK :** Ce genre de problème concerne donc particulièrement les allées carrossables ?
- 22     **DG :** Parfaitement, les allées carrossables.

- 23 VK : D'accord. Alors une autre question : **de combien le tuyau en inox d'une cheminée doit-il dépasser de la souche ?**
- ( Damien utilise une notice relative aux cheminées, de façon à vérifier ses connaissances, avant de me répondre. )
- 24 DG : La souche d'une cheminée correspond à la hauteur définitive de la cheminée à la sortie de toit. Le tubage de la cheminée doit être d'environ 1 cm, pour permettre un raccordement éventuel d'un chapeau pare-pluie, par exemple. Un centimètre, c'est bon par rapport à la sortie de cheminée.
- 25 VK : OK, et cette mesure est réglementaire ?
- 26 DG : Oui, elle l'est.
- 27 VK : Maintenant, une nouvelle question : **un client vient de réaliser une dalle béton, et il demande s'il peut tout de suite réaliser une chape de finition ?**
- 28 DG : Non, généralement, il faut attendre 3 semaines, voire un mois, le temps que le béton se mette en place. Si on carle trop rapidement sur une chape, il peut y avoir des fissures, ou des micro-fissures. Il faut donc laisser la dalle travailler, la laisser se mettre en place toute seule.
- 29 VK : D'accord. Une autre question : **peut-on poser du « styrodur » en complément d'isolation dans des combles aménagés ?**
- 30 DG : Oui, tout à fait. Après une première couche de laine de verre ou de laine de roche, on peut éventuellement mettre une nouvelle épaisseur en « styrodur ». Ce qu'il faut surtout faire, c'est enlever le pare-vapeur, qui se trouve sur la laine de roche ou de verre, ou l'entailler avec un cutter, ce qui évitera surtout une condensation, vis à vis des deux matériaux.
- 31 VK : Peux-tu me dire exactement ce qu'est du "styrodur" ?
- 32 DG : Il s'agit d'un polystyrène extrudé. Pour le fixer, on utilise un système d'équerres, on vient poser les plaques dessus, ou alors on peut le fixer au niveau de la charpente. Dans ce cas, il faut prévoir des rondelles pour éviter au « styrodur » de s'enfoncer trop profondément.
- 33 VK : OK. Autre question : **peut-on réaliser un ragréage à la tyrolienne, avec du ciment et de la chaux ?**
- 34 DG : Un ragréage ? Ce n'est pas vraiment le terme. En fait, on utilise une tyrolienne pour faire un crépi. Il faut prévoir du ciment, de la chaux, et du sable. Le sable empêche l'apparition de fissures.
- 35 VK : Et que signifie « à la tyrolienne » ?
- 36 DG : Il s'agit d'un système d'enduit, d'engin manuel tout simple, un caisson en métal, à l'intérieur duquel se trouvent des palettes. Le grain du crépi est réglable selon l'emploi de telle ou telle palette. Il y a une petite manette de réglage sur le côté qui permet d'avoir un grain plus ou moins fin.
- 37 VK : Cela rejoint donc le principe de la bétonnière ?
- 38 DG : Pas du tout, car le crépi est projeté manuellement. Il existe des systèmes mécaniques, mais ils sont réservés aux professionnels, des façadiers, etc...
- 39 VK : Bien. Encore une question : **peut-on utiliser du « fermacell » pour réaliser une hotte de cheminée ? Est-ce que tu peux d'abord m'expliquer ce qu'est du « fermacell » ?**
- 40 DG : C'est un produit à base de plâtre, du gypse qui est très compressé, très rigide, qui n'a pas du tout le même aspect qu'une plaque de plâtre. On peut s'en servir pour une cloison, un plancher, un plafond ou une cheminée. Il est donc tout à fait possible d'utiliser du « fermacell » pour réaliser une hotte. Il n'y a aucun souci puisque le matériau est classé incombustible. Par contre les fixations se font automatiquement avec des vis « fermacell », des colles « fermacell », donc des produits spécifiques.
- 41 VK : D'accord, et dans la lignée des hottes, une autre question : **que signifie le classement au feu M1 ?**
- 42 DG : M1, c'est une classification. On a M0, M1, M2, M3, M4. M0 signifie qu'un produit n'est pas inflammable, M1, il est difficilement inflammable.
- 43 VK : Et M2, M3, M4 ?
- 44 DG : Plus on monte en chiffre, plus le produit est inflammable.
- 45 VK : D'accord. Il s'agit d'une norme ?
- 46 DG : Oui, quand tu achètes un produit, tu as automatiquement sa classification au feu.

- 47 VK :** Compris. Et la dernière question : **comment mélanger le colorant dans une bétonnière ? Est-ce que tu changerais l'intitulé de la question ?**
- 48 DG :** Colorant ? oui et non. On peut adapter pour un béton coloré, un mortier coloré. Ce qu'il convient de faire, c'est un petit essai manuellement à part. Il faut mettre le sable, le ciment, la chaux et le colorant dans un seau, puis bien retenir la quantité des produits et multiplier par X fois dans la bétonnière. Il faut faire un mélange à sec et ajouter de l'eau.
- 49 VK :** Donc, si je résume : on commence par mettre les produits en poudre, et on ajoute de l'eau.
- 50 DG :** Oui, le sable, le ciment...
- 51 VK :** Peu importe l'ordre ?
- 52 DG :** Généralement, on met du sable, puis on ajoute le ciment, et la poudre viendra en dernier. On malaxe l'ensemble. Si la teinte semble un peu faible, on ajoute de la poudre, par contre, si elle est trop forte, il convient d'ajouter du ciment., du sable, en fonction de la couleur.
- 53 VK :** D'accord. Bon, et bien je te remercie pour tous ces conseils.
- 54 DG :** De rien, c'était très sympa et à une prochaine fois.
- 55 VK :** A une prochaine fois Damien, bonne journée !

### Entretien n°3 : pôle peinture / décoration.

<p><b>David Hotois</b></p> <p>- Technicien spécialiste de la peinture, la menuiserie et la décoration. - 29 ans. - Célibataire.</p>	<p>- Entretien mené le 17 août 2000, sur le plateau de l'assistance téléphonique de Leroy Merlin, suite à un rendez-vous préalable.</p> <p>- Objectif de l'entretien présenté avant la mise en route de la cassette.</p> <p>- David travaille depuis 1 ans et demi à l'assistance téléphonique. Auparavant, il était responsable du rayon peinture du magasin Leroy Merlin de Villeneuve d'Ascq. Il a également, pendant 4 années, était chef de sa propre entreprise de peinture-décoration.</p> <p>- Durée de l'entretien : 10 minutes.</p>
---	---

