

## Le Recueil de Données



*Laurent Dorey*

## Le Recueil de Données

---

- ✓ Programme :
- Système d'Information Mercatique
- La Recherche d'Information
- Outils et Systèmes d'Information
- Sites d'Informations
- Les Outils Collaboratifs
- Atelier - Cas Pratique



CCIA-ATTCO



✓ Intelligence Économique :

« L'intelligence économique est une **démarche organisée** au service du **management stratégique** de l'entreprise visant à améliorer sa **compétitivité** par la **collecte**, le **traitement** de l'info et la **diffusion** des connaissances utiles à la maîtrise de son environnement (menaces et opportunités) »

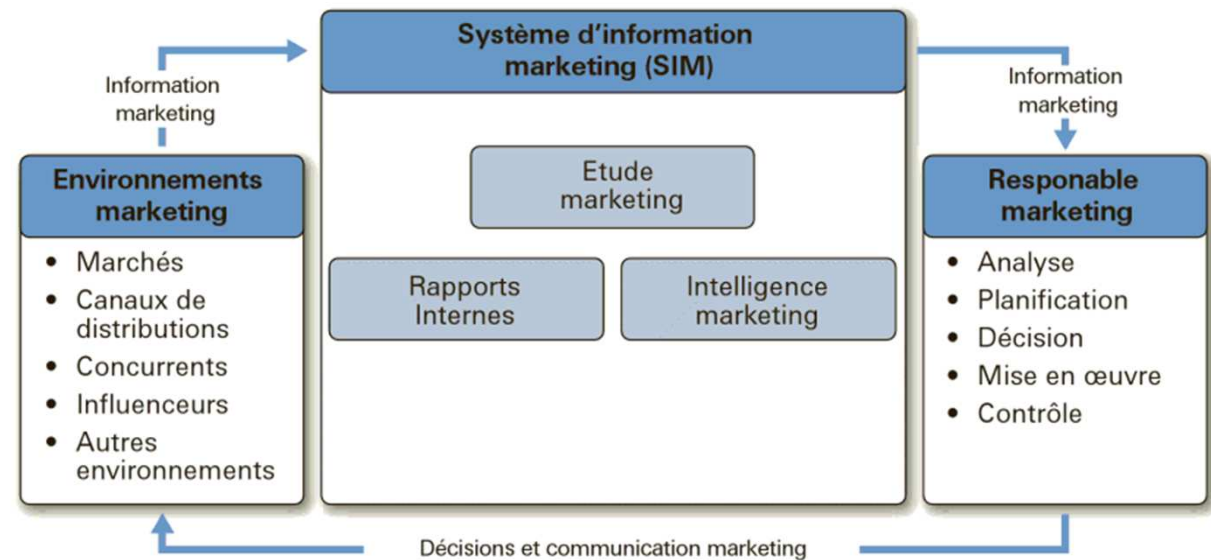


## Système d'Information Mercatique

✓ Le Système d'Information Mercatique (SIM) :

« Un Système d'Information Mercatique (**SIM**) est une **structure** de personnes, de procédures et d'équipements qui a pour objet de **réunir**, de **trier**, d'**analyser**, d'**évaluer** et de **distribuer** en temps utile de l'**information pertinente** et **valide**, provenant de **sources internes** et **externes** à l'entreprise et destinée à servir de **base aux décisions** mercatique »

(Kotler, 1969)



## Système d'Information Mercatique

- ✓ Le Système d'Information Mercatique (SIM) :
  - Dans ses activités de représentation, le commercial intervient à l'**interface** entre l'**entreprise** et le **client**
    - Cette position lui donne un **rôle central** dans le **SIM**
    - Il est à la fois **utilisateur** du système, il l'**enrichit** et le **fait évoluer**



## Système d'Information Mercatique

- ✓ Comprendre le SIM :
- La **démarche mercatique** implique de recueillir, d'organiser, de structurer, de traiter et de diffuser des informations pour **comprendre** le **marché** et **agir**
- Le SIM est un **ensemble organisé** de sources et de méthodes de recherche et de traitement (sélection, classement, exploitation, diffusion et archivage) des **informations** sur le **marché**, la **concurrence** et l'**environnement**
- **Remarque** : certaines entreprises mettent en place un **SIC**, Système d'Information Commerciale, qui gère des **données** plus **ciblées** **commercialement**



## Système d'Information Mercatique

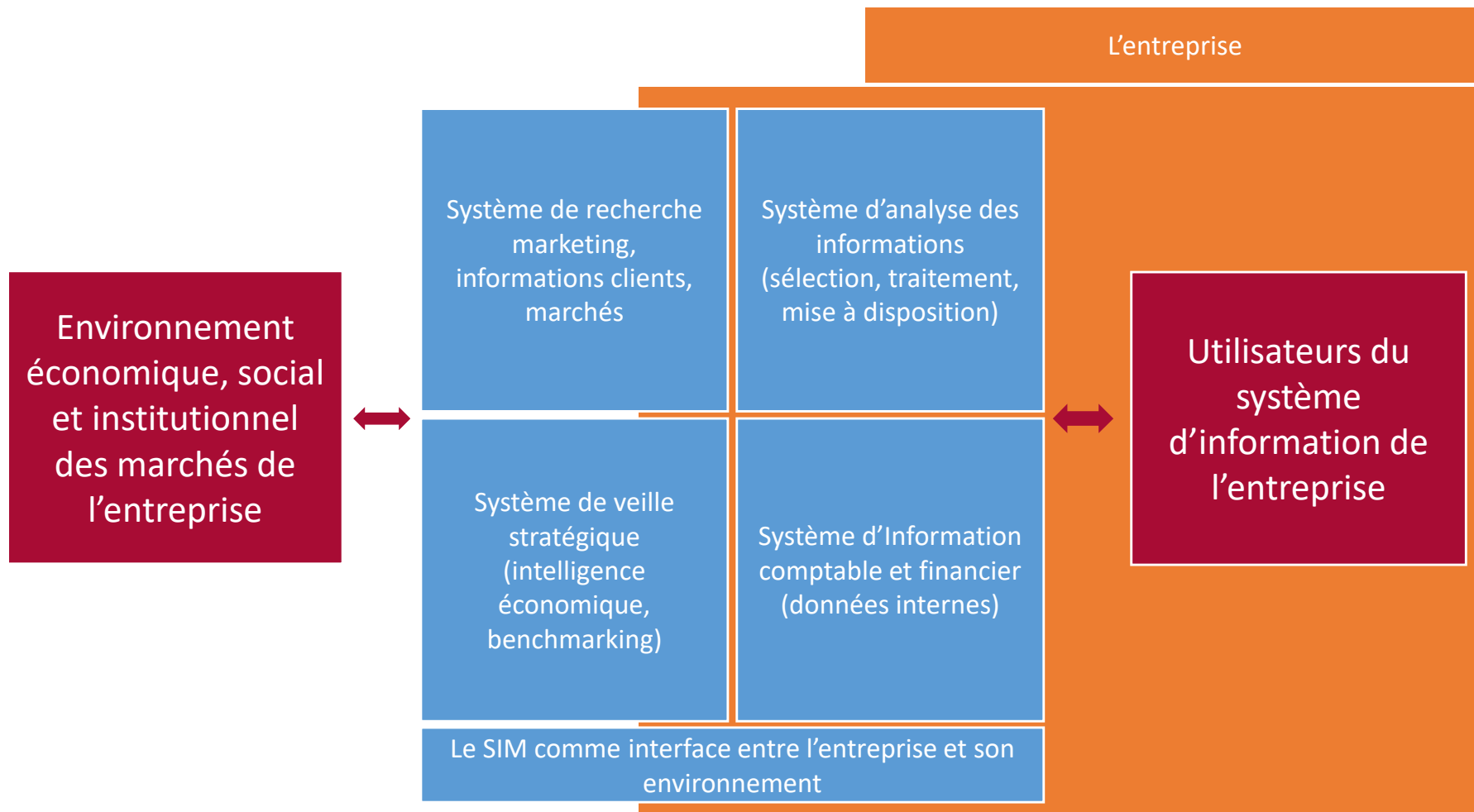
- ✓ Caractéristiques du SIM :
- Il se **compose** :
  - De matériels **informatiques** (ordinateurs, logiciels)
  - D'hommes capables de **faire fonctionner** le système, d'effectuer la **maintenance...**
  - D'une **base** de **données (BDD)**, ensemble des informations recueillies par l'organisation
- Les **BDD** regroupent aussi des **informations** d'origine **interne** et d'origine **externe** :
  - En **internes** elles peuvent être des statistiques de **ventes**, analyses de **coûts**, rapports de **visites**
  - En **externes** elles sont des **statistiques gouvernementales**, **études** de marché, **presse** spécialisée





## Système d'Information Mercatique

✓ Composantes du SIM :



## Système d'Information Mercatique

- ✓ Le Rôle du SIM :
- Le SIM doit contribuer à faciliter et **améliorer** la **prise de décision** en réduisant l'**incertitude** grâce à la collecte d'une information **pertinente**
- Il permet de :
  - **Détecter** rapidement les **opportunités**
  - **Planifier** plus justement les **objectifs**
  - **Contrôler** en temps réel en comparant les résultats **obtenus** et les objectifs **fixés**



## Système d'Information Mercatique

### ✓ Le Fonctionnement du SIM :

- Un système d'information mercatique est organisé autour de **4 points** :

#### 1. **Détecter** les besoins en informations

- **Inventaire** des informations dont les différents responsables ont besoin pour mener à bien leurs tâches ainsi que la **fréquence** à laquelle ces informations doivent leur parvenir

#### 2. **Recueillir** les informations, classer, exploiter

- Décider des **sources et moyens** à utiliser pour collecter ces informations
- **Arbitrage** entre **intérêt** des informations et le **coût** de leur collecte
- L'on devra s'intéresser aux **sources internes** et aux **sources externes**



## Système d'Information Mercatique

✓ Le Fonctionnement du SIM :

■ Un système d'information mercatique est organisé autour de **4 points** :

### 3. Archiver les informations

➤ A des fins de **réutilisation** et/ou **exploitation** mathématique

### 4. Diffuser l'information

➤ Soit automatiquement (**tableaux de bord**), soit pour résoudre un problème particulier en interrogeant directement le CRM (**GRC**)

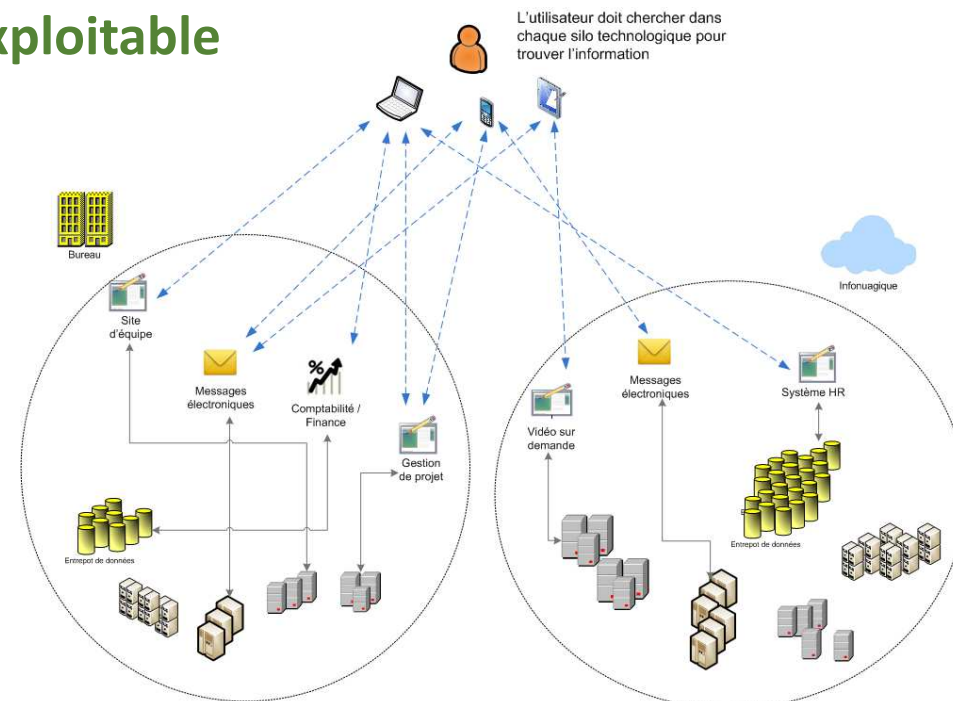


## Système d'Information Mercatique

✓ Difficultés de Construction :

