



Eurochina-consulting : intérêts de la mise en œuvre d'une pratique documentaire au sein d'une société de service qui fait du conseil en import-export avec la Chine

Claire Dupuy

► To cite this version:

Claire Dupuy. Eurochina-consulting : intérêts de la mise en œuvre d'une pratique documentaire au sein d'une société de service qui fait du conseil en import-export avec la Chine. Sciences de l'information et de la communication. 1998. dumas-01734775

HAL Id: dumas-01734775

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01734775>

Submitted on 15 Mar 2018

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.

Claire DUPUY

**MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA
DOCUMENTATION**

Rapport de stage

stage effectué du 21 novembre 1997 au 12 juin 1998

à

**EUROCHINA-CONSULTING
Marcq - en - Baroeul**

sous la direction de :

Monsieur Yves Jeanneret, responsable universitaire

Madame Hong Thiaville, responsable professionnel

**LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST**

Septembre 1998



SOMMAIRE

Remerciements

Introduction

P. 1

Première partie: Présentation de la société Eurochina-consulting et analyse de la base de travail en vue d'une réorganisation de la stratégie documentaire. **P. 3**

1. Eurochina-consulting, « le passeport pour la Chine ».

1. A Eurochina-consulting: société de service axée sur la Chine. **P. 4**

1. B Le siège social de Eurochina-consulting à Marcq-en- Baroeul. **P. 6**

2. Stage de documentation : mise en ordre du « savoir » d'Eurochina - consulting.

2. A Une connaissance faite de *bric et de broc* pour une jeune société. **P. 6**

2. B Un stage de documentation pour mettre de l'ordre et établir une cohérence avec l'activité de l'Entreprise. **P. 7**

3. Analyse de l'existant préalable à la mise en place d'une méthode de travail.

3. A Environnement et aspects pratiques (plan de travail, *outils*, budget). **P. 8**

3. B La documentation. **P.10**

Deuxième partie: Mise en place d'une méthode de travail et transformation du mode de documentation. **P.14**

1. Compréhension de la corrélation existante entre le conseil et la documentation.

1. A Les « dossiers suspendus » : un fouillis instructif. **P.15**

1. B La crise asiatique : une impasse pour le conseil, une opportunité pour la documentation. **P.18**

2. Détermination du mode de traitement de la documentation : une ambition démesurée et contrariée.

2. A Définition d'un projet de système de gestion de base de données. **P.21**

2. B Contexte et budget : des éléments en notre défaveur. **P.24**

3. Adaptation et remaniements du projet.

3. A Choix du plan de classement. **P.25**

3. B Constitution d'un fichier. **P.27**

Troisième partie : Evaluation de l'ensemble du stage : quels intérêts présente la mise en oeuvre d'une pratique documentaire au sein d'Eurochina - consulting ?

1. Relativisation de la mission par l'environnement.

1. A Le microcosme d'Eurochina - consulting : une petite société dans un climat d'instabilité. **P. 30**

1. B Deux stagiaires à temps partiel dans une micro - entreprise. **P. 32**

2. Evaluation des réalisations.

2. A Le fichier papier : une réalisation en accord avec les clauses initiales. **P. 32**

2. B Le point focal d'un *cabinet* de conseil selon les stagiaires : « le document ou l'information ? ». **P.35**

2. C Naissance d'un nouveau projet sur l'information de l'Entreprise. **P. 36**

Conclusion **P. 39**

REMERCIEMENTS

Un grand merci à Madame Hong Thiaville, Mademoiselle Virginie Honoré, Madame Deparis, et particulièrement à Mademoiselle Sandra Kaminski pour leur gentillesse et leur patience qui m'ont été précieuses au cours de ce stage.

Elles m'ont donné une occasion unique pour apprendre à évoluer dans une entreprise, en m'ouvrant surtout à la Culture chinoise, propice à une ouverture intellectuelle.

Merci également à Monsieur Yves Jeanneret, qui a accepté dans l'urgence et contrairement à mes premiers engagements, de me laisser carte blanche pour la réalisation de ce travail; à Monsieur Jérôme Bertonèche qui a toléré ma présence au cours de ses entretiens avec Marie Demarle.

Enfin, je remercie amicalement Mademoiselle Marie Demarle, qui m'a proposé de l'assister à Eurochina - consulting, qui m'a toujours fait confiance et accordé sa bienveillance et son soutien.

Introduction

Mao est mort il y a peine plus de vingt ans et l'idéologie du « petit livre rouge » s'est progressivement essoufflée au profit du credo consumériste de Deng Xiaoping. Aujourd'hui, 1.2 milliard de Chinois s'éveillent à la croissance et cherchent à faire « xia hai » autrement dit à faire fortune. Un marché gigantesque s'est donc ouvert aux investissements étrangers, stimuli efficace d'une normalisation de plus en plus accélérée des relations entre les capitales occidentales et Pékin. En 1979 la première législation régissant les relations économiques et commerciales avec l'étranger voit le jour, elle a connu depuis lors un développement particulièrement rapide et complexe qui a sanctionné plus d'un entrepreneur mal averti. La Chine n'est certainement pas le seul pays pour lequel on peut faire cette constatation, mais elle paraît concentrer autour d'elle tous les éléments propres à déstabiliser quiconque n'y est pas un tant soit peu préparé.

Relier ce qui fait la spécificité d'une affaire (secteur d'activité, localisation, nature et contenu du contrat), aux contextes économique, politique et socioculturel chinois (histoire, culture, mentalités), s'avère être une nécessité pour tous ceux qui sont appelés à travailler avec la Chine. Mais c'est une besogne laborieuse tant le capitalisme sauvage, qui a gagné le pays, apporte de nouveautés. En 1995, Madame Hong Thiaville et son frère Tao Yeh créent la société Eurochina-consulting afin de pallier aux difficultés des sociétés européennes à créer des rapports commerciaux avec les Chinois. Les différents services que propose l'entreprise, qui seront ultérieurement passés en revue, s'assoient sur une connaissance précise et sans cesse corrigée auprès des organismes officiels et des corporations chinoises, de la Chine et de son marché.

De toute évidence, en bientôt quatre années d'activité, l'entreprise a déjà brassé une quantité d'informations suffisamment considérable pour devenir un terrain de travail en documentation. C'est d'ailleurs en raison de la perception

de la place fondamentale occupée par l'information au sein de leur société et de la nécessité d'optimiser son utilisation que les responsables ont envisagé la possibilité de faire effectuer un stage en documentation dans leur siège social. Pour des étudiants de la maîtrise Sciences de l'Information et de la Documentation, Eurochina-consulting proposait une opportunité originale d'évaluer les besoins informationnels d'une société et de tester les capacités dispensées par leur formation pour y pourvoir.

Le « contrat » stipulait que le mode d'intervention était laissé au bon jugement du personnel enseignant pourvu que le travail débute dès le mois de novembre et vise l'établissement d'un *centre* réunissant la documentation de l'entreprise et les informations complémentaires apportées au cours du stage. D'un commun accord entre l'entreprise et l'université la tâche a été assignée à deux stagiaires¹ et s'est déroulé sur la base d'une journée minimum par semaine à compter du 21 novembre 1997 jusqu'à la réalisation de 300 heures de travail.

L'objet du présent rapport est de mettre en valeur l'analyse menée corrélativement aux travaux effectués, des besoins et des pratiques documentaires d'une société qui vend une « communication » d'informations. Quels intérêts présente la mise en oeuvre d'une pratique documentaire au sein d'une société de service qui fait du conseil en import-export avec la Chine? Après avoir défini plus précisément le contexte de travail, les fonctions et leurs domaines d'application ainsi que les objets d'étude et d'investigation, je développerai les actions entreprises durant le stage pour établir et enrichir le centre de documentation en fonction des opportunités, des contretemps et des garde-fous qui ont inspiré notre mode de travail. Pour terminer j'évaluerai la réponse apportée aux besoins exprimés par l'entreprise en fonction des critères initiaux des responsables et dresserai un bilan de notre mission.

¹ Deuxième stagiaire Mlle Marie Demarle.

Première partie:

Présentation de la société Eurochina-consulting et
analyse de la base de travail en vue d'une
réorganisation de la stratégie documentaire.

1 : Eurochina-consulting, « le passeport pour la Chine ».

1.A Eurochina-consulting: société de service axée sur la Chine.

(voir ANNEXE 1 : Plaquette)

L'entreprise Eurochina-consulting est une société de service qui fait du conseil en import-export spécialisé sur la Chine. Son activité consiste essentiellement à apporter une assistance à l'exportation des produits français, voire européens, vers la Chine et à servir d'agent commercial dans les relations franco-chinoises qui ont été amorcées depuis deux décennies. En effet l'irréversibilité du processus engagé depuis 1978 et qu'on appelle, en un raccourci ambigu, « l'économie socialiste de marché » paraît acquise mais elle met en lumière des pratiques et attitudes locales qui rendent difficile et coûteuse l'approche du marché chinois. Cet investissement est supportable par les grandes firmes multinationales qui n'ont d'ailleurs pas le choix de négliger la Chine. Pour les P.M.E., seule l'analyse cas par cas permet de dire si la Chine est une nécessité stratégique. C'est ici qu'intervient l'idée centrale qu'une P.M.E., si elle pense sérieusement à la Chine, doit s'entourer des meilleurs conseils et rechercher tous les appuis possibles. Ce dont la grande entreprise dispose en interne, la P.M.E. doit le reconstituer en externe. Une société de consultants en développement axée sur la Chine telle que Eurochina-consulting joue donc un rôle de médiation et d'interface nécessaire.

Le siège social de la société est installé en France, à Marcq-en-Baroeul; deux agents commerciaux spécialistes du commerce avec l'Asie, y travaillent. Un bureau de représentation est opérationnel à Shanghai, en Chine. La société a été lancée en avril 1995 par Monsieur Tao Yeh qui assure la direction du bureau chinois et Madame Hong Thiaville qui partage son temps entre les deux pays.

Tous deux voulaient pouvoir bénéficier au sein de leur activité professionnelle de leur double culture franco-chinoise.

Les différentes prestations proposées se déclinent selon trois formulations principales:

■ **L'étude de faisabilité**

Cette étude a pour but d'évaluer l'ouverture et le potentiel du marché chinois en fonction d'un produit particulier. Le service répond à la question suivante:

« *Existe-t-il un marché pour le produit du client?* »

Il est possible que soit formulée une proposition d'adaptation aux goûts des consommateurs chinois .

⇒ Outre les renseignements donnés par les organismes d'état et les corporations chinoises, ce service tient compte des enquêtes menées auprès de personnes spécialisées dans le domaine (agents, administrations locales...).