- 1 VK : Bonjour David ! Alors comment tu vas ? Pas trop d'appels ?
- 2 DH : Ben, ça va bien et toi ?
- 3 VK : Ça va, ça va...
- 4 DH : Il y a pas mal d'appels en ce moment, puisque c'est les vacances, mais là c'est assez calme. Je dois rappeler un client dans une demi-heure.
- 5 VK : Bon, on va commencer par la première question : **c'est un client qui demande s'il peut peindre la vitre d'un aquarium pour la rendre opaque, qu'est-ce que tu lui conseilles ?**
- 7 DH : De mettre un vinylia, parce que le vinylia, lui... formera bien une opacité si tu préfères, maintenant, il faut que cela ne soit pas nocif pour les poissons, donc forcément il faut quelque chose qui reste en surface, sans que ça puisse aller gêner les poissons... Alors attends, maintenant il est possible de mettre une peinture pour l'appliquer sur un verre, donc sous-couche et ainsi de suite... mais j'te dis au niveau du poisson, j'pense pas que ça soit efficace.
- 8 VK : D'accord... Mais c'est quoi le vinylia, en fait, c'est une peinture qui est à base de quoi ?
- 9 DH : Non c'est pas... vinylia ? tu sais pas c'que c'est qu'un vinylia ?
- 10 VK : Non, c'est quoi ?
- 11 DH : Le vinylia, c'est pas une peinture, c'est comme un papier peint, si tu préfères, mais autocollant, que tu poses...
- 12 VK : Ah, oui !
- 13 DH : Tu vois quoi ? C'est un film plastique autocollant.
- 14 VK : D'accord, j'croyais que c'était une peinture.
- 15 DH : Non, non, non...
- 16 VK : D'accord, donc on pose ça directement sur l'aquarium et ça va rendre opaque la vitre... Bon, ben on va passer à la deuxième question : **là c'est un client qui a un problème de moisissures sur du liège...**
- 17 DH : Alors pour enlever la moisissure, et ben il faut utiliser le produit de chez Rubson, l'enlève moisissures, mais il faut le protéger le liège, il faut mettre un vernis si c'est mural ou un vitrificateur, si c'est au sol...
- 18 VK : Et quel type de vernis ?
- 19 DH : Un vernis spécial liège.
- 20 VK : D'accord, et ça peut-être dû à quoi les moisissures ?
- 21 DH : A l'humidité, faut pas que ça reçoive de l'eau, c'est fait pour recevoir de la vapeur d'eau à la rigueur... si ça reçoit de l'eau, forcément ça va moisir.
- 22 VK : Et ça dépend aussi de l'endroit dans lequel se trouve le liège...
- 23 DH : Surtout si c'est en salle de bains.
- 24 VK : Troisième question : le client a un problème avec une frise auto-adhésive, il l'a collée sur un papier vinylique, et cette frise se décolle par endroits, qu'est-ce qu'il peut faire ?
- 25 DH : Alors, si ça se décolle c'est parce que c'est posé sur du papier vinyle. Il faut mouiller la frise avec une éponge, de l'eau, après utiliser une colle à frise.
- 26 VK : OK, c'est quoi ?

- 27 DH : Ah, une colle à frise, c'est une colle spéciale pour ça, justement c'est un genre de colle blanche, beaucoup plus forte qu'une colle traditionnelle.
- 28 VK : Et ça c'est spécifique au papier vinyle ?
- 29 DH : Papier vinyle, oui...

[ coupure de l'entretien, en raison de l'appel téléphonique d'un client ]

- 30 VK : Donc, après une brève coupure, nous reprenons l'entretien : **là c'est une question par rapport à un papier peint qui colle mal sur une peinture mate, ayant servi de sous-couche.**
- 31 DH : Alors ce qu'il faut faire c'est...le fait de peindre un mur avant, c'est bien. Maintenant, que ce soit une peinture mate et qu'elle soit poreuse, c'est bien aussi. Il faut avoir un fond absorbant de tout façon. Le fait de peindre avant, c'est simplement pour favoriser le décollage après, et pour pas que la colle puisse être trop vite absorbée par le mur, donc il faut toujours peindre avant. Maintenant avec une peinture mate ou acrylique, c'est très bien. Ceci dit c'est possible que le papier n'adhère pas bien par endroits. Alors, ce qu'il faut faire, c'est encoller le mur avant, et puis bien encoller le papier peint et le laisser bien détrempé avant.
- 32 VK : D'accord, et pourquoi dès fois ça se décolle justement, quand on a fait toute la préparation ?
- 33 DH : Ben souvent ça arrive au niveau...Ça n'arrive jamais au milieu d'un papier, ça arrive toujours sur les côtés, aux coupures, soit au niveau des plinthes ou au niveau du plafond. Maintenant, c'est pas gênant, il suffit de la soulever, de remettre un peu de colle. Mais c'est possible que à un endroit ou un autre, soit il y a eu moins de colle, soit il n'y a pas eu l'adhérence qu'il fallait, ou alors le détrempage du papier n'a pas été suffisant. C'est certainement pour cela que ça a fait des soufflettes et que le papier se décolle.
- 34 VK : D'accord. Alors, une autre question : **faut-il appliquer une sous-couche avant d'appliquer de la terre ancienne ?**
- 35 DH : Oui, absolument, parce que la terre ancienne, c'est possible de la décoller, avec une décolleuse à papier peint. Or, si ça n'a pas été peint, forcément ça partira mal. En fait, c'est pour favoriser le décollage, comme pour le papier peint... Alors, en général, ce qu'il faut faire, c'est mettre une couche de peinture pour la terre ancienne; alors c'est une couche de peinture qui est spéciale puisqu'elle a des grains de sable à l'intérieur, elle est à base de silice, qui va favoriser l'accrochage de la terre ancienne, donc il faut absolument peindre avant.
- 36 VK : OK, et c'est pas une sous-couche ?
- 37 DH : Si, c'est une sous-couche, mais qui est spécifique puisqu'elle est à base de silice.
- 38 VK : Je vais te poser maintenant une autre question : **des poutres polyuréthanes sont collées sur du lambris bois, et elles se décollent, pourquoi ?**
- 39 DH : Alors...Souvent cela est dû à la chaleur, maintenant il faut utiliser une colle bien spéciale. Parce que pour coller du polyuréthane, c'est toujours très compliqué. Donc, il faut une colle spéciale polyuréthane et il faut faire un double encollage. Par contre, avant d'étaler la colle, ce qu'il faut faire, c'est toujours donner un p'tit coup de papier de verre avant, sur le support, de façon à le rendre poreux, pour que cela puisse bien pénétrer à l'intérieur.
- 40 VK : D'accord. Une autre question : **peut-on poser du liège de finition sur un sol carrelé ?**
- 41 DH : Alors, c'est possible, mais à condition que le carrelage n'ait pas de joints, que ce soit un carrelage qui soit posé à joints vifs ; parce que forcément, s'il y a des creux de 2 ou 3 mm pour former les joints, ça n'ira pas, parce que si jamais tu tombes avec tes dalles de liège sur une jonction de carrelage, ça tiendra pas. Donc, il faut retrouver une surface plane ou alors que le carrelage n'ait pas de joints, donc forme une jonction parfaite.
- 42 VK : D'accord, et est-ce qu'il y a une préparation spécifique avant de coller le liège sur le carrelage ?
- 43 DH : Tout à fait, il faut le dégraisser donc faire un passage à l'acide chlorhydrique dilué avec de l'eau, pour ouvrir la porosité, bien rincer, bien laisser sécher, et après poser les dalles de liège à la colle néoprène.
- 44 VK : Est-ce que l'on peut poser du liège, en tant que revêtement de sol, normalement c'est pas un revêtement mural ?
- 45 DH : Tu peux le mettre au mur sans problème, de la même façon.
- 46 VK : Mais ça se met aussi au sol ?
- 47 DH : Au sol, aussi.
- 48 VK : On peut utiliser du liège, et marcher dessus...
- 49 DH : Ah oui, sans problème. Souvent dans les salles de bains, y'a ça.

