

Ghalia Bouazria ; David Schnyder

Sources d'informations sur les entreprises genevoises

Conseillères au travail de diplôme :

Lucie Bégin, Ph. D., Professeure HES

Hélène Madinier, Professeure HES

Travail de diplôme présenté aux

Département Information documentaire

Département Economie d'entreprise

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Genève, 2005

Ghalia Bouazria ; David Schnyder

Sources d'informations sur les entreprises genevoises

Conseillères au travail de diplôme :

Lucie Bégin, Ph. D., Professeure HES

Hélène Madinier, Professeure HES

Travail de diplôme présenté aux

Département Information documentaire

Département Economie d'entreprise

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Genève, 2005

Déclaration

« Ce travail de diplôme est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste en information et documentation et d'Économiste d'entreprise HES. Les étudiants assument la responsabilité du travail et acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. Par contre, les conclusions et les recommandations qu'ils y formulent - sans préjuger de leur valeur - n'engagent ni les responsabilités des auteurs, ni celles des conseillers au travail de diplôme, de l'expert et de la HEG. »

« Nous attestons avoir réalisé seuls le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 18 Janvier 2005

Ghalia Bouazria

David Schnyder

Résumé analytique

Mots-clés : Etude - Recherche - Information - Documentation - Economie - Entreprise - Renseignements - Sources - HEG - REG - Genève - Suisse

A cheval sur les domaines de l'information documentaire et de l'économie d'entreprise, le travail de diplôme s'est intéressé aux sources d'information sur les entreprises, dans une perspective plus particulièrement genevoise. Ainsi, à l'analyse des outils existant sur le marché en matière de fourniture d'information, il faut distinguer deux types d'outils ayant des fonctionnements et des objectifs distincts : ceux des Administrations publiques qui privilégient les aspects de centralisation et de gratuité - mise en ligne de toute l'information nécessaire aux entreprises (type portail) - et ceux des fournisseurs commerciaux dont l'objectif est la commercialisation des données par des processus de recherche et de traitement de l'information (valeur ajoutée).

Au niveau genevois, l'analyse des besoins opérée sur une palette d'acteurs économiques locaux permet de suggérer le développement d'un « portail entreprises » centralisant l'information utile aux entreprises. Pour ce qui est de l'information sur les entreprises (répertoire) et de la modernisation de l'outil existant (Répertoire des entreprises du canton de Genève), les besoins perçus semblent pour l'instant se limiter aux données d'ordre général avec cependant un intérêt de plus en plus croissant pour les données de solvabilité. Au niveau de la forme par contre, une attente a été clairement exprimée quant à une modernisation de l'outil et notamment de l'interface de recherche.

Mandants : Haute école de gestion de Genève, filière ID + EE

Répertoire des entreprises genevois (REG)

Conseillers pédagogiques : Mme Lucie Bégin, Ph. D., Professeure HES

Mme Hélène Madinier, Professeure HES

Remerciements

Nous remercions toutes les personnes qui nous ont permis de réaliser ce travail de diplôme.

Tout d'abord un grand merci à nos mandants et professeurs Mesdames Lucie Bégin et Hélène Madinier pour leur aide, leur soutien de tous les instants, dans la phase de compréhension du mandat, la juste visée des objectifs à atteindre et la méthodologie adéquate à utiliser.

Merci aussi à Madame Martine Lilla, responsable du Répertoire des entreprises genevoises (REG) qui a accepté de nous recevoir à plusieurs reprises pour d'une part nous présenter l'outil d'information qu'elle gère, et aussi pour discuter plus largement de la problématique qui nous occupe.

Nous tenons également à remercier toutes les personnes qui ont participé à nos études successives sur les besoins des acteurs économiques genevois et sur l'existant en matière d'information sur et pour les entreprises. Une mention particulière aux personnes et aux entreprises qui nous ont cordialement reçu dans leurs locaux, dans le cadre d'entretiens personnalisés. Merci aussi à tout ceux qui ont répondu à notre questionnaire par le biais de notre sondage en ligne et bien sûr à Monsieur Merlier pour nous avoir mis à disposition cet outil permettant la récolte des données nécessaires à notre étude.

De plus, nous tenons à remercier tout le team des « diplômants » pour leur soutien psychologique et leur bonne humeur, le tout dans la salle FR21 !

Enfin, nous devons chaleureusement remercier nos proches pour leurs encouragements, leur appui et leur patience. Merci à Cyrille, Denise et Dounia pour leur consciencieuse relecture.

Sommaire

Le développement incessant des technologies de l'information et de la communication (TIC) offre aux fournisseurs d'information des solutions de plus en plus performantes pour la mise en ligne de renseignements de tout genre. L'information sur et pour les entreprises n'échappe bien évidemment pas à la règle, au contraire. L'époque du seul annuaire des pages jaunes semble en effet bel et bien révolue. La tendance est à la centralisation des données, par le biais de portails et à leur marchandisation, par la multiplication des outils commerciaux. Les données deviennent stratégiques, elles se négocient, à l'instar des informations financières, d'activité et de solvabilité.

Dans cette société que certains qualifient d'informationnelle, les entreprises doivent se tenir au courant, consulter des sources d'information particulières et développer des processus qui leur permettent de suivre l'évolution de leur environnement afin de prendre les bonnes décisions. Les « portails entreprise », les services de renseignements économiques ou encore les agents de veille sont autant d'outils qui les aident à rester compétitifs.

Ce travail de diplôme se situe à la frontière des domaines de l'information documentaire et de l'économie d'entreprise. Pour être plus précis, nous avons effectué une étude sur les sources d'information économique sur et pour les entreprises, ceci dans une perspective genevoise. Ce projet, interdisciplinaire, a été réalisé conjointement par une étudiante de la filière Economie d'entreprise et par un étudiant de la filière Information et documentation de la Haute école de gestion de Genève.

Notre tâche a consisté d'une part, à recenser l'existant dans le canton de Genève et ailleurs, ceci en proposant une cartographie des outils d'information actuels avec mention de leurs forces et de leurs faiblesses relatives. D'autre part, il s'est agit d'enquêter sur les pratiques et les attentes des utilisateurs actuels et potentiels, ce qui a permis d'identifier les processus d'information des acteurs économiques locaux, leurs besoins et leurs attentes dans la perspective de développement d'un outil à l'échelle locale. Les conclusions de ces deux analyses, croisées, nous ont permis de faire une synthèse des besoins et de l'existant, condition sine qua non pour rédiger des recommandations générales et

particulières destinées à nos mandants, ceci en matière de services à développer, de structure informationnelle à mettre en place et d'accessibilité.

Au niveau méthodologique, après la phase nécessaire de documentation, il a fallu élaborer un véritable plan d'action pour nous guider dans l'avancée du travail. Ce mode de planification, inspiré de la gestion de projet, est en effet requis pour tous les travaux de recherche effectués à la HEG. A l'instar de l'avancement par étape, cet outil nous a fourni une aide précieuse pour appréhender et mener à bien toutes les phases de travail prévues initialement. Parmi celles-ci, citons le démarchage d'un certain nombre d'organismes actifs sur le marché genevois et suisse qui fut une étape-clé en prévision de la phase de récolte des données.

Au gré des entretiens et de l'enquête menées auprès d'acteurs économiques locaux, nous avons constaté d'une part que les outils disponibles étaient en règle générale assez peu utilisés, en raison de leur faible attrait pour certains et de leur cherté pour d'autres. Pourtant, à l'observation des modèles analysés et des utilisations qui en sont faites, en France notamment avec le registre du commerce (Euridile), il ne fait aucun doute qu'un outil élaboré d'information sur les entreprises aurait largement sa place à l'échelle fédérale ou cantonale ; ce d'autant plus que les besoins perçus lors de nos enquêtes vont dans ce sens.

Plus concrètement, les acteurs économiques locaux privilégient un outil qui centraliserait toute l'information destinée aux entreprises et qui disposerait d'un répertoire des entreprises et des établissements doté d'une interface de recherche avancée. A ce niveau, ils aimeraient pouvoir trouver, outre les données générales, du Registre du commerce et du domaine d'activité, plus d'informations sur les produits et les services (prospection, benchmarking) ainsi que des données sur la solvabilité. Enfin, un grand nombre d'entreprises tiendraient volontiers à jour une page de présentation (news) accessible via le répertoire.

En conclusion, à l'instar de nombreuses administrations publiques qui ont développé leur propre « portail entreprises », il semble que le canton de Genève se doive de mettre à son tour un véritable outil d'information et de communication à la disposition des acteurs économiques locaux.

Abréviations

BdD	Base de données
CCIG	Chambre de commerce et de l'industrie
DSE	Département de la solidarité et de l'emploi
EE	Économie d'entreprise
GED	Gestion électronique des documents
HEG	Haute école de Gestion
ID	Information documentaire
IE	Intelligence économique
KM	Knowledge management
OCIRT	Office cantonal de l'inspection et des relations du travail
OCSTAT	Office cantonal de la statistique
OFS	Office fédéral de la statistique
ONG	Organisation non gouvernementale
PME	Petites et moyennes entreprises
RC	Registre du commerce
REE	Registre des entreprises et des établissements
REG	Répertoire des entreprises du canton de Genève
TIC	Technologies de l'information et de la communication

Table des matières

Déclaration	i
Résumé analytique	ii
Remerciements	iii
Sommaire	iv
Abréviations	vi
Liste des Tableaux.....	2
Liste des Figures	2
Introduction.....	3
1. Cadre de l'étude	5
1.1 Contexte informationnel.....	5
1.2 Contexte économique	11
1.3 Méthodologie.....	13
2. État des lieux	15
2.1 Processus informationnels.....	15
2.2 Cartographie et typologie des outils.....	18
2.2.1 Les « Portails entreprises » des Administrations.....	20
2.2.2 Les « Portails commerciaux » B2B / Réseaux d'affaires	21
2.3 Sources principales retenues.....	23
2.4 Analyse de l'existant	27
3. Besoins des acteurs économiques	30
3.1 Typologie des besoins	30
3.2 Les acteurs économiques.....	31
3.3 Techniques d'enquête.....	32
3.3.1 Les entretiens personnalisés.....	33
3.3.2 Le focus groupe.....	35
3.3.3 Le questionnaire-sondage	37
3.4 Analyse des besoins	52
4. Perspectives pour Genève	54
4.1 L'outil REG	54
4.2 Le projet SIGE	55
Synthèse et recommandations.....	56
Conclusion	58
Glossaire	59
Bibliographie.....	61
Annexe 1 Cadre de Travail.....	64

Annexe 2 Analyse de l'existant	66
Annexe 3 Compte-rendu des enquêtes	79
Annexe 3a : Entretiens personnalisés	79
Annexe 3b : Focus groupe HEG	90
Annexe 3c : Questionnaire – sondage	92

Liste des Tableaux

Tableau 1 Types de sources d'information économique.....	17
Tableau 2 Sources d'information et typologie des données.....	28
Tableau 2 Finalités des données économiques de base	29
Tableau 4 Attentes et objectifs des acteurs économiques genevois.....	35
Tableau 5 Effectifs des organismes sondés.....	41

Liste des Figures

Figure 1 Cartographie des outils analysés	20
Figure 2 La triangulation des méthodes	32
Figure 3 Répartition des réponses selon le secteur d'activité	40
Figure 4 Sources utilisées en matière d'information économique	43
Figure 5 Finalité des recherches en information économique.....	45
Figure 6 Problèmes rencontrés lors des recherches d'information	46
Figure 7 Sources actuelles d'information économique utilisées... ..	47
Figure 8 Quel rôle pour l'administration cantonale.....	48
Figure 9 Les avantages d'un outil centralisé.....	49
Figure 10 Quelle forme devrait avoir l'outil ?.....	50

Introduction

Le développement incessant des technologies de l'information et de la communication (TIC) offre aux fournisseurs d'information des solutions de plus en plus performantes pour la mise en ligne de renseignements de tout type. L'information sur et pour les entreprises n'échappe bien évidemment pas à la règle, au contraire. L'époque du seul annuaire des pages jaunes semble en effet bel et bien révolue. La tendance est à la centralisation des données, par le biais de portails, à leur commercialisation, par la multiplication des outils commerciaux. Les données deviennent stratégiques, elles se négocient, à l'instar des informations financières, d'activité ou de solvabilité.

Dans cette société que certains qualifient d'informationnelle, les entreprises se doivent de se tenir au courant, de consulter des sources d'information spécifiques et de développer des processus qui leur permettent de suivre l'évolution de leur environnement afin de prendre les bonnes décisions. Les « portails entreprises », les services de renseignements économiques ou encore les agents de veille sont autant d'outils qui les aident à rester compétitifs.

Le travail qui nous a été demandé par la Haute école de gestion (HEG) et le Répertoire des entreprises du canton de Genève (REG) concerne particulièrement l'étude des sources d'information sur les entreprises. Il s'est agit dans un premier temps de procéder aux analyses conjuguées des besoins des acteurs économiques locaux et de l'existant en matière d'outils d'information sur les entreprises. Dans un second temps - et à l'observation des attentes, tendances et éventuellement lacunes repérées - le croisement de ces analyses nous a permis de suggérer quelques pistes, de tirer quelques conclusions d'ordre général, et d'émettre un certain nombre de recommandations plus spécifiques sur les voies à suivre et sur les améliorations à apporter à l'existant, tant au niveau du contenu à fournir que de la forme à privilégier.

Au niveau méthodologique, après la nécessaire phase de documentation, il a fallu élaborer un véritable plan d'action pour nous guider dans l'avancée du travail. Ce mode de planification, inspiré de la gestion de projet, est en effet requis pour tous les travaux de recherche effectués à la HEG. A l'instar de

l'avancement par étape, cet outil nous a fourni une aide précieuse pour appréhender et mener à bien toutes les phases de travail prévues initialement.¹

La structure de notre travail découle sensiblement de la méthodologie choisie ; elle se présente en cinq points. Tout d'abord, il nous a semblé utile de mettre un tant soit peu en contexte le sujet qui nous occupe, de le présenter dans une perspective informationnelle et économique. Ainsi en guise de préambule, le cadrage de la problématique et la définition de certains concepts-clés doit permettre de mieux appréhender le sujet.

Les données posées, nous avons alors pu nous plonger dans l'analyse de l'existant, pour évaluer d'une part les forces et les faiblesses relatives des outils d'information sur les entreprises disponibles sur le marché, et déceler d'autre part les tendances qui se profilent dans le domaine, au niveau des Administrations publiques comme des fournisseurs commerciaux.

L'étape suivante a permis de se porter à l'écoute des utilisateurs réels et potentiels des plates-formes informationnelles. En effet, nous avons procédé à différents types d'enquêtes pour offrir un compte-rendu le plus concret possible des attentes et des besoins des acteurs économiques locaux.

Au quatrième chapitre, nous nous sommes concentrés sur les particularités genevoises en la matière ; les aspects légaux, les caractéristiques de l'outil développé par l'Administration cantonale et les projets de développement.

Enfin, la synthèse de notre travail fut l'occasion de croiser les analyses tenues dans les points précédents pour émettre, à la lumière des observations effectuées, des recommandations les plus claires et utiles possibles à l'adresse de nos mandants.

¹ Voir : Méthodologie de travail (gestion de projet) - Annexe 1a

1. Cadre de l'étude

1.1 Contexte informationnel

Dans une société de l'information toujours plus complexe et dans un environnement social et économique entendu comme globalisé et concurrentiel, l'information prend une dimension toujours plus stratégique et décisionnelle. Il devient indispensable pour les entreprises de se documenter de façon efficace et d'être à l'écoute de leur environnement. Ainsi, de nouvelles pratiques et de nouveaux outils liés au développement des nouvelles technologies et des réseaux ont vu le jour pour répondre aux besoins des entreprises et pour faciliter le repérage, l'acquisition, le partage et la diffusion des informations utiles à la bonne gestion de l'entreprise et à la prise de décision.

L'information pour les entreprises

Ces besoins en information font évidemment l'objet d'une attention particulière de la part des entreprises, suivant leur dimension, leur domaine d'activité, leur vision stratégique et surtout leurs ressources. Le développement récent (très rapide) et l'intérêt croissant dans la francophonie européenne des processus de veille informationnelle et d'intelligence économique (IE) prouvent s'il était nécessaire la tendance déjà repérée dans le monde anglo-saxon et au Québec.

Les informations (nature) utiles pour l'entreprise sont de 2 ordres :

- l'information (interne) facilitant la gestion de l'entreprise (Records management, Knowledge management)
- l'information (externe) permettant de s'informer et d'observer l'état et l'évolution de son environnement (Prospection, veille, IE)

Dans le cadre de notre travail, nous nous intéressons particulièrement à la deuxième catégorie mais une autre distinction est nécessaire ; en effet, notre mandat n'est pas de traiter l'information économique au sens large mais de se focaliser sur l'information concernant les entreprises (Company data sources, Firmeninformationen).

Malgré tout, il semble intéressant de s'arrêter un instant sur les typologies des besoins des entreprises en matière d'information. En effet, une étude effectuée en 1999 sur l'identification des besoins prioritaires en information des entreprises

françaises² est de ce point de vue très significative. Elle éclaire sur les types d'information privilégiés par les industriels français : dans l'ordre, technologique (76%), concurrentielle (70%), réglementaire (52%), puis dans une moindre mesure économique, prospective, scientifique et enfin politique³. Il est à noter que ces types d'information se retrouvent en bonne place dans toute base de données performante sur les entreprises.

Plus spécifiquement, cette étude montre l'intérêt croissant des entreprises pour l'information prospective. Ce besoin particulier, exprimé à plusieurs reprises par nos interlocuteurs lors de nos enquêtes (cf. 3.4 Analyse des besoins) implique une classification aussi pointue que partagée des produits et des secteurs d'activité des entreprises (p.ex. la nomenclature NOGA⁴). Certains fournisseurs d'informations sur les entreprises ont d'ailleurs bien senti la valeur et l'utilité de cette forme ordonnée d'accès à l'information (cf. Annexe 2b - Kompass).