■ L'on doit tenir **compte** de :

- Du **coût**
- De la **variété** des besoins des usagers potentiels
- Des problèmes de **stockage** de certains types d'information
- De la difficulté pour rendre l'**information exploitable**



## Système d'Information Mercatique

- ✓ Les Formes, les Données et les Sources :
  - L'information marketing se présente sous **différentes formes** : données chiffrées, textes, images, sons...
  - L'information doit être **objective, précise, fiable, exacte, actuelle, pertinente et disponible**
  - Elle doit être **vérifiable** et facile à **interpréter**
    - Données **quantifiables** : prix, coûts, délais, quantités commandées, budget
    - Données **textuelles** : étude de motivation, perception de l'image du produit, réclamation



## Système d'Information Mercatique

- ✓ Les Formes, les Données et les Sources :
  - L'information **disponible** dans l'entreprise est **plus facile** à **obtenir** et la **moins coûteuse**
  - Le rôle du SIM est d'organiser la mise à **disposition interne** et de **collecter** l'information **externe**
    - Les sources peuvent être **régionales**, **nationales** ou **internationales**
  - Elles sont :
    - En **interne** : documents comptables, statistiques de vente, fichier clients, rapport de commerciaux, relevés de caisse, enquête interne
    - En **externe** : études clientèle, foires et salons, concurrents, consultants, CCI, syndicats professionnels, étude de marché



## Système d'Information Mercatique

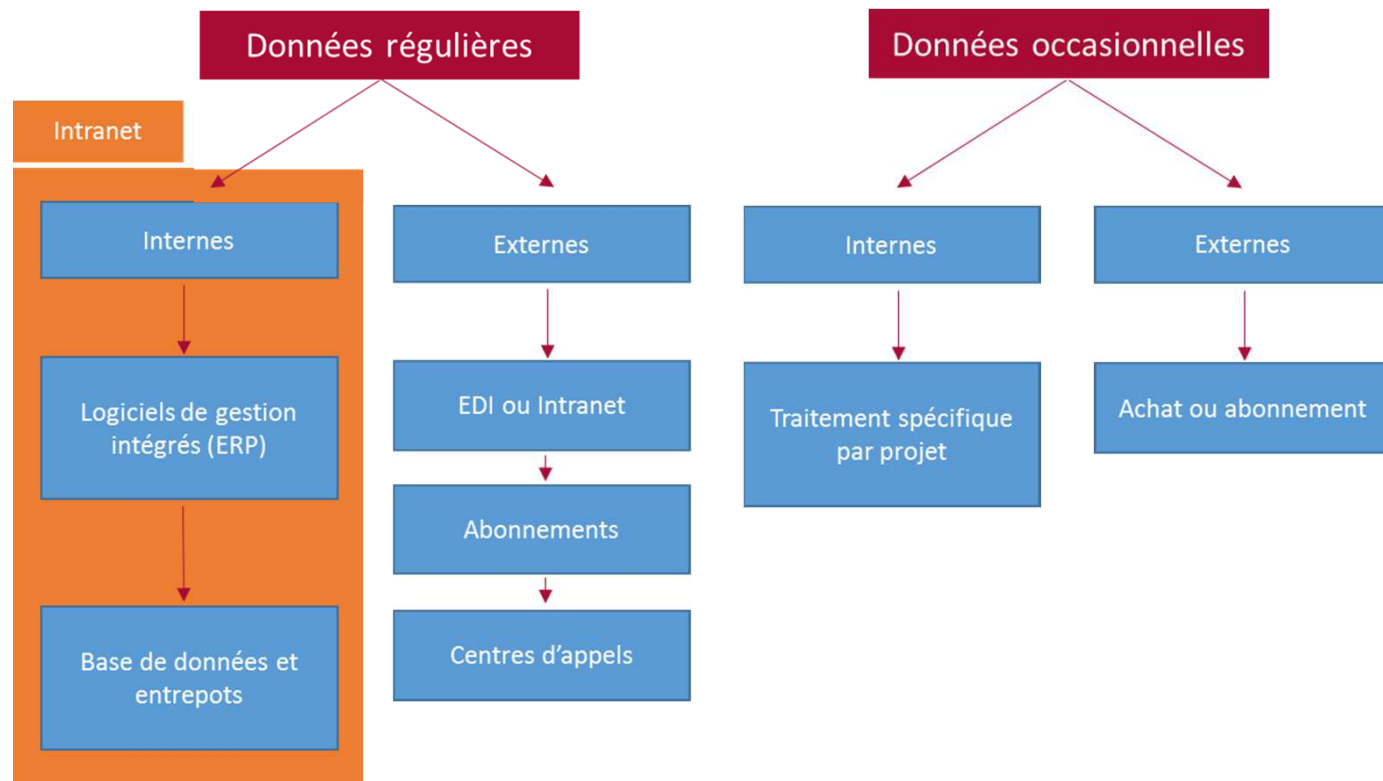
- ✓ Alimenter le SIM :
- Le processus de recherche d'informations distingue **3 catégories** de recherche :
  1. **Recherche descriptive** : produit des informations permettant de dresser le portrait type d'un marché, d'un client, d'un concurrent (e. g. panels)
  2. **Recherche causale** : explique un phénomène (e. g. comportement d'achat de clients)
  3. **Recherche exploratoire** : analyse en profondeur attitudes et opinions (veille commerciale)





## Système d'Information Mercatique

- ✓ Alimenter le SIM :
- L'organisation doit **faciliter** la **communication**
- Les moyens de communication doivent être **efficaces**



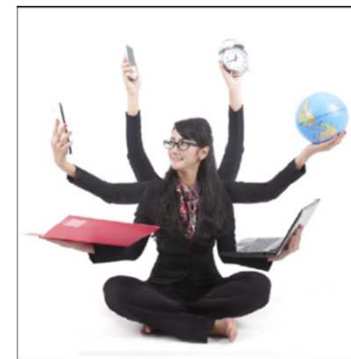
## Système d'Information Mercatique

- ✓ Exploiter le SIM :
  - En moyenne **20%** des **informations** d'une BDD sont **obsolètes** en **1 an**
  - Enrichir le SIM c'est le **restructurer**, **renoncer** à informations inutiles ou sous exploitées, ajouter des **nouvelles sources**, renseigner de **nouvelles variables**
  - La recherche d'info. doit **faire émerger indicateurs privilégiés** (variables discriminantes)
  - Elle aboutit à la **construction** et **vérification** d'hypothèses :
    - L'on doit rester le plus **objectif** possible et **éviter** de confronter ses convictions à partir d'informations potentielles ou **subjectives**
  - La **hiérarchisation** des **informations** va guider la décision (e.g. mapping)



## Système d'Information Mercatique

- ✓ Les Limites du SIM :
  - Le SIM a pour objet **gestion** informations
  - Cela peut engendrer certain **problèmes** :
    - **Surabondance** d'informations : conserver des **informations inutiles** qui encombrant le système et noient les responsables sous un flot d'informations
    - **Perte** d'informations : **transition** par un trop grand nombre de personnes, ou **capacités** de **stockage** insuffisantes face à la **masse** d'informations à traiter
    - **Manque** de **fiabilité** des informations : **authenticité** des informations (origine)
      - Une **fausse** information (ou incomplète) peut avoir des **conséquences** plus **graves** que l'absence d'information
    - **Coût** de l'information
      - L'information recueillie doit **apporter d'avantage** que son seul coût d'acquisition



## Système d'Information Mercatique

- ✓ L'Intelligence Economique expliquée par Mont-Blanc Industries :





## La Recherche d'Information

- ✓ Ecosystème Relatif aux Traitements de l'Information :
- **Méthodologie** de la recherche documentaire
- Les **sources** d'information
  - Les **moteurs** de recherche
  - Les **bases de données** incontournables
  - Les catalogues de **bibliothèques**
  - Les services de **questions/réponses**
- Les **outils** pour organiser les informations
- L'**évaluation** de l'information
- Mettre en place une **veille informationnelle**

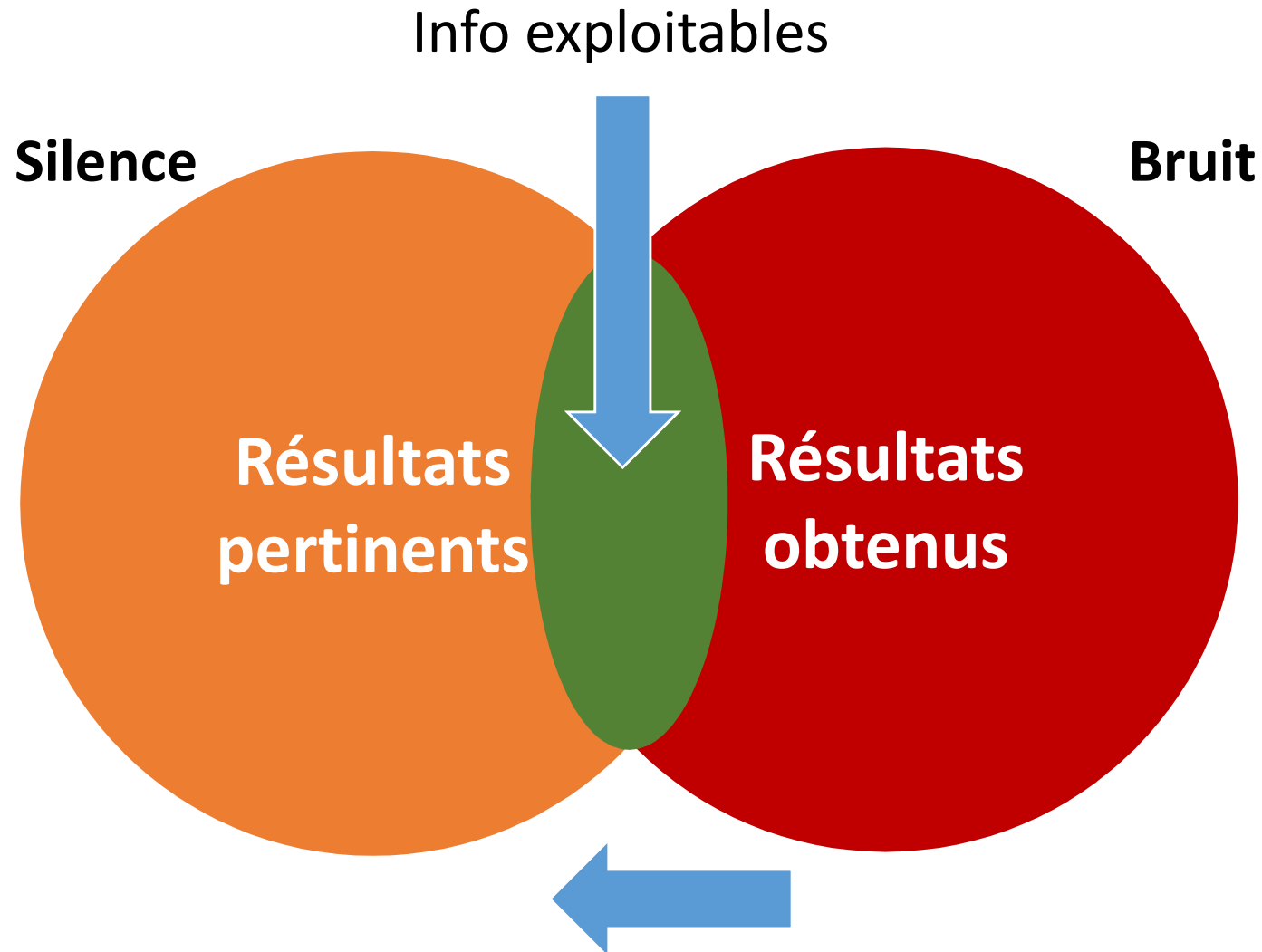
Seuls les bibliothécaires aiment chercher,  
tous les autres aiment trouver

Roy Tennant, Senior Program Officer, OCLC Research



La Recherche d'Information

✓ Constat :



## La Recherche d'Information

✓ Méthodologie :

1. **Qu'est-ce** que je **cherche** exactement ?
2. Le **web** est-il le moyen **le plus rapide** pour obtenir cette information ?
3. Quel est le **profil** du **demandeur** ?
4. Quelle est la **nature** de l'**information** ?
5. Dans **quel but** l'**information** est-elle recherchée ?
6. Quels **outils** vais-je utiliser ?