- 50 VK : D'accord, mais pour le protéger, il faut mettre quelque chose dessus ?
- 51 DH : Un vernis ou un vitrificateur.
- 52 VK : OK. Ça va au niveau de tes rendez-vous, tu ne dois pas rappeler de clients ?
- 53 DH : Non, non, ça va. J'ai un appel prévu à 12 heures 30.
- 54 VK : Alors je peux te poser une autre question ?
- 55 DH : Sans problème. Je t'écoute...
- 56 VK : **Peut-on poser de la fibre de verre sur de la toile de jute ?**
- 57 DH : Non.
- 58 VK : Pourquoi ?
- 59 DH : Une fibre de verre, c'est pas un cache misère ! Tu vois tous les défauts. Alors, bien sûre à moins de prendre la grosse maille, qui, elle, masque pas mal de défauts, mais une fibre de verre, il faut absolument retrouver une surface plane, exempte de défauts. Parce que forcément quand tu vas mettre la peinture, tu vas mettre tout en valeur. Donc, il faut retrouver un support sain propre et sec.
- 60 VK : Donc, il faut retirer la toile de jute...
- 61 DH : Il faut retirer la toile de jute. Maintenant, une toile de jute, c'est hyper dur à enlever.
- 62 VK : Comment on fait pour enlever la toile de jute ?
- 63 DH : On l'enlève pas.
- 64 VK : On fait alors un enduit ?
- 65 DH : C'est ça, tu fais un enduit dessus. Tu mets une passe générale dessus, deux fois avec un enduit épais, et un enduit fin, et à la suite de ça, ponçage, peinture, pose de fibre de verre.
- 66 VK : D'accord. Une autre question : **après avoir posé un textile mural, il apparaît des taches grisâtres, pourquoi ?**
- 67 DH : Alors, en général, c'est dû à de l'humidité. Soit le mur n'était pas bien sec, alors forcément, l'humidité ne s'évapore pas, donc il faut forcément qu'elle s'échappe, donc ce qui fait que le tissu absorbe l'humidité.
- 68 VK : Et qu'est-ce qu'on peut faire alors ?
- 69 DH : Il aurait fallu mettre avant une peinture anti-humidité, ou alors, c'est possible aussi que la colle du tissu n'est pas sèche, et si ils sont sur un fond bloqué par exemple, la colle elle peut pas s'échapper, donc forcément ça moisit à l'intérieur le matériau.
- 70 VK : Qu'est-ce que tu appelles fond bloqué ?
- 71 DH : Tout ce qui est peint, par exemple avec des peintures glycéro, quelque chose comme ça.
- 72 VK : D'accord, et qu'est-ce que l'on peut faire justement, quand il y a des taches grisâtres sur un tissu mural ?
- 73 DH : Il faut nettoyer avec de l'eau et un peu de javel.
- 74 VK : Ça va pas changer la couleur de la javel ?
- 75 DH : Non, parce que ça sera dilué fortement, donc ça permet d'enlever justement tout ça.
- 76 VK : Bon, ben David, je te remercie de m'avoir répondu, je te souhaite une bonne journée !
- 77 DH : Ben, y'a pas de quoi, et tu repasses quand tu veux, pour tes questions...
- 78 VK : Merci, et bon courage !

PHASE 2 : préparation de l'entretien

① -> n'a câbler en heures creuses ?  
② -> CF le faire ?

t_questrep.d	03-ELECTRICITE/13-LUMINAJ	type_questi
dbo_FAMPR	01.equipements de distribution	
t_questrep.	13/07/00 10:05:00	
Q1	comment cable t' on un heures creuses	
R1	j'ai expliquer le cablage	
R2		
commentair		

selectionné  valider

PHASE 1 : assistel (base de l'entretien)

t\_questrep.d

03-ELECTRICITE/13-LUMINA

type\_questi

dbo\_FAMPR

01.equipements de distribution

t\_questrep.

13/07/00 10:21:00

Q1

Je dois alimenter mon congélateur, que dois-je prévoir comme section de câble?

R1

3\*2,5mm<sup>2</sup>, protection 16 en tête de ligne.

R2

commentair

selectionné ✓ valider

## PHASE 2 : préparation de l'entretien

① -> 3 x 2,5 = section de câble ?

② -> protection 16 -> quoi ?

③ -> tête de ligne ?

④ -> les sections de câble varient-elles en fonction des congélateurs ?

## PHASE 1 : assistel (base de l'entretien)

t\_questrep.d

03-ELECTRICITE/13-LUMINA

type\_questi

dbo\_FAMPR

03-Eclairage.

t\_questrep.

13/07/00 10:22:00

Q1

est-ce que je peux mettre des spots TBT sur un mur vertical?

R1

oui, j'ai donné les conditions.

R2

commentair

selectionné  valider

**PHASE 2 : préparation de l'entretien**

- ① → TBT?
- ② → CF fixer des spots TBT à la vent-cable?

**PHASE 1 : assistel (base de l'entretien)**

PHASE 2 : préparation de l'entretien

t_questrep.d	03-ELECTRICITE/13-LUMINA	type_questi
dbo_FAMPR	04-Equipements périphériques	
t_questrep.	13/07/00 08:46:00	
Q1	METRONIC 441206 je n'arrive pas à changer les chaînes.	
R1	le démodulateur est bloqué. Retour au SAV	
R2		
commentair		

selectionné  valider

① \* Définir :

→ Métronic 441206  
→ démodulateur

② \* Proq est-ce que le client ne parvient pas à changer les chaînes ?

③ \* C'est faire un remède au pb ?

④ \* Retour SAV obligatoire ?

PHASE 1 : assistel (base de l'entretien)

t\_questrep.d 03-ELECTRICITE/13-LUMINA  
dbo\_FAMPR 01.equipements de distribution  
t\_questrep. 12/07/00 17:35:00

type\_questi

Q1	mon disjoncteur saute toujours
R1	probleme de cablage je lui est fait refaire
R2	
commentair	

selectionné  valider

PHASE 2 : préparation de l'entretien

- ① → pour quid ?
- ② → CT faire par le réparateur ?

PHASE 1 : assistel (base de l'entretien)

**PHASE 2 : préparation de l'entretien**

① \* Définir:

→ TPS ?

→ DISECQ ?

→ commutateur ?

② \* A quoi sert le commutateur ?

③ \* TPS = parabele ?

t_questrep.d	03-ELECTRICITE/13-LUMINAL	type_questi
dbo_FAMPR	04-Equipements périphériques	
t_questrep.	12/07/00 18:13:00	
Q1	TPS Demande de renseignement sur le commutateur DISECQ ?	
R1	Je renseigne le client Et lui conseille de passer un 2ème fils dans son cas de figure .	
R2		
commentair		

selectionné [ ] valider [ ]

**PHASE 1 : assistel (base de l'entretien)**

# Les moteurs de recherche s'attaquent au sens

IL N'EST PAS si simple, pour un ordinateur, de s'adapter aux hommes et à leurs phrases floues et ambiguës... Tout internaute s'étant un jour frotté aux moteurs de recherche censés répondre aux questions en français courant connaît les limites actuelles de ces technologies. Les techniques de reconnaissance du « langage naturel » évoluent pourtant, et la société Sinequa - fondée il y a quinze ans sous le nom de Cora - y contribue avec un nouveau moteur de recherche multilingue appelé Intuition.