Au niveau des sources et de leur typologie, Pascal Frion⁵ dénombre à ce sujet quatre grands types de sources qui ont « *la capacité intrinsèque de délivrer et de retenir des catégories d'information caractérisées* » :

- La presse – information risquant d'être ancienne (effets d'annonce) et subjective (actionnariat de l'organe de presse), dossiers de presse, archives en ligne (traitées, consultation aisée, accès payant surtout)
- Internet – tendance la plus répandue. Quantité d'information incomparable, mais quelle fiabilité ? Quelle validation ? Variété des outils de recherche (BdD, sites web des entreprises, portails...). Risque de surveillance électronique, de divulgation des axes de recherche...
- Centres de ressources – souvent sous-utilisés et image peu attractive. Disposition de services de références. Institutions souvent spécialisées donc connaissance nécessaire des collections. Multiplicité des supports.
- L'expertise humaine – réseau de collègues, d'amis d'expert dans le domaine

² Agence pour la diffusion de l'information technologique. - Identification des besoins prioritaires en informations des entreprises françaises / ADIT. - Strasbourg : ADIT, 1999

³ Les besoins en informations des entreprises françaises : intérêt pour les différents types d'information (Annexe 1a)

⁴ Office fédéral de la statistique. *Nomenclature Générale des Activités économiques* [en ligne].
http://www.bfs.admin.ch/content/bfs/portal/fr/index/infothek/nomenklaturen/blank/blank/noga0/vue_d_ensemble.html (consulté le 10.11.2005)

⁵ Frion (2001, p. 53-55)

Sans minimiser l'impact des autres sources, le développement incessant de l'Internet et l'explosion du commerce électronique ont, dans ce domaine comme dans beaucoup d'autres, complètement bouleversé l'offre et les habitudes en matière d'information sur les entreprises. Cependant, la prédominance de ce type de ressources, son aspect global, volatile et intemporel pose des problèmes évidents de contrôle et de validation des données, sans parler de leur l'accessibilité, leur prix et leur actualisation.

La recherche d'information sur les entreprises

L'entreprise a de tout temps communiqué et diffusé un certain nombre d'informations sur sa nature, ses activités et ses prestations par le biais de différents supports, qu'il s'agisse d'informations d'identification simple (raison sociale, adresse, téléphone...), relatives à son inscription au registre du commerce (n° RC) par exemple, ou de données plus complexes.

A l'analyse de l'existant, les annuaires et répertoires traditionnels (pages jaunes) ont désormais fait place à des outils informatiques beaucoup plus élaborés qui recensent suivant les cas une multitude de données sur les entreprises, leur permettant ainsi de se faire connaître, de trouver des partenaires ou des investisseurs et de se positionner sur un marché.

Ces données peuvent être classées en plusieurs catégories, selon l'usage et les utilisateurs cibles :

- **Données d'identification** : Nom, raison sociale, site web, adresse, téléphone, email, contacts...
- **Caractéristiques de l'entreprise** : Activité principale, forme juridique, associés, management, chiffre d'affaire, effectifs, siège social...
- **Données économiques** : Activités, produits, services, certification de qualité, R&D, sous-traitance...
- **Données financières** : Capital, chiffre d'affaires, cotation, rapport des comptes, budget...
- **Données sur les activités** : production, prix des produits, secteurs d'activités (nomenclature officielle)...
- **Données sur la solvabilité**

Pour accéder à cette information, selon Pascal Frion (op cit.), la recherche peut se faire selon quatre critères :

- Le général et le sur mesure
- Le payant et le gratuit
- La fraîcheur (actualisation)
- La formalisation

Ces critères de recherche impliquent dès lors un minimum de traitement des données de la part des fournisseurs. L'information proposée est la plupart du temps dite secondaire, les données brutes étant plus ou moins contrôlées, mise en forme et répertoriées avant d'être diffusées. C'est par exemple le cas du Répertoire des entreprises du canton de Genève (REG - cf. Annexe 2a) qui appose ainsi une valeur ajoutée propre à son service. Ce répertoire fournit également des données dites primaire (ou de première main) à ses utilisateurs par un constant travail d'enquête mené directement auprès des entreprises locales, et grâce à une base légale lui permettant de disposer de données versées et validées par d'autres services de l'administration.

De manière différente et toujours au niveau genevois, la Chambre de commerce et de l'industrie (CCIG), antenne genevoise de Swissfirms (cf. Annexe 2c), dispose et fournit elle aussi des données dites primaires, mais l'acquisition et la mise à jour de celles-ci incombent dans le plate-forme suisse des Chambres du commerce directement aux entreprises affiliées. Cette distinction pose en tout cas la problématique du contrôle, de la validation et donc de la fiabilité de l'information, sujet récurrent et au combien stratégique dans la sphère des médias électroniques.

Ces deux exemples de fournisseurs *antagonistes* sont d'ailleurs explicites à d'autres égards : au niveau du nombre d'entreprises répertoriées et de la somme d'informations proposées, les deux services divergent complètement. Ainsi, le répertoire de l'administration genevoise vise à l'exhaustivité. Il recense donc la quasi-majorité des entreprises sur le canton (plus de 95%) mais la profondeur des données (champ d'information) est des plus limitée. A contrario, Swissfirms qui est la plate-forme entreprise des Chambres de commerce suisses dispose de données beaucoup plus larges sur chaque entreprise membre de son réseau mais évidemment, l'exhaustivité n'est pas ici l'objectif prioritaire (environ 20% des entreprises genevoises).

Importance de bien s'informer

Selon l'étude menée par Adit (1999), l'information utile est :

« Celle dont ont besoin les différents niveaux de décision de l'entreprise ou de la collectivité, pour élaborer et mettre en œuvre de façon cohérente la stratégie et les tactiques nécessaires à l'atteinte des objectifs définis par l'entreprise, dans le but d'améliorer sa position dans son environnement concurrentiel. Ces actions, au sein de l'entreprise, s'ordonnent en un cycle ininterrompu, générateur d'une vision partagée des objectifs à atteindre. »

(Adit : Identification des besoins prioritaires en informations des entreprises françaises)

La recherche permanente de nouveaux marchés, la nécessité d'une innovation continue sont les leviers de la compétitivité de l'entreprise de demain. Ces deux leviers peuvent être mus par le même outil : la maîtrise de l'information. L'information sur les clients, les marchés, les concurrents, les normes, les technologies, devient alors une ressource essentielle de l'entreprise, comme le sont ses ressources humaines ou financières.

L'information utile existe, elle est souvent disponible dans les revues spécialisées, dans diverses banques de données, voire sur Internet. Toutefois, la rechercher et la trier exige un savoir-faire et une organisation impliquant l'ensemble des salariés de l'entreprise. C'est à ce prix que l'information devient un outil d'aide à la décision stratégique et un levier de performance pour les entreprises.

De plus, l'arrivée des nouvelles technologies dans les années 90 et le développement d'Internet ont transformé les habitudes en matière d'information. Aujourd'hui, l'entreprise est amenée à gérer un flux très important d'informations. La généralisation des nouvelles technologies de l'information, la globalisation de l'économie, l'accélération des échanges économiques, le raccourcissement de la durée de vie des produits, le développement de la gestion clients ... sont autant de raisons pour l'entreprise de « mettre la main » sur les informations nécessaires à sa prise de décision, son développement et son maintien dans le paysage économique. L'enjeu pour le dirigeant est d'une part d'identifier les sources internes ce qui l'informeront entre autres sur l'état de son entreprise, et d'autre part de connaître les sources externes qui le renseigneront sur l'environnement de son entreprise et lui donneront une vision plus large.

L'information est donc traquée, analysée et intégrée au processus décisionnel de l'entreprise. En effet, il est primordial pour les acteurs économiques d'être bien informés et renseignés, tant sur l'environnement de l'entreprise que sur les entreprises elles-mêmes, ceci pour différentes raisons.

La principale raison réside dans le fait qu'aujourd'hui, les entreprises doivent réagir vite et innover. La vitesse représente alors, à l'instar de l'innovation un atout non négligeable dans le domaine concurrentiel actuel.

« Si l'information et le savoir ont toujours eu leur place dans les processus économiques, ils sont aujourd'hui devenus le pilier du processus de production des biens et des services. Cette évolution récente s'est exprimée dans les nouvelles appellations de l'économie, à savoir «économie numérique», «nouvelle économie» ou encore «économie fondée sur le savoir». Indépendamment des différences entre ces concepts, il est indubitable que les technologies de l'information et de la communication (TIC) visant la génération, le traitement, la transmission et l'utilisation des informations et du savoir constituent l'élément clé d'une économie hautement développée. »

Issue d'un rapport de l'Office fédéral de la statistique (OFS/GSR/OFCOM) paru en 2002 sur la société de l'information en Suisse⁶, cette assertion montre bien l'importance accordée par les autorités à l'information, vecteur d'innovation, de stratégie et d'aide à la décision. Importance largement partagée par les entreprises puisque selon ce même rapport, en 1997, le secteur des entreprises a investi 3,3% du PIB nominal dans les TIC, ce qui place la Suisse à la 6e place sur 18 pays de l'OCDE. Toujours selon ce même rapport, l'accès à Internet est aussi très répandu dans notre pays : « A l'automne 2000, 78% des entreprises utilisaient Internet (au moins une borne d'accès), alors qu'en 1997 ce n'était le cas pour de 16% d'entre elles... ».

Pourtant, ces chiffres n'éclairent que sur les infrastructures dont se sont dotées les entreprises suisses. Il en est tout autrement des usages qui en sont faits... En effet, en raison de la multiplication des sources et de la complexification constante des outils d'information, l'acteur économique a de plus en plus de peine à repérer l'information qui lui est utile, sans parler de la fiabilité de celle-ci qui fait souvent cruellement défaut sur la toile. Et cela coûte cher ! Si l'on se réfère à une étude d'IDC, les entreprises, en moyenne, dépensent près de 2500\$

⁶ Office fédéral de la statistique. - La société de l'information en Suisse : Etat des lieux et perspectives. – Neuchâtel : OFS, 2002

par année en temps consacré à la recherche d'information. Quoi qu'il en soit, ce chiffre éclaire en tout cas sur le fossé qui se crée entre les cadres d'entreprise qui sont assez peu formés à cette fonction de recherche sur Internet et les ressources en ligne qui sont de moins en moins repérables et de plus en plus diverses.

1.2 **Contexte économique**

Selon M. Benoît Genecand⁷, Responsable région Genève, UBS S.A., l'économie genevoise est caractérisée par six domaines. Ces domaines sont les suivants :

- Les entreprises
- L'immobilier comme capacité d'accueil
- L'emploi
- Les finances publiques
- Le financement des PME
- La conjoncture mondiale

Les entreprises

Une étude de l'OCSTAT sur les multinationales présentes dans le canton de Genève⁸ - fondée sur les résultats du recensement fédéral des entreprises de 2001 - a mis clairement en évidence l'importance des multinationales dans l'économie genevoise et leurs principaux domaines d'activité.

Les 569 multinationales et filiales de multinationales actives dans le canton rassemblent plus de 56'000 emplois, soit 29,5% de l'emploi total dans le secteur privé. Dans l'industrie chimique, le commerce de gros, les banques et les assurances, leur part dépasse les 50%. Selon le même recensement, le nombre d'entreprises établies sur le territoire genevois s'élève à environ 22'886 établissements.⁹

⁷ Conférence à l'institut National Genevois, le 4 octobre 2004. Discours de Mr Benoît Genecand http://www.geneva-finance.ch/doc/fr/FGPF/Discours/2004_10_04_ING_Genecand.pdf

⁸ Répartition de l'emploi dans le secteur privé selon la taille des entreprises, dans le canton de Genève en 2001 (Annexe 1c)

⁹ Secteurs économiques et population active du secteur tertiaire (Annexe 1d)

Genève a effectivement un tissu économique riche. Les secteurs, les plus dynamiques sont l'horlogerie, les multinationales, telle que Procter et Gamble, ainsi que Gillette, la parfumerie et les entreprises de bio-tech sans omettre les sociétés financières. A côté, des multinationales, Genève recense un nombre important de PME.

L'emploi :

Malgré un tissu économique riche et dense, Genève est le canton le plus touché par le chômage. Fin septembre 2005, le département de l'économie, de l'emploi et des affaires extérieures du canton de Genève dénombrait 15 638 chômeurs. Ce nombre représente un taux de 7,1%.

Les finances publiques :

Le canton de Genève est confronté à une crise de recettes. Tous les partis en place reconnaissent que l'ampleur de la dette genevoise est un problème à résoudre. Fin 2004, la dette brute du canton de Genève se monte à 12.4 milliards de francs. Genève est donc la collectivité publique la plus endettée, déficitaire et dépensière de Suisse, voire d'Europe occidentale. 13 milliards de dette publique implique désormais de payer chaque jour 830'000 francs d'intérêts.

Le financement des PME :

Genève dispose d'organismes de soutien, d'accompagnement et d'aides financières aux entreprises. Ces organismes sont là pour promouvoir la création de nouvelles entreprises et ainsi de nouveaux emplois mais également pour maintenir un tissu économique le plus dense et le plus performant possible.

En effet, les PME jouent un rôle essentiel puisqu'elles offrent aux grandes entreprises un vaste réseau de sous-traitance. Cette dernière constatation est particulièrement vraie pour des domaines tels que les technologies, l'information et les télécommunications, secteurs d'avenir pour Genève.

1.3 **Méthodologie**

Pour la méthodologie de travail, nous avons jugé pertinent d'opter pour une gestion de projet. En effet, notre pré-étude remplit toutes les caractéristiques d'un projet qui sont les suivantes :

- Un projet a un début et une fin : début : avril - fin : novembre
- Un projet exige la coopération de plusieurs personnes : deux étudiants
- Un projet est mis sur pied grâce à des activités planifiées et guidées
- Un projet atteint des objectifs préalablement définis : recommandations pour un outil de renseignements sur les entreprises genevoises

L'annexe 1a schématise la méthodologie adoptée pour le projet « sources d'information économique pour les entreprises genevoises ». Le travail fut divisé en six étapes distinctes :

- Définition du mandat
- Phase de documentation
- Objectifs et méthodes
- Analyse des besoins
- Analyse de l'existant
- Analyse croisée - Recommandations

Le choix d'appliquer la gestion de projet fut judicieux car cela nous a permis d'une part, de planifier le déroulement de celui-ci et d'autre part, de procéder à une délimitation des tâches afférant aux compétences de chaque membre du groupe.

La première phase, définition du projet, a été effectuée par les deux membres du groupe de manière individuelle. Nous avons opéré de la sorte afin de juger l'interprétation que chacun de nous deux se faisait du mandat et également afin de ne pas censurer les idées de l'autre ou d'imposer les siennes. Puis, nous avons mis en commun nos deux formulations afin d'observer les différences ou alors les similitudes de celles-ci.

Pour la seconde phase, étape de documentation, nous avons procédé de façon identique, à savoir de manière autonome. Cependant, nous avons préalablement délimité les domaines de recherche pour chacun d'entre nous. En

effet, nous avons découpé la recherche documentaire en deux thèmes principaux, selon nos pôles de compétences. Cette prospection s'est articulée autour des sujets suivants :

- La recherche d'information et son évolution
- La recherche d'information d'un point de vue stratégique ou économique

Cette technique a eu comme principal avantage d'avoir recours à une recherche intelligente de documents, non seulement en terme de gain de temps mais également en terme de qualité de recherche.

La fixation d'objectifs, étape suivante, s'est déroulée en groupe. Nous avons effectué un plan de travail en commun en relation avec les objectifs à obtenir dans le temps. Pour ce faire, j'ai pris l'initiative d'appliquer ce que j'avais appris durant mon année scolaire au sein de l'option « organisation » avec l'outil de planification « le diagramme de Gantt ».

En ce qui concerne, les deux analyses, celle de l'existant et celle des besoins, nous nous les sommes partagées en fonction de la formation de chacun. David s'est chargé de l'analyse de l'existant en matière d'outils d'information sur les entreprises. En effet, la recherche d'information est le domaine de prédilection de la formation ID. Pour ma part, je me suis chargée d'effectuer l'étude de marché sur l'information des entreprises genevoises, à savoir l'évaluation des besoins de nos agents économiques en matière d'information économique. D'après moi, ce fut judicieux de notre part de procéder de la sorte, chacun de nous deux ayant une approche particulière et une compréhension différente face au sujet.

En effet, comme cité auparavant, le travail requérait des compétences de documentaliste et d'analyste économique. Les différentes étapes planifiées par nos soins, tenaient compte des connaissances de chacun. Non seulement cette technique nous a aidé à échelonner le travail étape par étape, mais elle nous a également permis de mettre à contribution nos compétences spécifiques à des moments opportuns.

Les analyses se sont déroulées de façon individuelle. Néanmoins, chaque ébauche fut soumise à l'autre membre du groupe pour sa confirmation, sa validation ou pour tout complément d'information et ainsi, ensemble, nous avons pu en tirer la synthèse.

2. État des lieux

Dans ce chapitre, nous tâcherons de représenter la variété des dispositifs proposés par les fournisseurs de données sur et pour les entreprises. Par cet état des lieux, nous allons tout d'abord effectuer un rapide survol des techniques documentaires dans ce domaine ; ensuite, il nous a semblé utile de cartographier l'existant pour présenter et analyser les différentes typologies d'outils disponibles sur le marché en la matière ; et enfin, nous avons plus spécifiquement sélectionné quelques sources incontournables et représentatives, potentiellement gage d'inspiration et utiles à notre sens pour l'émission de nos recommandations finales.