■ **L'étude de marché et prospection Chine**

L'objectif est de déterminer les circuits de distribution et d'identifier les clients dans la zone géographique ciblée pour préparer la stratégie de pénétration du marché. La méthode suivie consiste à développer les points suivants:

- implications de l'état dans le secteur concerné;
- organisation du marché;
- carnet d'adresses (faire connaître l'entreprise et ses produits).

⇒ Ce service nécessite un suivi minutieux des publications gouvernementales (priorités budgétaires, réglementations et conditions de mise en vente du produit) et des notes, (du PEE par exemple), faisant état de la situation de la concurrence étrangère ou locale.

■ **La Représentation commerciale**

Ce service permet à une entreprise d'être représentée en Chine afin d'être proche de ses clients et du marché chinois. Les prestations sont les suivantes: gestion de projets, animation de réseaux de distribution, mise à disposition de locaux.

⇒ La veille commerciale est indispensable à la maîtrise de ce service.

1.B Le siège social d'Eurochina-consulting à Marcq-en-Baroeul.

L'activité principale des agents français est la prospection commerciale et le suivi client.

Mlle Sandra Kaminski - responsable administrative - est chargée des premières prises de contact avec les entrepreneurs français. Elle bénéficie durant ces entretiens de sa formation universitaire en commerce avec l'Asie. C'est elle, également, qui collecte les informations qui ne sont pas fournies par le bureau de Shanghai, auprès des organismes officiels et des centres de documentation spécialisés sur la Chine tels que celui de la cellule Chine à l'Agence Régionale de Développement de Lille. Etant donné les nombreuses charges qui lui incombent, elle n'a guère le loisir de gérer ces informations autrement qu'en les ventilant dans des dossiers divers.

Mlle Virginie Honoré - Mme Deparis après la démission de cette dernière - responsable France, représente les partenaires chinois auprès des clients et fait état des résultats des enquêtes menées sur le terrain par les agents chinois pour les produits susceptibles d'être exportés.

2: Stage de documentation: mise en ordre du « savoir » d'Eurochina-consulting.

2.A Une connaissance faite de *bric et de broc* pour une jeune société.

Les activités d'Eurochina-consulting doivent se développer sur une connaissance solide du fonds culturel chinois, indispensable base d'appui pour la création des réseaux de « relations » (les considérables *guanxi* en Chine). Elles nécessitent également une connaissance des contextes locaux permettant d'identifier les moyens et les besoins des chinois. L'information est en quelque

sorte le « carburant » du *métier de conseil*; plus les agents ont d'informations, plus ils sont clairvoyants et de bons *augures*.

Néanmoins Eurochina-consulting est une société toute jeune qui n'a pas adopté pour des raisons budgétaires une démarche documentaire pensée, mais davantage une méthode de bricolage des informations *récoltées* au gré des rencontres, des salons et des lectures personnelles. Depuis 1995, le capital de connaissance s'est constitué tant bien que mal, pressé par la nécessité de mettre la société sur les rails. Après quatre années d'activités les informations se sont accumulées dans des dossiers désordonnés créant une surabondance impossible à maîtriser.

2.B Un stage de documentation pour mettre de l'ordre et établir une cohérence avec l'activité de l'entreprise.

En raison de la perception de la place fondamentale occupée par l'information dans leur métier et de la nécessité d'optimiser son utilisation; les responsables d'Eurochina-consulting nous ont confié la mission de réorganiser l'espace documentaire du siège social de Marcq-en-Baroeul. Notre intervention ne devait pas concerner le bureau de Shanghai.

J'appellerai *contrat* l'ensemble des décisions et des accords que nous avons communément pris avec Mlle Honoré lors de notre entretien du 30 octobre 1997 qui marquait le début de la mission.

Les *clauses* étaient les suivantes:

(voir ANNEXE 2 : « questionnaire à Mlle Honoré »)

■ L'objectif de notre travail était de **faciliter l'utilisation de la documentation « accumulée »** par une actualisation du classement existant, soit en supprimant les éléments obsolètes, soit en apportant le fruit de nouvelles investigations.

■ Nous pouvions **bénéficier des outils existants** (Internet, Minitel) et émettre des propositions qui seraient tenues sous réserve en attendant un

accord de Hong Thiaville, imposé par leurs restrictions budgétaires et leurs priorités.

■ Nous devons être le plus **autonomes** possible en raison de leurs nombreuses occupations sans pour autant se priver des avis qu'elle-même ou sa collègue pouvaient nous fournir.

3. Analyse de l'existant préalable à la mise en place d'une méthode de travail.

3.A Environnement et aspects pratiques (plan de travail, *outils* et budget).

■ Les locaux de Eurochina-consulting sont situés au cinquième étage de l'immeuble Caroni² à Marcq-en-Baroeul. Ils sont constitués de deux bureaux contigus (20 m² et 25 m²) et d'une salle de travail et de réunion (35-40 m²).

Dans le plus grand bureau - celui de l'agent responsable -, un espace de rangement a été aménagé: deux étagères face à face sur 2-3 m de long constitue un corridor en transversale de la pièce. C'est dans cet espace que la documentation prend essentiellement place.

Dans la plus grande pièce sont installés les *outils*: téléphone - fax, ordinateur, Minitel et balance postale. Les numéros du *Moci* prennent place sur une petite étagère.

C'est dans cette salle que nous sommes installées. C'est un lieu de passage obligé: porte d'entrée, accès des deux bureaux. Les portes de communication sont rarement fermées afin de permettre des échanges oraux sans se déplacer; les informations circulent beaucoup de cette manière en raison d'un travail effectué en binôme. Tout au long du stage nous bénéficierons donc d'un

² Cette entreprise de travaux publics loue les bureaux qui ne sont pas occupés au dernier étage de son immeuble. On distingue peu aisément la plaque d'Eurochina-consulting.

emplacement stratégique qui nous donnera accès aux *secrets* du métier et nous permettra de perfectionner la réponse apportée aux besoins de l'Entreprise. Suivre le déroulement des opérations menées lors de notre présence nous permettra en effet, d'être autonomes, discrètes (économie de questions auprès d'agents peu disponibles) et de mettre en valeur nos connaissances en sciences de l'information et de la communication afin que notre stage ne soit pas limité au simple tri de dossiers.

■ Les *outils* disponibles et le budget alloué au travail documentaire.

Les *outils* sont ceux d'une jeune société dont le budget est extrêmement réduit notamment en raison des coûts des communications avec la Chine:

- un téléphone - fax;
- un poste téléphonique dans chaque bureau;
- un poste Minitel;
- un ordinateur (WINDOW 97, ACCESS pirate, abonnement *Compuserve*)³;
- une imprimante noir et blanc (souvent défectueuse);
- un système de visio-conférence⁴;
- un photocopieur;
- des fournitures diverses.

Le téléphone - fax et le modem permettant l'accès à Internet étaient branchés sur la même ligne téléphonique jusqu'à l'intervention de France - Télécom dans le courant du mois de mars. L'accès au Réseau était donc restreint afin de ne pas empêcher les communications entreprises en Chine. Par ailleurs, je signalerai que le logiciel ACCESS étant un pirate importé de Chine, son utilisation était loin d'être assurée d'autant plus que nos premiers essais informatiques nous apprirent que l'ordinateur était *infesté de virus chinois* ! Au cours des premières semaines

³ Aux mois de février-mars furent ajoutés un autre ordinateur, un portable et une imprimante supplémentaire.

⁴ Pas d'utilisation effective durant toute la durée du stage.

nous devions donc travailler avec le strict minimum en envisageant la possibilité d'un revirement.

Dans ce contexte d'économie imposée par les difficultés de l'Entreprise (accentuées ne l'oublions pas par la conjoncture de la crise asiatique⁵), aucun budget n'a été alloué au stage de documentation. Nous pouvions toutefois faire des propositions au sujet d'un logiciel de traitement documentaire.

Je ferai remarquer, par égard pour la société, que nous avons été mensuellement gratifiées d'une rémunération équivalente à environ 30 % du SMIG en fonction du nombre d'heures effectuées.

3.B La documentation

Lors de notre entretien du 30 octobre 1997, Mlle Honoré nous a communiqué les trois fonctions principales de la documentation réunie: renseigner sur la Chine, permettre la veille commerciale par secteur et informer sur les aides financières et pratiques (nationales ou régionales) accessibles aux entreprises.

Toutefois, la documentation de l'Entreprise semblait pouvoir remplir des fonctions beaucoup plus larges d'autant plus que nous prenions en considération la possibilité de connexions sur le réseau Internet. Si on met à part la source d'informations que constitue l'Internet - puisque l'abonnement ne servait qu'aux communications par e-mail avec la Chine -, trois sous-ensembles se démarquaient dans la documentation qu'on nous désignait:

- La **documentation non classée** qui constituait deux piles désordonnées dans un coin de l'espace de rangement dont plus personne ne connaissait le contenu;
- Les **périodiques** (*Le Moci*, *Le journal du textile*, quelques numéros de *Challenges*, *L'express* et de *L'usine nouvelle*);

⁵ Le mois de novembre 1997 a été marqué par la multiplication des avis catastrophiques des économistes sur la situation en Asie. Tous les milieux d'affaires avaient les yeux rivés sur la Chine, qui se refusait à dévaluer sa monnaie, et redoutaient que le pays revienne sur sa décision.

■ La « **documentation générale** » partagée dans 22 pochettes suspendues aux étagères de l'espace de rangement avec les intitulés suivants;

concurrents	ambassades et PEE	cartes et plans	Lille
aides régionales aux entreprises	documentation juridique	documentation sur Hong-Kong	guide du chef d'entreprise
hôtels et bureaux de location	journaux et livres	les investissements en Chine	chiffres et données sur la Chine
Nord entreprendre	transport	présence française en Chine	transfert et délocalisation
voyages	recherches sur Internet ⁶	colloques et séminaires sur l'Asie	documentation informatique

■ Les **deux piles non classées** sont significatives des lacunes propres à la démarche documentaire de l'Entreprise. Il ne s'agit nullement d'une condamnation, mais nous avons fait le constat qu'une perte cruciale d'informations se produisait en remettant « à plus tard » le classement de la documentation acquise dans un domaine où la pérennité de l'information est

⁶ Dossier créé par un stagiaire peu de temps avant notre arrivée sans utilité effective pour les agents commerciaux à cette époque.

relativement faible⁷, en raison de priorités accordées à d'autres objets.

Nous aurons dans la suite de ce compte-rendu l'occasion de montrer qu'un changement de stratégie documentaire à ce propos s'impose pour accélérer et améliorer les réponses faites aux clients.

■ Les **périodiques** ont à première vue pour but de permettre la veille commerciale.