La compréhension du langage repose sur plusieurs niveaux d'analyse. « Un bon moteur doit d'abord déterminer la fonction grammaticale des mots », explique Philippe Laval, docteur en informatique linguistique et PDG de Sinequa. Une analyse du sens est ensuite nécessaire, car un terme peut changer de signification en fonction de son contexte. Et d'autres difficultés surgissent encore : si le mot « avion » est recherché, « Un moteur classique n'affichera pas les pages ne comportant que les mots "aéroplane" ou "A320", rappelle l'ancien directeur scientifique de Cora. A l'inverse, "avion" n'a qu'un caractère anecdotique sur une page racontant un voyage de noces, qui sera pourtant proposée dans les réponses. »

C'est là qu'intervient l'innovation de Sinequa. « L'idée nous est venue des dictionnaires simplifiés, raconte Philippe Laval, ces ouvrages qui n'utilisent qu'un millier de mots pour définir l'ensemble du vocabulaire d'une langue. » Chaque question, ou chaque page Web soumise à Intuition est donc traduite dans un langage simplifié basé sur 800 mots seulement. Reste ensuite à l'indexer en fonction de son sens. « Imaginons un espace à deux dimensions, explique le jeune PDG. Sur l'axe horizontal se trouve le vocabulaire juridique, sur l'axe vertical celui des fruits et légumes. » Le mot « juge » sera représenté par un point sur l'axe horizontal, tandis qu'une tomate figurera sur l'axe vertical. « Prenons maintenant le mot "avo-

## Linguistique Une nouvelle façon d'indexer les textes améliore la pertinence des réponses

cat", poursuit Philippe Laval. Il est situé sur le plan, à une distance égale des deux axes. »

Pour chacun des mots de la phrase, Intuition va procéder de la même façon, construisant un nuage de points. Le sens général de la phrase est alors déterminé par le centre du nuage et sa distance aux deux axes. « "Avocat" sera donc considéré comme un terme plutôt juridique s'il se trouve dans la phrase : "L'avocat s'est rendu au prétoire". » Enfin, le moteur calcule la position du texte dans son entier - donc sa signification globale. En réalité, le logiciel ne travaille pas seulement sur deux axes, mais classe les mots, phrases et documents dans un espace à 800 dimensions.

Intuition s'appuie sur un dictionnaire de 400 000 termes français et anglais, couvrant l'essentiel du vocabulaire courant. Mais les applications du moteur de recherche nécessitent souvent la constitution de lexiques spécialisés : pour Leroy-Merlin - qui propose aux internautes de consulter ses fiches-conseils via le moteur de Sinequa - le substantif « médium » ne renvoie pas à la voyance, mais aux panneaux en fibres de bois aggloméré... Chargé du commerce électronique pour la grande enseigne du bricolage, Jean-Marc Zéphir, ajoute : « Nous avons également dû coder les noms de marques et toutes les orthographes fantaisistes, telles que "vynile", "vinil" ou "vinyl", afin de répondre à un maximum de demandes. »

Malgré tout, Intuition a ses raisons, que même les informaticiens, parfois, ignorent. Tapez « Com-

ment mettre un va-et-vient dans ma cuisine ? » sur le site de Leroy-Merlin : vous n'obtiendrez aucune réponse concernant ce type d'interrupteur, mais de surprenantes fiches sur les différences entre laque et peinture satinée, ou l'entretien d'une cuisinière en Inox. « Au départ, toutes les questions concernant les va-et-vient renvoyaient aux mouvements de la scie sauteuse », se souvient Jean-Marc Zéphir, qui impute la responsabilité de ces erreurs non à la technologie employée, mais à une base de données encore incomplète. Leroy-Merlin travaille donc à l'adaptation de « dizaines de milliers » de réponses-types utilisées pour l'assistance téléphonique et affine le fonctionnement de son moteur en analysant le comportement des internautes.

De son côté, Sinequa souhaite lancer sur la Toile un moteur de recherche généraliste à la fin de l'été. En route vers les services intelligents ? « Attention, conclut Philippe Laval, le logiciel reste bête. Il interprète la question mais ne comprend pas : si la réponse ne figure pas dans la base, il n'inventera rien. » Il est des vérités toujours bonnes à rappeler.

Matthieu Crocq

# Charte de travail

Il est important de respecter quelques règles de travail afin d'harmoniser le travail de tous et de le rendre cohérent à la lecture pour nos surfers.

Le modèle de travail en format htm nous permet d'incorporer des tableaux et images, ce que la base de connaissances actuelle ne nous permet pas.

Voici un certain nombre d'éléments à respecter :

## 1. POLICE

Type de police : ARIAL

Taille de la police : 10

Couleur du texte : par défaut

Proscrire l'italique et la couleur dans les titres.

## 2. TABLEAUX et INSERTION D'IMAGES

Faire précéder les tableaux d'une petite phrase d'introduction, d'explication ou d'un titre.

### 2.1. Tableaux à contenu texte uniquement

#### 2.1.1. Mise en page

Les titres des cellules seront en **Gras**

S'il est nécessaire d'insérer des puces, utilisez les puces du fichier commun images (ex. : puces dans une ou plusieurs cellules de tableau – pucejaune.gif - , puces précédents du texte – ptitepucejaune.gif)

En revanche, si vous travaillez sur des normes, les codes couleurs de ces normes doivent être respectés.

#### 2.1.2. Propriétés du tableau

- Marge d'espacement entre les cellules : 0
- Marge intérieure : 0
- Bordures : 1
- Largeur du tableau : elle est en générale inférieure ou égale à 100 en pourcentage. Elle est également réglable directement sur le fichier.

Inutile de surcharger le tableau en coloriant les cellules (sauf si cela est indispensable – élément significatif).

### 2.2. Tableaux à contenu texte & images

#### 2.2.1. Mise en page d'images dans un tableau

Lorsque l'on souhaite **insérer une image pour illustrer des propos, on préférera insérer un tableau à plusieurs cellules, ceci afin de faciliter la mise en page**. Dans une cellule, on viendra insérer une image, dans l'autre le texte.

Si l'on insère des images illustrant un processus à plusieurs étapes, on préférera les disposer par cellule les unes en dessous des autres.

Ex :



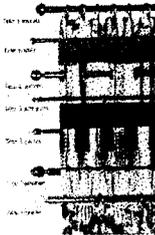
1) hghdhdhdhsggh



2) jdhjdjqshjhjDH

En revanche, on pourra alterner images et textes s'il s'agit simplement d'illustrer des propos.

Ex :



Voici notre gamme de rideaux

Celui-ci est  
très bien



### 2.2.2. Propriétés du tableau

- Marge d'espacement entre les cellules : réglage entre 1 et 5 (en fonction de ce que l'on souhaite voir à l'écran : vérifier à l'aide de l'aperçu dans le navigateur)
- Marge intérieure : réglage entre 1 et 5 (en fonction de ce que l'on souhaite voir à l'écran : vérifier à l'aide de l'aperçu dans le navigateur)
- Bordures : 0
- Largeur du tableau : elle est en générale inférieure ou égale à 100 en pourcentage. Elle est également réglable manuellement sur le fichier à l'aide du curseur en se positionnant sur la bordure du tableau (↔).

## 3. Rédaction

- Eviter les abréviations (ex. : trychlo) qui suppose d'avoir appris au dictionnaire des synonymes les abréviations. Si toutefois, l'utilisation d'abréviations s'avérait nécessaire, il est indispensable de les soumettre à Fabienne pour enrichir le dictionnaire des synonymes. Le cas existe pour la glycéro.
- Préférer les verbes d'action. Ex. : appliquer une peinture, poser du carrelage plutôt que mettre qui est un verbe polysémique.
- Eviter les noms propres pour généraliser un terme. Ex : Vélux préférer fenêtre de toit (sauf s'il vraiment du produit Vélux), Kärcher préférer nettoyeur haute pression.