Quoi ?

Où ?

Qui ?

Quoi ?

Pourquoi ?

Comment ?



- ✓ Méthodologie :
  - Trouver tous les **termes, mots-clés** ou **descripteurs** susceptibles d'être utilisés
  - Chercher les **définitions générales**, les **synonymes**, les **termes connexes** pour bien identifier vos mots-clés
  - Qu'est-ce qu'un **bon mot-clé** ?
    - Un **terme précis** (noms propres, termes techniques)
    - Un **terme synthétique** (préférez un mot unique à une paraphrase)
    - Un **terme non-polysémique** et **non-ambigu** (qui génèrent du bruit documentaire)

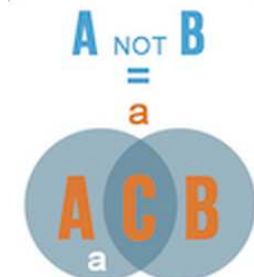
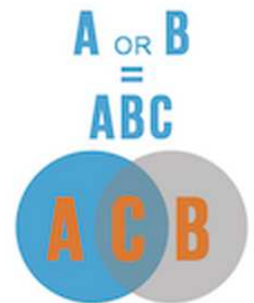
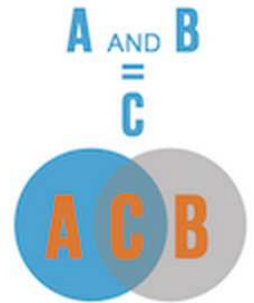
The screenshot shows a search interface with the following elements:

- RECHERCHE** (Title)
- Search input field and **CHERCHER** button with a help icon (?)
- Préférences de recherche** (expandable section)
- Interrogation** options:
  - parmi les termes
  - dans les définitions et les notes
- Terme qui** dropdown menu set to **est égal à**
- Langue d'interrogation** dropdown menu set to **toutes les langues**
- Domaine** dropdown menu set to **Tous les domaines**
- Afficher les domaines** button
- Mémoriser mes préférences** and **Effacer mes préférences** buttons

## La Recherche d'Information

### ✓ Les Opérateurs Booléens :

- **AND / ET** : Opérateur d'intersection utilisé pour **combiner 2 termes** complémentaires
  - **Restreindre** la recherche
- **OR / OU** : Opérateur d'union utilisé pour définir des **termes équivalents**
  - **Élargir** la recherche
- **NOT / SAUF** : Opérateur d'exclusion utilisé pour **exclure un terme** de la recherche
  - **Restreindre** la recherche



La Recherche d'Information

- ✓ La Troncature :
- Parfois appelée aussi « **joker** », « **masque** », « **wildcard** », la troncature sert à **remplacer** une ou **plusieurs lettres** d'un mot (souvent **représentée** par « \* », ou par « ? »)

<b>Troncature à gauche</b>	Recherche à partir de suffixe	*	*phobe : -> technophobe, agrophobe...
<b>Troncature à droite</b>	Recherche sur tous les mots contenant une même racine ou le même préfixe	+ * ?	Franco* : -> francophone, francophonie, francophobe
<b>Masque ou troncature centrale</b>	Remplace 1 ou plusieurs caractères dans le mot	? #	francopho?e -> francophobe, francophone
	Sur Google remplace un mot dans une expression	Sur Google *	« le 21 <sup>ème</sup> siècle sera * ou ne sera pas » « le 21 <sup>ème</sup> siècle sera religieux, spirituel, laïc... ou ne sera pas »

La Recherche d'Information

✓ Recherche Avancée Google :

<b>Trouvez des pages avec...</b>	tous les mots suivants	Saisissez les mots importants : voiture sportive
	ce mot ou cette expression exact(e)	Ajoutez des guillemets autour des mots exacts : «voiture »
	l'un des mots suivants	Saisissez OU entre tous les mots à inclure : 4 places OR break
	aucun des mots suivants	Placez un signe - (moins) devant les mots à exclure : -espagnole, -italienne
	nombres compris entre	Placez deux points entre les nombres, et ajoutez une unité de mesure : 200..250 kilomètres heures, 30000..50000 EUR, 2015..2019

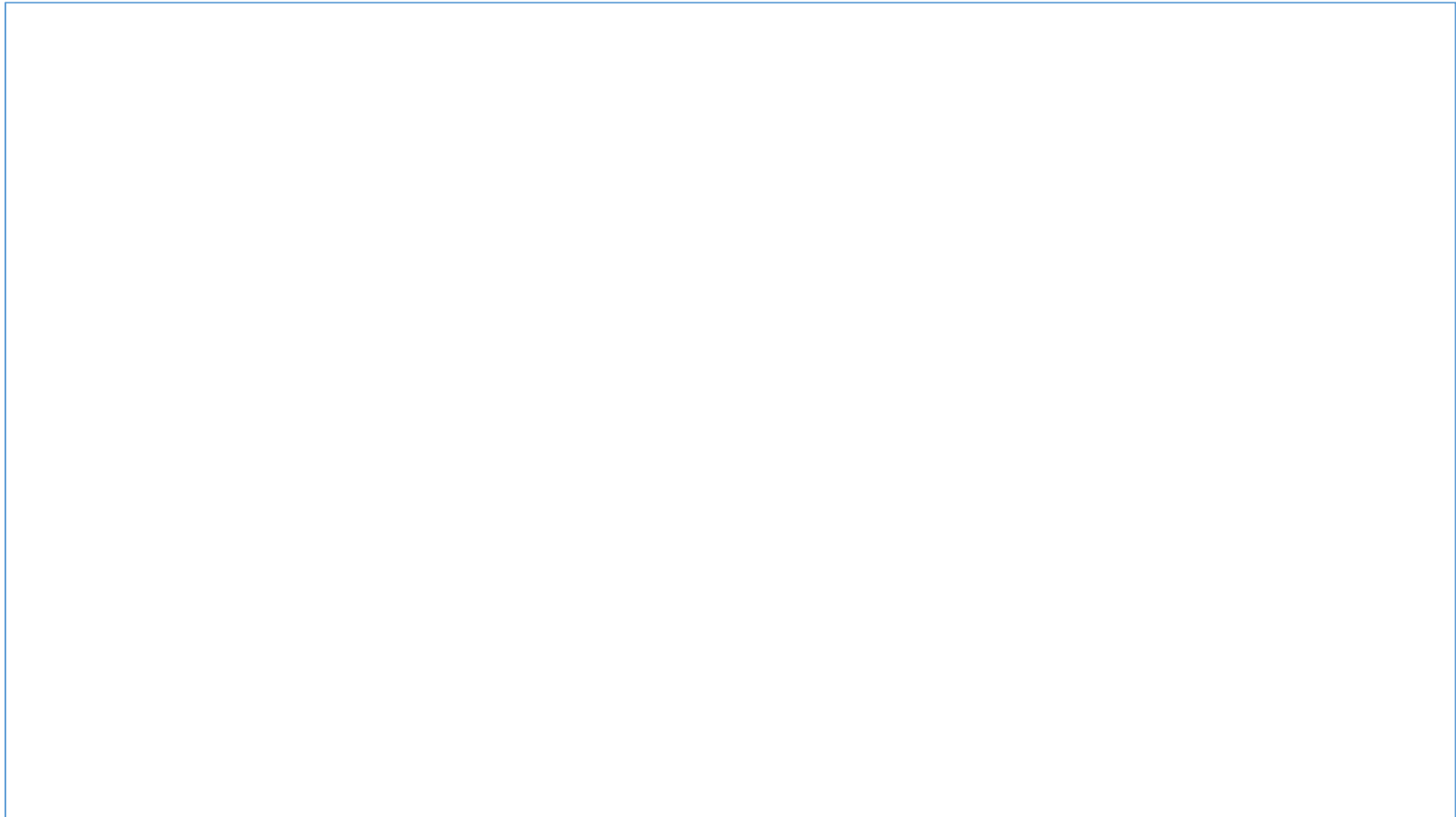
La Recherche d'Information

✓ Recherche Avancée Google :

<b>Recherche par image</b>	Glisser-déposer une image	Sur la page images.google.fr, effectuez un glisser-déposer d'une image à partir du Web, ou depuis votre ordinateur vers le champ de recherche
	Importer une image	Sur le site images.google.fr, cliquez sur l'icône représentant un appareil photo, puis sélectionnez "Importer une image". Sélectionnez l'image que vous souhaitez utiliser pour commencer la recherche.
	Copier-coller l'URL d'une image	Vous aimeriez en savoir plus sur une image que vous avez trouvée sur le Web ? Faites un clic droit sur cette image pour copier son URL. Ensuite, sur le site images.google.fr, cliquez sur l'icône représentant un appareil photo, puis sur "Coller l'URL de l'image".
	Faire un clic droit sur une image du Web	Pour rechercher une image encore plus vite, téléchargez l'extension pour Google Chrome ou Firefox. Après avoir installé l'extension, faites un simple clic droit sur une image trouvée sur le Web pour la rechercher sur Google.