Un acteur économique voulant s'informer sur une entreprise ou sur son environnement a divers moyens à sa disposition pour obtenir de l'information plus ou moins fiable et plus ou moins actualisée. Nous verrons plus loin lors de l'analyse des besoins, que les organismes contactés par nos soins ont des habitudes et des attentes extrêmement variées, dépendant bien sûr de leur secteur et domaine d'activité mais aussi et surtout en fonction de leurs missions, de leurs objectifs et donc de la finalité de leurs recherches.

2.1 Processus informationnels

Parmi les sources traditionnelles privilégiées de tout temps par quiconque désirant une information générale sur un organisme ou une entreprise, le répertoire ou l'annuaire de type Pages jaunes représente toujours et encore l'outil le plus commode à utiliser, que ce soit en terme d'accessibilité, d'exhaustivité ou de mise à jour des données disponibles. Consultable encore parfois sous forme papier et désormais pratiquement systématiquement sous forme électronique, cette source d'information contente bien souvent l'utilisateur lambda grâce à des rubriques explicites et, pour la version électronique, à une interface de recherche simplifiée et ergonomique. De plus, certaines fonctionnalités comme la situation géographique (carte interactive) et le calcul d'itinéraires plaisent assurément à bon nombre d'utilisateurs.

A ce niveau, les sites web des entreprises sont aussi une source d'information privilégiée par beaucoup d'acteurs économiques (cf. Annexe 3), bien que l'information disponible sur les sites Internet soit souvent biaisée par la nature

même du site web d'entreprise (subjective, outil de communication, de marketing) et que ce type de supports ne fournisse que peu de données dites stratégiques, mis à part quelquefois les partenariats, organigrammes et contacts au sein de l'entreprise.

Pourtant, malgré leur succès, force est de constater que ces outils de base, somme toute plutôt pratiques, deviennent bien vite limités pour toute recherche un tant soit peu plus étendue. Pour aller plus loin, les utilisateurs doivent donc se tourner vers des sources d'information ou des plates-formes intégrant des bases de données enrichies, en termes de renseignements économiques et/ou de fonction réticulaire.

Parmi ces sources devenant de plus en plus payantes, deux typologies d'outils se distinguent particulièrement : les bases de données spécifiques et plus globalement les portails d'entreprises. Mais avant de s'y intéresser, nous passerons rapidement sur la presse et les salons professionnels ou spécialisés qui sont aussi l'occasion de prospecter et d'acquérir des renseignements intéressants (partenariat, financement, concurrence...) mais nous nous attarderons un peu plus sur la logique de réseau qui dicte ce genre de rassemblement.

En effet, nous avons constaté lors de nos recherches et en dépouillant notre questionnaire une tendance intéressante à la mise en commun des ressources et des outils d'information documentaires, par groupes d'intérêt ou via des consortiums. Un cinquième des organismes interrogés font quand même partie d'un réseau d'échange (cf. Annexe 3c : Sondage, question 7). Ce fait s'explique peut-être par l'accroissement du prix de l'information (négociation plus facile à plusieurs), peut-être aussi par la complexité croissante des modes d'accès à l'information, et surtout, il est le signe concret de l'appropriation des NTIC (Nouvelles technologies de l'information et de la communication) par les entreprises. Parmi les pratiques qui ont le vent en poupe et qui concernent le domaine de l'information documentaire, citons les processus de Knowledge management (KM), d'intelligence économique (IE) et de veille stratégique qui permettent de s'informer sur l'environnement, sur la concurrence (benchmarking) et de partager ses ressources et ses expériences. Elles requièrent en principe l'implantation d'outils collaboratifs particuliers (Intranet, extranet, GED, Wiki, agent de veille...).

Tableau 3
Type de sources d'information économique

Besoins en information	Répertoire / Portail	BdD commerciale	Site Web	Presse spécialisée	Réseaux d'échange
Statuts, n° de référence	X	X			
Données générales	X		X		
Données spécifiques		X		X	X
Infos sur les activités	X	X	X	X	X
Actualité	(X)	X	(X)	X	X
Fonction réticulaire					X
Prospection		X		X	X

Comme nous l'avons vu, les entreprises suisses et genevoises ont donc pris l'habitude de gérer les ressources électroniques. Pour la plupart, elles tiennent à jour un site Internet (plus de 90%)¹⁰ et, comme nous l'avons vu, elles sont déjà membre d'un réseau de partage. Ces nouveaux processus liés principalement au développement des réseaux provoquent inéluctablement de nouvelles habitudes, notamment en terme de navigation et d'accessibilité. L'enquête auprès des utilisateurs nous montre que l'agent économique privilégie désormais l'accès le plus unifié (en terme d'information hétéroclite centralisée) et le plus personnalisable possible (en terme de configuration). Et ce n'est sûrement pas pour rien que les fournisseurs comme Teledata et Swissfirms s'adaptent d'ores et déjà à ces nouveaux usages (cf. Annexe 2 : Analyse de l'existant).

Cette tendance forte semble en tout cas prédire qu'à l'avenir, l'attractivité des outils se fera, outre sur la richesse et la mise à jour des bases de données, essentiellement sur la propension des fournisseurs à proposer des plates-formes simples et complexes à la fois ; simple pour ce qui est de la présentation, de l'ergonomie et de la mise à disposition des ressources, et complexes au niveau de la variété des sources proposées (interaction, interface développée de recherche, personnalisation, mise à disposition d'espace de présentation de l'institution...). Au niveau de la forme, le modèle répondant au mieux à ces critères de gestion de contenu est sans conteste le portail « multi sources ». Il est en tout cas à l'heure actuelle le modèle le plus utilisé car il permet outre un accès centralisé aux ressources, un accès configurable et donc personnalisable.

¹⁰ Office fédéral de la statistique. *La société de l'information en Suisse : État des lieux et perspectives*, 2002

2.2 Cartographie et typologie des outils

A ce jour, la cartographie des outils d'information ou de renseignements sur et pour les entreprises genevoises permet la distinction de deux types de service : les simples bases de données (souvent spécialisées) et les portails d'entreprises (consortium d'entreprises ou Administration) incluant généralement eux-mêmes une base de données ou un répertoire.

D'un autre point de vue, cette distinction peut paraître inappropriée tant le portail peut simplement représenter le stade de développement avancé de l'outil base de données, une forme de mise en évidence en quelque sorte. C'est encore plus vrai à la lumière des évolutions récentes observées, entre autres sur les sites web des organismes publics français et québécois qui proposent désormais des « portails entreprise » très complet¹¹. Et la tendance n'est pas près de s'estomper si l'on tient compte des utilisateurs.

En effet, au gré des développements technologiques et de l'explosion de l'information, de nouvelles habitudes apparaissent et on constate que les internautes qui s'informent dans un environnement numérique privilégient de plus en plus un mode de navigation centralisé. Le succès des Intranet étonnamment utilisés dans les entreprises (65% des sondés) peut également s'expliquer par la forme et l'accessibilité (portail multi-sources) de l'outil informationnel à usage interne (cf. Annexe 3c : Sondage, question 5).

La distinction quant à la forme de l'outil peut également faire place à celle confrontant l'outil gratuit du commercial, même si la majorité des outils dans ce domaine proposent conjointement des accès différenciés (partie « public » gratuite et partie « réservée » ou « membres » payante). Ainsi on constate un glissement des commodités de consultation sur la typologie même des données (données générales gratuites et données stratégiques ou informations-clés payantes). A ce sujet, l'exemple d'Euridile en France prouve que ces pratiques ne sont pas réservées aux fournisseurs d'information commerciaux. Les données s'achètent donc, le plus souvent à la pièce, en forfait ou par le biais d'un

¹¹ <http://www.entreprises.gouv.qc.ca/wps/portal/>
<http://www.euridile.com/weur2/init.ow?WRNCSRV2=1114443288617630>

abonnement. Elles atteignent parfois des prix importants selon l'aspect stratégiques qu'elles recèlent (données financières, de recherche) et selon la valeur ajoutée produite par les fournisseurs (acquisition, contrôle, mise en forme). L'exception qui confirme la règle concerne les données de solvabilité, car seul l'intérêt motivé et spécifique pour le renseignement est requis pour la divulgation¹².

Quoi qu'il en soit et nonobstant la distinction qui caractérise la forme et l'accessibilité de l'outil, nous constatons à l'analyse des contenus que tous les types d'outils d'information sur et/ou pour les entreprises se distinguent avant tout par la spécificité et évidemment par la richesse des sources.

Ainsi, le nombre d'entreprises recensées (acquisition de données, fournisseurs), la variété des données (largeur et profondeur), la précision de la classification (domaine, activité, produit...) et la multiplication des champs de recherches sont des critères d'évaluation dont il faut tenir compte.

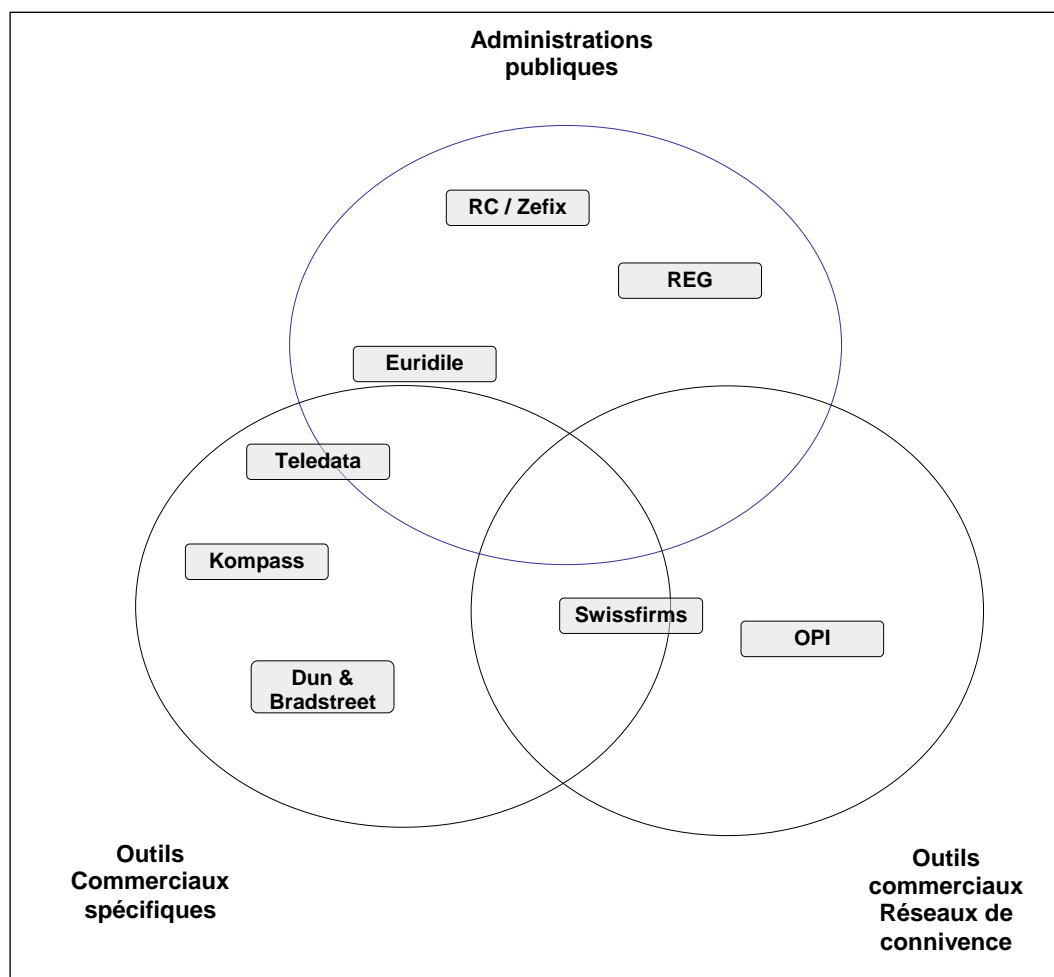
D'autre part, la qualité de l'outil se mesure aussi et peut-être principalement par la faculté du fournisseur de service à acquérir et traiter les données primaires et à les diffuser en répondant au mieux aux besoins parfois changeants des utilisateurs.

Cette « orientation client » permet d'énoncer deux grandes familles d'outils d'information :

- Les « portails entreprises » des administrations publiques
Du simple répertoire au portail centralisé d'informations pour les entreprises
- Les « Portails commerciaux » (B2B) ou réseaux d'affaires / Dotés d'une orientation contenu (de type banque de données spécifique) ou d'une orientation client (aspect réticulaire)

¹² « Conformément à la loi suisse relative à la protection des données, un client peut uniquement acquérir des données destinées à la vérification de la solvabilité d'une personne physique ou morale lorsqu'il possède un intérêt suffisant pour le renseignement. [...] L'intérêt pour le renseignement est notamment réputé suffisant lorsque le client requiert les données pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat avec la personne concernée (article 13, paragraphe 2, point C de la loi relative à protection des données) »
Extrait des Conditions générales contractuelles de *Teledata Business Information*

Figure 1
Cartographie des outils analysés



2.2.1 Les « Portails entreprises » des Administrations

Les « Portails entreprise » gérés par les administrations publiques fleurissent un peu partout et à tous les niveaux. A l'échelle nationale comme nous l'avons vu pour la France et le Canada, mais aussi à l'échelle régionale¹³ et à tous les niveaux d'autorité des Instances gouvernementales.

La particularité de ces plates-formes d'information dédiées aux entreprises est à chercher dans l'essence même du portail qui est un espace centralisé d'informations sur un sujet donné ou de nature identique. Ainsi, le Ministère du

¹³ <http://www.lyon-cci.fr/>

Revenu du Québec possède son « portail entreprise »¹⁴, tout comme la Mairie de Compiègne¹⁵ ou encore l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)¹⁶ pour prendre des exemples bien distincts.

Cependant, mettre en ligne et gérer un tel outil n'est pas tout, même si la volonté politique est présente. La valeur et surtout l'utilité du portail se mesurent alors, essentiellement dans les choix des contenus à proposer. Ainsi l'implication transversale des différents Services de l'Administration est une condition fondamentale, tout comme l'implantation d'une base de données relationnelle renseignant sur toutes les entreprises du réseau, par le biais d'une interface de recherche ergonomique. Et s'il est vrai que l'entrepreneur et le cadre manquent souvent de temps pour s'informer, il se doit de privilégier l'accès direct à l'information, notamment en ligne. De ce fait, le succès d'un « portail entreprise » ne passe-t-il pas par une plate-forme qui lui propose, de façon centralisée, toute l'information dont il a besoin.

Cette logique centrée sur l'utilisateur et propre aux Services publics est à distinguer de la logique-produit dictant le fonctionnement des outils commerciaux, même si la vente de certains services ou contenus peut permettre un équilibre budgétaire bienvenu.

2.2.2 Les « Portails commerciaux » B2B / Réseaux d'affaires

Parmi les fournisseurs d'information sur les entreprises dits commerciaux, le marché fournit deux types d'outils répondant également à deux logiques différentes : l'orientation « contenu » et l'orientation « client ».

Le premier type est représenté par la richesse de sa banque de données, la puissance de son moteur de recherche et sa classification spécifique. Les exemples les plus parlants sont *Kompass* pour sa couverture géographique (mondiale) et sa « classification produits » très développée (cf. Analyse de l'existant – Annexe 2d) et *Teledata* pour la richesse de sa base de données

¹⁴ <http://www.revenu.gouv.qc.ca/fr/entreprise/index.asp>

¹⁵ <http://www.mairie-compiegne.fr/entreprendre/pageLibre000b01c5.php>

¹⁶ <http://entreprises.insee.fr/>

(visant l'exhaustivité au niveau helvétique) et le nombre de ses fournisseurs et partenaires (cf. Analyse de l'existant – [Annexe 2g](#))

La logique est tout autre quand on parle du deuxième type d'outil, même si les règles du marché imposent forcément une préoccupation quantitative. Les plates-formes orientées « client » développent en effet leurs services dans une perspective avant tout réticulaire. Elles tâchent donc de répondre au mieux aux besoins de leurs utilisateurs qui sont souvent membres d'une même organisation. Ainsi, ces fournisseurs dépassent largement la stricte prestation informationnelle pour proposer toute une gamme de services et activités annexes destinés aux entreprises.

Swissfirms en est un excellent exemple puisqu'il propose, outre une base de données très riche sur les membres des Chambres de commerce suisse, toute une palette d'opportunités dans le domaine de la gestion documentaire et informationnelle (cf. Analyse de l'existant – [Annexe 2c](#)). *L'Office de Promotion des industries et des technologies (OPI)* fait également un travail significatif dans la région Genève-Vaud, notamment par l'organisation de conférences et de manifestations thématiques. Cependant, son répertoire d'entreprises se limite là à bien peu de choses... (cf. Analyse de l'existant – [Annexe 2e](#))

2.3 Sources principales retenues

Nous avons sélectionné neuf sources d'information sur les entreprises qui nous ont semblé intéressantes et utiles à analyser. Elles ont été choisies principalement en fonction de leur utilité pour les acteurs économiques genevois mais aussi dès lors qu'elles étaient représentatives de tendances significatives en matière d'information sur les entreprises.

Le choix et l'analyse se sont donc faits selon des critères de pertinence, de représentativité, d'exhaustivité et d'accessibilité (en terme de prix de l'information et de facilité de consultation). Nous avons fait le choix d'outils connus pour leur sérieux et réputés aux niveaux local et international. Pour les analyses synoptiques qui suivent (voir l'annexe 2 pour le détail), nous n'avons mentionné que les points saillants de notre travail, sans en limiter le point de vue.