### Comment réaliser des niches de cuisine ?

Les niches de cuisine s'avèrent particulièrement pratiques et esthétiques. Elles présentent un réel gain de place pour les petits espaces. Elles sont réalisées en laissant des vides entre les meubles, entre les meubles et les murs, ou en élaborant un petit bâti menuisé ou maçonné. Elles sont ensuite équipées de tablettes ou de paniers à fils coulissants.



**1-** tracer sur les meubles ou sur les murs, l'endroit où seront installées les niches.

**2-** visser des taquets d'assemblage, aux endroits repérés, afin d'établir une liaison directe entre les murs et les meubles.

**3 -** positionner la tablette sur les taquets, et la fixer à l'aide de vis.

 [Retour](#)



Question / Réponse

**Comment réaliser un plan snack ?**

Le plan snack s'avère particulièrement pratique pour les petits espaces et offre à la cuisine une ambiance très conviviale. Pour réaliser un plan snack, adossé à un retour cuisine, à proximité immédiate du plan de cuisson, il convient de :



- 1 - monter une cloison en carreaux de plâtre sur ossature métallique.
- 2 - visser ou coller sur ce petit muret, un panneau hydrofuge aggloméré de 19 ou 22 mm.
- 3 - fixer le plan de travail carrelé.
- 4 - positionner des renforts en bois, de type mini-charpentes, sur la cloison, afin de soutenir la tablette du plan snack.
- 5 - coller des moulures de finition autour de la tablette.

**CONSEIL !**

Pour des raisons de sécurité :  
les angles du plan snack ont été cassés.





**Quel type de colle choisir pour coller du papier peint ?**

Le choix d'une colle dépendra du type de papier sur laquelle elle sera appliquée :

	Papier ordinaire	Papier gaufré	Papier vinyle
Colle universelle	•		
Colle épaisse		•	
Colle fongicide			•
Colle vinylique			•
Colle renforcée			•

 Retour

ID\_numero:  TYPE\_CONSEILS:   PROBLEME\_QUESTION  valider  
ID\_FICHE:  Type\_question:  mots\_cles:   
ID\_RAYON:  dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON:

TX\_QUESTION:

TX\_REPONSE:

Pour installer un second interrupteur sur une lampe, il faut effectuer un montage "va et vient".

NB : schéma

Pour installer plusieurs interrupteurs sur une lampe, il faut installer un système " télérupteur".

NB : schéma

Explication du système "télérupteur" :  
\* on utilisera, à la place des interrupteurs à bascules, des boutons poussoirs.  
\* ces boutons poussoirs commanderont la bobine du télérupteur.

COMMENTAIRE:

schémas réalisés avec THIERRY mais à intégrer. source:

Date de creation:

auteur:  Date de modification:

ID\_numero:  TYPE\_CONSEILS:   PROBLEME\_QUESTION  valider

ID\_FICHE:  Type\_question:  mots\_cles:

ID\_RAYON:  dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON:

TX\_QUESTION:

TX\_REPONSE:

COMMENTAIRE:

source:

Date de creation:

auteur:

Date de modification:

ID\_numero:  TYPE\_CONSEILS:   PROBLEME\_QUESTION  valider  
ID\_FICHE:  Type\_question:  mots\_cles:   
ID\_RAYON:  dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON:

TX\_QUESTION:

TX\_REPONSE:

COMMENTAIRE:

source:  Date de creation:

auteur:  Date de modification:

ID\_numero: 3620 TYPE\_CONSEILS: conseils pratiques PROBLEME\_QUESTION: valider  
ID\_FICHE: Type\_question: Question / Réponse mots\_cles:  
ID\_RAYON: 3 dbo\_FAMPRODUIT\_RAYON:  
TX\_QUESTION:

Comment installer un second interrupteur sur une lampe ?  
TX\_REPONSE:  
Pour installer un second interrupteur sur une lampe, il faut effectuer un montage "va et vient".  
NB : schéma  
Pour installer plusieurs interrupteurs sur une lampe, il faut installer un système "télérupteur".  
NB : schéma  
Explication du système "télérupteur" :  
\* on utilisera, à la place des interrupteurs à bascules, des boutons poussoirs.  
\* ces boutons poussoirs commanderont la bobine du télérupteur.

COMMENTAIRE:  
schémas réalisés avec THIERRY mais à intégrer. source: Date de creation: 07/06/00  
auteur: Virginie Kiegon Date de modification:

Schéma 1 → cellules défectueuses sur un arc partiel.

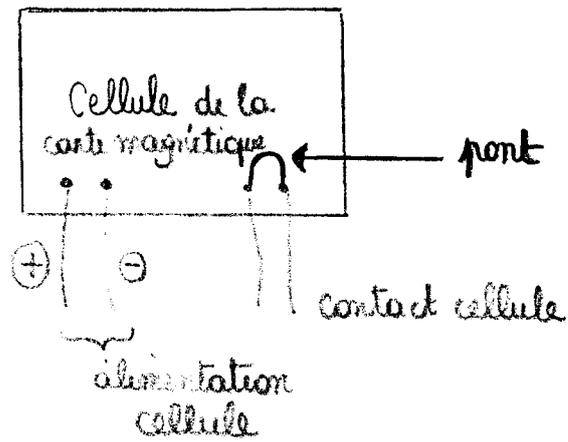


Schéma 2 → installation d'une seconde prise téléphonique.

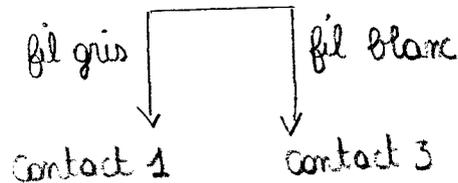
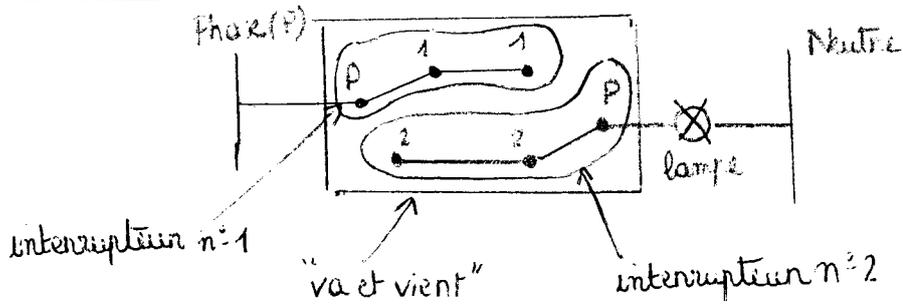
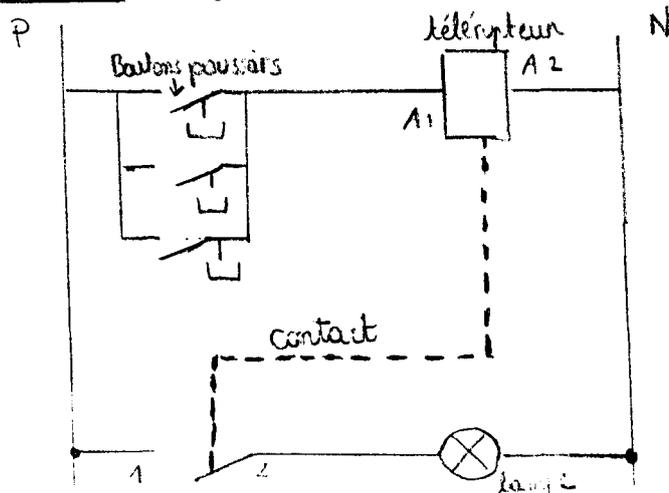