Ils occupent un espace assez considérable par rapport à la superficie globale consacrée à la documentation: l'intégralité des numéros des deux hebdomadaires après environ deux années d'abonnement pour l'essentiel. *Le Moci* a le format d'un magazine classique (rangé à la verticale d'une étagère), tandis que *Le journal du textile* a des dimensions plus imposantes qu'un journal classique qui rendent son usage malaisé. Son rangement investit tout un rayonnage.

Aucun fichier n'en facilite l'utilisation. Seules des signalisations *au stabilo* marquent les articles intéressants dans les sommaires et l'index de *Le Moci*. Il semble que ces articles ne soient guère utilisés plus d'une fois (à la première lecture), puisqu'aucun mode de facilitation d'accès n'a été mis en oeuvre. Il apparaîtra par la suite que les articles les plus pertinents ont été dupliqués (photocopies) et placés dans les dossiers suspendus: déformation à corriger pour une économie de temps et d'espace.

L'abonnement au *Journal du textile* permet un suivi minutieux du secteur avec lequel l'Entreprise a fait ses premières armes.

■ Les **dossiers suspendus** constituent le point focal de la documentation, et donc de notre mission, d'après les propos de Mlle Honoré. Ce sont de grosses pochettes cartonnées qui s'accrochent aux tringles de l'étagère et qui ont une rainure pour glisser un intitulé.

⁷ Mme Marie Chantal Piques, spécialiste des affaires franco-chinoises estime que depuis 1992, « chaque mois apporte son lots de nouveautés ».

PIQUES, Marie Chantal. *L'art des affaires en Chine*. Paris : 1996, Editions Philippe Picquier & Librairie Le Phénix.

Les dossiers sont répartis sur le long d'un rayonnage et leur utilisation n'est pas toujours pratique parce que certaines pochettes sont littéralement *pleines à craquer*.

Le plan de classement adopté ne nous surprend pas outre mesure si ce n'est par le peu de distinction qu'il accorde à la Chine par rapport aux autres intitulés. Les dossiers n'ont pas de plan de classement interne, toutefois certains documents sont séparés de l'ensemble par des pochettes - papier marquées au feutre noir d'un intitulé plus précis.

Conclusion:

Le stage devait viser une amélioration de l'espace documentaire (classement, indexation), sans pour autant bouleverser des habitudes de travail déjà fragilisées par le contexte économique et la démission d'un agent influent. Nous devions également faire preuve d'initiative afin de saisir seules les besoins latents.

Deuxième partie:

Mise en place d'une méthode de travail et
transformation du mode de documentation.

1: Compréhension de la corrélation existante entre le conseil et la documentation.

1.A Les « dossiers suspendus »: un fouillis instructif.

Afin de mieux cerner les besoins de l'Entreprise, nous avons commencé à travailler sur la base d'informations contenues dans les « dossiers suspendus ». Elle avait un classement constitué de vingt-deux appellations qui indiquaient les mot - clefs des priorités qui nous serviraient de garde-fous. Nous avons dépouillé chaque dossier et évalué son contenu en fonction de son étiquette de telle sorte que nous pouvions non seulement analyser les besoins mais retracer le parcours des centres d'intérêts et de leurs évolutions de 1995 à fin 1997. Au fur et à mesure de ce parcours nous avons pris nos marques, défini des problèmes et leurs solutions.

■ En premier lieu nous avons convenu de l'absence au sein de la société de stratégie documentaire rigoureuse. La démarche adoptée par les agents consistait en une accumulation d'éléments récoltés de toutes parts et placés dans des dossiers en vue d'une utilité éventuelle. Pas de ligne directrice, pas de séparations, pas d'identifications pour valoriser les informations. On trouvera dans un même dossier un article de Sylvie Levey⁸ sur la télévision chinoise, un billet d'avion pour la Chine vieux de 3 ans, des publicités chinoises sur les hôtels de la côte est, des articles de journaux sans sources et à peine lisibles et enfin les cours de commerce de Hong Thiaville dispensés à l'ESPEME en 1993. Chaque dossier était chargé de cette façon de documents disparates, obsolètes ou futiles qui peuvent gêner la consultation, ou plus grave, induire en erreur. En

⁸ Journaliste sinologue qui travailla avec Eurochina-consulting dans la préparation de certains des voyages de l' A.F.M. (Association de la Famille Mulliez) .

effet un dossier sur le commerce extérieur de la Chine édité en 1993 n'a guère d'autre intérêt que celui de son caractère historique.

⇒ Nous avons pensé - en accord avec Mlle Honoré - qu'il faudrait supprimer tous les documents impertinents tout en conservant une trace discrète de leur existence. En clair, il s'agissait d'éliminer l'inutile, comme par exemple toutes les brochures publicitaires recueillies lors de salons ou de séminaires, en conservant dans un dossier réservé à cet effet les noms des organismes, des sociétés et des associations à l'origine de toute manifestation liée à la Chine avec les thèmes, dates et lieux de celles-ci.

Pour nous il s'agissait d'un travail élémentaire et évident **d'élagage**. Mais le véritable enjeu était de faire comprendre qu'une **conservation des sources** était indispensable à la validité d'une information. Nous avons donc systématiquement mis en valeur ces données et expliqué au moyen d'exemples notre choix.

L'établissement d'une base de données informatisée, sur ACCESS par exemple, nous paraissait la meilleure option à adopter d'une manière durable et Mlle Honoré partageait notre avis mais il n'était pas encore l'heure des orientations définitives.

La difficulté pour nous était de comprendre comment une entreprise de conseil, de communication d'informations pouvait fonctionner avec un ensemble de documents à ce point brouillon. Bénéficiant d'un emplacement privilégié de travail - détaillé plus haut - nous avons vite compris que le **bricolage** était de mise: fouille et non pas recherche, coups de téléphone à répétition pour obtenir une information déjà contenue dans dix dossiers, prolifération de post - it etc...De *mauvaises habitudes* quasiment invincibles et communicatives puisque dans un premiers temps nous avons nous-mêmes procédé à la duplication de certains documents pour les placer dans plusieurs dossiers intéressés. Mais quand on nous rappela à l'ordre pour consommation abusive de papier (économie oblige), on se garda bien de se défendre en invoquant leur propre défaut mais on expliqua notre nouvelle méthode: établir des liens entre les dossiers en indiquant dans chacun les compléments d'informations localisés ailleurs, avec les

références nécessaires à leur recherche et à l'évaluation de leur contenu (sources, localisations, mots - clefs).

■ En second lieu, nous avons fait remarquer qu'une grande partie de la documentation (en particulier les dossiers généraux sur la Chine, sur l'expatriation, les comptes-rendus de séminaires), pourrait être utilisée par des clients s'il n'y avait pas des éléments impropres à la **consultation publique** tels que des duplicata de contrats, des factures et d'autres documents confidentiels. Mlle Honoré accorda une attention toute particulière à ce point. Notre stage devait effectivement répondre à une double préoccupation. D'une part combler le retard pris dans le classement de leurs dossiers où l'anarchie s'installait; d'autre part alimenter ceux-ci d'une documentation qui pourrait servir de *preuve écrite*, auprès des clients, aux connaissances que les agents d'Eurochina-consulting acquéraient au fil de leurs contacts avec la Chine.

⇒ Il fallait donc séparer et traiter autrement les différents contenus afin d'établir de l'ordre et de la cohérence dans l'espace documentaire; développer une structure qui donnerait accès à des **rédactions spécifiques** aux investigations des entrepreneurs clients. Rédactions qui aligneraient des faits, donneraient des *trucs* ou transmettraient des expériences. Cette structure pourrait se composer selon les objectifs suivants:

- éclairer sur les points historiques et culturels essentiels dans la perspective d'une prise de contact avec la Chine;
- livrer des repères sur l'environnement actuel des affaires (politique, économique et légal);
- guider dans la prospection, la négociation et l'expatriation.

■ Des incohérences nous semblaient avoir progressivement gagné du terrain dans chaque dossier, en raison du manque de suivi de la documentation. Un dossier consacré aux « aides régionales aux entreprises » avait, corrélativement

aux évolutions des intérêts, intégré des documents sur les aides nationales et internationales. Si on imagine que l'exemple précédent se multiplie et se complexifie dans les vingt-deux pochettes, il devient impossible de connaître toutes les astuces et toutes les assimilations pratiquées dans le classement de la documentation. C'est encore moins évident lorsque plusieurs personnes y mettent leur *griffe*.

⇒ Il devenait donc indispensable d'instituer une **méthode rigoureuse et unique de classement et d'en actualiser les intitulés**.

Toutefois, nous avons également pris conscience que ce centre de documentation bien que fouillis et farfelu ne demeurait pas sans utilité. Nous nous rendions compte effectivement lorsque nous sortions des étagères certains dossiers que les agents en connaissaient une partie du contenu qu'ils nous réclamaient. Chaque agent avait ses repères et trouvait (pas toujours malheureusement), ce qu'il cherchait. Mais nous lui faisions aussi découvrir beaucoup d'éléments dont ils ignorait l'existence. Ces échanges intermittents confirmaient ce que nous pressentions au fil du dépouillement des dossiers: le potentiel documentaire était considérablement amenuisé par le manque de temps qui aurait pu être accordé à la gestion des documents existants.

1.B La crise asiatique: une impasse pour le conseil, une opportunité pour la documentation.

Renseigner les clients sur le contexte économique fait partie intégrante des missions des agents commerciaux d'Eurochina-consulting. Le manque de « savoir-faire » supporté par la documentation ne porte pas à conséquence dans la majeure partie de leurs activités parce que les agents ont acquis une méthode empirique de recueillement d'informations et un *bagage* de connaissances sur la Chine. Toutefois leur capital devient insuffisant pour répondre aux attentes des clients lorsque la donne est modifiée par un élément tel que la crise asiatique.

Lors de nos premières interventions, aux mois de novembre et décembre 1997, toutes les capitales du monde ont les yeux fixés sur l'Asie: l'incendie asiatique menace de s'étendre à la Chine « ce qui plongerait dans la récession une partie des économies mondialisées ». Le premier ministre chinois Li Peng est ferme: il n'est pas question de dévaluer le yuan. Mais les prévisions et spéculations vont bon train et les entrepreneurs s'affolent. Au sein d'Eurochina-consulting la panique générale provoque des appels incessants de clients inquiets: « Que pensez-vous de la crise? La Chine va-t-elle dévaluer? Dois-je cesser mes investissements? Ralentir mes projets? Est-ce que la Chine parviendra à maintenir une stabilité politique? ». **Les agents commerciaux d'Eurochina-consulting sont complètement pris de cours**; ils ne parviennent pas intégrer dans leur mission un temps suffisant d'information qui leur permettrait d'apporter une réflexion compétente à cette situation inédite.