Répertoire des entreprises du canton de Genève (REG)

Gestionnaire	OCIRT (l'Office cantonal de l'inspection et des relations du travail)
Points forts	<ul style="list-style-type: none">+ Quasi exhaustivité des entreprises genevoises répertoriées+ Acquisition et mise à jour des données par l'administration GE (bases légales)+ Service de proximité+ Commande de listes d'entreprises (payant)
Points faibles	<ul style="list-style-type: none">- Manque de ressources financières- Gros travail de validation nécessaire- Outil encore mal connu- Moyens technologiques
Entreprises à GE	env. 40'000
A retenir	Fonctionne grâce à une base légale (fourniture des données) Perspective d'un « Système d'information genevois sur les entreprises » (SIGE) Outil de gestion pour les Services de l'administration genevoise
Voir aussi :	<u>Analyse détaillée</u> (annexe 2a)

Registre du commerce (GE) / Zefix (CH)

Gestionnaire	Administration cantonale / fédérale
Points forts	<ul style="list-style-type: none">+ Exhaustivité des entreprises recensées+ Numéro d'identification RC très utilisé par les agents économiques+ Publier les inscriptions (entreprises nouvelles, modifications ou radiations) dans la Feuille officielle suisse du commerce (FOSC)+ Certification ISO 9001:2000 pour des prestations de qualité
Points faibles	<ul style="list-style-type: none">- Champs consultables limités- Champs d'interrogation sommaires- Peu de données stratégiques (financières, produits, recherche...)
Entreprises à GE	env. 35'000
A retenir	Fonctionne de pair avec le REG Fournit le numéro d'identification RC et la date d'inscription
Voir aussi :	<u>Analyse détaillée</u> (annexe 2b)

Swissfirms – Plate-forme des Chambres de commerces suisses

Gestionnaire	Swissfirms Data SA / Chambres de commerce cantonales
Points forts	<ul style="list-style-type: none">+ Orientation portail / plate-forme de nature réticulaire (liens, information de choix)+ Somme de prestations pour les membres+ Vastes champs d'information (mais pas tous obligatoires)+ Beaucoup de champs d'interrogation+ Réseautage / Partenariat intéressant
Points faibles	<ul style="list-style-type: none">- Peu d'entreprises répertoriées (seuls les membres des Chambres de commerce)- Mise à jour incombant à l'entreprise (validation)- Données stratégiques rarement fournies par les entreprises
Entreprises à GE	1'415
A retenir	La configuration en portail / plate-forme Les services et prestations supplémentaires pour draguer les entreprises Une volonté de réseautage et de choix de partenariat
Voir aussi :	<u>Analyse détaillée</u> (annexe 2c)

Kompass « Le moteur de recherche B2B professionnel »

Gestionnaire	Editions Kompass Suisse SA
Points forts	<ul style="list-style-type: none">+ Grand nombre d'informations (nbr d'entreprises et nbr de champs)+ De plus en plus de demandes d'information sur des entreprises suisses – la barre du million a été franchie en 2004 !+ Recherche en mode texte proposée+ Nombre de Champs d'interrogation impressionnant (mais payant pour tous)+ Plusieurs classifications à disposition (produits et services, adresse)
Points faibles	<ul style="list-style-type: none">- Services et prestations stratégiques payants- Les services payants du site passent par une souscription à un abonnement
Entreprises à GE	? (50'000 en Suisse)
A retenir	BdD typiquement commerciale (information stratégique payante) Position privilégiée dans la base selon le nombre d'informations fournies
Voir aussi :	<u>Analyse détaillée</u> (annexe 2d)

Office de Promotion des industries et des technologies GE / VD

Gestionnaire	OPI
Points forts	<ul style="list-style-type: none">+ Services et prestations « Public affairs » (séminaires, salons, diffusion d'informations...)+ Réseautage / Partenariat intéressant+ Ancrage local (VD, GE)
Points faibles	<ul style="list-style-type: none">- Secteurs limités (L'industrie traditionnelle, les nouvelles technologies, la recherche et le développement, l'ingénierie)- Répertoire d'entreprises non interrogeable (classification sommaire par activité)- Peu d'entreprises répertoriées
Entreprises à GE	?
A retenir	Sources très spécialisées (4 secteurs) Entreprises locales référencées dans ces secteurs (VD, GE) Sponsoring (FORUM'05 HES-SO)
Voir aussi :	<u>Analyse détaillée</u> (annexe 2e)

Euridile - Registre national du commerce et des sociétés

Gestionnaire	Institut National de la Propriété Industrielle (INPI)
Points forts	<ul style="list-style-type: none">+ Conservation dans un lieu unique de l'ensemble des docs officiels relatifs aux entreprises+ Mise à disposition de celles-ci+ Nouveaux services (certification, lien, hébergement communiqués d'entreprise)+ Cadre légal français permettant l'existence d'un tel outil
Points faibles	<ul style="list-style-type: none">- Information stratégique payante
Entreprises à GE	Aucune. Seulement les entreprises françaises
A retenir	Outil centralisé recensant des infos sur toutes les entreprises françaises 2 types d'information : identification gratuite et stratégique payante 3 fichiers : fichier du registre, le fichier des marques et le fichier du cadastre.
Voir aussi :	<u>Analyse détaillée</u> (annexe 2f)

Teledata – Business Information

Gestionnaire	Orell Füssli Group
Points forts	<ul style="list-style-type: none">+ Outil suisse (Group important)+ Gd nb Entreprises (données RC m à j quotidiennes)+ Banque de données « Personne » (B2C – Business-to-consumer)+ Partenariats intéressants (Nb fournisseurs d'information)+ Etudes de marché+ Données de solvabilité+ Acquisition et surveillance des clients+ Monitoring+ Recherche plein texte (FOSC)+ Nouvelles et rapports annuels+ Commande de solutions personnalisées
Points faibles	<ul style="list-style-type: none">- Services payants (compte online – crédits – paiement à l'unité d'information UI)
Entreprises à GE	env. 35'000
A retenir	Information économique et de crédit sur les entreprises suisses et les personnes Outils de prospection et de benchmarking essentiellement Mandat de la Confédération pour les données du RC Données variées et recherchées (solvabilité)
Voir aussi :	<u>Analyse détaillée</u> (annexe 2g)

2.4 Analyse de l'existant

L'analyse des diverses sources et outils d'information évoqués nous permet de constater qu'il existe autant d'approches de diffusion qu'il existe de fournisseurs sur le marché. En effet, chaque source a ses particularités, ses types de données, son type d'accessibilité, liés à ses objectifs et à ses utilisateurs.

Ainsi, le REG, répertoire géré par un Service de l'administration (Canton de Genève), propose deux types d'accès pour ses deux public-cibles : un accès « public » permettant une recherche sur les entreprises et un accès « réservé » aux différents Services de l'administration traitant le partage des données pour la gestion administrative. Cette particularité du REG est significative, puisque le répertoire est beaucoup plus qu'un outil d'information à destination du public ; l'accès réservé à l'administration représente en effet un formidable outil de gestion pour les Services en terme de centralisation et de gestion d'information sur les entreprises.

Dans une optique totalement différente, le secteur privé fournit la majorité des outils disponibles sur le marché. Les aspects commerciaux y jouent là un rôle fondamental, influant sur le fond comme sur la forme. Les données deviennent dès lors plus stratégiques, souvent payantes. Au niveau de la finalité, il y a globalement deux types de services : celui, comme Swissfirms, qui tâche de répondre aux besoins de ses membres en améliorant constamment son interface, en développant de nouveaux services et prestations et en trouvant des partenariats utiles, toujours à l'affût du moindre réseau. Et d'autre part, dans une autre logique, celui des bases de données purement commerciales comme Kompass et Dun&Bradstreet qui achètent les données brutes à des fournisseurs pour les revendre à leurs clients, après une vérification et une validation plus ou moins performantes. Ce processus est d'ailleurs une tendance forte repérée lors de l'étude de l'existant.

Forme de certification, axée sur la provenance des données, la mise à jour, ou la reconnaissance du fournisseur, le processus de validation permet d'authentifier son information ou son traitement de l'information. Les « extraits certifiés conformes du RC » proposés par Teledata sont de cet acabit.

Tableau 2

Sources d'information et typologie des données

	Reg	RC	Swissfirms	Kompass	OPI	Euridile	Teledata
Données							
Informations générales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Domaine d'activités	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Solvabilité							✓
Effectifs	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Données RC (registre du commerce)	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Chiffre d'affaires			✓	✓	✓	✓	✓
Savoir-faire			✓	✓	✓		✓
Fournisseurs / sous-traitants				✓			
Données géographiques	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Certification qualité			✓	✓	✓		
Partenaires financiers / Investisseurs							✓
Analyse financière		✓				✓	✓
Recherche et développement					✓		
Etablissements à l'étranger				✓			
Budget						✓	✓
Production (volume)			✓				
Capital action		✓	✓			✓	✓
Production (valeur)				✓			
Contact au niveau de la direction			✓	✓	✓		✓
Capital souscrit						✓	✓
Exportation (volume)			✓				
Importation (volume)							
Exportation (valeur)							
Importation (valeur)							
Accessibilités							
Libre		✓	✓	✓			
Payant			✓	✓	✓	✓	✓
Total	5	6	12	12	10	9	14

A mi-chemin entre ces deux pôles, l'exemple d'Euridile est assez convainquant, car il représente un exemple d'outil favorisé par une législation (française) assez souple, autorisant partiellement la diffusion et la publication des données sur les entreprises. Plus précisément, le Registre national du commerce et des services français propose deux accès distincts répondant aux besoins des utilisateurs : un accès « visiteur » gratuit permettant une recherche et une consultation d'information sommaire sur les entreprises (public) et un accès « abonnés », forfaitaire et destiné plutôt aux entreprises et aux institutions puisqu'il permet d'accéder aux « informations-clés » représentant les données stratégiques. (cf. Analyse Euridile – Annexe 2f)

Ces accès multiples, comme les abonnements ou les forfaits sont proposés par une quasi-totalité des outils consultés. L'heure semble être à la multiplication des accès, à la personnalisation des interfaces et au réseautage... Perçue lors de nos entretiens et observée à l'étude des sources et des services proposés, cette tendance en vogue a définitivement intégré les systèmes d'information économique. En tout cas localement, il y a à ce niveau une convergence certaine à observer entre les véritables outils d'information qui s'orientent « public affairs » et les organes de promotion ou de lobbying qui font de la diffusion d'information et créent des répertoires (OPI, Swissfirms).

Pour finir, et malgré toutes ces spécificités, les outils / sources analysés partagent certaines caractéristiques incontournables en terme d'information sur les entreprises :

Tableau 3
Finalités des données économiques de base

Données générales	→ Facilitation de la prise de contact
Données ou secteur d'activité / produits	→ Prospection, recherche de partenaires, de fournisseurs... → Sectorisation → Axes de recherche, de production
Données financières	→ Recherche de partenaires, de financement
Données sur les effectifs	→ Evolution de l'emploi → Taux de rotation
Données sur la Qualité	→ Donne les valeurs de l'entreprise, leur engagement (social, économique, environnemental) → Développement durable, commerce équitable → Normalisation

3. Besoins des acteurs économiques

Cette partie de notre travail de recherche a pour objectif d'appréhender les attentes et les besoins des acteurs ou agents économiques locaux (genevois) en matière d'information sur les entreprises. Pour ce faire, après un large ciblage des interlocuteurs potentiels, effectué aléatoirement (cf 3.2 les acteurs économiques), nous avons opté pour une méthodologie privilégiant plusieurs techniques d'enquête nous permettant, dans un premier temps, d'avancer quelques pistes, puis dans un deuxième temps de valider et d'affiner les besoins ressentis. Nous avons donc abordé la recherche d'information sous deux angles et deux approches distinctes mais complémentaires :

- L'étude qualitative (entretiens individuels et entretien de groupe)
- L'étude quantitative (questionnaire)

Le choix de cette démarche est avant tout motivé par une volonté d'exhaustivité quant à l'expression des besoins, et par un souci de diversifier nos approches en variant les modes d'intervention auprès des groupes de cibles retenus.

Concrètement, nous avons dans un premier temps rencontré un certain nombre d'acteurs économiques de la place (cf. Annexe 3a), choisis pour leur position de référence dans le milieu économique genevois ; ensuite, nous avons organisé un *focus group* (cf. Annexe 3b) avec des représentants de la filière EE de la HEG ; et enfin nous avons procédé à la diffusion plus large d'un questionnaire/sondage (cf. Annexe 3c) auprès d'un panel d'entreprises pour affiner et valider les besoins exprimés jusque là.

3.1 Typologie des besoins

Le besoin d'information peut être divisé en deux classes :

- Le besoin d'information en vue de la connaissance
- Le besoin d'information en vue de l'action

La connaissance du besoin d'information permet de comprendre pourquoi nos agents économiques s'engagent dans un processus de recherche d'information et quel type d'information est recherché.

Durant notre travail de diplôme, nous avons cherché à appréhender les points suivants en y apportant une réponse.

- Qui a besoin d'information économique ?
- De quelle sorte d'information économique ?
- Quelle est la finalité de la recherche d'information ?

3.2 Les acteurs économiques

Un agent économique est aussi appelé acteur économique. Ces expressions désignent un centre de décision autonome pouvant être une personne physique (ou plusieurs) ; les économistes disent alors qu'il s'agit soit d'un ménage, soit d'une personne morale, c'est-à-dire une entreprise, une administration publique ou une association.

Pour notre étude, nous avons sélectionné différents groupes d'acteurs économiques. Nous désirions prospecter leurs besoins en matière d'information économique et analyser leur méthode de recherche d'information. Pour ce faire, nous avons utilisé différentes méthodes d'enquêtes suivant l'agent économique.

Méthodes d'enquête utilisée suivant les groupes d'acteurs:

- Entretien individuel :
 Les entreprises (banques, assurances, industries, services, médias...)
 Les associations professionnelles ou privées (Chambres de commerce, représentants d'entreprises...)
 Les fédérations d'entreprises (Syndicats patronaux, EconomieSuisse...)
- Focus groupe :
 Les étudiants (Université et Hautes écoles spécialisées)
- Questionnaire :
 Les entreprises (banques, assurances, industries, services, médias...)
 Les associations / ONG
 Les « spécialistes » (chercheurs, statisticiens, spécialistes en information, documentalistes...)

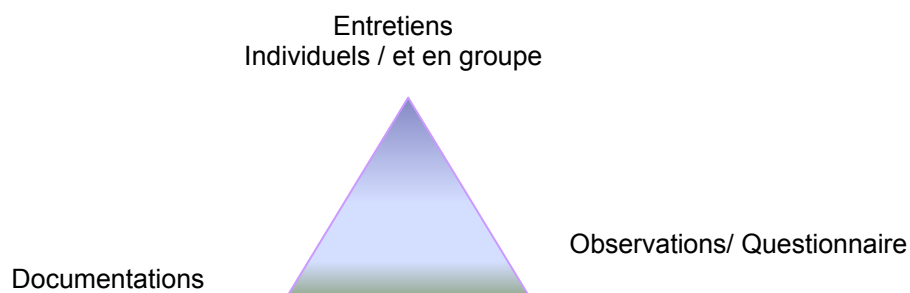
3.3 Techniques d'enquête

Dans l'optique de disposer d'une vision claire et précise des besoins en information économique, nous avons essayé, à travers nos différents types d'enquêtes, de nous faire une idée nette des besoins actuels dans ce domaine.

Selon nous, il est nécessaire de faire appel à plusieurs méthodes de recherche. Le choix de mélanger différents types d'enquêtes, nous a permis de confronter les résultats obtenus durant nos divers démarchages et d'acquérir les connaissances requises afin d'avoir tous les atouts en mains pour nos futures recommandations.

« Parce que chaque méthode révèle des aspects différents de la réalité empirique, plusieurs méthodes d'observation doivent être employées. Cela est nommé triangulation. Or, je propose comme ordre méthodologique final le principe que des méthodes multiples doivent être utilisées dans toute recherche ».
(Denzin, 1978 p.28).

Figure 2
La triangulation des méthodes



(TDR, 2002 p.6)

La triangulation des méthodes permet d'exploiter les avantages de chaque procédé d'enquête. En effet, les entretiens, la documentation et l'observation représentent un bon pôle dans le cadre d'une recherche. Les données recueillies durant les entretiens peuvent confirmer, éclairer et compléter mais aussi contredire les données obtenues par les observations ou le questionnaire.

Ces différents modes d'intervention se sont articulés en 5 phases :

- Phase 1 : Identification des cibles (agents ou acteurs)
- Phase 2 : Création d'un guide d'entretien pour les entretiens personnalisés
- Phase 3 : Démarchage auprès de nos cibles sélectionnées
- Phase 4 : Analyse des résultats obtenus
- Phase 5 : Création du questionnaire/sondage final

A ce stade de l'étude, nous avons retenu quatre cibles ; les étudiants, les associations, les fédérations d'entreprises et l'administration. Nous avons gardé ces cibles car selon nous, elles sont caractéristiques du tissu économique genevois.

Afin de prospecter ces différentes cibles, nous avons élaboré un questionnaire couvrant les champs suivants : l'usage, les attentes et les besoins en matière d'information économique, ainsi que les perspectives d'adhésion à un nouvel outil d'information sur les entreprises genevoises.

Enfin, une enquête par le biais d'un questionnaire sur un site Internet a été faite pendant les mois d'août et de septembre. Ce sondage nous a permis d'affiner et de valider les besoins exprimés jusqu'à présent et d'en tirer un maximum de renseignements pour nos recommandations futures.

3.3.1 Les entretiens personnalisés

Afin de valider les besoins de nos différents acteurs économiques, nous avons procédé à divers entretiens, qui se sont élevés au nombre de sept. Ceux-ci se sont déroulés entre le 13 mai et le 14 juin 2005.