Schéma 3 → système "va et vient":



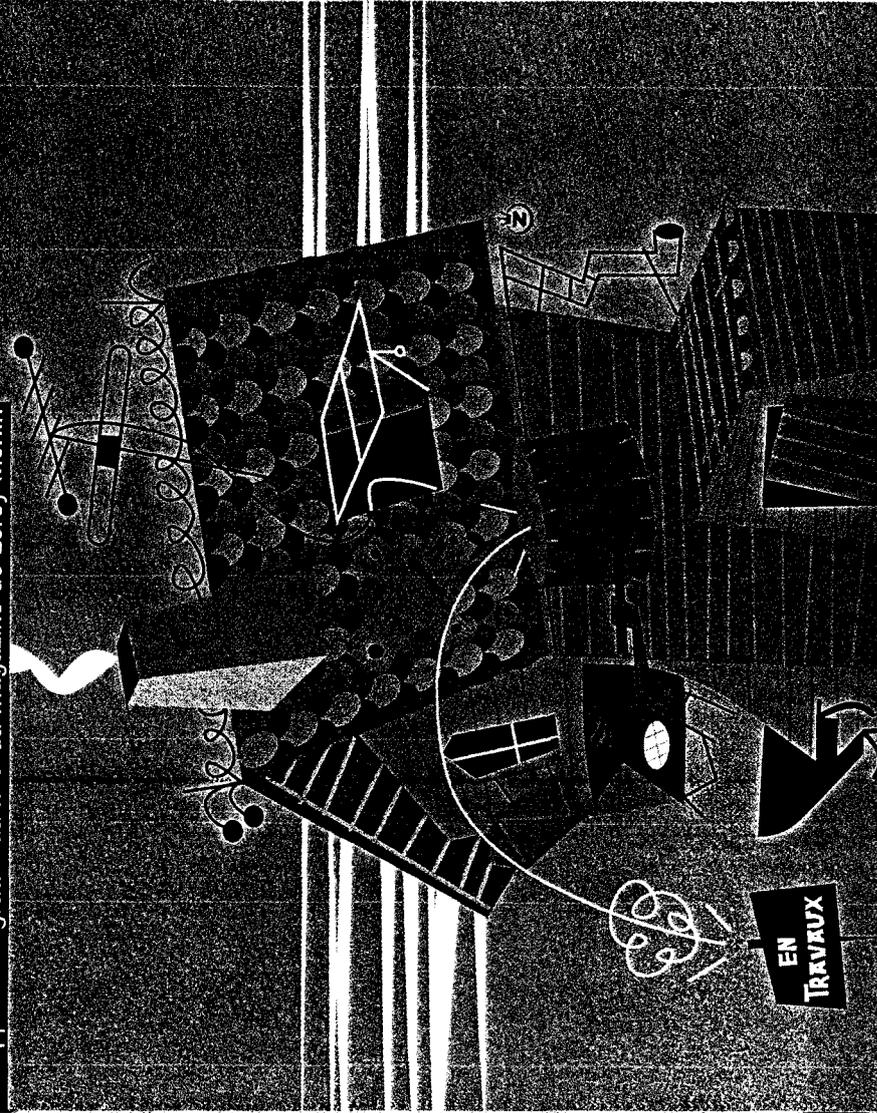
\* Schéma 4 → système "télérupteur".



# TRAVAUX

*Maisons en vie*

Supplément gratuit au n° 7 du magazine de Leroy Merlin



**RÉNOVER, RÉPARER:**  
TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR

# LES REGLES DE L'ART

## 30 FAIRE APPEL À UNE ENTREPRISE

- > Labels professionnels et devis : déterminez le meilleur rapport qualité-prix.
- > Paiement et garanties : restez maître de votre chantier.

## LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES 32

- > Travaux libres ou soumis à autorisation : vérifiez les démarches légales à effectuer.
- > Le voisinage : embellissez votre habitat sans nuire à votre quartier.

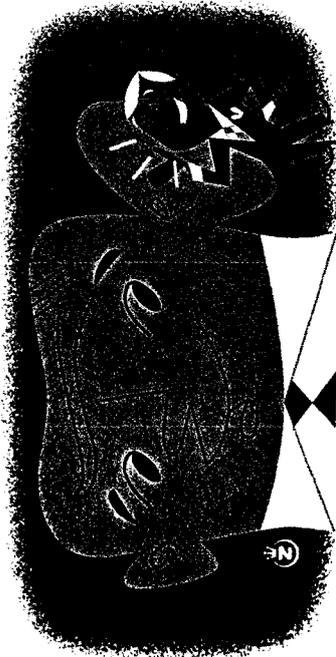
## 34 DES ORGANISMES POUR VOUS CONSEILLER

- > Des avis, des aides pour mieux choisir outils, matériaux et techniques.
- > Des soutiens pour mener à bien vos projets.



# FAIRE APPEL À UNE ENTREPRISE

**Incontournable lorsque les travaux dépassent vos compétences, l'intervention d'une entreprise s'avère compétitive par rapport au « faire soi-même », grâce à la nouvelle TVA à 5,5% pour les travaux de rénovation.**



## VERIFIER LES QUALIFICATIONS

- > Rien ne vaut le bouche à oreille, les voisins, la famille ou les amis qui ont réalisé des travaux récemment...
- > On peut aussi faire confiance aux « labels » qui qualifient les professionnels du bâtiment.
- > Votre magasin Leroy Merlin vous fournira une liste d'artisans.

**Un artisan** est titulaire d'un CAP ou d'un BEP, ou doit justifier d'au moins six ans d'expérience.

**Un maître artisan** est titulaire d'un brevet de maîtrise, ou doit être immatriculé à la chambre des métiers depuis au moins dix ans.

**Le CIP**, certificat d'identité professionnelle, délivré par le syndicat professionnel du bâtiment (uniquement pour les artisans), la CAPEB, atteste que l'entreprise est assurée et que ses ouvriers suivent des stages de formation continue.

**La qualification Qualibat**, sous tutelle du ministère du Logement, garantit officiellement la compétence technique, et le niveau de certification de l'entreprise.

## LIRE UN DEVIS

- > Deuxième élément à prendre en compte pour choisir une entreprise : le devis. Il est généralement gratuit, mais vérifiez-le auprès du professionnel avant de faire appel à ses services. Le devis ne vous engage à rien, il s'agit d'une simple offre de travaux. En revanche, les indications qui y sont portées engagent l'entreprise.
- > **Sur le devis doivent figurer :**
  - > la date de rédaction,
  - > les nom et adresse de l'entreprise,
  - > le nom du client et le lieu des travaux,
  - > le détail, en quantité et en prix, de chaque prestation et des produits nécessaires aux travaux,

- > les taux horaires de main-d'œuvre,
- > les modalités de décompte du temps passé,
- > les prix TTC des prestations,
- > les frais de déplacement.

**Le devis devra mentionner** la somme globale à payer, HT et TTC et la durée de validité de l'offre (ainsi que le caractère payant ou gratuit du devis). Attention, il ne remplace pas la facture, que le professionnel vous envoie quand les travaux sont terminés. Mais celle-ci doit être précise et conforme au devis.

**Avant d'accepter le devis**, demandez à l'entreprise les documents qui prouvent qu'elle est bien assurée (responsabilité civile, décennale, achèvement des travaux...).