## La Recherche d'Information

- ✓ Intelligence Stratégique, Réseaux Sociaux et Propriété Intellectuelle









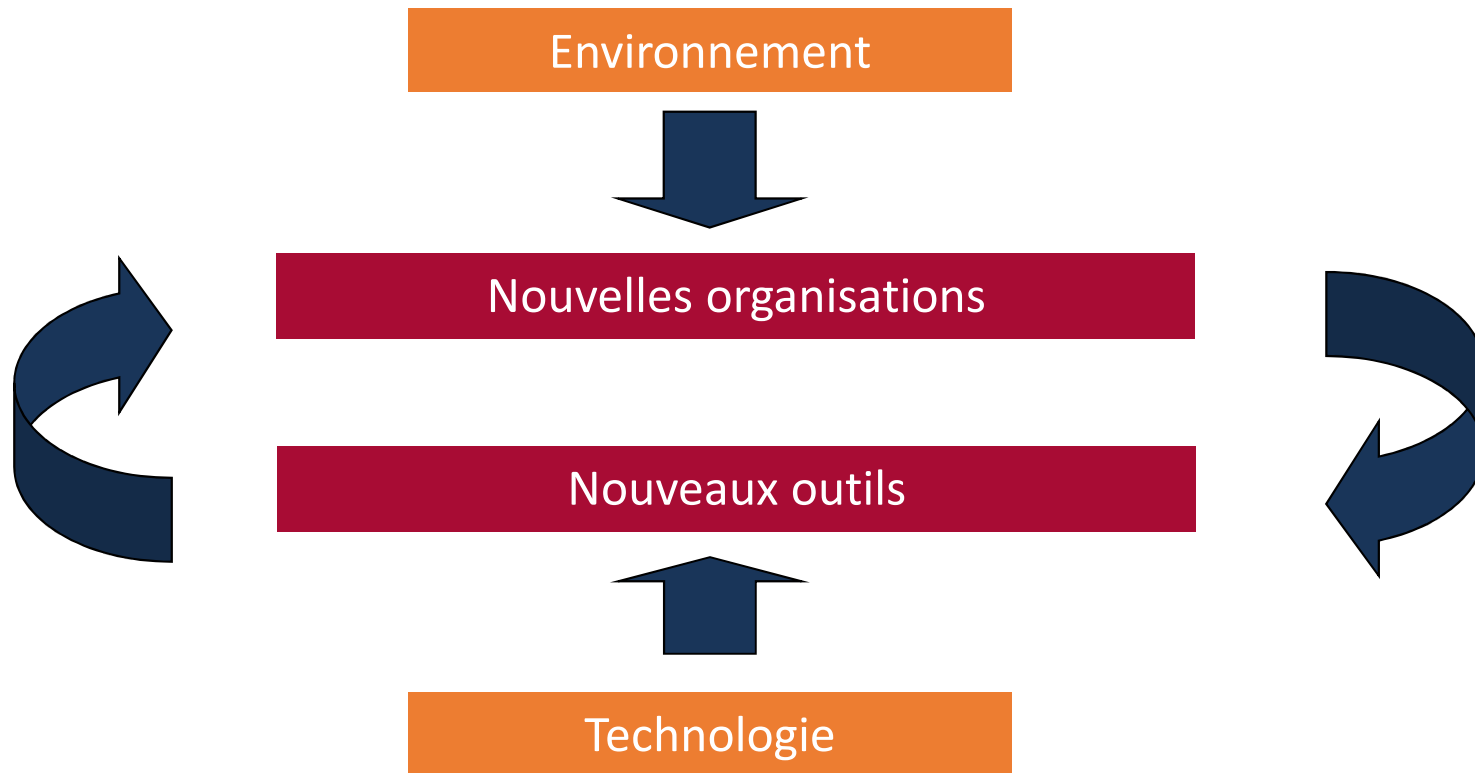
- ✓ Gestion de la Relation Client :
- Quels sont les **enjeux** de la relation pour l'unité commerciale ?
  - Augmenter le **capital client**
  - **Conserver** les clients
  - Obtenir un **avantage concurrentiel**
  - **Acquérir** de nouveaux clients
  - **Se concentrer** sur les clients les plus intéressants





Outils et Systèmes d'Information

- ✓ Gestion de la Relation Client :
- **Construction** et **Valorisation** de la relation client
  - La GRC naît à la fois d'un **changement** de l'**environnement marketing** des Entreprises et de l'avènement des **nouvelles** possibilités **technologiques**



- ✓ Gestion de la Relation Client :
- Un bon système CRM couvre les **aspects** suivants :
  - **Marketing** : pour construire des **relations** de **proximité** avec ses **clients** et ses **prospects** afin de les encourager à **concentrer** une forte part de leurs **achats**
  - **Organisation** : pour associer les **fournisseurs**, les **collaborateurs** et les **clients** dans un **dispositif** global d'**amélioration** du **service client**
  - **Technologies** : pour **supporter** et **industrialiser** par des outils informatiques les **processus** du **marketing relationnel**



- ✓ Gestion de la Relation Client :
- Les **enjeux** et **réponses** apportée par la GRC :

Caractéristiques du marché	Réponse de la GRC
Diminution des marges	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion <b>segmentée</b> des clients en fonction des niveaux de profitabilité</li> <li>▪ <b>Maîtrise des coûts d'obtention</b> de nouveaux clients</li> <li>▪ Meilleure <b>productivité</b> et maîtrise des <b>processus</b> clients (qualité-traçabilité du service)</li> </ul>
Offre saturée	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Politique</b> client <b>adaptée</b></li> <li>▪ Connaissance « <b>événementielle</b> » de la vie du client</li> <li>▪ <b>Personnalisation</b> de l'offre et des services</li> <li>▪ Proposition de la <b>bonne offre au bon moment</b></li> <li>▪ <b>Anticipation</b> des <b>besoins</b> client</li> </ul>

- ✓ Gestion de la Relation Client :
- **Méthodologie** de sélection d'une GRC :
  - Collecter informations nécessaires pour engager **relations one-to-one** avec les **plus profitables**
- **Questions** liées à l'identification :
  - Quelles **informations** me permettent de repérer les **meilleurs clients/prospects** de l'entreprise ?
  - Quelles **informations** me permettent de proposer une **offre personnalisée** à ces mêmes clients ?
  - Comment vais-je **collecter** et **traiter** cette information ?
  - Quelles sont les **contraintes liées** à mes possibilités de **collecte** et de **traitement** d'information ?



✓ Gestion de la Relation Client :

■ **Précisions :**

- La **technologie** contribue à **25%** à l'amélioration de la **performance** marketing et commercial
- Les **compétences humaines** comptent pour **50%** dans cette amélioration
- La **gestion** de la **relation** client ne se **limite pas** à la **mise en œuvre** d'une **solution informatique** mais implique une **révolution** dans la **culture d'entreprise**



- ✓ La définition du CRM, et à quoi cela sert !



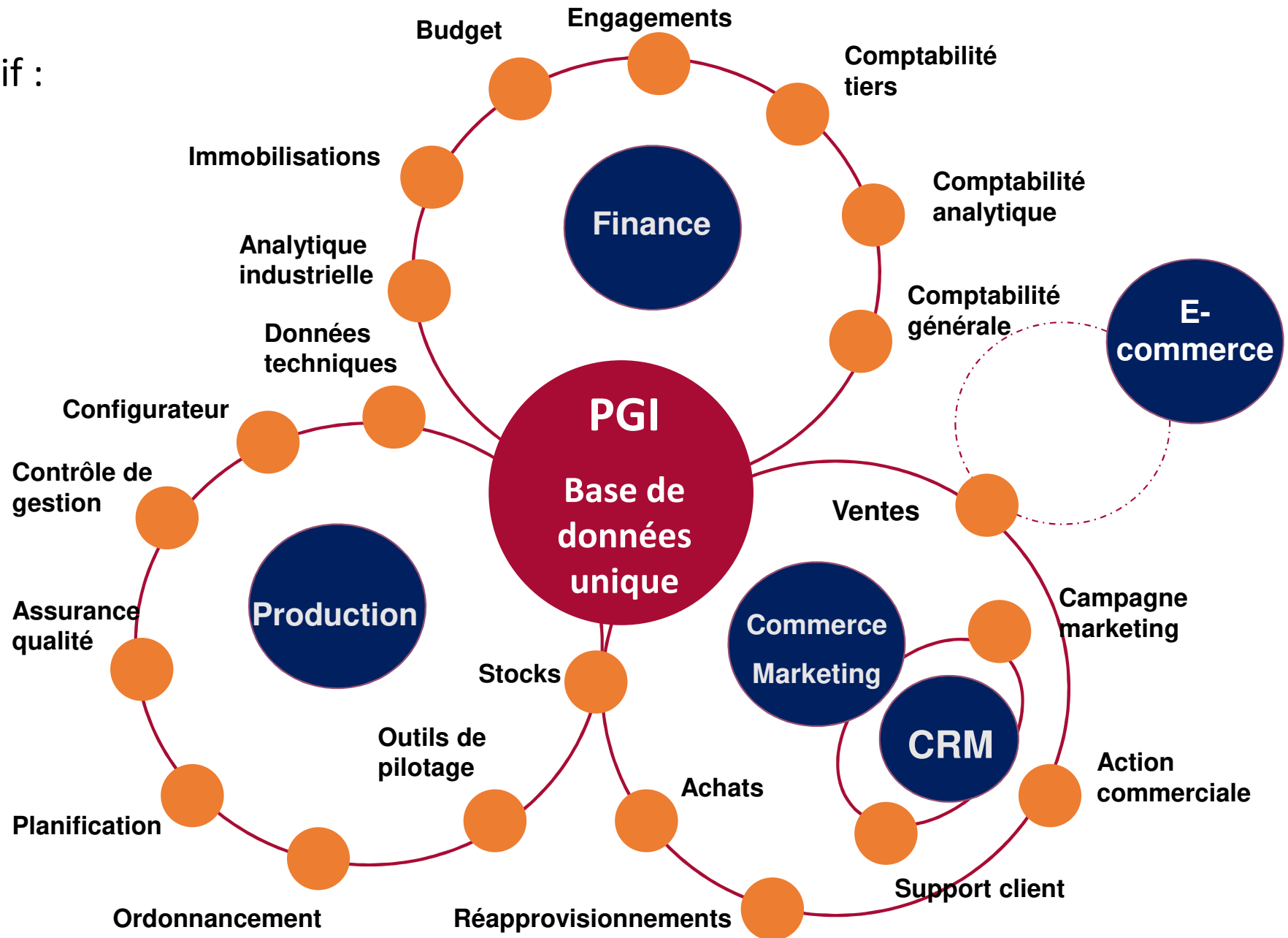






Outils et Systèmes d'Information

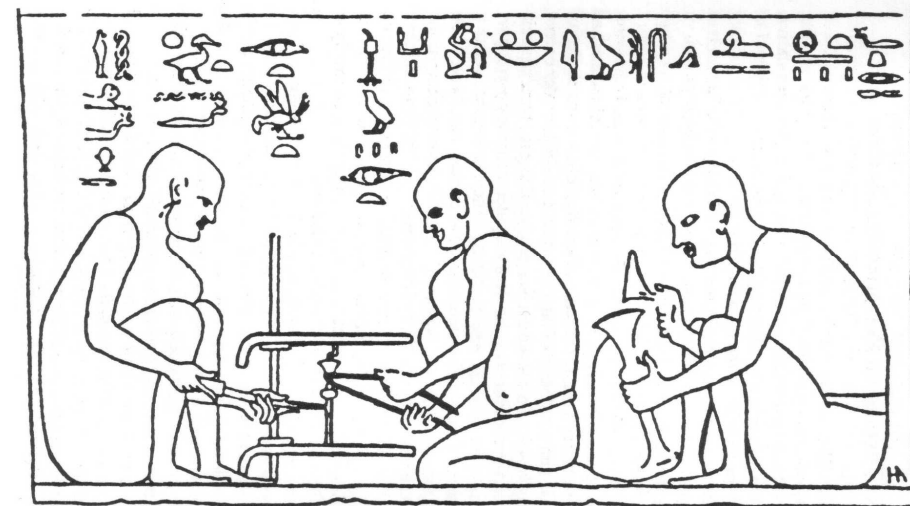
✓ Objectif :



- ✓ Les ERP Peuvent Gérer et Prendre en Charge :
  - Plusieurs **entités** ou **organisations**
  - Plusieurs **fonctions transversales**
  - Plusieurs **devises**
  - Plusieurs **langues** pour les utilisateurs et les clients (e.g. multinationales)
  - Plusieurs **législations**
  - Plusieurs **plans de comptes**
  - Plusieurs **axes d'analyse** en **comptabilité analytique**