Les entretiens que nous avons menés étaient des entretiens dits semi-directifs. Durant ceux-ci, nous avons défini un certain nombre de thèmes que nous voulions aborder tout en laissant une grande liberté de réponse à la personne enquêtée. L'entretien semi-structuré est caractérisé par l'alternance de questions et de moments moins structurés c'est à dire « plus libres ». Durant un entretien personnalisé, l'écoute active est un point qu'il ne faut pas négliger. En adoptant, cette technique d'amélioration de la communication passant par le questionnement et la reformulation, nous donnons la possibilité à notre interlocuteur d'approfondir sa pensée.

Ce style d'interview exige l'élaboration d'un guide d'entretien¹⁷. Il est important de bien préparer les entretiens, en se documentant sur le sujet ainsi que sur l'institution. C'est à partir de ces éléments qu'une grille de questions est élaborée. L'intervieweur la gardera sous les yeux durant toute la durée de l'entretien. Ce guide d'entretien donne le cadre de la discussion.

Avant de rendre compte des entretiens effectués, nous souhaitons relever le fait que nous avons été agréablement surpris par l'accueil et le respect qui nous ont été réservés lors de nos différentes visites et entretiens. Il convient de le relever car ce n'est pas toujours le cas à la réception d'étudiants, d'autre part, ce fut véritablement l'occasion de dialogues et d'échanges informels intéressants sur le marché, les entreprises et les perspectives actuelles.

Pour ce qui nous amenait à les rencontrer, les acteurs ont répondu à nos attentes dans la mesure où nous avons senti un réel intérêt pour la question de l'information économique et de l'information sur les entreprises. Ainsi, les besoins évoqués nous ont permis de dessiner un peu mieux l'outil idéal, notamment dans la forme qu'il prendrait (plutôt portail que simple base de données). Plus spécifiquement, nos acteurs désireraient voir les champs suivants apparaître :

- La Raison Sociale
- Les domaines et développement d'activités
- La Taille de l'entreprise
- La Structure de l'Emploi
- Les Contacts au niveau des cadres
- Les Fournisseurs
- Le Chiffre d'affaires
- Les Valeurs de l'entreprise

Après avoir fait ressortir les champs recherchés par nos agents économiques, nous avons trouvé nécessaire de croiser ceux-ci avec les outils existants sur le marché Suisse en matière d'information économique.

Nous constatons que les outils existants répondent de manière identique aux besoins de nos divers interlocuteurs.

¹⁷ Voir : Annexe 3a - Grille d'entretien

Pour ce qui est de la finalité de leurs recherches d'informations sur les entreprises, les étudiants et les membres des institutions visitées ont été assez clairs. Les objectifs recherchés sont avant tout :

Tableau 4
Attentes et Objectifs des acteurs économiques genevois

Attentes/Objectifs	Etudiants	Institutions
Trouver des nouveaux clients		X
Trouver des nouveaux fournisseurs		X
Trouver de nouveaux partenaires		X
Connaître les débouchés dans les secteurs public et privé	X	
Prise de décisions stratégiques grâce à une vision 360°		X
Prospection en matière d'emploi	X	
Connaissances générales sur les entreprises romandes	X	

Voir aussi : Compte rendus des enquêtes (Annexe 3)

3.3.2 Le focus groupe

A la suite des deux premiers rendez-vous en entreprise, nous avons organisé un *focus group* auprès de la cible « étudiants » (cf. Annexe 3b). A ce stade de l'enquête, nous avons jugé pertinent de mener ce focus groupe. En effet, le groupe est porteur d'énergie, ce qui lui permet de favoriser la créativité, la sincérité ainsi que l'approfondissement des opinions et de la perception des participants. La table ronde permet d'obtenir rapidement un grand nombre d'informations qualitatives et d'aborder des thèmes non prévus initialement.

Pour mener à bien notre focus groupe. Nous avons invité cinq étudiants de dernière année de la filière Economie d'entreprise et un de leurs professeurs, l'après-midi du vendredi 3 juin 2005 pour discuter autour de la recherche d'information économique et de la manière dont ils abordent et appréhendent le sujet. La discussion a été dirigée par une présentation bien préparée.

La présentation a pris la forme d'un PowerPoint articulée autour de trois thèmes principaux ; L'usage, le besoin et les connaissances en matières d'information économiques. Nous nous sommes partagés les rôles d'observateur et de modérateur. En effet, à tour de rôle nous avons la tâche d'inviter les participants à exprimer leurs réactions et leurs opinions détaillées sur le sujet de la recherche d'information. Il nous fallait inciter les participants à donner des

explications claires sur les circonstances, les raisons et la manière dont ils abordent le sujet. La prise de note fut rédigée conjointement afin de récolter un maximum de données.

Puis avant la fin de la discussion, nous avons procédé à un résumé et exprimé nos remerciements, ceci dans le but d'avoir bien compris les idées principales des participants. Le résumé donne aux participants du groupe la possibilité de rectifier, s'ils pensent avoir été mal compris et permet également la validation des résultats.

Comme pour les divers entretiens personnalisés que nous avons menés, nous avons été très agréablement surpris par l'investissement de nos participants.

Cet entretien en groupe, nous a permis de repérer le manque de renseignements et de pratique des étudiants quant aux différents outils évoqués lors de la présentation. Au niveau des besoins exprimés par contre, nous avons constaté une belle uniformisation entre les différents participants.

Après analyse des résultats donnés durant la discussion en groupe, nous pouvons faire ressortir les faits suivants :

La recherche d'information se fait principalement à travers des moteurs de recherche tels que google et yahoo mais également par le biais de la presse spécialisée (The Economics, Bilan, The Market, L'Agefi, le Temps) et des documents mis à disposition par les bibliothèques universitaires (HEG, SES, Municipale de la Cité).

Cette recherche se fait essentiellement pour accroître la culture générale et à des fins de prospection du marché économique genevois.

Les informations recherchées sont surtout d'ordre financières, organisationnelles et institutionnelles.

Pour nos participants la création d'un outil d'information économique pour Genève, lui conférera un avantage lié au réseautage et au partenariat.

3.3.3 Le questionnaire-sondage

« L'art d'interroger n'est pas si facile qu'on pense. C'est bien plus l'art des maîtres que des disciples ; il faut avoir déjà beaucoup appris de choses pour savoir demander ce qu'on ne sait pas. »
(Rousseau)

Afin d'évaluer le besoin en information économique de nos acteurs économiques genevois, nous avons jugé nécessaire de procéder à l'élaboration d'un questionnaire. Celui-ci a pris la forme d'une enquête assistée par ordinateur. De ce fait, le questionnement est guidé et géré par ordinateur.

L'élaboration de notre questionnaire s'est articulée autour de 4 thèmes principaux. Il comporte 23 questions réparties selon nos quatre thématiques et comporte les volets suivants : (cf. Annexe 3c)

- Les données générales sur l'entreprise (secteur d'activité, effectifs, envergures des opérations,...)
- Les habitudes en matière de recherche d'information (veille stratégiques, sources utilisées, typologies des sources,...)
- Les besoins spécifiques (typologies des besoins en information économique, ...)
- Les perspectives d'avenir (rôle de l'Etat, avantages d'un tel outil,...)

L'analyse des besoins (via le questionnaire-sondage) s'orientera particulièrement vers les modalités d'adhésion à un tel projet et sur la recherche des contenus spécifiques qui pourraient y contribuer (Quel bénéfice pour l'entreprise ? Quel contenu pour un portail ? Quelle relation entre l'administration et les entreprises ?...).

Avant de lancer notre questionnaire, nous avons effectué un test auprès de connaissances afin d'évaluer la qualité et la compréhension de celui-ci. Ce test, avait pour but l'amélioration de nos questions. Il a été essayé dans les conditions réelles du questionnaire, c'est-à-dire « online ». Cette étape, nous a permis de vérifier si nos questions étaient bien comprises par nos différents récepteurs.

Échantillonnage

Dans un deuxième temps, nous avons choisi un échantillonnage d'entreprises. Cet échantillon se devait d'être représentatif du tissu économique genevois. En effet, notre mandat portant sur la création d'un outil destiné aux entreprises genevoises, nos interlocuteurs se devaient d'être constitués, uniquement,

d'entreprises implantées sur le sol genevois. Il nous fallait donc disposer d'une liste exhaustive des différents corps de métiers constituant la vie économique du canton de Genève.

C'est donc l'entreprise qui a été retenue comme unité statistique. Nous nous sommes basés sur le Recensement des entreprises mené par l'OFS. Selon cette étude, fondée sur les résultats du recensement fédéral des entreprises d'avril 2004, le nombre d'entreprises présentes dans le canton de Genève, s'élève à environ 17'555 entreprises.

Chaque entreprise soumise à cette étude correspond à une définition de l'entreprise plus large¹⁸, que celle donnée conformément aux critères établis par l'OFS. Dans le texte, lorsque nous utilisons le terme d'entreprise, celui-ci comprend aussi bien les entreprises commerciales, les établissements, que les organisations à but non lucratif telles que les administrations, les écoles et les organisations internationales.

Lors de l'échantillonnage, la différenciation des organisations par leur statut juridique, ou par la taille de leur effectif ainsi que par le secteur d'activité n'a pas été effectuée. Effectivement, plus de 80% des entreprises genevoises emploient moins de 20 personnes et 74% des entreprises genevoises sont des entreprises du secteur privé¹⁹. Cependant, il a été décidé de s'intéresser de manière égale aux institutions composant le tissu économique du canton de Genève.

Notre échantillon a été choisi de manière purement aléatoire.

Nous avons créé une liste d'organismes auxquels nous avons soumis notre questionnaire par courriel. Cette liste recense une trentaine d'adresses pour chaque domaine d'activités cité ci-dessous :

¹⁸ L'OFS différencie l'entreprise de l'établissement. L'entreprise est une organisation définie par le droit, au sein de laquelle une ou plusieurs activités économiques sont exercées, tandis que l'établissement est une unité locale, ou unité topographiquement distincte, où des personnes exercent des activités économiques pour le compte d'une entreprise. Une entreprise peut se composer d'une ou de plusieurs unités locales. Si elle n'en comprend qu'une, l'établissement et l'entreprise ne font qu'un.

¹⁹ OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE. *Recensement fédéral des entreprises 2001. Résultats pour le canton de Genève*. Genève : OCSTAT, 2003

- Activités financières / Assurances
- Administration publique
- Associations / ONG
- Éducation et Recherche
- Hôtellerie et restauration
- Immobilier
- Industrie et Commerce
- Organisations internationales
- Santé et Activités sociales
- Secteur primaire (agriculture)
- Services
- Transports et communication

Envoi des questionnaires, traitement et taux de réponse

Nous avons donc procédé à l'envoi de 460 questionnaires en date du 19 septembre 2005. Nous avons laissé notre questionnaire ouvert durant une période d'un mois et demi afin d'obtenir le plus de réponses possible. Le questionnaire a été clôturé le 25 octobre 2005. Le nombre de questionnaires reçus en retour s'élève à 107. Le taux de participation ou le rapport entre le nombre de réponses reçues et le nombre d'entreprises interrogées atteint alors 23.26 %. Cependant le nombre de questionnaires dûment remplis et exploitables pour une analyse, se monte à 100 questionnaires. Ce qui ramène notre taux de participation à 21.73%. Toutefois, on peut relever que ce taux de réponses de 20% se situe dans l'intervalle du taux de réponses généralement obtenu dans une enquête assistée par ordinateur totalement anonyme et qui ne prévoit aucune procédure de rappel (20% à 35%). Ce taux peut être considéré comme tout à fait acceptable.

Analyse

L'analyse et le traitement des réponses ont été effectués en fonction des 4 thématiques de sondage suivantes :

- Les données générales sur l'entreprise
- Les habitudes en matière de recherche
- Les besoins spécifiques
- Les perspectives d'avenir (rôle de l'état, avantages d'un tel outil,...)

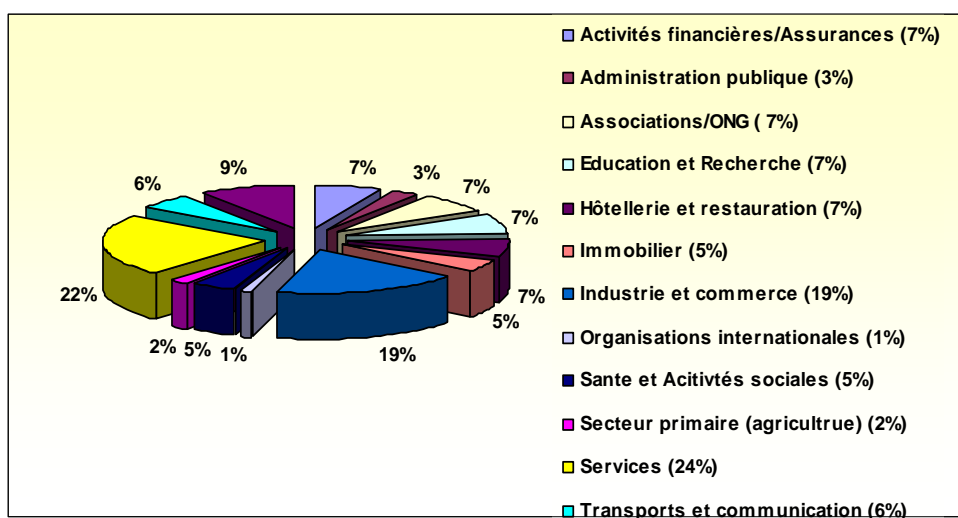
Les données générales sur l'entreprise

Dans la première partie de notre questionnaire, nous désirions obtenir une description précise des entreprises ayant répondu à notre sondage. Cette description passe par :

- Le secteur d'activité
- La taille de l'institution
- L'envergure des opérations
- La possession d'un site internet et d'un site intranet

La figure 3, ci-dessous, nous indique le taux de participation par secteur d'activité. Le secteur ayant donné le plus grand nombre de réponses est représenté par le domaine d'activité des services qui totalise à lui seul un nombre de 25 réponses. Dans ce domaine, ce fort taux de participation est dû à une volonté de satisfaire au mieux leur clientèle. L'émergence de jeunes professions peut être une explication à cette importante participation dans le domaine des services. Ces nouvelles activités ne pouvant pas encore être placées dans la classification habituelle des secteurs d'activité.

Figure 3
Répartition des réponses selon le secteur d'activité



Les entreprises ayant répondu au questionnaire sont caractéristiques du tissu économique genevois, en effet, plus de 80 % des entreprises implantées en Suisse romande sont des PME²⁰, donc de petite taille. Cependant, nous pouvons procéder à une qualification plus pointue de nos entreprises.

Tableau 5
Effectifs des organismes sondés

Nombre d'employés	Nombre	Pourcentage	Dénomination
< 3 employés	11	10.68%	Micro entreprises
4 - 10 employés	24	23.30%	
11-25 employés	25	24.27%	Petites entreprises
26-50 employés	12	11.65%	
51-100 employés	7	6.80%	Moyennes entreprises
100-200 employés	11	10.68%	
> 200 employés	13	12.62%	

Le tableau 3, nous montre que les entreprises de 4 à 25 employés sont celles qui ont participé majoritairement à notre sondage. La répartition de l'échantillon reflète la composition de la population des entreprises genevoises. En effet 80% des entreprises romandes sont de micro et petites entreprises.

Les opérations d'un nombre significatif de nos entreprises, sont en grande partie d'envergure mondiale. Cependant, nous nous apercevons que l'essentiel de leur démarche économique est effectué sur un plan régional. Ce qui implique, l'importance d'avoir une information fiable et de qualité pour le canton de Genève. De plus, actuellement, l'intégralité des outils existants en matière d'information concernant les entreprises ont une portée mondiale. En effet, la défaillance d'outils de renseignements sur les entreprises romandes accentue le besoin dans ce domaine.

Sans grande surprise 93.25% des répondants disposent d'un site internet et 85% ont accès à un site intranet. Ce résultat confirme et appuie l'étude²¹ menée par l'OFS du mois de juillet 2003 concernant les technologies de l'information et de la

²⁰ Sont considérées comme PME, toutes entreprises employant moins de 250 personnes.

²¹ Communiqué de presse. Neuchâtel juillet 2003. Éducation et science. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) et le commerce électronique dans l'économie suisse. (cf bibliographie)

communication (TIC) et le commerce électronique dans l'économie suisse. Selon ce rapport, plus de 90% des entreprises suisses sont équipées d'ordinateurs personnels et disposent d'un accès Internet.

Les habitudes en matière de recherche d'information

Dans cette partie du questionnaire, nous voulons faire ressortir les habitudes de nos interlocuteurs en matière de recherche d'information. A savoir :

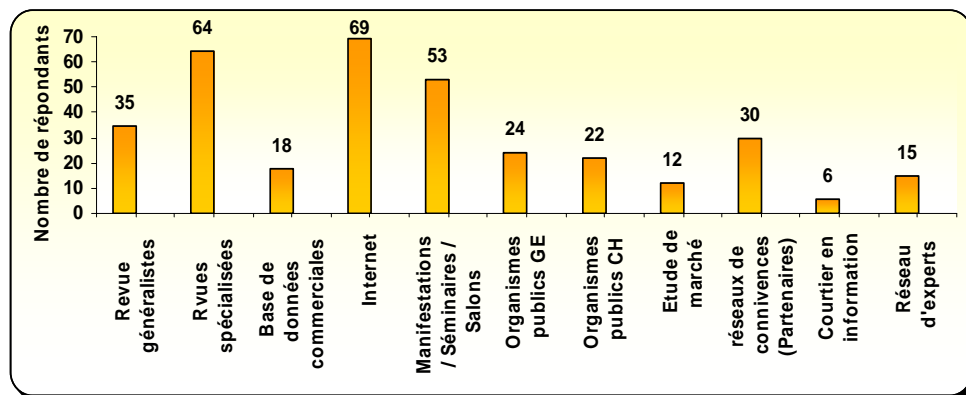
- L'appartenance à un consortium ou à un réseau d'échange
- La veille stratégique/intelligence économique
- Les outils et les sources utilisés
- Le type d'information
- La couverture de leur recherche
- La finalité de leur recherche
- Les problèmes rencontrés

A notre grand étonnement, un pourcentage important des entreprises sondées, ne fait pas partie d'un réseau d'échanges de données. Nous comprenons aussi que partager l'information est « une arme à double tranchant » du point de vue concurrentiel. Cet aspect du travail sous-entend un effort particulier au niveau de la communication pour le futur porteur de projet

L'information constitue plus que jamais une ressource stratégique pour les entreprises. Elle représente un élément de flexibilité et de réactivité déterminant de leur compétitivité tout comme la capacité à anticiper. Nos entreprises sondées l'ont bien compris, car 62.63% d'entre elles ont eu recours à la veille stratégique/intelligence économique. Ce pourcentage regroupe deux catégories d'entreprises : les unes utilisant ce moyen d'information de temps en temps (40.66%) et les autres y ayant recours souvent, voire régulièrement (21.97%).