## DÉTERMINER LES MODALITÉS DE PAIEMENT

**Aucune règle précise** n'existe en matière de règlement. À vous de déterminer avec le professionnel ses modalités. L'idéal est d'échelonner les versements en fonction de l'avancement des travaux.

- > Ne payez pas une grosse partie d'avance.
- > L'usage veut que l'on verse un acompte (de 10 à 20% au maximum) à l'acceptation du devis.
- > Réglez en une ou plusieurs fois, selon la durée du chantier, de 50 à 60% du montant du devis.
- > Versez le solde à la réception des travaux.

**Si vous constatez des défauts**, vous pouvez « bloquer » auprès d'un établissement financier ou d'un notaire une somme équivalente au montant des travaux à reprendre.

## DÉFINIR LA DURÉE DU CHANTIER

- C'est, malheureusement, souvent le problème. Demandez le programme précis des travaux, surtout si plusieurs corps de métier interviennent.
- > Pour éviter les mauvaises surprises, réglez cette question tout de suite avec précision, en faisant

spécifier sur le devis une pénalité calculée en francs par jour de retard.

- > La durée du chantier peut être prolongée si vous demandez des travaux supplémentaires, si vous suspendez ou retardez vos paiements, si les autorisations administratives tardent...

## RÉCEPTIONNER LES TRAVAUX

- > À la fin du chantier, il est indispensable de procéder à la réception des travaux. Elle constitue le point de départ des différentes garanties et assurances qui couvrent les manières susceptibles d'apparaître ultérieurement (art. 1792 du code civil).
- > Pendant un an, la garantie « de parfait achèvement » des travaux

est due par toute entreprise qui réalise de gros travaux. Elle l'oblige à réparer tous les défauts mentionnés le jour de la réception des travaux et ceux qui lui sont signalés par lettre recommandée avec AR dans l'année qui suit.

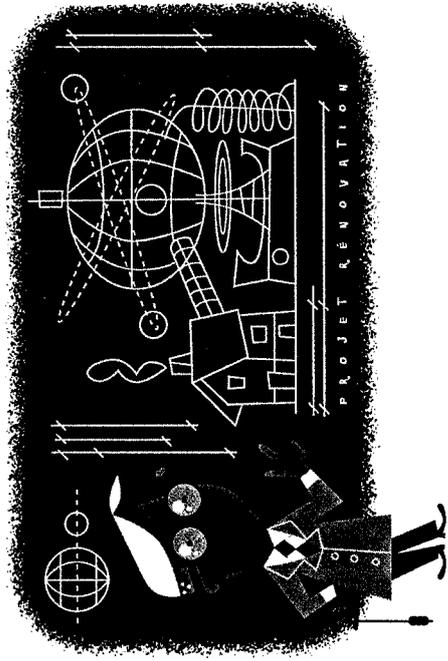
- > Pendant deux ans, la garantie « de bon fonctionnement » couvre les éléments d'équipement dissociables de leur support qui présentent des défauts (robinetterie, fenêtres, portes...).
- > La garantie décennale couvre les dommages compromettant la solidité et l'étanchéité des ouvrages (fondations, murs porteurs, charpente, cloisons, planchers instables ou fissurés, fuites dans les canalisations encastrées, infiltrations d'eau par la mauvaise étanchéité d'un revêtement de façade ou des menuiseries...). La loi oblige l'entreprise, avant le début des travaux, à souscrire un contrat d'assurance « dommages-ouvrage ». Elle permet, en dehors de toute recherche des responsabilités, le paiement des travaux, donc une réparation rapide, relevant de la garantie décennale. ■

**★ Les qualifications** ou diplômes ne sont pas obligatoires en France pour créer une entreprise de bâtiment, d'où l'intérêt de toujours demander les qualifications d'une entreprise afin de s'assurer fiabilité, sécurité, rapidité et garanties de l'intervention.



# LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

La plupart des travaux d'extérieur sont soumis à des formalités. Pour éviter des ennuis avec l'administration ou avec vos voisins, renseignez-vous auprès de votre mairie ! Une démarche simple qui garantit la légalité de votre chantier.



## LE PERMIS DE CONSTRUIRE

Il est exigé lorsque les travaux changent la destination d'un bâtiment (grange transformée en maison), modifient l'aspect extérieur ou le volume d'une construction (rehaussement de toiture, ouverture d'une fenêtre en façade, changement de matériau de couverture...), créent des niveaux supplémentaires...

L'autorisation ou le refus de l'administration est signifié en règle générale deux mois après le dépôt du permis de construire à la mairie.

Si vous n'avez pas de réponse dans ce délai, sous réserve que l'administration ne vous ait pas fait savoir que celui-ci était prolongé, son silence vaut acceptation ; le permis est alors dit tacite.

Les travaux doivent commencer dans les deux ans qui suivent l'autorisation. Au début et à la fin, vous devez envoyer à la mairie une déclaration d'ouverture et de fin de chantier. Après vérification, un certificat de conformité vous sera délivré par l'administration.

## LES TRAVAUX SANS AUTORISATION

Les travaux effectués à l'intérieur de votre maison, s'ils ne créent pas de niveau supplémentaire ou ne changent pas la destination du logement, sont exempts de déclaration. À l'extérieur, une terrasse dont la hauteur au-dessus du sol n'excède pas 0,60 m, un mur de moins de 2 m de haut dont l'objet n'est pas de clôturer, les ouvrages dont la surface au sol est inférieure à 2 m<sup>2</sup> et dont la hauteur ne dépasse pas 1,50 m, ne sont pas soumis à autorisation.

## LA DÉCLARATION PRÉALABLE

Ravalement de façade, rénovation de toiture, pose de clôture, construction dont la surface n'est pas supérieure à 20 m<sup>2</sup> (garage, véranda...), creusement de piscine non couverte, fermeture de balcon ou de loggia... font l'objet d'une déclaration préalable de travaux. Elle est à déposer à la mairie. Si dans le mois qui suit vous n'avez pas reçu un désaccord de la mairie ou de l'administration, vous êtes implicitement autorisé à commencer vos travaux.