C'est dans ce contexte que notre présence prend un nouvel intérêt parce qu'il nous est donné une occasion unique d'appliquer nos compétences en documentation.

Nous réalisons en effet à cette occasion la place cruciale occupée par la veille commerciale dans le métier de conseil en import-export et les lacunes du moment acculant à la catastrophe la société.

⇒ Nous considérons dès lors que notre stage devait être à double vitesse, que **nous devons mener le classement et la veille simultanément et non pas successivement** comme il nous l'avait été demandé, de manière à faire profiter le premier des apports informationnels que nous pouvions fournir et de ne pas reproduire le schéma que nous avons trouvé d'un centre de documentation sans cesse évincé par l'actualité.

Dans un premier temps nous avons paré à l'urgence occasionnée par la crise financière asiatique et nos recherches se sont concentrées sur un unique impératif: créer une **revue de presse** permettant de renseigner sur la situation de la Chine dans cet *incendie*. L'Entreprise avait besoin d'une information sur la crise en elle-même et sur les réactions chinoises de manière à aider les agents

commerciaux à construire un discours cohérent, apte à rassurer et capable de mettre en avant les atouts du pays par rapport à ses concurrents frontaliers.

Ne perdant pas de vue l'obligation d'être concises dans la restitution de nos recherches, nous fûmes contraintes de repérer dans la masse des communiqués et des études sur le sujet, les éléments dont nous avions besoin en priorité (dévaluation du yuan, déstabilisations sociale et politique, perspectives pour l'investissement étranger), et à cet effet leurs localisations.

Avec les divers moteurs de recherche du réseau Internet les combinaisons que l'on pouvait formuler à ce sujet donnaient des résultats bien trop nombreux pour être exploités. Nous avons donc utilisé le relevé des organismes ayant partie liée avec la Chine, que nous avons établi à partir du dépouillement des « dossiers suspendus » et complété par le dépouillement des articles de périodiques relatifs à la crise qui indiquaient leurs propres sources . Nous avons pu, de cette manière, nous constituer un carnet d'adresses Internet non seulement en accord avec les *tendances* marquées par la Société mais aussi en adéquation avec le milieu du commerce international. Les sites du CFCE (Centre Français du Commerce Extérieur), du Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, du PEE (Poste d'Expansion Economique) de Pékin, du périodique The Hong Kong Trader et d'autres encore furent nos sites de prédilection et enrichirent - par les liens qu'ils permettaient - notre base de données.

De fil en aiguille, nous sommes parvenues à l'établissement d'une revue de presse hebdomadaire plus large.

2: Détermination du mode de traitement de la documentation: une ambition démesurée et contrariée.

2.A Définition d'un projet de système de gestion de base de données.

A partir du mois de janvier nous étions en mesure de procéder à la définition d'un projet de système de gestion de base de données.

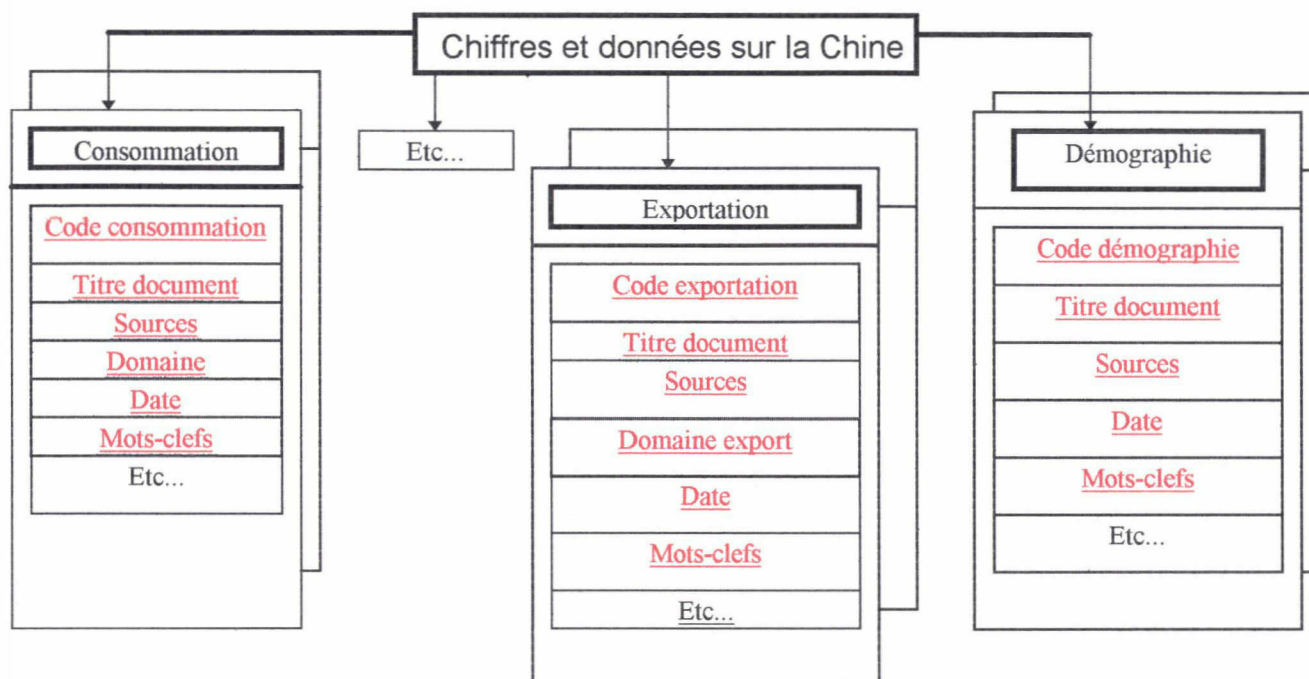
Nous souhaitions modifier le mode de travail intégralement afin que l'Entreprise bénéficie des apports permanents d'informations qui, en raison du manque de centralisation, n'amélioreraient pas la performance de l'exploitation du centre de documentation.

Il fallait en priorité stabiliser une base de données sur les lieux et sources d'informations ainsi que leurs modes d'accès. Les agents commerciaux ne devaient plus perdre de temps dans leurs recherches en procédant par tâtonnements, au hasard des sources qui *leur tombaient sous les yeux* en ouvrant un dossier. Ces données se chiffraient à un nombre considérable mais ne seraient pas exploitables tant qu'elles seraient éparpillées. Cette base indiquerait de façon claire et immuable où se procurer tel ou tel type d'information; ce qui éviterait de tout accumuler en vue d'une utilisation possible et au final de tout perdre.

Les vingt-deux intitulés des « dossiers suspendus » s'ils n'étaient pas obsolètes, étaient du moins insuffisants pour définir des bases de données logiques. Le classement existant pouvait être modifié par la création de différentes bases de données plus fouillées et plus précises afin de réduire le temps de recherche. Chacune d'entre elles serait non pas constituée d'informations *jetées aux oubliettes* mais ordonnées en fonction d'une requête connue ou anticipée.

Prenons l'exemple du dossier « Chiffres et données sur la Chine ».

Exemple de transformation du classement⁹



Il contenait des informations complètement disparates dans les domaines suivants: consommation, corruption, commerce, exportation, économie, démographie pour les principaux. Chacun devait être mis en évidence de telle sorte que le parcours de recherche ne consiste plus en une lecture séquentielle - même diagonale - des documents. Les principaux thèmes devaient être dégagés pour que l'utilisateur puisse se concentrer davantage sur les spécificités de chaque document correspondant à sa requête (année, source, domaines couverts etc...).

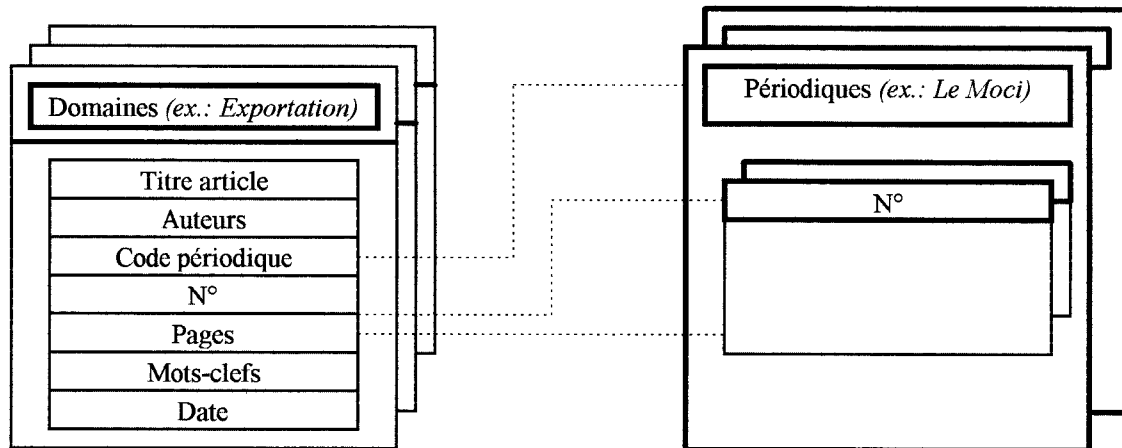
L'économie d'espace était une obligation physique imposée par les lieux. Chaque dossier débordait d'informations, dupliquées à l'excès, auxquelles nous pouvions substituer un système de liens bien plus efficace.

En effet, au lieu de photocopier les articles retenus, dans leur intégralité, pour les placer dans chaque dossier concerné, nous souhaitons que soit présent dans le

⁹ En rouge: les éléments à mettre en valeur.

dossier un relevé des éléments indispensables à l'identification et à la localisation au sein des périodiques de ces mêmes articles.

Mise en place d'un système de liens entre les dossiers et les périodiques.



Les différentes bases de données réalisables seraient créées pour être non seulement consultées par un agent commercial interne ou un client, mais également mises à jour.

Pour faciliter ces opérations nous considérons qu'un outil logiciel serait appréciable, d'autant plus qu'il pourrait faciliter le travail sur les bases de données contenant des informations dont nous ne devons pas nous préoccuper initialement (Clients, Produits, Fournisseurs, Banques, Agents commerciaux, Contrats ...).

Le système de gestion assurerait la maintenance mais mettrait surtout à la disposition des utilisateurs des mécanismes de « parcours » des informations, permettant en particulier de recomposer les liens entre les informations stockées dans la base. Le système permettrait un gain considérable d'espace, d'efficacité

et la réduction des redondances induirait une certaine centralisation¹⁰. Enfin il modéliserait les traitements de l'information et assurerait la préservation des sources.

2.B Contexte et budget: des éléments en notre défaveur.