Ce résultat est conforme à nos attentes et d'après nous, ce taux sera à l'avenir en constante augmentation. En effet, surveiller les fluctuations et les changements du marché sont pour nos entreprises autant d'armes contre la concurrence. De plus en plus, les organisations vont intégrer la veille stratégique et l'intelligence économique dans leurs institutions. Ces actions de recherche, de traitement et de distribution de l'information obtenue, en vue de la mise en œuvre d'une stratégie, sont un atout indéniable dans le contexte concurrentiel du marché.

Figure 4
Sources utilisées en matière d'information économique



La figure 4, nous informe sur les sources utilisées en matière d'information économique par nos différents acteurs. Nous pouvons constater qu'Internet et les revues spécialisées sont majoritairement utilisés en tant qu'outils de recherche d'information économique. Nous ne sommes pas surpris qu'Internet arrive en tête des outils utilisés lors d'une recherche. Depuis l'arrivée des nouvelles technologies, les entreprises ont vu leur processus se modifier à une vitesse fulgurante. Pour rester compétitives, elles doivent sans cesse s'adapter à leur environnement. La réactivité et l'anticipation sont des facteurs clés de succès pour un grand nombre d'entreprises. Dans cette optique, on comprend aisément qu'Internet ait trouvé sa place comme leader de l'information.

Dans 46% des cas, l'envergure des recherches se fait au niveau de la Suisse Romande. On constate un réel intérêt de la part de nos questionnés concernant l'obtention d'une information de plan régional. Ce taux s'inscrit dans la logique d'une activité de veille stratégique/intelligence économique. Cependant, les entreprises faisant souvent de la veille ont une envergure de recherche majoritairement de niveau mondial

La satisfaction du client est au cœur de toutes les préoccupations. Elle prend toute son importance dans l'état actuel de concurrence exacerbée. Cette satisfaction est primordiale pour fidéliser sa clientèle. Cette notion de fidélisation et de satisfaction est le « B.a.-ba » du marketing qui a vu le jour grâce au renversement de la tendance offre/demande.

Selon Frederick .Reichheld²² (1996) de Bain & Company, et pour beaucoup d'économistes également, un accroissement de la fidélisation de la clientèle, peut donner lieu à une augmentation de 25 à 85% des bénéfices, selon les domaines d'activités.

A l'heure actuelle, 87% des entreprises placent la satisfaction du client comme l'un des points essentiels dans la réussite de celle-ci. Les enquêtes de satisfaction fleurissent et leurs résultats ont un poids et un impact significatif sur les stratégies à venir de l'entreprise.

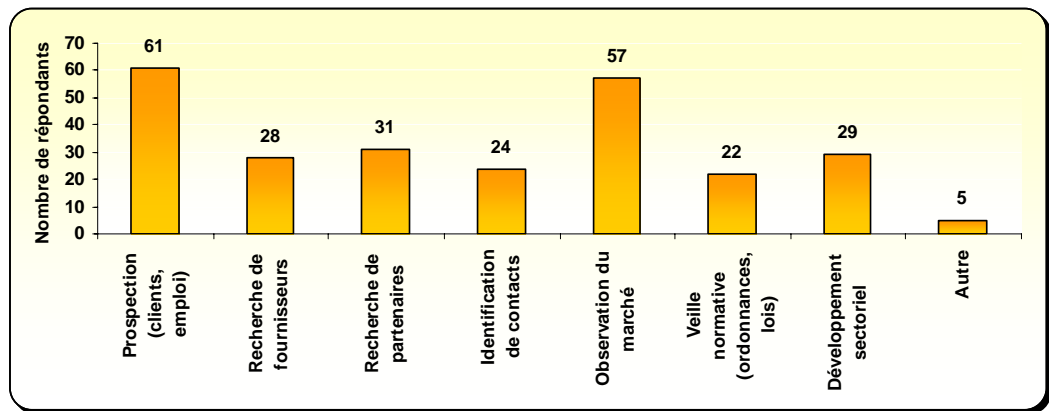
Cette satisfaction passe par la personnalisation. Cette tendance à vouloir répondre au mieux aux besoins du client est bien présente dans l'esprit de nos répondants. Car pour plus de 60 répondants sur 100, la prospection client est la finalité de leur recherche.

La figure 5 confirme et appuie les informations que nous avons récoltées durant nos entretiens individuels. Durant ceux-ci, il est clairement ressorti que l'utilisation d'un outil d'information sur et pour les entreprises servira des fins commerciales.

Le besoin en information est un sentiment ressenti lorsqu'une déficience de celle-ci est constatée. Nous pouvons distinguer, lors d'une recherche d'information, la nécessité de s'informer en vue de la connaissance et/ou en vue de l'action. Pour nos entreprises sondées, ce besoin revêt les deux formes, l'action et la connaissance. En effet, selon la figure 4, l'observation du marché, la recherche de partenaires et de fournisseurs tiennent une place importante dans la recherche en information.

²² Frederick F. Reichheld auteur de l'ouvrage de « Loyalty Effect » paru en 1996. Cet ouvrage met en équation les profits, d'une part, et la fidélisation des clients, des partenaires et des collaborateurs de l'entreprise, d'autre part.

Figure 5
Finalité des recherches en information économique



Les types d'information recherchés par nos interlocuteurs sont de plusieurs ordres.

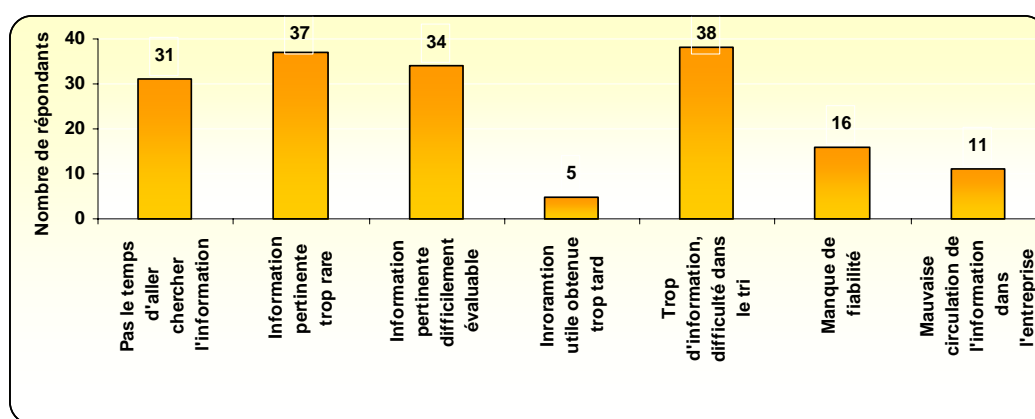
Une recherche pertinente d'information est actuellement très difficile. En effet, celle-ci demande plusieurs compétences. Les schémas traditionnels sont en train de connaître une révolution par le fait que l'information est directement accessible par l'utilisateur final. Les intermédiaires qui classaient, rangeaient, archivaient et renseignaient sont quasiment absents sur l'Internet. Aussi la gestion de cette explosion informationnelle est complexe. Lors de leurs recherches, nos répondants font face à plusieurs difficultés dues à la surcharge et l'abondance d'information. Cette surcharge d'information porte le nom « d'infopollution ». Il y a infopollution lorsqu'il y a trop d'informations, provoquant une sorte de saturation où il devient difficile de différencier les bonnes sources des mauvaises. Les principales causes de la pollution informationnelle sont :

- la surabondance
- la désinformation (contenus de mauvaises qualités, rumeurs, images trafiquées, etc.)
- la contamination
- l'invasion publicitaire

Pour la majeure partie de personnes interviewées, les problèmes majeurs rencontrés lors de leurs recherches sont directement liés à la profusion d'informations. « Trop d'information tue l'information » !

La figure 6 illustre les difficultés liées à la recherche d'information. Grâce à cette figure, nous pouvons constater que le phénomène d'infopollution est la cause principale des problèmes rencontrés. Ce résultat remplit toutes nos attentes, car selon nous, la recherche d'information requiert des compétences spécifiques, que tout à chacun ne dispose pas forcément.

Figure 6
Problèmes rencontrés lors des recherches d'information

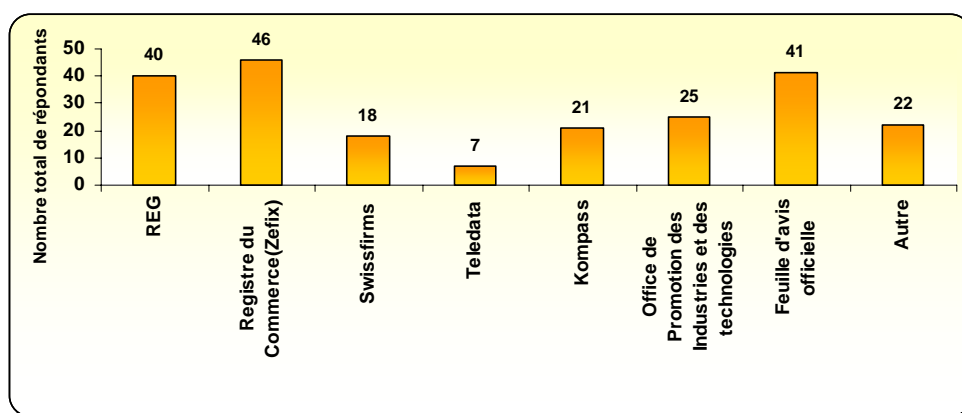


L'excès d'information et la prolifération des données non vérifiées entravent fortement la recherche de celle-ci pour le grand public. Pour résoudre le problème de cette surabondance d'information, il est nécessaire de savoir comment évaluer, critiquer ou vérifier l'information, de déterminer à quel moment une information doit être ignorée, rejetée et comment elle doit être lue, classée et référencée. Ces différentes étapes sont les aptitudes requises pour une récolte d'informations de bonne qualité.

La création de base de données d'informations sur les entreprises a vu le jour dans l'optique de faciliter au mieux la recherche. Cependant une centralisation des données, nous semble pertinente et nécessaire pour l'optimisation de la qualité de l'information.

En effet, plusieurs outils informatiques existent actuellement. Nos entreprises répondantes en sont conscientes et on pris l'habitudes de visiter les sites d'organisme fournisseur d'information.

Figure 7
Sources actuelles d'informations utilisées



La figure 7, nous indique les sources les plus utilisées en matière de recherche d'information économique par notre cible. Nous pouvons constater que les utilisateurs d'information se tournent de préférence vers le REG ainsi que vers le registre du commerce. Néanmoins, la feuille d'avis officielle attire toujours un grand nombre de « chercheurs d'information ». En effet, cette source d'information a fait ses preuves et à gagné en légitimité au fil des années.

Les besoins spécifiques

La typologie des besoins en information est un point essentiel et important de notre analyse. C'est dans cette partie du travail que nous pourrions examiner les besoins spécifiques de nos acteurs économiques et donner des recommandations remplissant au mieux les attentes et les besoins de ceux-ci. Dans cette troisième partie nous cherchons à connaître :

- La typologie de l'information souhaitée
- La typologie des données

Nos répondants recherchent en grande partie des informations d'ordre commercial. Leur recherche est orientée et prend un aspect de veille stratégique. En effet, la connaissance est l'élément central pour maintenir la compétitivité. S'informer est à l'heure actuelle devenu une nécessité primordiale pour toutes les entreprises.

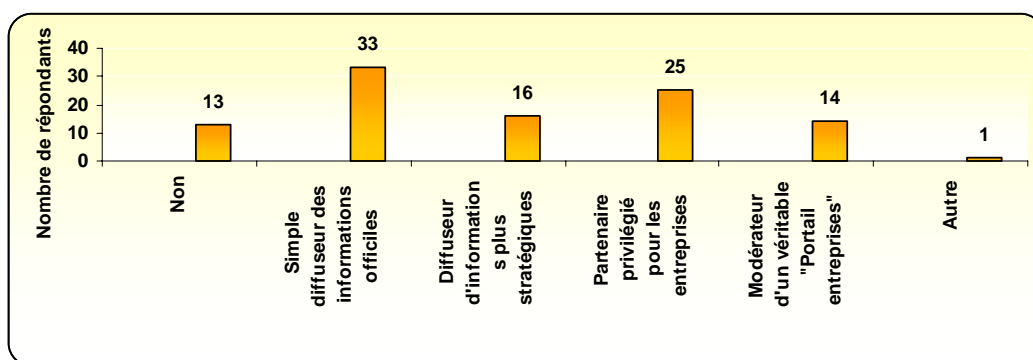
Les perspectives d'avenir

La partie finale de notre questionnaire s'intéresse aux perspectives d'avenir d'un outil d'information genevois sur et pour les entreprises. Le but de cette dernière partie est de s'interroger sur les points suivants :

- Quel rôle pour l'administration cantonale ?
- Quels organismes répertoriés ?
- Quels sont les avantages d'un outil centralisé ?
- Quelle forme, quelle fonctionnalité, quelles prestations et quelle facturation est attendue ?

Pour 87% des sondés, l'administration cantonale genevoise doit jouer un rôle dans l'élaboration et la maintenance d'un outil centralisé d'information. Cependant, les avis divergent quant au rôle que celle-ci devrait tenir. Il y a deux courants distincts.

Figure 8
Quel rôle de l'administration cantonale ?



Pour près de 33% des répondants, l'administration cantonale devrait avoir un rôle de simple diffuseur d'informations officielles et pour environ 25% celui de partenaire privilégié pour les entreprises. Pour ces derniers, l'administration doit offrir un outil centralisé.

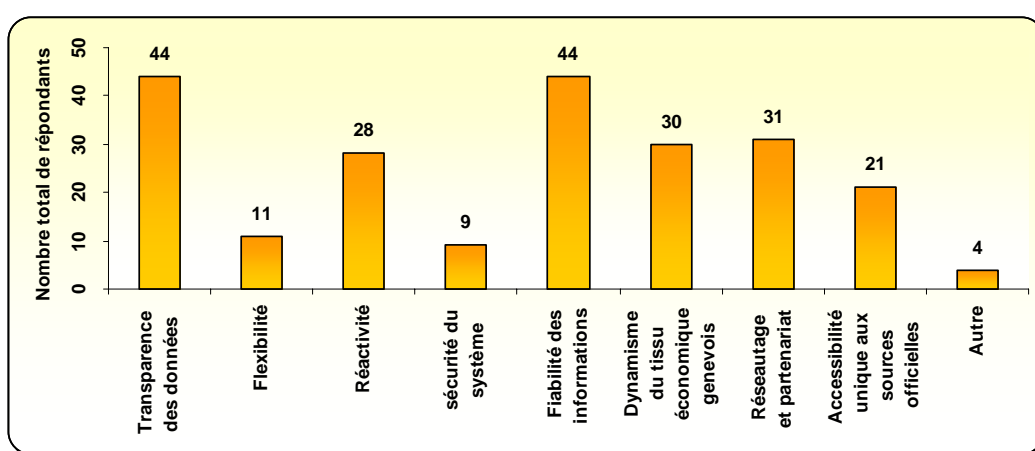
Le besoin d'avoir des informations stratégiques de la part de l'administration n'est pas demandé. Nous l'expliquons par l'existence d'outil comme Teledata ou Swissfirms qui remplissent déjà le rôle de diffuseur d'informations stratégiques.

Le type d'organismes sélectionnés pour être répertoriés dans une base de données d'information confirme la volonté d'avoir un outil sous forme de réseau d'affaires. En effet, les entreprises commerciales sont les premiers organismes à

avoir été invités à faire partie de ce projet. A l’opposé, les institutions à but non lucratif, n’ont pas récolté un vif succès.

Selon nous, la création d’un tel projet apporterait une valeur ajoutée non négligeable à la vie économique du canton de Genève et contribuerait à son dynamisme.