- ✓ Caractéristiques d'un PGI/ERP :
- **Exploitation** d'une **Base De Données** unique
  - On distingue **3 étapes historiques** dans l'évolution du **Système d'Information de Gestion** :
    1. Des applications **indépendantes**
    2. Des interfaces **spécifiques**
    3. L'**intégration** dans un PGI



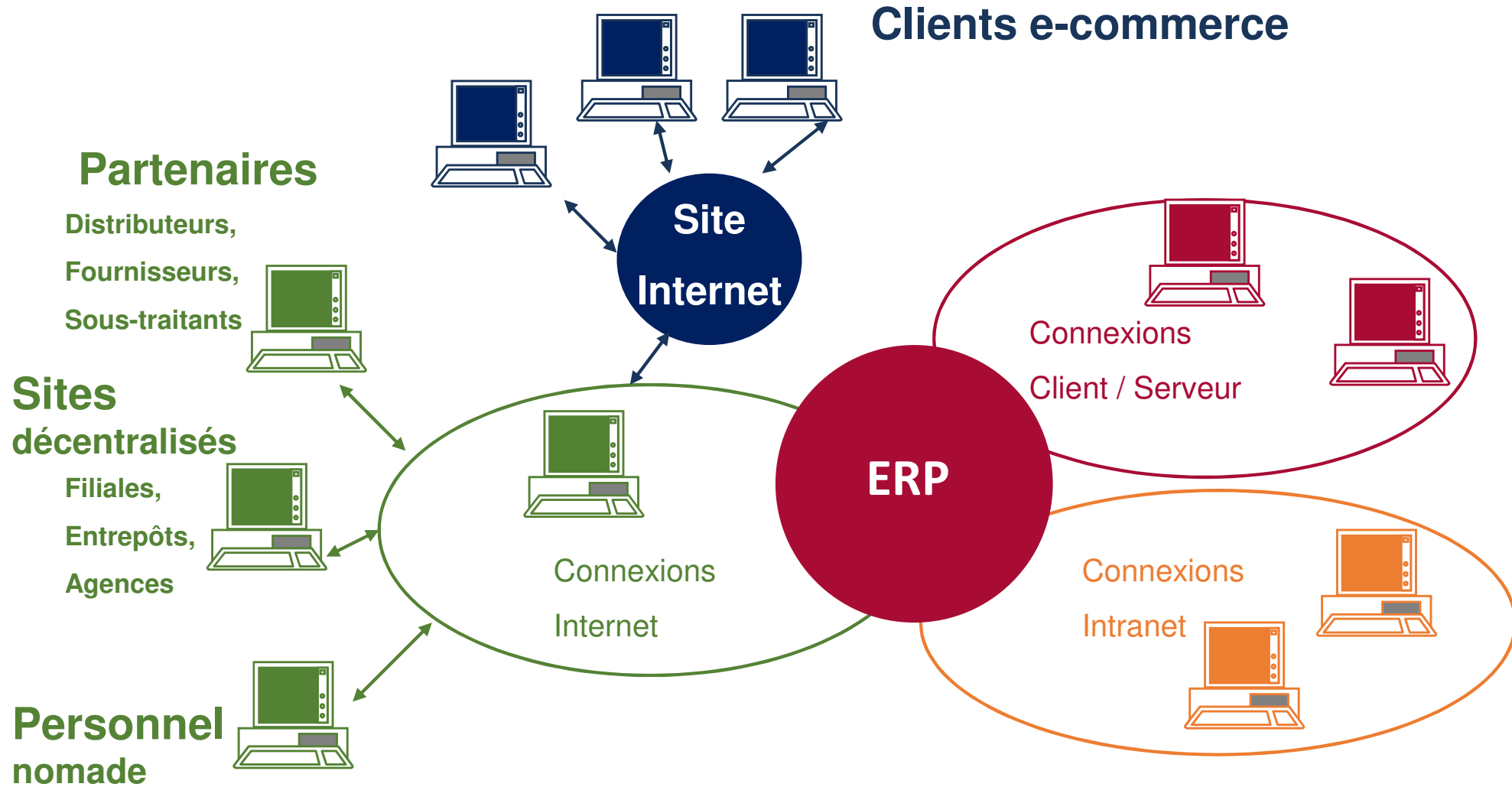
- ✓ Avantages d'un PGI/ERP :
- **Systeme** d'Information intégré **unique** des **processus** et **workflows**
- **Visibilité globale** : permet de fournir ensemble **information transversale**
- **Amélioration processus** internes et **standardisation**
- **Diminution durée** traitement commande et **satisfaction** clients
- **Flexibilité** de l'entreprise suite au projet
- **Ressaisie réduite** données redondantes et processus
- **Meilleures pratiques** d'affaires reconnues
- **Partage d'informations** entre les entités



- ✓ Inconvénients d'un PGI/ERP :
  - Mise en œuvre **complexe**, si périmètre **mal déterminé**, mouvant ou projet **mal piloté**
  - **Coût élevé** (mais ERP open source, aux coûts limités à la formation utilisateurs)
  - **Périmètre** fonctionnel **plus large** que **besoins** organisation (sous-utilisation)
  - **Lourdeur** et rigidité mise en œuvre
  - **Difficultés d'appropriation** par le personnel de l'entreprise
  - Nécessité bonne **connaissance processus** de l'entreprise, adaptation au progiciel
  - Nécessité **maintenance continue**

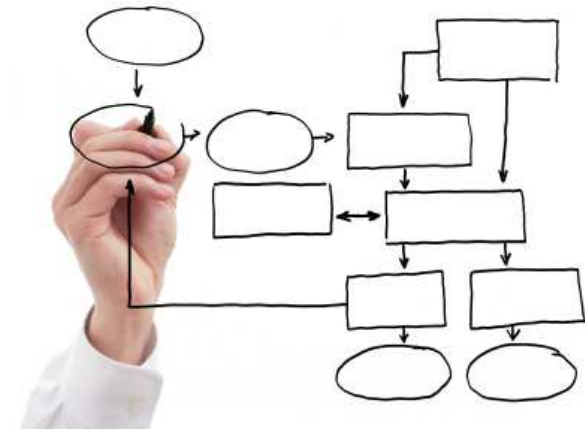
.. **Disadvantages** ..

✓ Architecture Générale d'un ERP :





- ✓ Conclusion :
- La mise en place d'un **projet ERP** est d'abord un **projet organisationnel**
- Au-delà de la complexité technique des matériels et logiciels mis en service, l'introduction d'un **ERP entraîne** :
  - La **remise en cause** des **compétences** et des **métiers**
  - Une **redéfinition** des jeux de **pouvoir**
  - Une **évolution** de la **culture** de l'**entreprise** et de son **système** de **valeurs**



- ✓ Pourquoi opter pour un ERP aujourd'hui ?





- ✓ Evaluer la Fiabilité des Sources :
- **N'importe qui** peut **publier** sur Internet
  - Il est donc nécessaire d'**évaluer** l'information **avant** de l'**utiliser**
- Un site de qualité est rédigé par des **auteurs reconnus** et **crédibles** et est à jour
- Quelques **principes** :
  - Exercer son **sens critique** est utile en toute occasion
  - **Se poser** des **questions** préalables aide à établir les critères d'évaluation
  - **Savoir déchiffrer** noms de domaine renseigne sur nature sites et le pays d'origine
- **3 questions** au minimum :
  1. Le site est-il **fiable** ?
  2. L'information est-elle **intéressante** ?
  3. Est-ce bien **ce que je cherchais** ?



## Sites d'Informations

- ✓ Sites d'informations - Economiques :
- *www.societe.com*
- ✓ Créée en **1999**
- ✓ Site n°1 de l'**information légale** et **financière** en ligne sur les **entreprises françaises**
- ✓ Diffusion en **libre accès** des informations officielles du **Registre National du Commerce et des Sociétés (RNCS)**
- ✓ Informations gratuites, enrichie de **services complémentaires**, dont **certains payants** en achat **à l'acte** ou par **abonnement** (comptes annuels, statuts, actes, cartographie des dirigeants, Bodacc, enquêtes de terrain, annonces légales, surveillance, liens capitalistiques...)
- ✓ Societe.com est un **service privé** distinct du Registre National du Commerce et des Sociétés

The screenshot displays the Societe.com website interface. At the top, there are logos for 'Societe.com', 'Dirigeant.com', and 'annuaire.com'. Below the logos is a navigation bar with links for 'Dirigeant.com', 'Fichier.com', and 'Annuaire.com', along with a date 'Données mises à jour le : 23-07-2016' and social media icons. The main header features the 'Societe' logo, a search bar containing 'Entreprise, dirigeant, SIREN...', and buttons for 'Votre compte' and 'Panier'. A secondary navigation bar includes 'S'informer & Vérifier', 'Surveiller & Prospector', 'Actualités', and 'Formalités'. A promotional banner for 'évasions secrètes' offers a 70% discount on luxury hotels and travel, with an 'Inscrivez vous' button. The search results section shows 'Résultat exact "VALRHONA"' with a listing for 'VALRHONA' (Fabrication de cacao, chocolat et de produits de confiserie) and 'Société incluant "VALRHONA"' with a listing for 'CE VALRHONA' (Activités des syndicats de salariés). A 'Lire la suite' link is visible in the news section.

✓ Sites d'informations - Economiques :

■ [www.verif.com](http://www.verif.com)

✓ VERIF est le plus rapide, et synthétique des **services d'informations juridiques et financières** sur les **13 millions d'entreprises** en France

✓ BFM TVerif.com & Altares

✓ Permet de rechercher par :

➤ **nom** de l'entreprise, numéro de **SIREN**, nom d'un **dirigeant**

✓ D'obtenir, pour chaque entreprise, des **informations de synthèse** :

➤ **raison sociale**, **sigle** enseigne, **adresse** siège social et établissements, téléphone, fax

➤ code **APE/NAF** et activité en clair, **forme juridique**, **capital social**, date de **création**

➤ procédures judiciaires, mandataires sociaux et **autres dirigeants**

➤ **actionnaires**, filiales, participations, principaux **établissements**

➤ **chiffres clés** sur 5 ans

## Sites d'Informations

✓ Sites d'informations - Economiques :

- [www.infogreffe.fr](http://www.infogreffe.fr)
- ✓ Infogreffe assure la diffusion de l'**information juridique** et **économique** sur les entreprises pour le compte de l'ensemble des **greffes des Tribunaux de commerce** français
- ✓ Infogreffe permet de **dématérialiser les principales démarches** auprès des greffes
- ✓ L'information délivrée a une **valeur légale**



✓ Sites d'informations - Economiques :

- [www.manageo.fr](http://www.manageo.fr)
- ✓ Le site de rencontre des entreprises
- ✓ 4 piliers
  - Accroître la **visibilité** des entreprises
  - Mettre en relation **prospects** et **fournisseurs**
  - Favoriser la transparence des **échanges commerciaux**
  - Fournir des **solutions de prospection** et de **génération de trafic**



- ✓ Sites d'informations - Economiques :
- [www.cci.fr](http://www.cci.fr)
- ✓ Organismes chargés de représenter les **intérêts des entreprises commerciales, industrielles** et de **services** d'une zone géographique et de leur apporter certains services
- ✓ Les CCI fournissent **informations, conseils** et **outils pratiques** aux entreprises, créateurs



A la une



Publications



## ✓ Sites d'informations - Economiques :

- [www.fr.kompass.com](http://www.fr.kompass.com)

- ✓ Leader mondial de

**l'information marketing**

- ✓ Kompass International a pour vocation d'**optimiser** le **business** entre **entreprises**, en France et à l'International

- Accroître la **visibilité** des **entreprises**

- Mettre en **relation** les **acheteurs et fournisseurs** du monde entier

- **Optimiser** la **prospection** des entreprises

- Retrouvez toutes les entreprises, fournisseurs et producteurs en France et à l'International à travers notre classification Kompass répartie en **15 grandes familles**, **67 secteurs** d'activité, **3 024 branches** d'activité et **56 566 produits & services**.