Le projet de mise en place d'un système de gestion de base de donnée avait été particulièrement motivé par la présence du logiciel Microsoft ACCESS auquel nous avons été partiellement initiées en cours de maîtrise et pour lequel Mlle Kaminski avait fait l'achat d'un manuel d'utilisation approfondi.

Nous avons déjà commencé à réfléchir aux différentes tables et relations que l'on pourrait établir entre elles, lorsque ce projet fut abandonné.

Le logiciel Microsoft ACCESS était un logiciel pirate importé de Chine tout récemment installé. Il fut supprimé à une époque de *grand nettoyage* décidé à la suite d'une contamination de l'ordinateur par **un virus venu de Chine**. Outre les suspicions qu'il inspirait, il avait été jugé inutile et encombrant par le stagiaire en communication nouvellement arrivé et chargé de cette opération. Nous ne sommes pas parvenues à convaincre nos employeurs que ce logiciel était un outil majeur qui permettrait, au final, une économie d'espace au sein même du système informatique: le disque dur était chargé d'informations sur les sociétés, les produits et les contrats, dont nous effectuerions la gestion ultérieurement. La situation était placée sous les **fâcheux auspices de l'urgence** contre lesquels, prises de cours, nous n'avions qu'un projet balbutiant à opposer. D'autre part nous ne parvenions pas à solliciter d'entretien décisif parce que cette suppression intervenait simultanément aux événements de départ et d'arrivée de respectivement Mlle Honoré et Mme Deparis. Dans ce contexte de crise nous avons sévèrement manqué d'une expérience, ou d'une connaissance, de la Culture d'Entreprise, qui nous aurait peut-être permis de nous imposer.

¹⁰ Nous avons pris conscience, davantage après l'arrivée de Mme Deparis, que des dossiers disparaissaient ou étaient dupliqués pour constituer des points d'informations personnels à portée de main sur les bureaux.

En ayant laissé cet outil nous échapper, c'est tout notre projet de système de gestion informatisé que nous avons perdu. Nous n'étions pas capables à ce moment de discerner à leur juste valeur les **restrictions budgétaires** que s'imposait la Société ou plus exactement les priorités qu'elle se donnait dans lesquelles nos ambitions ne rentraient pas en compte.

Il y avait effectivement un problème de budget car si nous avons à plusieurs reprises été capables de chiffrer l'investissement nécessaire à l'installation d'un logiciel documentaire¹¹, nous n'avons jamais été fixées sur le budget que l'on pourrait nous allouer, tout au plus nous donnait-on des estimations vagues et précaires. Nous avons progressivement compris que nos ambitions dépassaient considérablement les objectifs que l'Entreprise s'était fixés à notre égard et que nous devons justifier la marge existante entre leur analyse du système d'information et de sa position au sein de leur activité quotidienne, et la notre, plus ambitieuse et spécialisée en raison de la formation que nous menions parallèlement.

Malgré nos explications, nous n'avons pas obtenu gain de cause. Notre travail s'effectua dans l'espoir d'un retournement en notre faveur.

3: Adaptations et remaniements du projet.

3.A Choix du plan de classement.

Pour concevoir un plan de classement, il faut avoir précisément défini « *qui est l'utilisateur potentiel* ». Les principaux usagers de la documentation d'Eurochina-consulting sont les deux agents qui travaillent en France et Hong Thiaville lorsqu'elle quitte la Chine pour un séminaire. L'étude préalable de leurs méthodes de travail et la restitution du contexte du moment indiquaient la

¹¹ Nous avons évalué le budget entre 2000Fr. à 4000Fr. . Toutefois notre première proposition avait été beaucoup plus élevée puisque dès les premières semaines nous avons songé au logiciel BCDI-Internet avec les conseils de Mr. Bertonèche, professeur en Sciences de l'information et de la documentation.

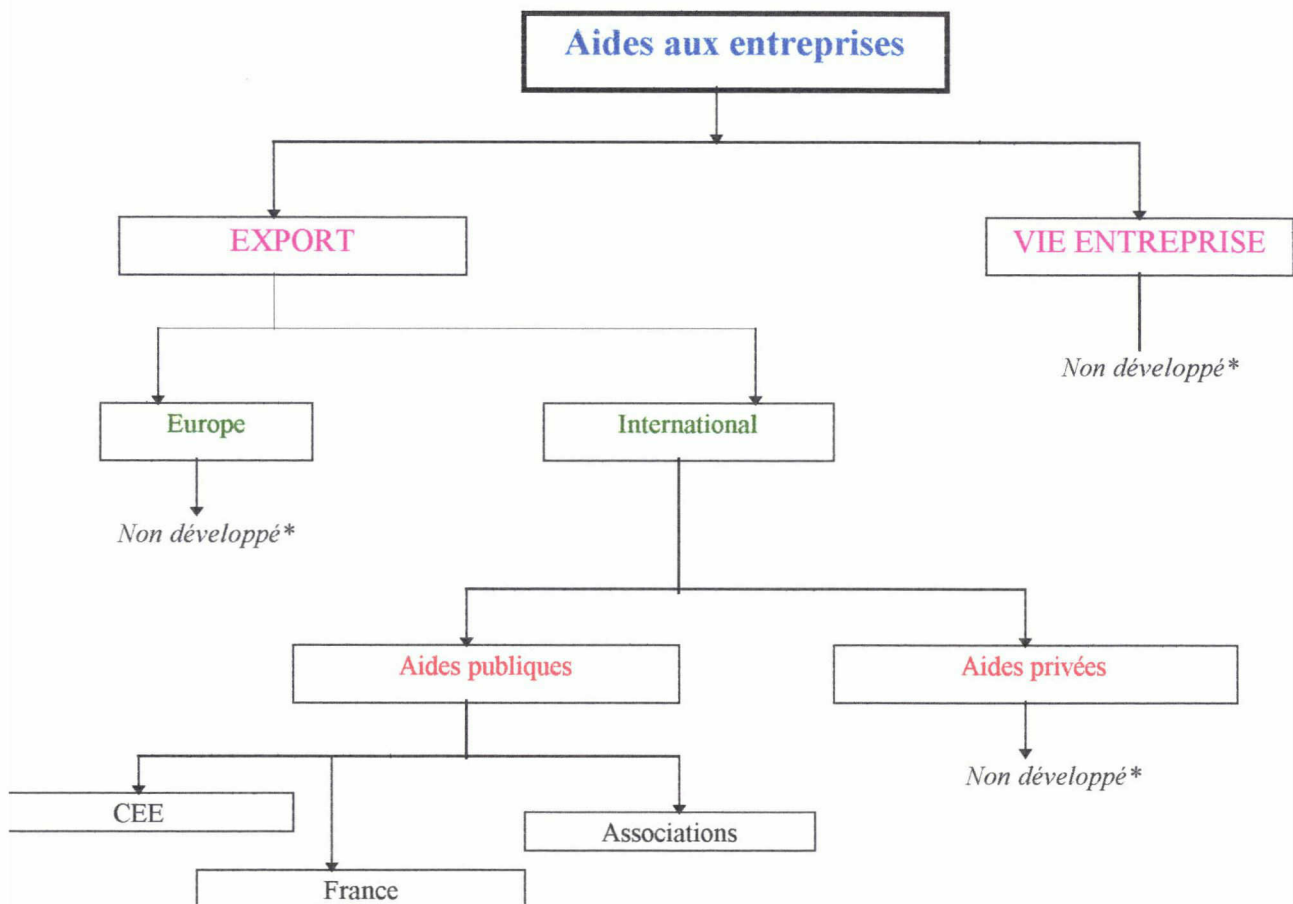
nécessité de remodeler le plan de classement des « dossiers suspendus », sans que soit pour autant menée une *révolution* concomitante aux bouleversements vécus (crise, démission). La prédilection était donc laissée au classement thématique bien qu'il nécessite une mise à jour régulière. Un classement chronologique (par date de publication), à l'intérieur de chaque dossier s'imposait en raison de la faible pérennité des données. Il permettrait soit une rapidité de recherche, soit un parcours des évolutions propres à chaque domaine.

Les clients pouvaient être également des utilisateurs selon le projet initial, mais seulement occasionnellement, puisque les agents étaient censés leur faire parvenir en vertu des services proposés la documentation complète utile à leurs projets commerciaux.

La ligne suivie dans l'établissement du nouveau classement a été inspirée des nombreuses analyses dont j'ai fait état depuis le début de ce compte-rendu. La sélection des documents a conduit à la disparition de certains ensembles. Le dossier « Chiffres et données sur la Chine » a, par exemple, été éclaté au profit d'autres thèmes. De nombreux articles qu'il contenait ont alimenté un dossier « Exportation » que nous avons créé. Tous les documents à caractère confidentiel et ceux ayant une valeur de mémoire ont été séparés de la documentation dite générale. Ils ont été soit placés dans des dossiers appropriés existants, soit rangés dans de nouvelles pochettes.

Lorsque chaque dossier a été réactualisé, nous avons indexé tous les documents en fonction de mots - clefs, choisis grâce à la technique d'élaboration de thesaurus. Le but était de déterminer les termes spécifiques propres à chaque rubrique (termes génériques), à partir des ensembles de documents que l'on avait réunis, de telle sorte qu'apparaissent des sous - domaines bien distincts dans chaque dossier.

Exemple du dossier « Aides aux entreprises »:



(*) non développé pour cet exemple, mais réalisé en pratique

3. B Constitution d'un fichier.

Suite à ce tri, nous avons opté pour la constitution d'un système de fichiers. Le système d'exploitation ne pouvant être informatisé, nous avons réalisé des **fiches papier descriptives** pour chaque document. L'exemple ci-dessus fait apparaître différentes couleurs en fonction du niveau de spécialisation. Ces

couleurs ont été utilisées dans le fichier papier pour faciliter le parcours de recherche.

Chaque fiche comporte les mentions suivantes:

le N° indexation, indiqué sur une vignette de couleur qui localise le document ¹²;

le domaine spécifique sur une languette horizontale apparente;

le(s) titre(s), auteur(s), source(s), date(s);

les mots - clefs, le résumé.

Des fiches ont été créées pour tous les articles de périodiques que nous avons dépouillés et un système de renvoi évite les cas de doublons.

Le fichier papier est composé de deux parties distinguant les informations confidentielles de la documentation générale.

Un fichier « entreprises et organismes » permet non seulement l'accès à un répertoire d'adresses, constitué au fil du dépouillement des dossiers, mais également la localisation et l'identification de tous les documents relatant l'activité de ces organisations.

La constitution de ce fichier permet une centralisation de l'ensemble de la documentation et une amélioration du mode de recherche. Toutefois il apparaît davantage comme un travail préalable à l'informatisation des bases de données d'Eurochina-consulting.