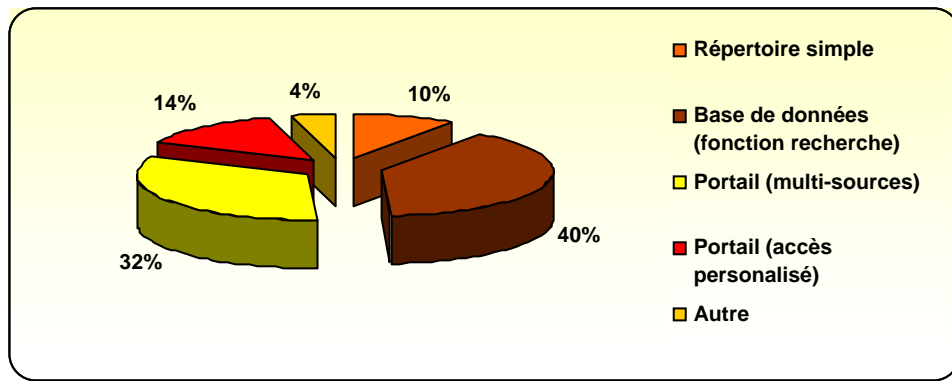
Figure 9
Les avantages d’un outil centralisé



La figure 9, nous indique que la transparence des données et la fiabilité des informations sont les avantages que nos acteurs économiques pensent retirer de l’utilisation d’une base de données d’information centralisée sur Genève. Ils mettent également en avant l’aspect de dynamisation du tissu économique genevois qui passerait par des partenariats et des réseautages. Selon nos répondants, l’accès à un tel outil aurait également un aspect positif sur leur réactivité.

Le facteur clé de succès d’un tel outil étatique réside dans la fiabilité de l’information. En effet, l’État lui octroie une crédibilité et une autorité nécessaire dans la véracité des sources et des données.

Figure 10
Quelle forme devrait prendre l'outil ?



La figure 10, nous renseigne sur la forme attendue et voulue pour un outil d'information sur les entreprises. La configuration qui est revenue le plus souvent lors du sondage est la base de données qui comptabilise plus de 40%.

Ce résultat va à l'encontre de notre perspective. Nous pensions que les acteurs économiques seraient enclins à demander un portail.

Après l'analyse du questionnaire, il est clairement ressorti le besoin d'avoir un outil genevois centralisé pour les entités du canton. Ce questionnaire nous permet de dessiner les grandes tendances en matière d'outils de recherche.

Les organisations sont conscientes du manque dans le domaine de l'information les concernant. Elles sont également conscientes que cette défaillance peut nuire à leur compétitivité. Elles conçoivent que l'enjeu d'une information fiable et de qualité peut être un atout dans le contexte compétitif actuel. Elles sont habituées à faire de la veille stratégique et utilisent les outils déjà existants (REG ;Zefix ;Swissfirms).

Les entreprises veulent un outil sous forme de base de données dont l'administration cantonale serait un simple diffuseur d'information. Elles désirent également avoir un accès libre à un annuaire ou à un bouquet de liens ainsi qu'à des news pour chaque entreprise. Elles demandent des informations sous forme de fiches d'entreprises ainsi que des extraits certifiés RC. Les entités qui retiennent l'intérêt de nos agents économiques sont des entreprises à activités commerciales et manufacturières ainsi que les services de l'État. Les informations recherchées sont d'ordre général (raison sociale, coordonnées,

siège, statut juridique, domaine d'activité, effectif) mais également d'ordre plus stratégique comme les données de solvabilité, le chiffre d'affaires, les fournisseurs et les partenaires potentiels.

Elles veulent pour finir, avoir un accès libre, elles ne sont pas intéressées à payer pour un tel service.

3.4 Analyse des besoins

Après l'analyse des différents entretiens menés par nos soins, il est ressorti que le besoin d'avoir un outil centralisé en matière d'information sur les entreprises genevoises se faisait ressentir. Ce besoin d'information est très fort, surtout chez les étudiants qui plébiscitent par ailleurs une gratuité de l'information.

Pour nous faciliter l'analyse, nous avons mis en parallèle les données recherchées par nos différents agents économiques avec les outils analysés dans l'étape de l'existant. Pour ce faire, nous avons listé dans le tableau croisant les sources analysées et les typologies de données (cf. p.28) celles désirées par nos différents acteurs économiques. Cette liste s'est élaborée en fonction de la fréquence de la demande. Donc, les données les plus souvent demandées se trouvent en haut de la liste.

Nous pouvons constater que l'outil répondant de manière optimale aux diverses demandes est « Teledata ». Mais comme indiqué dans l'analyse de l'existant, il requiert une contrepartie pécuniaire afin d'obtenir les informations souhaité

D'autre part, nous avons remarqué que la culture suisse (confédérale) est un frein évident à la centralisation des ressources et à l'émergence d'un outil d'information économique unique et reconnu sur les entreprises. Ceci s'explique par la nature du système politique et juridique suisse répartissant les tâches au niveau cantonal, par le trilinguisme et surtout par l'absence de logique centralisatrice.

Sur ce dernier point, nous avons pu remarquer un réel intérêt des acteurs économiques pour un portail unique, fédéral ou cantonal. Est-ce la perception stratégique de l'information (économique) qui se développe ou la multiplication des sources disponibles qui explique l'expression de ce besoin ? Il faut en tout cas remarquer qu'il n'existe, à l'heure actuelle, aucun outil régional répondant aux attentes informationnelles et réticulaires des agents économiques locaux.

A un autre niveau mais dans la même perspective, il existe en France le Registre national du commerce et des sociétés *Euridile* (cf. Analyse de l'existant) qui fait partie des habitudes des acteurs économiques hexagonaux. Les entreprises françaises y participent activement dans un souci de transparence et pour accéder à un outil performant, mais aussi pour dynamiser et activer le tissu

économique. Contrairement à la France, la Suisse ne dispose pas encore de cette culture de transparence et de partage, tant il est vrai que pour l'entrepreneur, le bon équilibre entre la divulgation d'informations stratégiques et le bénéfice potentiel à tirer d'un tel outil est rarement atteint. En effet, nous pensons que la création d'une base de données d'information centralisée favoriserait les échanges entre les institutions locales. Elle donnera la possibilité de localiser un partenaire ou un fournisseur potentiel qui offrirait des produits et services recherchés.

Sur ce point, nous pouvons en conclure que dans une certaine mesure, les entreprises, elles-mêmes, représentent des freins à la création d'un outil d'information car si elles ne peuvent ou n'ont pas d'intérêt à communiquer des informations les concernant, elles ne le feront pas. C'est là, la clé de l'implantation et du succès d'un système d'information économique utile et efficace.

4. Perspectives pour Genève

4.1 L'outil REG

Le Répertoire des entreprises du Canton de Genève (cf. Analyse de l'existant – Annexe 2a) est l'outil géré par l'Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (OCIRT), dépendant du Département de la solidarité et de l'emploi (DSE). Sa mise à disposition du public date de 1998. Il est bien apprécié et connu du public si l'on se réfère à nos différentes enquêtes effectuées lors de notre analyse des besoins. En effet près de 40% des sondés utilisent le répertoire.

Pourtant, malgré ce succès, la comparaison que nous a permis ce travail montre que l'outil mériterait quelques améliorations promptes à lui accorder encore plus de succès auprès des entreprises locales. Mais c'est évidemment de la volonté politique comme des avancées législatives que doit venir l'impulsion...

A l'analyse de l'existant, les tendances à observer pour un développement à court terme du répertoire sont à chercher dans la facilitation d'utilisation du système. En effet, au niveau du contenu comme des processus, le REG possède une banque de données inégalable et un savoir-faire expérimenté. L'orientation « client » évoquée précédemment pourrait dans ce sens fournir quelques pistes de réflexion pour moderniser l'outil.

Ainsi, les bases de données disponibles sur le marché, de gestion publique ou privée, privilégient particulièrement les fonctionnalités de recherche, en développant une interface riche de multiples champs d'interrogation. Cet aspect relationnel des bases de données sur les entreprises est en tout cas très apprécié par les acteurs économiques, selon les échos qui nous sont parvenus pendant nos entretiens.

Quoiqu'il en soit, si l'on tient compte des perspectives énoncées dans le rapport de gestion 2004 du Département (DEEE) – il est nécessaire d'apporter une amélioration urgente de la structure technique et une refonte rapide du REG et de son site Internet – la dynamique semble bel et bien lancée !

4.2 Le projet SIGE

Le Système d'Information Genevois sur les Entreprises, à ne pas confondre avec l'étude SIEGE (Sources d'Information sur les Entreprises GENEvoises) qui a représenté l'abréviation de notre travail de diplôme, est le projet de développement des autorités cantonales dans ce domaine et à moyen terme.

Intégrant le REG qui pourrait devenir selon le Rapport de gestion 2004 du DEEE²³ (ancien nom du département cantonal responsable du REG) le cœur du futur système, ce projet de plate-forme, nommée un temps « Portail des entreprises genevoises » selon l'étude du Groupe de projet REG3²⁴, devrait représenter une piste privilégiée pour le développement d'un véritable outil d'information destiné aux entreprises.

En effet, une perspective à plus long terme permettrait d'une part de constituer un large groupe de projet et de favoriser ainsi l'adhésion des différents services concernés. D'autre part, une vision dans le temps garantirait également une prise de décisions justes et durables dans une perspective de développement et d'amélioration immédiate des services (p.ex. choix d'une base de données). Enfin, la tenue d'une véritable réflexion avec étude de faisabilité et constitution d'un groupe de projet serait une bonne occasion pour réévaluer les initiatives fortes intéressante émises dans le Projet REG3.

Nous pensons notamment à l'aspect interactif évoqué entre le REG et les entreprises par le biais d'une mise à disposition d'une page Internet (hébergée ou liée) aux organismes répertoriés. La vision d'une implication participative de tous les Services pour proposer un genre de guichet virtuel centralisé facilitant les démarches administratives est aussi à relever.

En conclusion, le lancement d'un tel projet serait le bienvenu à plusieurs égards ; pour répondre aux besoins réels des utilisateurs, pour fournir du matériel de recherche et de développement pour les milieux académiques, pour acquérir un savoir-faire spécifique en matière de TIC et surtout pour permettre à Genève de

²³ DEEE. *Rapport de gestion 2004*

http://www.geneve.ch/publications/rapport_de_gestion/2004/doc/333_396_DEEE.pdf

²⁴ Office cantonal de l'inspection et des relations du travail, Thales Information systems. REG3. Genève : OCIRT, 2001

posséder enfin un portail digne de ce nom en matière d'information sur les entreprises.

Synthèse et recommandations

En conclusion de cette pré-étude sur les sources d'information économique sur et pour les entreprises genevoises, l'analyse croisée des besoins des utilisateurs et de l'existant en la matière nous permet d'émettre quelques recommandations générales et plus spécifiques pour nos mandants qui sont la HEG et le REG. Elles sont exprimées dans deux perspectives différentes ; celle de proposer une analyse de départ pour la conduite d'un projet appliqué de « recherche et développement » transversale à la HEG et en collaboration avec le département genevois de la solidarité et de l'emploi (DES) ; et celle d'autre part de fournir quelques pistes concrètes pour optimiser le système actuel d'information sur les entreprises.

Comme nous l'avons dit, ces recommandations découlent essentiellement des analyses spécifiques opérées pendant les différentes phases de notre travail et exprimées dans les chapitres de ce document. Elles sont également le fruit d'une documentation permanente et sélective, référencée dans la bibliographie qui suit et toujours garantes d'une nécessaire mise en parallèle / fort utile pour la mise en perspective de la problématique initiale.

Recommandations générales

Poser la perspective d'un « portail entreprise » genevois permettant à terme de rassembler toute l'information nécessaire aux organismes ayant un siège dans / sur le canton.

Y développer la banque de données « entreprises » (outil REG) dans une optique d'exhaustivité et de gratuité. Fournir par ce biais les renseignements de base sur les organismes ayant une activité à GE, sans concurrencer les outils plus spécifiques disponibles sur le marché.

Etablir des partenariats avec des fournisseurs d'information sur les entreprises garantissant l'acquisition et la mise à jour de certains types de données. (exhaustivité genevoise contre fourniture ou mise à jour de certaines données) → Teledata, Intrum justicia (solvabilité)

S'imprégner du projet REG3 pour établir un cahier des charges cohérent visant le développement et la mise en œuvre (en ligne) par étapes du « Portail entreprises genevois »

Développer dans un premier temps l'outil actuel (REG) dans une logique centrée sur l'utilisateur (Service public). Délimiter les champs d'information renseignant sur les entreprises et interrogeables. Améliorer l'interface de recherche. Faire le choix d'une base de données favorisant le transfert des données actuelles (acquisition) la mise à jour et la pérennité du système (développement ultérieur via le portail)

Faire une étude précise d'implantation du portail pilotée par un comité transversal (DEEE, HEG, système informatique) et incluant un cahier des charges, un plan de travail, un carnet de bord...

Dans une optique de transparence, militer et veiller à diffuser le maximum de renseignements disponibles dans les départements de l'Etat

Evaluer les développements et les limites du portail (démarche en ligne ?)

Améliorer la formation des acteurs économiques à la recherche d'information

Recommandations spécifiques

Pour la « base de données entreprises », privilégier l'information de base sur les entreprises selon les besoins des utilisateurs

Développer une interface de recherche attrayante

Faire un choix de champs disponibles et interrogeables

Au niveau technique, évaluer la banque de données existante et le cas échéant faire le choix d'un outil informatique privilégiant l'acquisition des données actuelles (migration, transfert), leur mise à jour et leur implantation future dans un système plus global (portail)

D'autre part, compte tenu du manque global d'utilisation des sources d'information, proposez un outil de formation (en ligne ?) aux acteurs économiques

Conclusion

Genève, canton dense et riche au niveau du tissu économique, est pauvre en matière de sources d'information pour et sur les entreprises genevoises.

Après la mise en parallèle de l'analyse des besoins des divers acteurs économiques locaux avec celle de l'existant en matière d'outils d'information, nous pouvons constater globalement que l'offre en la matière disponible ne répond pas complètement aux attentes et aux besoins des acteurs économiques locaux.

Néanmoins, il existe pour le canton de Genève un outil divulguant des données économiques. Ce dispositif mis-en en place par le département de l'économie, de l'emploi et des affaires extérieures est le Répertoire des entreprises genevoises. Cependant, les prestations offertes ne répondent que peu aux exigences des institutions. Ces dernières souhaitent avoir à disposition des informations d'ordre général (raison sociale, coordonnées, siège, statut juridique, domaine d'activité, effectif) mais également d'ordre plus stratégique comme les données de solvabilité, le chiffre d'affaires, les fournisseurs et les partenaires potentiels.

La création d'un outil centralisé local qui permettrait aux entreprises de trouver toute l'information administrative nécessaire et les données générales sur les organismes présents sur le canton serait sans doute fédérateur de dynamisme commercial pour la vie économique genevoise.

Glossaire

Agent économique	Un agent économique est une personne physique ou morale ou un groupe de personnes constituant un centre de décision économique autonome. Les centres de décisions sont regroupés selon leurs activités économiques principales
Agent de veille/Intelligents	L'intérêt des agents intelligents réside dans leur capacité à remplir et à automatiser des tâches à la place de l'utilisateur. Ils suivent à la lettre la définition du terme agent : "entité agissant pour le compte de quelqu'un"
Annuaire	Recueils publiés annuellement et qui contiennent des renseignements variables d'une année à l'autre
Banque de données	Ensemble structuré de fichiers de données construits selon une structure déterminée, et d'index permettant le repérage de ces données. (Arsenault)
Base de données	Ensemble de données logiquement reliées et accessibles par logiciel
Benchmarking	évaluation des performances (d'une machine, d'une installation, d'un site)
Extranet	Réseau informatique à caractère commercial, constitué des intranets de plusieurs entreprises qui communiquent entre elles, à travers le réseau Internet, au moyen d'un serveur Web sécurisé
Intelligence économique	L'intelligence économique est constituée par l'ensemble des concepts, des outils, des méthodologies et des pratiques permettant de mettre en relation, de façon pertinente, différentes connaissances et informations dans la perspective de la maîtrise et du développement de la dynamique économique
Knowledge management (KM)	La gestion des connaissances est un processus d'organisation des informations et des compétences humaines et techniques d'une structure

Macroéconomie	Étude du comportement de l'ensemble de l'économie
Plate-forme	Synonyme de système d'exploitation
Portail Internet	Service sur le Web offrant un point d'arrivée sur certains sujets en ramassant des liens pertinents pour s'informer sur un sujet
Records management (RM)	Le records management a pour objet l'ensemble des documents à archiver, c'est-à-dire les documents que l'organisme aura décidé de préserver à titre de preuve ou en raison de leur valeur informationnelle : il s'agit des documents essentiels ou utiles dans la conduite de ses activités. La norme précise de façon formelle
Répertoire	Ouvrage de référence immédiate qui fournit un ensemble de renseignements pratique permettant de trouver rapidement une information précise dans un domaine ou un secteur particulier
Veille informationnelle/stratégique	Ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques
Workflow	système d'ordonnancement des flux de travaux dans une organisation

Sources :

<http://www.laboratoire-microsoft.org/def/3547/>
<http://www.etudes-francaises.net/dico>
<http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/index.htm>
<http://grebib.bnf.fr/html/glossaire.html>
<http://www.admin.ch/ch/f/bk/sp/dicos/monol.html>
http://fr.wikipedia.org/wiki/Agent_%C3%A9conomique
<http://mist.univ-paris1.fr/dico/glossaire-j-z.html#R>

Bibliographie

Références bibliographiques citées

AGENCE POUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION TECHNOLOGIQUE. *Identification des besoins prioritaires en informations des entreprises françaises*. Strasbourg : ADIT, 1999

DEPARTEMENT DE L'ECONOMIE, DE L'EMPLOI ET DES AFFAIRES EXTERIEURES. Rapport de gestion du Conseil d'Etat de la République et canton de Genève pour l'année 2004 : Département de l'Economie, de l'emploi et des affaires extérieures. In : *Site officiel de l'Etat de Genève* [en ligne]
http://www.geneve.ch/publications/rapport_de_gestion/2004/doc/333_396_DEEE.pdf
(Page consultée le 10.11.2005)

FRION, Pascal. *Accompagnement à la recherche d'information économique : L'intelligence économique expliquée pour une PME-PMI*. Nantes : A.R.N., 2001