Annuaire d'entreprises et solution de prospection B2B | Qui sommes-nous ? | Contacter Kompass 01 43 34 34 34 | Mon compte | Français

**KOMPASS**

Notre annuaire  
Info. entreprise ou fournisseur ?

Nos solutions BtoB  
Prospection ? Visibilité ?

Créer ma liste d'entreprises  
Besoin de données immédiatement ?

Le blog  
Actualités, études, ressources

Votre business prend une nouvelle dimension  
Ciblez vos prospects à travers 60 pays - 11 981 145 entreprises - 16 646 206 contacts

Rechercher des fournisseurs

S'informer sur une entreprise

Trouvez les meilleurs fournisseurs dans le monde en indiquant directement le secteur d'activité, les produits ou services de votre choix.

Activité, Produit, Service...

TOP Recherche : Produits chimiques de base Matériel électrique, électronique, optique Logiciels pour l'industrie Usinage des pièces métalliques Matériel pour le nettoyage des surfaces métalliques

Parcourir l'annuaire d'entreprises

Prospecter efficacement vos futurs clients avec EasyBusiness

Accédez en temps réel à toute la richesse de la base Kompass pour créer vos listes de prospection, vérifier la santé financière de vos prospects, et contacter tous les dirigeants opérationnels.

Découvrez >>

Entreprises à la Une

Besoin d'aide ?



- ✓ Sites d'informations - Economiques :
- [www.score3.fr](http://www.score3.fr)
- ✓ Créé en 2007, Score3.fr est un site d'**informations financières et juridiques gratuites** sur plus de 8 millions d'entreprises Françaises, et sur leur **solvabilité** exprimée à partir de 3 scores de référence
- ✓ Site de référence en matière d'**information financière et commerciale** pour les décideurs d'entreprises
- ✓ Un site de la **société Pouey International SA**
- ✓ Créée **en 1884**, Pouey International SA compte 160 salariés et représente aujourd'hui la **première société indépendante** Française du secteur Gestion du Risque Client.



Vous êtes ici : Accueil





✓ Sites d'informations - Economiques :

■ [www.pagesjaunes.fr](http://www.pagesjaunes.fr)

✓ **Annuaire**  
téléphonique  
regroupant  
coordonnées des  
**professionnels**,  
regroupées et triées  
selon leur **activité**

The screenshot shows the PagesJaunes website interface for the city of Valence. At the top, there are navigation links: PagesJaunes, PagesBlanches, PagesJaunes Pro, and Annuaire inversé. Below this is a search bar with a yellow smiley icon and a magnifying glass. The search bar contains the text 'Quoi, qui ?' and 'Où ?' with a 'à proximité' checkbox. Below the search bar, the city 'VALENCE' is displayed with a 'Changer de ville' link. The main content area is divided into several sections: 'Organismes professionnels' with a list of categories like 'Chambres de Commerce et d'Industrie', 'Chambres de Métiers', etc.; 'Solutions et services professionnels' featuring 'MarketingConnect.fr'; 'Top recherches' listing categories like 'BTP, construction, second oeuvre', 'Informatique, internet, télécoms', 'Emploi, formation', 'Banque, finance, gestion', 'Services aux entreprises', and 'Transport, véhicules, logistique'; and 'Les professionnels autour de vous' which lists specific businesses like 'Hôtel Restaurant California' and 'Entreprise A. Girard'. A yellow banner at the bottom right says 'Référenciez-vous gratuitement sur pagesjaunes.fr'.



Pagesjaunes dans le monde : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Pages\\_jaunes](http://fr.wikipedia.org/wiki/Pages_jaunes)

✓ Sites d'informations - Economiques :

- [www.europages.com](http://www.europages.com)
- ✓ EUROPAGES est une **plateforme européenne** de mise en relation **B2B**
- ✓ Plus de **2,6 millions d'entreprises**, fabricants, prestataires de service, grossistes ou distributeurs
- ✓ Décliné en **26 langues**







✓ Sites d'informations - Données Sectorielles :

■ [www.insee.fr](http://www.insee.fr)

✓ L'Institut national de la statistique et des études économiques collecte, produit, analyse et diffuse des **informations sur l'économie et la société française**

The screenshot shows the Insee website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Version mobile', 'Nous contacter', 'Espace presse', and 'English'. Below this is a search bar with a Google logo and a prompt to press F11 for full screen. A main navigation menu includes 'Accueil', 'Thèmes', 'Bases de données', 'Publications', 'Régions', 'Définitions, méthodes et qualité', 'L'Insee et la statistique publique', and 'Services'. The main content area is divided into several sections: 'Trouver rapidement' with links to pension, population, SMIC, and SIRENE; 'À la une' featuring articles on household income, public sector salaries, and public works; 'Indicateurs clés' with a line graph for 'Climat des affaires' (July 2016: 102); 'Fil d'actualités' with a list of recent news items; 'Répondre à une enquête de l'Insee'; and 'Faux enquêteurs, fraude, malveillance'. At the bottom, there are sections for 'Retrouver nos services', 'Acheter nos publications', 'Nous suivre' (with social media icons), and 'Sites partenaires' (including Eurostat, eduthèque, Réseau Quetelet, CASD, and data.gov.fr).

✓ Sites d'informations - Données Sectorielles :

- [www.coe-rexecode.fr](http://www.coe-rexecode.fr)
- ✓ Centre d'**observation économique** et de recherche pour l'**expansion de l'économie** et le **développement des entreprises**
- ✓ **Institut privé** d'études économiques.
- ✓ Coe-Rexecode a **2 activités** complémentaires :
- **Veille conjoncturelle** et les **prévisions** portant sur l'**économie mondiale**, les principales **zones développées** et **émergentes**, les marchés de **matières premières** et les marchés **financiers**
- Participation au **débat de politique économique**, notamment sur toute **question économique** concernant le **système productif** et les **entreprises**



The screenshot shows the Coe-Rexecode website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Aide - FAQ', 'Nous contacter', 'Espace Presse', and 'English'. Below this is a search bar and a login section for 'Espace adhérent'. The main content area features several articles and a sidebar with categories like 'Croissance', 'Compétitivité', 'Emploi', 'Finances publiques', 'Economie numérique', and 'Développement durable'. A prominent article titled 'L'emploi se redresse en France mais poursuit son repli dans l'industrie, à rebours de la zone euro' is visible. On the right, there is a section for 'Actualités' with a list of recent news items and a 'A noter' section. At the bottom right, a bar chart titled 'Niveau du coût de l'heure de travail Industrie et services marchands' shows data for various countries and regions.

Zone	Coût (en €)
Zone euro*	30,3
Allemagne	34,7
Espagne	21,2
France	36,8
Italie	27,3
R.U	27,7



✓ Sites d'informations - Données Sectorielles :

- [www.oecd.org](http://www.oecd.org)
- ✓ Organisation de **Coopération** et de **Développement Économiques** (OCDE)
- ✓ La mission de l'OCDE est de **promouvoir** les **politiques** qui **amélioreront** le **bien-être économique** et **social** partout dans le monde



✓ Sites d'informations - Données Sectorielles :

- [www.wto.org](http://www.wto.org)
- ✓ Organisation s'occupant de l'**ouverture commerciale**
- ✓ Enceinte où les gouvernements négocient des **accords commerciaux**
- ✓ Lieu où ils règlent leurs **différends commerciaux**.
- ✓ Organisation qui administre un ensemble de **règles commerciales**
- ✓ Lieu où les gouvernements Membres tentent de régler les **problèmes commerciaux** qui les opposent

The screenshot shows the homepage of the World Trade Organization (WTO) website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'L'OMC', 'Nouvelles et événements', 'Domaines', 'Membres de l'OMC', 'Documents, données et ressources', and 'L'OMC et vous'. A search bar and a 'Connexion' button are also visible. The main content area features a large banner with the headline 'Les Membres conviennent d'engager un processus de sélection en vue de pourvoir le siège...' and an image of a gavel on a book. Below the banner, there are several sections: 'Explorer nos domaines d'activité' with links to 'Négociations commerciales', 'Mise en œuvre et suivi', 'Règlement des différends', and 'Renforcement des capacités commerciales'; 'Vidéo présentée' with a video player and the title 'Comment aider les micro, petites et moyennes entreprises à s'intégrer dans le commerce mondial?'; 'Rapport annuel 2016 de l'OMC' with a download link; 'À propos du Directeur général' with a profile picture of Roberto Azevêdo; 'Renseignements destinés aux' with links for 'Entreprises', 'Étudiants', 'Journalistes', 'Membres', 'ONGs', and 'Parlementaires'; 'Dernières mises à jour' with links to 'Derniers avis de vacance de poste', 'Rapport annuel 2016 de l'OMC', and 'Le paquet de Nairobi'; 'Activités et réunions' with links to 'Forum Public 2016' and 'International Law Today'; and 'Calendrier des réunions' with a calendar view showing dates like 'JOUR DE L'AN' and 'JEU 21 jan'.

- ✓ Mettre en place et entretenir une base de données clients [Les Jeudi d'Emilie]

\* Les jeudi d'Emilie \*

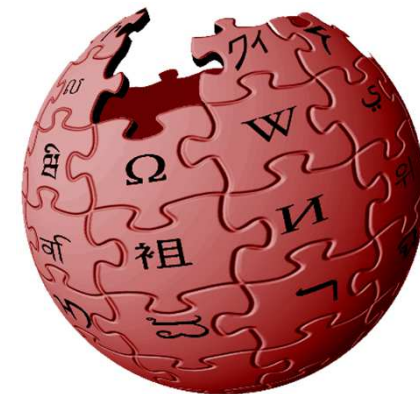
Thème : Marketing opérationnel

Topic 2 : Mettre en place et entretenir votre base  
de données clients



## Les Outils Collaboratifs

- ✓ Outils d'Écriture Collaborative :
  - **Plusieurs types** d'outils d'écriture collaborative :
    - Les **traitements de texte** en ligne : Google Documents, Zoho Writer...
    - Les pads : **éditeurs de texte** collaboratifs en ligne
    - Les **plateformes** collaboratives
    - Les **wikis** : cf Wikipedia
    - Les **blogs**
  - Nombreux **usages** :
    - Apprentissage, usages **pédagogiques**
    - Gestion de **projets**
    - Prise de **notes collective**
    - **Travail collectif** sur un **document**
    - Écriture **littéraire**



- ✓ Outils d'Écriture Collaborative :
- **Types d'activités** ou de **modalités d'écriture collaborative** :
  - **Brainstorming** : développer de nouvelles idées
  - **Rédaction** : Rédiger
  - **Révision** : Réviser
  - **Outlining** : Construire le plan du document final
  - **Reviewing** : Annoter le style, la grammaire, le style, les sections etc...
  - **Drafting** : Faire un brouillon, les pré-textes
  - **Copyediting** : Finaliser le document, l'organiser, le rendre homogène



## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Outils d'Écriture Collaborative :