¹² Trois couleurs de vignettes ont été utilisées afin d'indiquer si le document est localisé avec les périodiques, avec les dossiers de la documentation générale, avec les dossiers confidentiels.

Troisième partie:

Evaluation de l'ensemble du stage: quels intérêts présente la mise en oeuvre d'une pratique documentaire au sein d'Eurochina-consulting?

1: Relativisation de la mission par l'environnement.

1. A Le microcosme d'Eurochina-consulting: une petite société dans un climat d'instabilité.

Au moment de notre intervention et pendant toute la durée du stage, Eurochina-consulting traversait une « passe » difficile envenimée par la crise asiatique.

En temps ordinaire, le métier de conseil en import-export avec la Chine ne bénéficie pas d'un intérêt évident de la part des entrepreneurs occidentaux. D'une part parce que les agents de Hong Thiaville sont jeunes et ne bénéficient pas d'une expérience à toute épreuve, d'autre part, parce que sur la Chine sont portées toutes les suspensions habituellement assimilées aux économies en mutation, compliquées par une méfiance historique et médiatisée à l'extrême à l'égard du *géant rouge*.

Droit commercial balbutiant, Etat mauvais payeur, partenaires versatiles, technologies pillées... autant d'expériences négatives dont il faut pouvoir se défendre. La Chine est vraiment un terrain miné pour les investisseurs étrangers (les « longs nez » en Chine) et un casse-tête pour celui qui doit en maîtriser toutes les ficelles.

Au sein même d'Eurochina-consulting les communications entre les agents chinois et les agents français sont biaisées par plusieurs facteurs:

■ **d'ordre géographique:** distance et décalage horaire minimisent les rencontres physiques et empêchent toute synchronisation;

■ **d'ordre socio-culturel:** langues et expériences créent des malentendus.

Les agents chinois après avoir effectué leurs enquêtes au sein de leurs *guanxi* (relations), expédient directement leurs études de marché aux clients français. Les agents français s'occupent du suivi de ces affaires, mais ne bénéficiant pas d'une connaissance du terrain, sont souvent amenés à demander dans l'urgence,

des précisions à leurs correspondants chinois. *Problème*: lorsqu' ils débutent leur journée, les chinois finissent la leur !

S' ajoute à cette difficulté - qui exige concision et efficacité lors des contacts - la méconnaissance de la langue chinoise par les agents français. L' effort de communication est souvent fourni par les chinois, les quiproquo leur sont toujours attribués, mais à dire vrai, certaines études sont de vrais casse - têtes !

Le système de visio-conférence, installé au mois de décembre 1997 - afin de faciliter les échanges de travail entre la Chine et la France - n'a jamais servi pendant la durée de notre stage¹³.

Ces difficultés ont nécessairement des répercussions coûteuses sur le travail (incompréhensions) et sur les factures (contacts à répétitions), donc sur les marges bénéficiaires.

Dans ce contexte, **le départ au mois de janvier de Mlle Virginie Honoré** - responsable France depuis les *premiers pas* de la Société - devint une difficulté considérable pour l'ensemble de l'activité en cours. Sa démission entraînait la mise en attente de tous les dossiers ouverts - engagés en principe dans une course de vitesse - au risque de perdre des clients; un retard considérable du *décollage* économique de l'Entreprise et une fuite précieuse des informations acquises en quatre difficiles années d'activité.

L'embauche de Mme Deparis au poste de responsable France ne pouvait pas être bénéfique dans l'immédiat. Malgré de nombreux atouts (son origine asiatique notamment), elle avait besoin d'une formation en informatique, de prendre connaissance de chaque dossier, de la Culture d'Entreprise et bien sûr de découvrir les atouts de la Chine. Mlle Sandra Kaminski - responsable administrative - a dès lors été chargée de l'ensemble de l'activité, de la formation de Mme Deparis, de notre stage en documentation et des travaux de deux autres stagiaires qui se présentèrent pendant notre intervention.

¹³ Notez que la durée de notre stage s'échelonnait de novembre 1997 à juin 1998!

Dans cet embrouillamini, concessions, débrouillardise et coopération étaient donc de mise...

1.B : Deux stagiaires à temps partiel dans une micro - entreprise.

Une greffe difficile à prendre : deux stagiaires sans réelle pratique professionnelle, 50 % de l'effectif d'une micro - entreprise. Un déséquilibre évident, aggravé par le rythme hebdomadaire de nos interventions d'une journée.

2: Evaluation des réalisations.

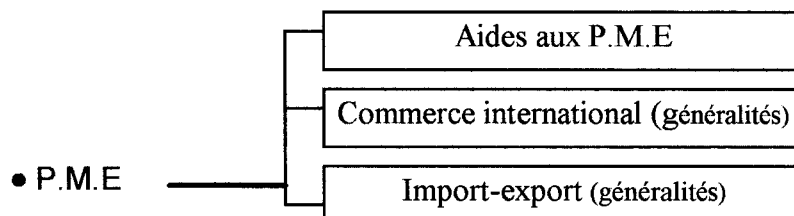
2A: Le fichier papier: une réalisation en accord avec les clauses initiales.

Le *contrat* du stage établi avec Mlle Honoré avant son départ stipulait que nous devions faciliter l'exploitation de la documentation accumulée par la société.

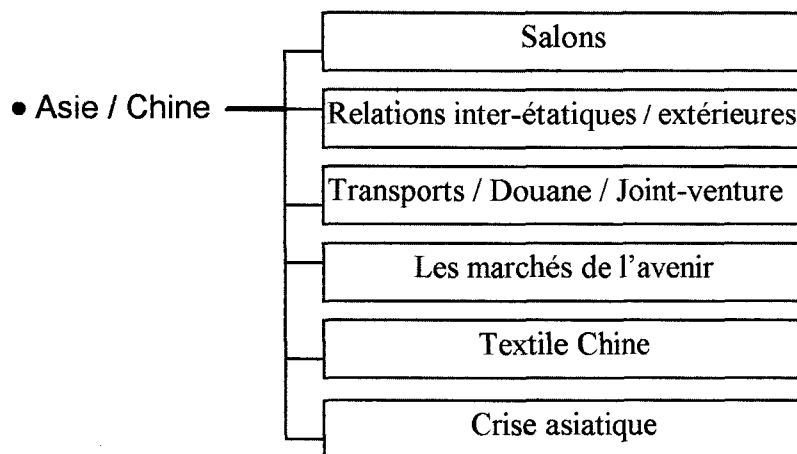
■ **Les deux piles non classées** ont été indexées.

■ **Les périodiques:**

Nous avons effectué le dépouillement de tous les numéros du Journal du textile et du Moci depuis le deux septembre 1997 jusqu'au douze juin 1998¹⁴. Nous avons sélectionné les articles en fonction des champs thématiques suivants (il s'agit des principaux):



¹⁴ Remonter au-delà du deux septembre 1997 ne semblait pas nécessaire dans la mesure où les informations n'étaient plus d'actualité.



Chacun des articles retenus a fait l'objet de l'établissement d'une fiche descriptive intégrée au fichier papier.

■ Les « **dossiers suspendus** » ont été élagués et leur contenu indexé dans le fichier papier.

Au terme du stage le champ des requêtes était élargi puisque nous avons augmenté le nombre d'intitulés présent dans le classement initial de la documentation de Eurochina-consulting.

Mais cette augmentation ne rend pas plus *farfelues* les recherches parce qu'une **hiérarchisation** a été instituée entre les termes. On distingue désormais au sein du fichier des termes génériques (couleur fiche: bleu) et des termes spécifiques (couleur fiche: mauve). Les premiers correspondent à quelques exceptions près, aux *vingt-deux intitulés* du classement initial de la « documentation générale »: ils sont des points de repères importants pour les agents commerciaux et nous les avons conservés pour faciliter l'adoption d'une nouvelle démarche documentaire. Les seconds délimitent des sous-ensembles que l'on discerne en un coup d'oeil dans le fichier papier; le document recherché est plus rapidement identifié et localisé que lorsqu'il fallait parcourir la somme imposante de documents réunis sous un seul terme.

Les indications portées sur les fiches renseignent aussi plus vite sur le contenu et la nature du document: plus besoin de lire et de retourner le document dans tous les sens avant de se faire une idée de son intérêt pour une requête précise.

Nota Bene:

Dans le fichier papier nous avons introduit un répertoire d'adresses des centres d'informations, des agences de voyages et de sociétés de service concurrentes. Celui-ci gagnerait à être informatisé et joint à des données auxquelles nous ne devons pas nous attacher sur les clients français, les contacts chinois, les produits, dans un système de gestion informatisé tel que Microsoft ACCESS.

Nous aurions aimé pouvoir travailler sur les circulations d'informations qui se faisaient entre la France et la Chine par fax et e-mail. Nous sommes persuadées d'après les observations que l'on a pu faire, que celles-ci auraient pu nourrir des bases de données nouvelles. En effet, dans l'urgence les agents chinois envoyaient de nombreux communiqués pour parer au manque d'informations des agents français, communiqués qui étaient perdus après lecture puisque aucune gestion des fax et des e-mail n'était en place. Les messages étaient conservés dans des dossiers!

Le douze juin 1998, nous avons testé le fichier avec Mlle Kaminski et Mme Deparis: cette installation améliorerait de manière incontestable - et, conformément aux clauses du *contrat* - le centre de documentation. Mais Marie Demarle et moi-même étions devenues sceptiques quant à la pertinence d'un tel outil dans un cabinet de conseil.

(voir ANNEXE 3 : courrier pour « attestation de stage »

2.B: Le point focal d'un cabinet de conseil selon les stagiaires:

« le document ou l'information? »

Une société de conseil travaille surtout avec les informations du présent (ou d'un passé très proche), y compris les prévisions. L'archivage de documents ne présente donc qu'un unique intérêt pour l'entreprise: conserver sa **mémoire**.

Le fichier papier mis en place a permis que soient conservées de manière ordonnée la connaissance et les activités passées, mais il nécessite une mise à jour régulière pour que chaque domaine contienne aussi des informations d'actualité. Beaucoup de documents ont été supprimés et n'y sont pas indexés parce qu'ils étaient trop anciens, mais la majeure partie restante ne fera pas de *vieux os sur le marché de l'information*. Le fichier introduit, à mon avis, beaucoup trop de fixité dans une entreprise de communication où **l'information est la marchandise**, pour constituer un centre d'informations capable de rivaliser avec des sociétés utilisant quotidiennement les « **réseaux de l'actualité** »¹⁵. N'oublions pas que notre intervention ne suffira peut-être pas à faire oublier des démarches documentaires qui ne sont pas habituées à la sélection¹⁶ et qui ne sont jamais renouvelées. Malgré quatre années d'activité, il semblerait que la connaissance collective de la Chine ne se soit pas émancipée des jalons posés par la double culture de Hong Thiaville et Tao Yeh; double culture qui est certes un atout mais qui ne se suffit pas.