## LES DROITS DES VOISINS

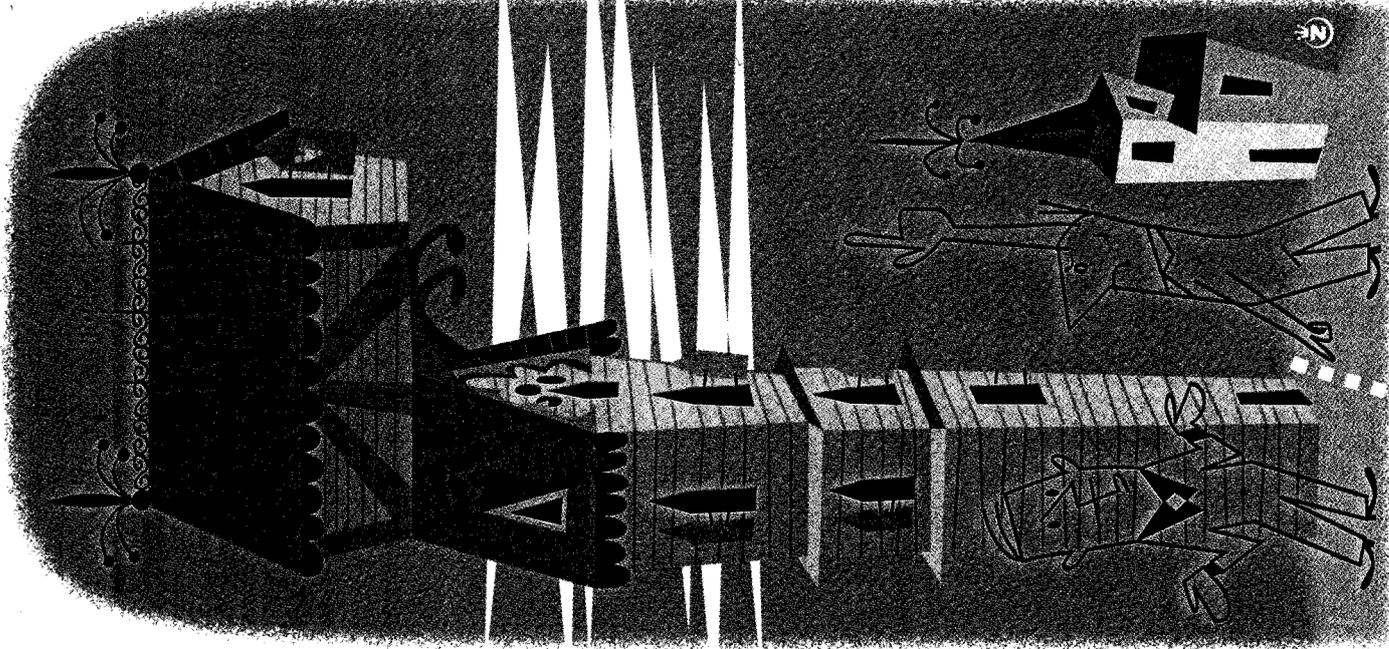
Les distances qui vous séparent de vos voisins ont une grande importance. Vos travaux ne doivent pas entamer leur droit à la propriété, au risque d'être contraint de les indemniser s'ils leur causent un « trouble anormal de voisinage » ou de devoir modifier ou interrompre votre chantier.

Ainsi, pas question d'élever une clôture haute qui les priverait du soleil, ni de percer des fenêtres ouvrant sur leur propriété. Par exemple, une fenêtre ne peut être réalisée à moins de 1,90 m en « vue droite » de la limite séparant les deux terrains. Cette distance est de 0,60 m en « vue oblique », lorsqu'il est nécessaire de tourner la tête pour voir le terrain contigu.

Pour toute construction nouvelle (maison, extension, clôture...), il vous faut aussi respecter des distances minimales entre deux propriétés voisines et le domaine public. Renseignez-vous à votre mairie. ■

## ★ Les règles d'urbanisme

et les formalités qui en découlent varient d'une commune à l'autre, selon les directives du POS (Plan d'occupation des sols). Si votre commune n'est pas dotée d'un POS, c'est la DDE (Direction départementale de l'équipement) qui vous précisera les règles à observer.





# Bibliographie



## Bibliographie

### → Ouvrages :

ACCART JP, RETHLY MC, *Le métier de documentaliste*, Paris : éditions du cercle de la librairie, 1999.

ANDLER D, *Introduction aux sciences cognitives*, Gallimard : 1992.

BRUNER J, *...car la culture donne forme à l'esprit : de la révolution cognitive à la psychologie culturelle*, Paris : éd. Eshel, 1991.

DENIS M, *Image et cognition*, Paris : PUF, 1989.

ECCO U, *Les limites de l'interprétation*, Paris : Grasset, 1992.

EHRlich S, *Construction des représentations sémantiques : le fonctionnement du sujet*, In Moscato, Pierrot-Le Bonniec, Rouen, 1984, n°98.

ISER W, *L'acte de lecture : théorie de l'effet esthétique*, Bruxelles : Mardaga, 1985.

JEANNERET Y, *L'affaire Sokal ou la querelle des impostures*, Paris, PUF, 1999 coll. « Science histoire et société ».

*Leroy Merlin, l'Histoire*, ouvrage à usage interne réalisé par le Service de la Communication Interne de Leroy Merlin, 1997

LEVY P, *L'intelligence collective, pour une anthropologie du cyberspace*, Paris, la Découverte Essais, 1997.

MEIRIEU P, *Apprendre...oui, mais comment*, Paris : ESF, 1988.

MORIN E, *La communication*, Paris, Sciences humaines, 1998.

O'DALY, *Access en un clin d'œil*, Paris, Microsoft press, 1998.

RICHAUDEAU F, *La lisibilité*, Paris : Retz-CEPL, 1976.

RICHAUDEAU F, *Manuel de typographie*, Paris : éditions Retz, 1989.

SERRES M, *Eléments d'histoire des sciences*, Bordas, 1989.

VAN DIJK TA, KINTSCH , *Strategies of discourse comprehension*, New York : Academic Press , 1983.

VYGOTSKI, *Pensée et langage*, Messidor/Editions sociales, 1985.

**→ Presse :**

*L'art du management de l'information*, Les échos, supplément gratuit du n°18.001, 9 octobre 1999.

*L'art du management de l'information*, Les échos, supplément gratuit du n°18.020, 6 novembre 1999.

*L'art du management de l'information*, Les échos, supplément gratuit du n°18.039, 4 décembre 1999.

*Le Monde Interactif*, 19 avril 2000.

**→ Documents en ligne :**

<http://editions.eyrolles.com>

<http://elsap1.unicaen.fr>

<http://www.home>

<http://www.leroymerlin.fr>

## RAPPORT DE STAGE

Année 1999-2000

### CONCERNANT LE STAGIAIRE :

Nom KIECON

Prénom Virginie

### LIEU DE STAGE

Organisme LEROY MERLIN

adresse Rue Chanzy - Lezennes - 59712 Lille Cedex 9

responsable du stage Fabienne Mansuy - Chef de Projet Internet

tél. 03 - 28 - 80 - 80 - 76

### INTITULE DU PROJET DE STAGE

- Enrichissement d'une base de données en ligne :
  - ingénierie linguistique
  - collecte d'informations
  - transformation
  - transmission
  - utilisation de système de traitement automatique du langage (Intuition : moteur de rech. en langage naturel)
  - diffusion de l'information .
- Restitution d'entretiens oraux en documents synthétiques écrits sur support électronique (Internet)

⇒

Veillez porter une appréciation adverbiale sur les points suivants :

	insuffisant	moyen	bien	très bien	excellent
Investissement dans les tâches proposées				X	
Facilité d'intégration					X
Sens du contact					X
Conduite de la mission				X	
Résultats obtenus					X

#### RAPPORT CIRCONSTANCIE DU TUTEUR DE STAGE\*

Virginie a effectué un stage de 4 mois au sein du service Commerce Electronique chez Leroy Merlin.

Nous avons pu apprécier ses compétences documentaires :

- ses compétences rédactionnelles
- sa capacité à synthétiser et mettre en forme l'information
- sa très bonne connaissance de la navigation sur Internet quelque soit le navigateur.
- sa capacité à rechercher de l'information et à trouver l'information pertinente
- son aptitude à administrer et gérer une base de données sous Access

En outre, nous avons pu mesurer ses différentes qualités :

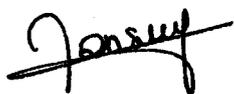
- créative
- capable de prendre des initiatives et de s'investir dans son travail
- sens du contact
- rapidité d'intégration et de compréhension
- dynamique et souriante

Stage excellent

\*Veillez conclure par une appréciation adverbiale portant sur l'ensemble du stage (insuffisant, moyen, bien, très bien, excellent).

Date 21/08/2000

Signature du tuteur



Signature de l'étudiant

Observations éventuelles de l'étudiant :