		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• gratuit</li> <li>• pas de publicité</li> <li>• nécessite la création d'un compte</li> <li>•  7,5 Go</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gratuit</li> <li>• pas de publicité</li> <li>• nécessite la création d'un compte gratuit</li> <li>•  25 Go</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gratuit</li> <li>• pas de publicité</li> <li>• nécessite la création d'un compte mais on peut se connecter avec un compte Google, Yahoo, Facebook</li> <li>•  1 Go</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• création de textes, de feuilles de calcul et de présentations en ligne</li> <li>• import/export dans de nombreux formats</li> <li>•  travail sur des <b>documents partagés en temps réel</b></li> <li>• contrôle d'accès à vos documents</li> <li>•  <b>publication privée OU publique</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  affichage et modification des documents Office en ligne</li> <li>•  similarité et forte imbrication avec la suite Microsoft Office 2010</li> <li>• travail en collaboration et partage des documents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• création de textes, de feuilles de calcul et de présentations en ligne</li> <li>•  beaucoup d'outils et traduction incomplète</li> <li>• import/export dans de très nombreux formats</li> <li>• éditeur de diaporama</li> <li>•  <b>travail sur des documents partagés en temps réel</b></li> <li>• contrôle d'accès à vos documents</li> </ul>

## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Autres Outils d'Écriture Collaborative :

- **Draft :** <https://draftin.com>
- **Fidus Writer :** <http://fiduswriter.org>
- **Authorea :** <https://www.authorea.com>
- **WriteUrl :** <http://www.writeurl.com>
- **FengOffice :** <http://www.fengoffice.com>

**DRAFT**

*Fiduswriter* 

Au|thorea WriteURL

 **feng**  
OFFICE



## Les Outils Collaboratifs

- ✓ Les « pads » : Éditeurs de Texte Collaboratif en Temps Réel :
- Outils en ligne, pour la **plupart gratuits**, permettant :
  - D'**écrire** à plusieurs de manière **simultanée** et en mode **asynchrone**
  - De **commenter**
  - De **partager**
- **Caractéristiques** :
  - Nécessitent une **connexion Internet**
  - S'utilisent **sans inscription**
  - Ne demandent **pas d'installation**
  - Proposent éventuellement une **zone de chat** pour dialoguer
  - Peuvent aussi fonctionner sur **tablettes** et **smartphones**



## Les Outils Collaboratifs

✓ Les « pads » : Éditeurs de Texte Collaboratif en Temps Réel :

■ Framapad :

- Ouvrir un pad **public** ou **privé**
- **Rédiger** votre article
- **Inviter** des collaborateurs
- Un **code couleur** pour chacun
- **Tchat** intégré
- Historique des **versions**
- **Exporter** votre travail

### Framapad

*Collaborer en ligne n'a jamais été aussi simple !*

The screenshot shows the Framapad interface with a rich text editor toolbar at the top. The main text area contains a story titled "Nasreddin et le pommier". The text is color-coded by user: Oscar (green) and Yuma (purple). A chat window is visible on the right side of the editor.

**Entrez votre nom**

- Oscar
- Yuma

1 **Nasreddin et le pommier**

2

3 Nasreddin plantait un pommier dans son jardin quand le sultan vint à passer ;

4 il s'arrêta et dit à Nasreddin, d'un ton moqueur :

5

6 – Voyons, Nasreddin ! Pourquoi te donnes-tu tant de peine ? Tu ne mangeras jamais les fruits de ce pommier.

7 Tu sais bien que tu mourras avant qu'il ne commence à produire des pommes.

8

9 Ce à quoi Nasreddin répondit :

10

11 – Oh Sultan ! Nous mangeons les fruits des pommiers plantés par nos pères, et nos enfants mangeront les fruits des pommiers plantés par nous.

12

13 Cette réponse pleine de sagesse plut au sultan qui, en récompense, donna une pièce d'or à Nasreddin.

14

15 – Oh Sultan ! , dit Nasreddin en empochant la pièce, voyez comme ce pommier a déjà donné des fruits.

16

17 Cette remarque fit rire le sultan, qui lui donna une autre pièce d'or.

18

19 – C'est de plus en plus extraordinaire, s'écria Nasreddin. Voilà un pommier qui donne deux récoltes par an.

20

21 Le sultan se mit à rire aux éclats et donna une troisième pièce d'or à Nasreddin.

**Chat**

<b>Matéo:</b> Coucou	13:41
<b>Maya:</b> Salut Matéo	13:41



## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Outils Brainstorming Collectif :

#### ■ Fonctions :

- Mobiliser collectivement **idées** en vue de **projet, texte, travail collectif...**
- Faire émerger les **représentations** d'un **groupe** (élèves, étudiants, stagiaires...)
- Faire **travailler** un **groupe** d'élèves ou d'étudiants autour d'une **tâche précise**

#### ■ 2 types d'outils :

##### ➤ Les outils de **cartes heuristiques** :

- Choisir les outils **en ligne**, facilement utilisables **collectivement**
  - ✓ e.g. MindMeister, Mindomo, Framindmap, MindMup, Xmind et Edraw

##### ➤ Les **tableaux collaboratifs** :

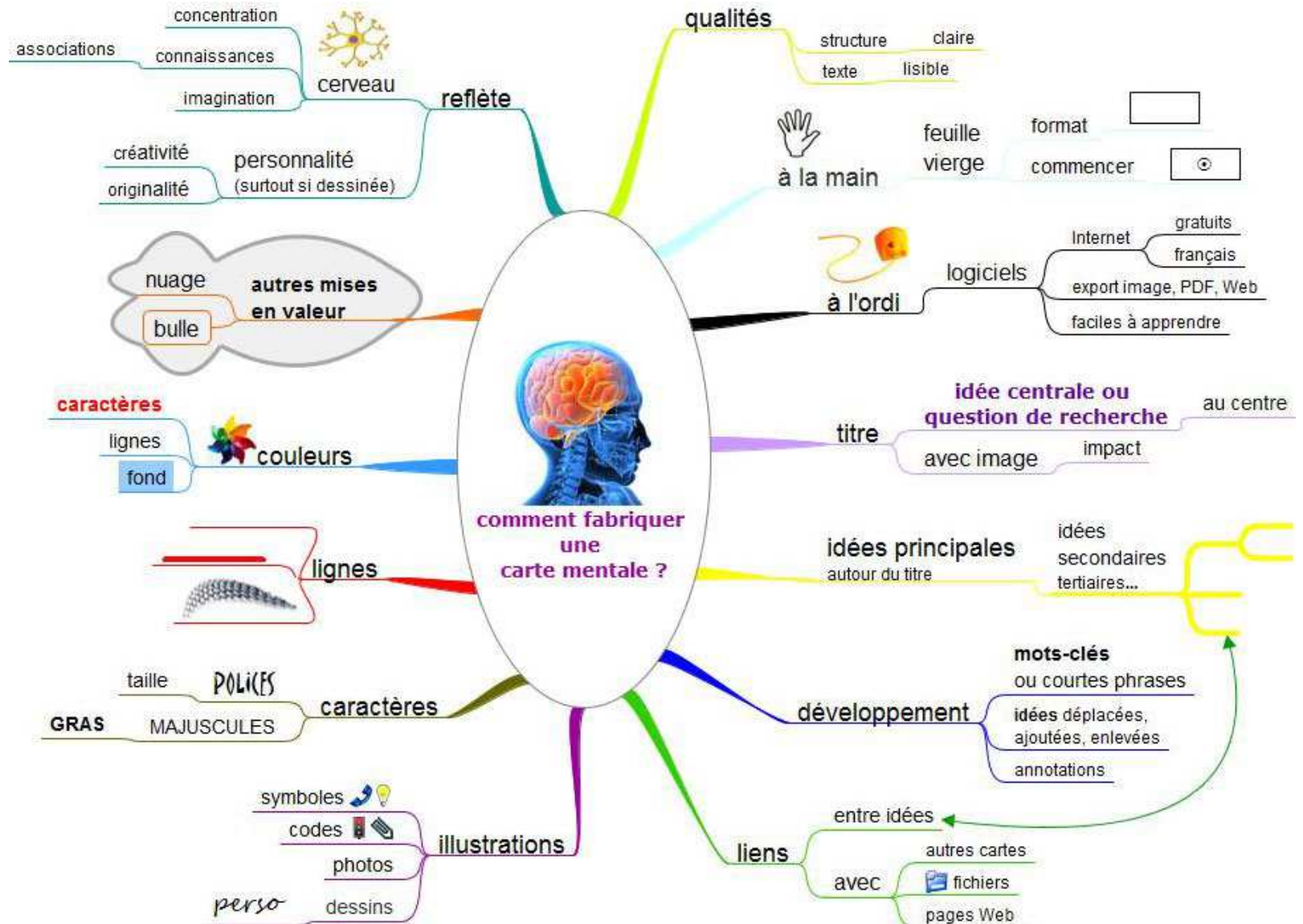
- Possibilité d'**accrocher** des **post-it**, des **notes**, des **idées...**
  - ✓ e.g. Scrumblr, Padlet



Les Outils Collaboratifs

✓ Outils Brainstorming Collectif :

■ Règles de base

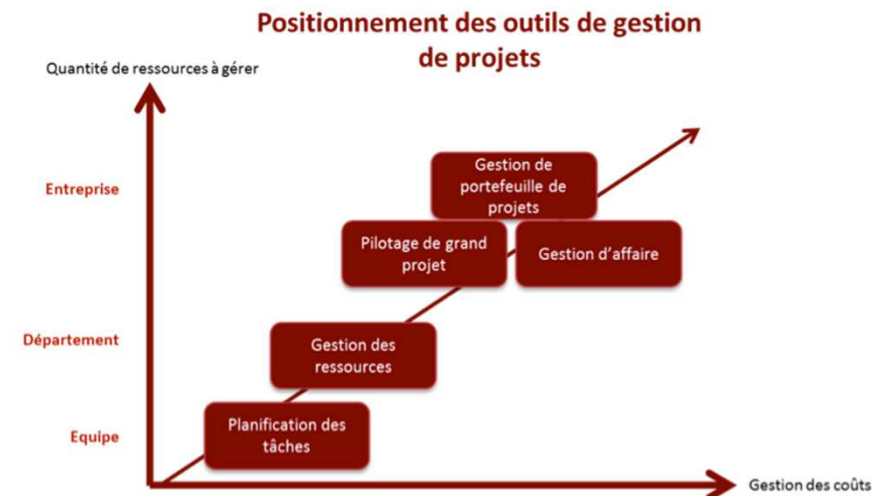




## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Outils Gestion de Projets :

- La gestion de projet est une **démarche** visant à **organiser** le **bon déroulement** d'un **projet**
  - S'il porte sur **plusieurs projets** au **même objectif**, on parlera **gestion de programme**
- Le **management** de projet est un management qui se **caractérise par** :
  - L'**irréversibilité** des **opérations** des participants
  - Un fort degré de **liberté** des **actions** des **participants**
  - Une **organisation** vouée à être **évolutive** et **temporaire**
  - Des **flux** de **trésorerie** d'**investissement** pouvant être **négatifs**
  - Une forte **influence** de **variables exogènes** sur le projet