Au fil du déroulement du stage et plus particulièrement en raison de nôtre intervention dans la réalisation de revues de presse sur la crise asiatique, nous avons fait le constat que le stage serait davantage utile à l'entreprise si nous nous attachions en priorité aux *informations*¹⁷. Nous avons compris que la mission que

¹⁵NORA, Simon, MINC, Alain. *L'informatisation de la société*, rapport au président de la République. Paris: Les éditions du Seuil, 1978. (Points).

¹⁶ Je considère que placer des pans entiers d'ouvrages dans des dossiers ne fait preuve ni d'économie ni d'un souci de rentabilité commerciale.

¹⁷ *Information* que je distingue ici de la notion de *document*.

l'on nous avait confiée était davantage perçue comme une occasion de *ranger* la « mémoire » de l'entreprise que le moment d'effectuer une réflexion sur le besoin documentaire de l'entreprise. C'est sans doute pour cette raison que nous avons eu des difficultés au départ à nous faire percevoir autrement que comme des *maniaques du rangement* .

2.C: Naissance d'un nouveau projet sur l'information del'Entreprise.

Durant toute la durée du stage le système de visio-conférence n'a pas servi une seule fois. Cette incohérence¹⁸ n'était pas unique puisque l'Entreprise bénéficiait d'un accès par l'intermédiaire de Compuserve au Réseau qui avait une seule utilité: la messagerie électronique. Nous ne pouvions nous contenter de perfectionner l'accès de la documentation papier en majorité obsolète. Les recherches que nous avons menées de notre propre gré, ont abouti à un **listing d'adresses de sites** (voir ANNEXE: 4) procurant des informations renouvelées¹⁹ .

Dans la « documentation générale » nous avons a plusieurs reprises trouvé des brochures éditées par le P.E.E. de Pékin (Poste d'Expansion Economique), brochures qui sont des études de marché que les entreprises françaises peuvent se procurer pour des sommes comprises entre 300 et 600 Fr. . Le site Internet du P.E.E.²⁰ donne accès à l'ensemble des dossiers couverts par ses spécialistes sans délai, ni facturation supplémentaire à celle de la connexion. Beaucoup d'autres sites livrent les résultats d'enquêtes actuelles afin de faciliter les relations commerciales de la France et de la Chine.

De leur consultation périodique, nous avons tiré enseignement pour Eurochina-consulting. En effet, des études de marché portées sur les sites de notre listing, ou de leurs liens, depuis plusieurs mois s'attachaient à des produits qu'

¹⁸ Incohérence que nous avons eu du mal à *digérer* puisque cette installation signifiait que l'Entreprise avait des frais peu raisonnables alors que nous espérions obtenir un budget beaucoup moins conséquent!

¹⁹ Nous avons observé chacun de ces sites de novembre 97 à juin 98 et durant cette période il nous a semblé que les informations étaient régulièrement réactualisées.

²⁰ <http://www.webhk.com/pee/pekin>

Eurochina-consulting commençait à peine à envisager. Il fallait donc réduire le temps existant entre la diffusion d'une information (ex.: *de plus en plus de Chinois ont accès à la propriété, le marché de l'équipement va connaître un boom considérable*), la réception et le traitement.

Etant donné que notre mission ne concernait pas l'amélioration de la communication France-Chine entre les agents commerciaux d'Eurochina-consulting ²¹, nous devions travailler à l'acquisition de l'information en *temps réel* par un autre biais.

Les initiatives de recherches que nous avons entreprises ont permis le développement **d'un travail de collaboration** puisque nous avons repéré des sites qui restituaient des études de marché récentes. Durant quelques semaines la démarche de Mlle Kaminski a changé puisqu'elle n'hésitait plus à solliciter notre concours lorsqu'elle manquait d'éléments pour débiter ses travaux. Nous avons donc conçu des dossiers sur plusieurs produits (lingerie, chocolat, jouets...), pour lesquels nous maintenions un suivi hebdomadaire. Progressivement nous avons été capables de mener des échanges oraux d'informations. Cette nouveauté intervenait trop tardivement pour que nous lui donnions un impact décisif, mais il semblerait tout de même qu'elle ait fait germer un projet d'organisation du travail différent de celui que nous avions initialement connu: le 11 juin 1998 ²², Mme Deparis - nouvel agent responsable France - nous a fait part de son souhait d'établir une corrélation plus étroite entre nos recherches et ses dossiers.

²¹ Mlle Kaminski a décidé de s'initier au Chinois; elle rendra peut-être les contacts moins difficiles. Les agents chinois qui parlent un peu français m'ont semblé irrités des contacts laborieux. Les agents français estimaient aussi que les chinois n'étaient pas habitués au business et faisaient de la rétention d'informations.

²² C'était la veille de notre départ, mais Mme Deparis l'ignorait. Elle avait été jusqu'à cette date indifférente à notre présence, bien que très aimable, trop occupée à intégrer ses fonctions et à découvrir l'outil informatique.

Nota Bene:

Je ne nie pas que travailler sur le classement de la « documentation générale » était indispensable. Effectuer des recherches n'était pas un moyen de mettre à l'écart un travail laborieux, mais de mieux accommoder le classement à l'actualité afin de supprimer autant que possible le retard pris entre la réception et le traitement de l'information.

CONCLUSION

A l'issue du stage nous avons réalisé que le besoin d'Eurochina-consulting était davantage d'ordre informationnel que documentaire. J'entends que le point de départ de leur mission de conseil nécessite de capter une masse d'informations conjoncturelles, volatiles et mouvantes. Leur double culture est l'atout essentiel qui leur permet de s'affranchir des obstacles de la langue et des distorsions *culturelles* pour l'établissement des synthèses qui sont **le produit** d'Eurochina-consulting.

En conséquence, plus que l'organisation documentaire d'un savoir *gravé dans le marbre* destiné à être une source permanente de référence, l'urgence pour l'Entreprise est d'acquérir le savoir-faire dans les domaines de la collecte, du tri et du croisement des informations.

- La synthèse et la restitution à leurs clients français relevant d'un talent commercial étranger à notre sujet. -

Pour ce faire il apparaît évident que l'utilisation méthodique de **l'outil Internet** serait dans un premier temps en tous cas nécessaire et peut-être suffisante aux besoins informationnels de l'Entreprise.

(Il est utile de noter que les logiciels de navigation, NETSCAPE par exemple, permettent l'organisation des sites identifiés par des jeux de signets identiques dans leurs principes aux gestionnaires de fichiers d'un logiciel comme WINDOW, donc un classement thématique pour une consultation périodique).

Chinois d'origine, français de coeur, nous,
Hong Thiaville et Tao Yeh, vivons chaque jour cette
double culture qui fait notre identité.

EUROCHINA Consulting est née de notre volonté
de mettre au service des entreprises françaises et chi-
noises notre connaissance intime des deux pays.

Notre objectif :

Favoriser les échanges commerciaux entre l'Europe et
la Chine en conciliant les intérêts de chacun.

Nos moyens :

- * Une double implantation à Boulogne-sur-Mer
et à Shanghai.
- * Une équipe polyglotte : Français, Chinois, Anglais.
- * Un vaste réseau relationnel en Chine.
- * Un savoir-faire

Nos formations :

- Ecole supérieure de commerce, Lille
(ESPEME du groupe EDHEC.)
- Etudes supérieures à l'Université de Qinghua
de Beijing.
- Ecole de stylisme, Studio Berçot, Paris.

Nos expériences professionnelles :

- * Chargé de mission à l'export en Asie
- * Responsable Import/Export d'une société
d'état de la République Populaire de Chine.
- * Acheteuse chez Parimod, Suisse et les fils de
Louis Mulliez, France.

EUROCHINA est en contact avec des structures de
financement qui peuvent cofinancer les études Export.

“ Un voyage de mille lieues
commence par le premier pas”

Proverbe chinois

EUROCHINA
CONSULTING

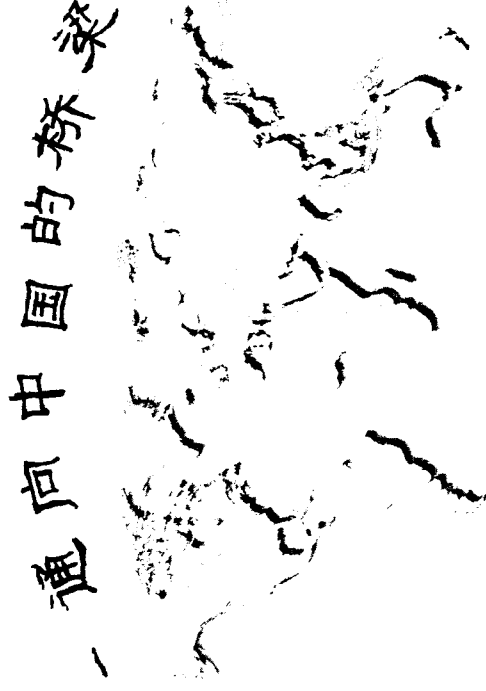
N° de SIRET : 400 421 756 000 26 - Code APE 741 G

Siège social :
50, Bd de la Liane
62200 Boulogne sur Mer
FRANCE
Tél. + 33 (0)3.21.10.52.78
Fax. + 33 (0)3.21.10.52.77

Bureau de représentation :
Watafabe Int'l Commercial Bldg
3, Rd Floor, Unit 3-k
7 Ljn Ping Bei Road
Shanghai PC 200080
P.R. of CHINA
Tél. + 86. 21. 65071349
Fax. + 86. 21. 65072324

Le passeport pour la Chine

ANNEXE 1.



La Chine vous intéresse mais vous ne savez pas comment l'aborder ?

- Existe-t-il un marché en Chine pour mon produit ?
- Quelle approche commerciale choisir ?
- Comment prospecter en Chine ?
- Comment trouver un partenaire ou un fournisseur chinois fiable ?
- Comment faire le suivi commercial des clients chinois ?

EUROCHINA
CONSULTING

Notre métier :

Vous donner les clés qui vous ouvriront les portes de la Chine et vous permettront de concrétiser vos projets d'échanges commerciaux avec des partenaires chinois.