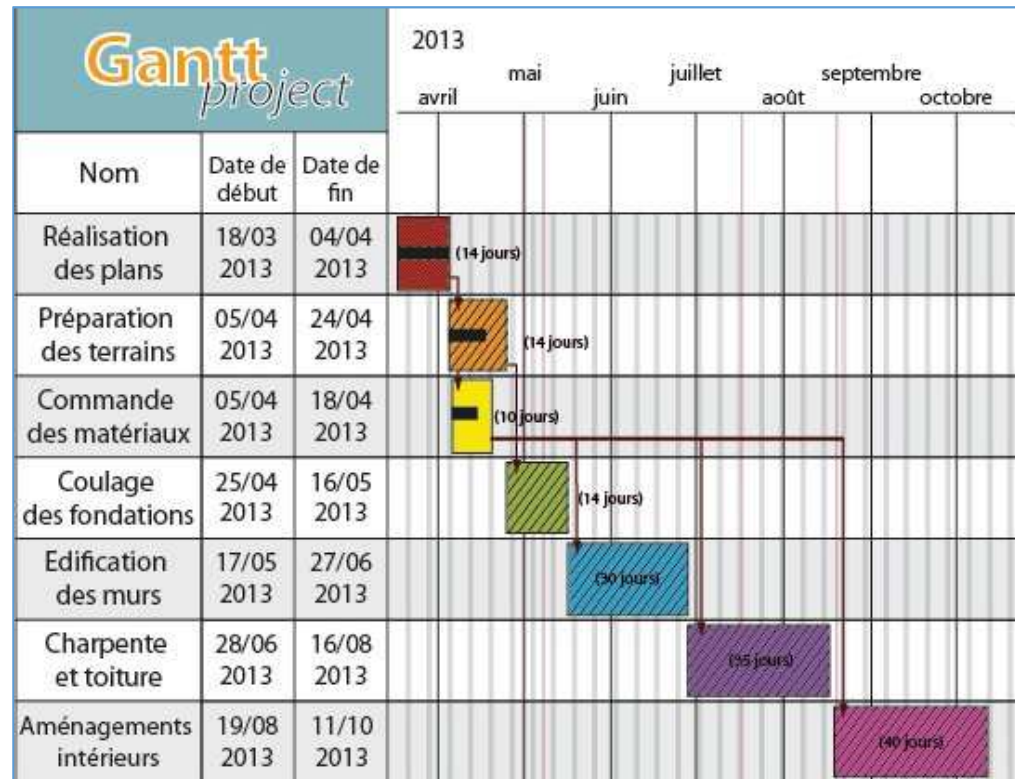


Les Outils Collaboratifs

✓ Outils Gestion de Projets :

■ Diagramme de GANTT

- Le diagramme de Gantt représente l'évolution d'un projet et ses tâches sur une ligne de temps
- C'est un outil de gestion de projet pour illustrer l'état d'avancement des projets





## Les Outils Collaboratifs

✓ Outils Gestion de Projets :

■ **Fonctions :**

- **Gérer** toutes les **étapes** dans la **conduite** et le **suivi** d'un **projet**
- Outils de « **workflow** »
- Activation et suivi des **interactions** entre **collaborateurs**
- Outils de **synchronisation**
- Outils de **gestion** de **tâches**
- **Agendas** partagés



## Les Outils Collaboratifs

- ✓ Outils Gestion de Projets :
- Principe de **fonctionnement** :
- Un **panneau** = board pour **chaque projet**
- Différentes **catégories** de **listes** en colonnes sur chaque board = état du projet
- **3** Listes **standards** :
  - **To Do** : idées et tâches à faire
  - **Doing** : tâches en cours
  - **Done** : tâches effectuées
- Dans chaque liste, les **cartes de tâches** : elles peuvent être **attribuées** aux **membres** du projet et vont **glisser** d'une **colonne** à l'**autre**



## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Outils Gestion de Projets :

 <b>Microsoft Visio Standard 2013</b> Microsoft Microsoft Visio 2013 : Création de diagrammes polyvalents et personnalisés.		 <b>Microsoft Project Professionnel 2013</b> Microsoft Microsoft Project Pro : Une solution de gestion de projets de manière collaborative.		
 <b>Celtx 2.7</b> Celtx	 <b>XMind 7.5</b> 3.6.51 XMind Ltd.	 <b>Microsoft Visio Professionnel 20...</b> Microsoft	 <b>GanttProject 2.7.2</b> Thomas Alexandre	 <b>Freemind 1.0.1</b> Joerg Mueller

## Les Outils Collaboratifs

✓ Outils Gestion de Projets :

■ Principales **fonctionnalités** :

- **Assigner** une tâche (carte) à un **membre**
- **Attribuer** une date d'**échéance**, avec une **notification**
- **Décomposer** une **tâche** en plusieurs **activités** par la fonction « **checklist** »
- **Commenter** une carte
- **Filtrer** les tâches (par labels de **couleur** > **priorisation**, par **membre**, par **date**)
- **Déplacer** une **carte** dans une autre colonne / liste (**progression** de la tâche)
- **Archiver, copier, exporter...** la tâche
- **Ajouter** d'autres **cartes / tâches...**



## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Autres Outils de Gestion de Projets :

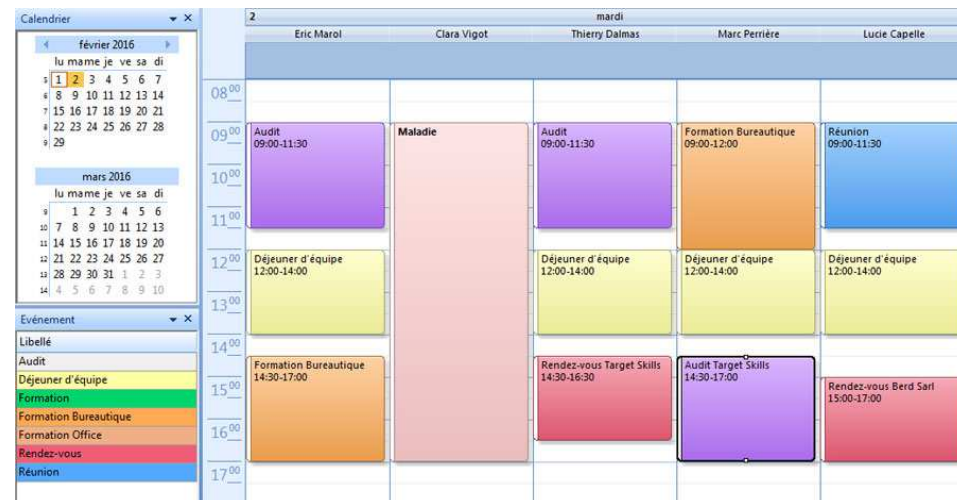
- **Asana** : <http://www.asana.com>
- **Collabtive** : <http://collabtive.o-dyn.de/?lang=fr>
- **Redmine** : <http://www.redmine.org>
- **GanttProject** : <http://www.ganttproject.biz>





## Les Outils Collaboratifs

- ✓ Outils d'Agenda Partagé :
  - Permet à **tous les membres** de votre entreprise d'**accéder** en ligne à l'**agenda de chacun**
  - L'agenda partagé est **mis à jour** en **temps réel** et chacun peut ainsi organiser son temps de travail en fonction du planning de ses collaborateurs
  - L'accès à l'agenda partagé est **sécurisé** par un **mot de passe**
    - **Gain de temps** et de **productivité** : plus besoin de consulter un tiers ou d'effectuer des envois multiples de mails pour connaître les disponibilités de chacun



## ✓ Outils d'Agenda Partagé :

■ **Google Agenda**

- Module de Google **depuis 2006** pour la gestion d'agendas partagés (**gratuit**)
- **Plusieurs utilisateurs** peuvent avoir accès au **même agenda** et le **consulter**
- Création et description d'événements (envoi d'**alertes mail**)
- **Paramétrage** des notifications
- Définition des **droits d'utilisateurs** pour les personnes partageant l'agenda
- Ajout possible de **pièces jointes** aux **événements**
- **Codes couleurs** affectés aux **événements** et aux différents **agendas**
- **Affichage** par défaut **emploi du temps** de la semaine avec **choix possible**
- **Planning** : événements sous forme de **liste**
- **Création** d'événements avec **description** de l'événement dans la fenêtre correspondante
- **Signalement** de la **participation** à l'**événement** des personnes concernées





## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Autres Outils d'Agenda Partagé :

- **Team**Agenda : <http://www.teamsoft.com>
- **Doodle** Agenda : <http://doodle.com/fr>
- **Zimbra** Email Collaboration : <https://www.zimbra.com>
- **Rendezvousfacile.com**: <http://www.rendezvousfacile.com>
- **Share**Calendar: <http://sharecalendar.4team.biz/fr>
- **Partagenda** : <http://www.partagenda.com>



- ✓ Outils Planification Réunions :
  - Plateformes **en ligne**
  - Création de “**sondages**”, pour :
    - **Organiser** une réunion, **planifier** un rendez-vous
      - Avec de **multiples participants**
      - **Éviter** les allers et retours de **mails**
      - Faciliter la **visibilité** des **disponibilités**
      - Éventuellement proposer d’**autres services** (votes, liste de tâches...)
  - **Nombreux outils** gratuits
    - **Doodle** : <http://doodle.com/fr>
    - **Framadate** : <https://framadate.org>
    - **Moreganize** : <http://moreganize.com>

**Doodle**<sup>®</sup>

**Framadate**  
Organiser des rendez-vous simplement, librement.

 **moreganize**



- ✓ Outils de Réunions à Distance :
- **Intérêt** des réunions à distance :
  - **Économie**
  - **Coordination** rapide
- **Limites** :
  - **Nombre limité** de participants
  - **Durée limitée** : 1 à 2 h
- Différents **outils** :
  - **Conférence** téléphonique
  - **Visioconférence**
  - **Webconférence**
  - Appel **vidéo**



## Les Outils Collaboratifs

✓ Outils de Réunions à Distance :

■ **Principe :**

- **Création** d'un **code d'accès**
- Obtention d'un **code d'accès** de la **réunion**
- Communication du **code d'accès** aux **participants**
- Services **souvent gratuits**
- **Différents** services proposés **selon** les **sociétés**



## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Outils de Réunions à Distance :

#### ■ **Téléphonie IP :**

- Communications entièrement **gratuites** (wifi)
- Durée **illimitée**
- **Vidéo**

#### ■ Quelques outils **les plus connus** :

- **Skype** (MicroSoft)
- **Viber** (Rakuten)
- **WhatsApp** (Facebook)
- **WeChat** (Tencent)



- ✓ Outils de Webconférence :
- **Définition :**
  - « Visioconférence, mais sur le web »
- **Pas de matériel** spécifique : un **navigateur** web
- Possibilité de **partage** de **documents**
- Plusieurs **possibilités** :
  - **Payants**
  - **Gratuits**
  - Avec ou sans **inscription**
  - En **ligne** ou en **local**



## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Outils de Webconférence :

#### ■ Fonctionnement

- **Inscription** obligatoire
- Création d'un « **salon** »
- **Connexion** au serveur, mise en route de la **webcam** et du **micro**
- **Envoi** de l'**URL** du **salon** aux **participants**
- **Prise en mains** à distance d'un ordinateur
- **Partage** de fichiers
- Réunion jusqu'à **25 personnes**





## Les Outils Collaboratifs

### ✓ Outils de Webconférence :

- **Adobe Connect** : <http://www.adobe.com/fr/products/adobeconnect.html>
- **Gotomeeting** : <http://www.gotomeeting.fr>
- **Webex** : <https://www.webex.fr/>
- **TeamViewer** : <http://www.teamviewer.com/fr>
- **JumpChat** : <https://jumpch.at>
- **Talky** : <https://talky.io>



GoToMeeting



TeamViewer







- ✓ Expliquez en quoi, et pourquoi, ces entreprises sont parmi les plus “centrées clients” :

Ritz-Carlton

Harley Davidson

Costco

Zappos

Disney

Southwest Airlines

Netflix

UPS

Marriott International

➤ Travail 2x2 puis **restitution** verbale **tableau**



**KEEP  
CALM  
AND  
STUDY  
MARKETING**

*The end*