LES REPOSES EUROCHINA :

- Etude de faisabilité* ⇨ en 15 jours, une réponse
- Etude de marché* ⇨ un plan d'attaque, un carnet d'adresses
- Prospection ciblée* ⇨ des informations, des résultats
- Recherche de fournisseurs/partenaires* ⇨ analyse des fournisseurs/partenaires potentiels
- Suivi de projet/représentation d'entreprise* ⇨ une présence sur le marché chinois

Votre besoin est particulier ? Consultez-nous, nous trouverons une solution adaptée à votre projet

Quelques entreprises qui ont fait appel à nos services :

- PENNEL & FLIPO, Roubaix, France ⇨ tissus techniques, nautisme
- GROUPE TRATO/TLV, Roubaix, France ⇨ équipement médical
- TISSAVEL, Neuville-en-Ferrain, France ⇨ tissus imitation fourrure
- G.R.I.T., Marcq-en-Barœul, France ⇨ Groupement Régional des Industries Textiles
- COSMOGEN, Paris, France ⇨ produits cosmétiques

EUROCHINA est également :

Membre de BRAIN (Business Resources & Innovation Network), réseau international de cabinets marketing.
Lauréat 1997 de la Fondation Nord Entreprendre, Roubaix.

**QUESTIONS POSEES A VIRGINIE HONORE,
COGERANTE D'EUROCHINA, AU DEBUT DU STAGE.**

POURQUOI FAIRE APPEL MAINTENANT A DES "DOCUMENTALISTES"?

- Parce que nous avons accumulé beaucoup d' informations concernant la Chine que nous n'exploitons pas suffisamment.
- Parce que nous devons être de plus en plus précis et de plus en plus informés sur la Chine.

QUEL GENRE DE DOCUMENTS POSSEDEZ-VOUS?

- Magazines, journaux.
- Livres.
- Comptes-rendus de séminaires
- Articles de journaux.
- Notes de PEE (poste d'expansion économique).
- Nombreuses brochures et publicités.

QUELLE EST POUR VOUS LEUR UTILITE PRECISE?

- Informations générales sur la Chine.
- Veille commerciale par secteur.
- Informations sur les aides et organismes régionaux et nationaux.

ONT-ILS UNE DUREE DE VIE VARIABLE? VOULEZ-VOUS TOUT CONSERVER? (Remarque: De nombreux documents sont impertinents ou parasites.)

FAUT-IL CREER UN DOSSIER "ARCHIVES"? (Remarque: Des factures, des lettres, etc.se trouvent à côté de documents généraux sur la Chine ou les entreprises.)

- Les documents ont une durée de vie variable, car les informations sont rapidement obsolètes. Il faut faire une sélection et ne conserver que les documents historiques ou les informations essentielles (adresses utiles...).

DE QUELLE FACON DEVONS-VOUS ORIENTER LE CLASSEMENT?

- La Chine: informations générales (histoire, économie)
 informations par secteur (textile, agro-alimentaire.)
 informations géographiques (Shanghai.)
 informations économiques (création d' une JV, expatriation.)
 informations juridiques
 etc...
- Les entreprises de la région ou intéressante pour EUROCHINA.
- Aides régionales, nationales, européennes.
- Les sources d'informations.

DANS QUELLES DIRECTIONS DEVRONT PARTIR NOS RECHERCHES DOCUMENTAIRES?

(Pas de réponse.)

VOYEZ-VOUS L' INTERET DE L'INFORMATIQUE ? (ex: BCDI Internet, ou autre)

- Oui.

FAUT-IL DISTINGUER DOCUMENTS INTERVES A L' ENTREPRISE ET DOCUMENTS POUR LES CLIENTS?

- Oui.

EUROCHINA

*Conseil en Import - Export
Chine - Europe*

La société EUROCHINA Consulting, société de conseil en Import & Export Chine Europe, atteste que Melle Claire DUPUY a effectué un stage au sein de son siège social situé au 274 bd Georges Clémenceau, 59700 MARCQ EN BAROEUL, tous les vendredis à compter du 21 novembre 1997 et tous les jours ouvrables du 27 mai au 12 juin 1998.

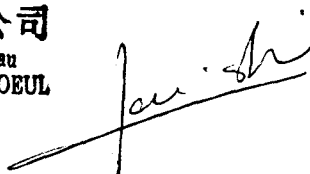
La mission de ce stage consistait à organiser un centre de documentation à partir des documents existants, de rechercher des informations sur la Chine, « sourcing Chine », de lister toutes les sources d'informations essentielles à l'activité de la société...

Melle DUPUY nous a apporté une entière satisfaction, quant à la réalisation de sa mission, du travail qu'elle a fourni mais également dans la vie de notre entreprise.

Fait à Marcq-en-Baroeul, le : 12.06.98.

Sandra KAMINSKI
Responsable administrative

EURO CHINA
CONSULTING
法國歐羅華公司
274 Bd Georges Clémenceau
59700 MARCQ - EN - BAROEUL
Tél : 33.20.72.46.05
Fax : 33.20.72.44.87
N°RENT : 400 421 756 00026



ECONOMIE :

<http://www.lesechos.fr>
<http://www.finances.gouv.fr>
<http://www.finances.gouv.fr/ccef>
<http://www.INSEE.fr>
<http://www.oecd.org>
<http://www.imf.org>
<http://www.worldbank.org>
<http://www.wto.org>
<http://www.itd.org>
<http://www.bis.org>
<http://www.unice.org/unctad>
<http://www.pnud.org>
<http://www.europa.eu.int/en/html>
<http://www.europa.eu.int/en/comm/dg23/index.htm>
<http://www.ebrd.com>
<http://www.asiandubank.org>
<http://www.cfce.fr>
<http://www.rp/France.org>

FINANCE & BOURSE :

<http://finance.yahoo.fr>
<http://www.wellsfargo.com/home/>
<http://www.banquedirecte.fr>
<http://www.IFNET.fr>
<http://www.ge.com/annual97/busrev/index.htm>
<http://businessjournal.netscape.com>
<http://www.transat.tm.fr>

site du périodique *Les échos*
site du Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie
site CCE : conseillers du commerce extérieur de la France
site de l'INSEE
site de l'OCDE
site du FMI
site de la Banque Mondiale
site de l'OMC
site conjoint de la Banque Mondiale et de l'OMC
site de la Banque des Règlements Internationaux – BRI
site du CNUCED
site du Programme des Nations Unies pour le Développement – PNUD
site de la Commission Européenne
site Euro Info Centre
site BERD
site de la Banque Asiatique de Développement
site du CFCE – Pl@net-Export
site de « entreprise et coopération » de la représentation permanente de la France auprès de l'Union Européenne

Yahoo Finance

Analyses financières
Business Review
Business Journal – Internet Financial Services
Banque Transatlantique
Intérêt : évolution d'un portefeuille boursier maison réellement constitué

<http://www.lerevenu.com>
<http://www.latribune.fr>
<http://www.agesfi.fr>
<http://bourse.victoire.fr>
<http://www.bourse-de-paris.fr>

Le Revenu Français – éco. & entreprise & bourse
La Tribune Interactive – PME
Marchés. Besoin d'un enregistrement par identification !
Le WebBoursier
La SBF – Bourse de Paris

INFORMATIONS ECONOMIQUES EUROREGIONALES :

<http://www.Facemagazine.com>

site du périodique *Face*

NORD-PAS-DE-CALAIS :

<http://www.maison.nord-pas-de-calais.tm.fr>
<http://www.colvert.be/nord/hpfr.htm>

Les principales villes de la région
« Rendez-vous avec le NORD »

ENTREPRISE :

<http://www.edelweb.fr/Guets/dafsa>
(ou <http://www.defsa.fr/>)
<http://www.cadresonline.com>

Dalfa Business Information Service

Cadres On Line

TEXTILE:

<http://www.textile.fr>

Site fait par l'UIT

INFORMATIONS GENERALES OFFICIELLES (Chine):

<http://www.webhk.com/pee/pékin>
<http://www.France.diplomatie.fr>

site du PEE de Pékin

INFORMATIONS ASIE & CHINE :

<http://www.asiansources.com>
<http://www.china-contact.com>
<http://www.tdc.org.hk>
<http://www.webdo.ch>
<http://www.abm.fr/fiche/chinificf.htm>

site du périodique mensuel *The Hong Kong Trader*

renseignements généraux sur la Chine

<http://www.worldnet.fr/asiemag>
<http://eurasie.com.fm.fr/>

CHINE & sourcing Chine:

<http://www.worldchina.com/sourcing.htm>

<http://www.chinavista.com>
<http://www.chinavista.com/hyper-c/hyper-c.html>
<http://www.shanghai-ed.com/index.html>
[http://www.expert-market.com :index.infoseek.html](http://www.expert-market.com/index.infoseek.html)

<http://www.comNex.com>
<http://www.ccpit.shm.asiansources.com :services/>
<http://www.cscse.edu.cn/laihua/index.html>
<http://www.enterweb.org>

entreprise américaine de sourcing
Locate distributors and suppliers in China / directory of products and their manufacturers in China / Exporting to China & Translation service

China business, travel & culture / portail sites Shanghai & Chine
China search tool

Shanghai's home of the Web

Expert marketplace : prequalified consultants, consultant database, consultant directory, consulting resources...

CCPIT-Shanghai

Chinese Service Centre for Scholarly Exchange

ENTERWeb développement des entreprises : affaires, économie, et commerce international

STATISTIQUES ET INFORMATIONS SUR SHANGHAI :

<http://www.chinapages.com/shanghai/shanghai.html>

Voir copie shanghai : portail sites sur Shanghai, cliquer sur



Copie de shanghai.htm

site qui vise rapprochement Chine/Europe

PRESE:

<http://www.AFP.com>
<http://www.reuters.fr>
<http://www.infosonline.com>
<http://www.expansion.tm.fr>
<http://www.liberation.com>
<http://www.lemonde.fr>
<http://www.china.daily.net>
<http://www.news.link.org>
<http://www.asia1.com.sg/news/>

VOYAGE :

<http://www.vdm.com>
ou 3615 VDM

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE:

<http://www.bnf.fr>

VIE PRATIQUE :

<http://www.sytadin.tm.fr>
<http://www.weather.yahoo.com>

Agence France-Presse /AFP à la carte
Reuters

L'Expansion

Libération

Le Monde

ChinaDaily

American journalist review

portail journaux asiatiques

site des Voyageurs du Monde

Embouteillages sur Paris
Aller à Shanghai !

OUTILS :

<http://www.Babylon.co.il>

selection du mot puis clic droit de la souris
gratuit ! logiciel de traduction

MOTEURS DE RECHERCHE ET PORTAILS :

<http://www.pagefrance.com>

<http://www.Netsearch.com>

<http://home.netscape.com>

<http://www.Yahoo.com>

<http://www.Nomade.fr>

Portail Sites Français

NetSearcher Home Page

Netscape Net Search

Yahoo!

Guide des sites Internet en Français

INFORMATIONS :

<http://www.adminfrance.gouv.fr>

La Documentation Française