GENECAND, Benoît. Panorama de l'économie genevoise. In : *Genève Place financière : Conférence à l'institut National Genevois* [en ligne].
http://www.geneva-finance.ch/doc/fr/FGPF/Discours/2004_10_04_ING_Pictet.pdf
(Page consultée le 10.11.2005)

OFFICE CANTONAL DE L'INSPECTION ET DES RELATIONS DU TRAVAIL, THALES INFORMATION SYSTEMS. *REG3*. Genève : OCIRT, 2001

OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE. *Recensement fédéral des entreprises 2001. Résultats pour le canton de Genève*. Genève : OCSTAT, 2003

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE. *La société de l'information en Suisse : Etat des lieux et perspectives*. Neuchâtel : OFS, 2002
<http://www.unige.ch/iued/wsis/DOC/075FR.PDF> (Page consultée le 10.11.2005)

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE. Nomenclature Générale des Activités économiques. In : *Office fédéral de la statistique* [en ligne].
http://www.bfs.admin.ch/content/bfs/portal/fr/index/infothek/nomenklaturen/blank/blank/no_ga0/vue_d_ensemble.html (Page consultée le 10.11.2005)

TDR. *Méthode qualitative en recherche sociale sur les maladies tropicales : rapport du matériel didactique* [en ligne]. Organisation mondiale de la santé, 2002. Chapitre 2, Méthode qualitative en recherche sociale.
<http://www.who.int/tdr/publications/publications/pdf/rcs-methods.pdf>
(Page consultée le 10.11.2005)

TELEDATA BUSINESS INFORMATION. Contrat et conditions générales. In : *Teledata Business Information* [en ligne]. Août 2005
http://www.teledata.ch/dokumente/agb_f.pdf (Page consultée le 10.11.2005)

Références bibliographiques consultées

ASSADI, Djamchid. *Intelligence économique sur Internet : études de marché et veille concurrentielle*. Paris : Publi-Union, 1998

BENARD, Jean-Louis (dir.). *Les portails d'entreprise : conception et mise en œuvre*. Paris : Hermès Science, 2002

BERGERON, Pierrette. *Veille stratégique et PME : comparaison des approches gouvernementales de soutien*. Sainte-Foy : Presses de l'Univ. du Québec, 2000

BALANTZIAN, Gérard. *L'évaluation des systèmes d'information et de communication*. Paris [etc.] : Masson, 1989

BATES, Mary Ellen. *Mining for gold on the Internet*. New York [etc.] : McGraw-Hill, 2000

BERTHIER, Nicole. *Les techniques d'enquête en sciences sociales : méthodes et exercices corrigés*. Paris : A. Colin, 2002

CHELLI, Henri. *Urbaniser l'entreprise et son système d'information : guide des entreprises agiles*. Paris : Vuibert, 2003

CORBOUD FUMAGALLI Adrienne. *Information et régionalisation : 30 ans d'évolution des médias sur la riviéra lémanique et dans le Chablais (1960-1990)*. Fribourg (Suisse) : Éd. Universitaires, 1991

DE SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan, 1992

DOBSON, Chris (éd.). – *An introduction to online company research : Search strategies, case study, problems and data source evaluations*. Mason Ohio [etc.] : Thomson/Texere, cop. 2004

FRISCH, Françoise. *Les études qualitatives*. Paris : Les Ed. d'organisation, 1999

GENEVE (CANTON). *LIPAD : Loi sur l'information du public et l'accès aux documents (A 2 08)*. Secrétariat général, Administration centrale, 2002

GUINCHAT, Claire, MENOU, Michel. *Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation*. Paris : UNESCO, 1990

GOEMANN-SINGER, Alja. *Recherchehandbuch wirtschaftsinformationen : Vorgehen, quellen und Praxisbeispiele*. Berlin [etc.] : Springer, 2003

JAKOBIAK, François. *L'intelligence économique : la comprendre, l'implanter, l'utiliser*. Paris :Ed. d'Organisation, 2004

LE COADIC, Yves-François. *La Science de l'information*. Paris : Presses universitaires de France, 2004

LESCA Humbert - *Système d'information pour le management stratégique de l'entreprise : l'entreprise intelligente*. Auckland [etc.] : McGraw-Hill, 1986

MULLER, Andrée. *La Net Économie*. Paris : Presses universitaires de France, 2001

PEDLEY, Paul. *Free business and industry information on the web*. London : Aslib-IMI, 2000

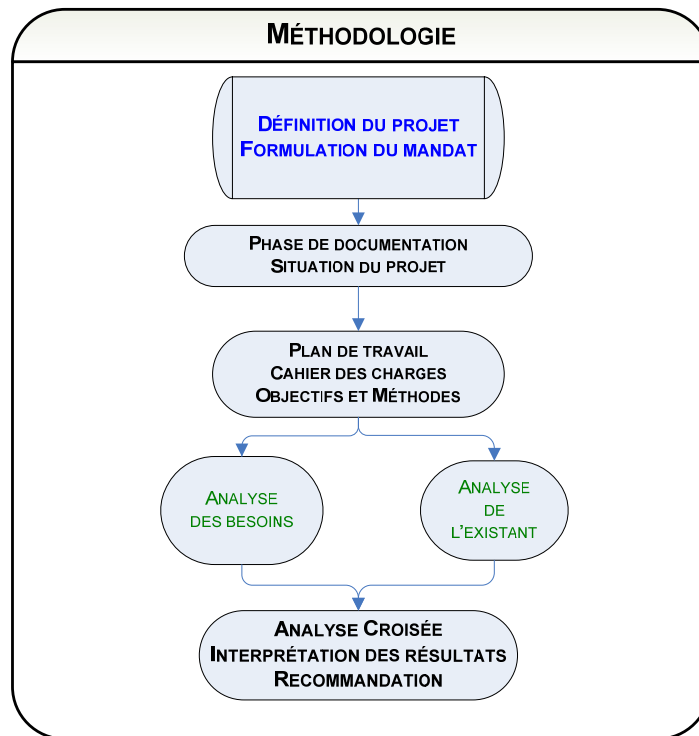
THIVANT, Eric, BOUZIDI, Laïd. Les pratiques d'accès à l'information professionnelle : le cas des concepteurs de placements financiers. In : *Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne]. 2005, no. 1.

http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_2_juillet2005/articles/HTML/RESSI_009_ETLB_Pratiques.html (Page consultée le 10.11.2005)

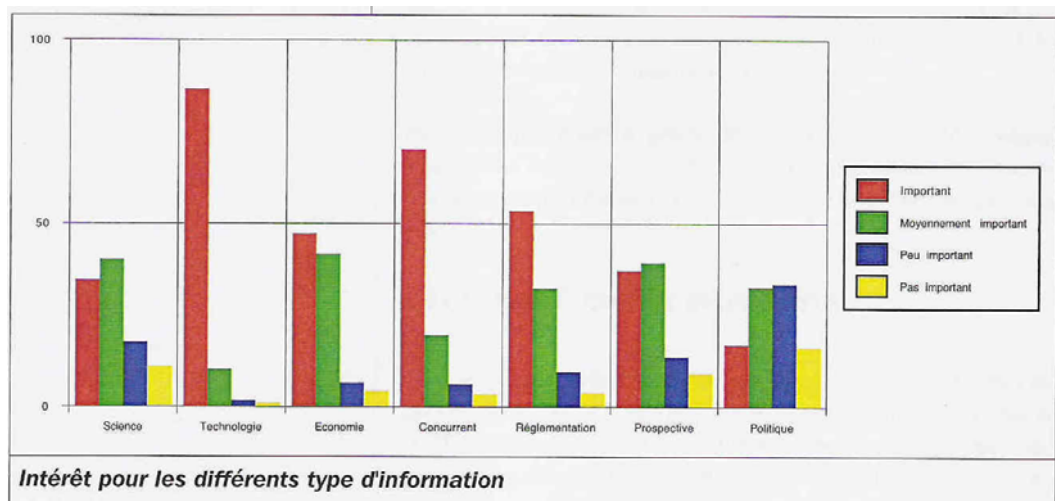
Annexe 1

Cadre de Travail

Annexe 1a : Méthodologie de travail (gestion de projet)

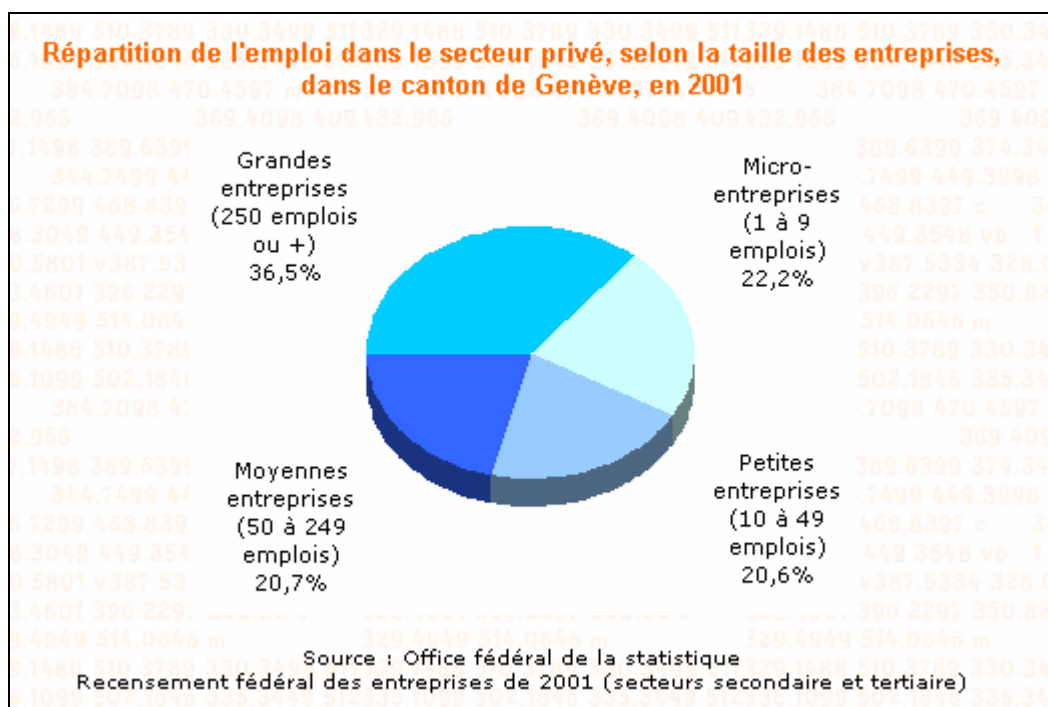


Annexe 1b : Les besoins en informations des entreprises françaises : intérêt pour les différents types d'information



Agence pour la diffusion de l'information technologique. - Identification des besoins prioritaires en informations des entreprises françaises / ADIT. - Strasbourg : ADIT, [1999?]

Annexe 1c : Répartition de l'emploi dans le secteur privé selon la taille des entreprises, dans le canton de Genève en 2001



Annexe 1d : Secteurs économiques et population active du secteur tertiaire

1.2 SECTEURS ECONOMIQUES A GENEVE

Secteurs économiques et population active du secteur tertiaire

Tableau 1.2.1 : Principaux secteurs, nombre d'entreprises et population active

Principaux secteurs	Etablissements	Emplois	
		Nombre	%
Secteur primaire	609	2 968	1
Secteur secondaire	3 243	39 261	15
Secteur tertiaire	19 034	220 744	84

Source : Office Fédéral de la Statistique – Office Cantonal de la Statistique – Recensement fédéral des entreprises 2001, Recensement fédéral de l'agriculture 2000, Genève (www.geneve.ch/statistiques)

Annexe 2

Analyse de l'existant

Annexe 2a : Répertoire des entreprises du canton de Genève

Annexe 2b : Registre du commerce (RC, Zefix)

Annexe 2c : Swissfirms

Plate-forme des Chambres de commerce suisses

Annexe 2d : Kompass

« Le moteur de recherche B2B professionnel »

Annexe 2e : OPI

*Office de Promotion des industries et des technologies
(Genève - Vaud)*

Annexe 2f : Euridile

Registre national du commerce et des sociétés (France)

Annexe 2g : Teledata

Business information

Annexe 2h : REE

Registre des entreprises et des établissements

Annexe 2i : Dun&Bradstreet

Annexe 2a : Répertoire des entreprises du canton de Genève

PRÉSENTATION															
Titre	Répertoire des entreprises du canton de Genève (REG)														
Gestionnaire	Département de la solidarité et de l'emploi (DSE), Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (OCIRT)														
Mission, objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition du public des informations sur les entreprises genevoises - Rationaliser le travail administratif en centralisant la mise à jour des données - Être un outil de gestion pour les Services de l'administration ayant affaire aux entreprises - Mettre à jour le registre fédéral des entreprises et établissement (REE) - Devenir le cœur du futur Système d'information genevois sur les entreprises (SIGE) 														
Historique	Naissance en 1975 au service cantonal de statistique Transfert à l'OCIRT en 1986														
Base légale	Loi sur l'inspection et les relations du travail (LIRT) Règlement d'application de la loi sur l'inspection et les relations du travail (RIRT)														
Utilisateurs (commande de listes)	<ul style="list-style-type: none"> - Public (60%) - Services de l'administration (40%) 														
BASE DE DONNÉES															
Accessibilité	Libre : consultation du répertoire, consultation des codes et des nomenclatures														
Nb d'entreprises	env. 40'000														
Nb d'entreprises GE	env. 40'000														
Données publiques	<table> <tr> <td>Numéro d'identification</td><td>Activité économique (NOGA)</td></tr> <tr> <td>Raison sociale, Raison de commerce</td><td>Nature juridique</td></tr> <tr> <td>Branche économique</td><td>Taille</td></tr> <tr> <td>Enseigne</td><td>Type d'entreprise</td></tr> <tr> <td>Adresse</td><td>Type de locaux</td></tr> <tr> <td>Téléphone, fax, e-mail</td><td>Établissement industriel</td></tr> <tr> <td></td><td>Données RC</td></tr> </table>	Numéro d'identification	Activité économique (NOGA)	Raison sociale, Raison de commerce	Nature juridique	Branche économique	Taille	Enseigne	Type d'entreprise	Adresse	Type de locaux	Téléphone, fax, e-mail	Établissement industriel		Données RC
Numéro d'identification	Activité économique (NOGA)														
Raison sociale, Raison de commerce	Nature juridique														
Branche économique	Taille														
Enseigne	Type d'entreprise														
Adresse	Type de locaux														
Téléphone, fax, e-mail	Établissement industriel														
	Données RC														
Données confidentielles	Rattachement à une convention collective de travail (CCT) Signature d'un engagement à respecter les usages professionnels en vigueur dans la branche Données détaillées sur l'emploi														
Champs d'interrogation	Recherche sur la raison sociale ou l'enseigne Num entreprise (+ champs de recherche SITG)														
Acquisition des données	Par les Services de l'administration (bases légales OCIRT) Par des enquêtes sectorielles faites directement auprès des entreprises														
Mise à jour et validation	Idem														

Services et prestations liés	Commande de listes d'entreprises (différents tarifs selon la demande)
Listes d'entreprises (Champs)	Numéro d'identification Nom ou raison sociale Adresse, case postale Téléphone, fax, e-mail Code 'activité économique' Taille de l'entreprise Type d'entreprise Nature juridique
Abonnement	Non
SERVICES ET PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES	
Prestations réservées	<ul style="list-style-type: none"> - Club-Emploi - OCE - Mesures cantonales - CCT - Engagements - Emplois (Services autorisés) - Demande de mutation

Annexe 2b : Registre du commerce (RC, Zefix)

PRÉSENTATION		
Titre	Registre du commerce GE / Confédération CH	
Gestionnaire	Administration cantonale / fédérale (OFRC)	
Mission, objectifs	<ul style="list-style-type: none">- Jouer un rôle essentiel dans le cadre des relations commerciales- Fournir au public des renseignements complets et sûrs au sujet des entreprises enregistrées- Publier les inscriptions (entreprises nouvelles, modifications ou radiations) dans la Feuille officielle suisse du commerce (FOSC)- Délivrer des extraits qui constituent des documents officiels	
Historique	Naissance en 1975 au service cantonal de statistique Transfert à l'OCIRT en 1986	
Base légale	Le registre du commerce est un service administratif prévu par le droit fédéral, mais dont l'organisation est laissé aux cantons.	
Utilisateurs-cibles	<ul style="list-style-type: none">- Public- Services de l'administration	
BASE DE DONNÉES		
Accessibilité	Libre consultation du registre cantonal ou fédéral	
Nb d'entreprises	env.600'000 (450'000 actives et 150'000 radiées)	
Nb d'entreprises GE	env. 35'000	
Données publiques	Numéro de dossier Raison de commerce Nature juridique Date d'inscription Siège Adresse Succursales	Dates des statuts Capital-actions But, objet de l'entreprise Reprise de l'actif et du passif Journal Publication FOSC Personnes ayant la signature

Champs d'interrogation	Raison sociale (mot-clé) Numéro de dossier Numéro fédéral	
Acquisition des données	Sur inscription des entreprises (Informations et formalités par nature juridique)	
Mise à jour et validation	Modifications par les entreprises (Informations et formalités par nature juridique)	
Services et prestations liés	Délivre des extraits certifiés qui constituent des documents officiels Des extraits simples, sans date ni signature (à partir de 10 CHF) Les extraits certifiés conformes (à partir de 40 CHF)	
Extraits certifiés (Champs)	raison sociale exacte nature juridique siège adresse date des statuts but capital	administrateurs statuts, actes constitutifs de sociétés procès-verbaux d'assemblées générales ou de conseils d'administration

Annexe 2c : Swissfirms - Plate-forme des Chambres de commerce suisses

PRÉSENTATION	
Titre	<u>Swissfirms</u> – Plate-forme des Chambres de commerces suisses
Gestionnaire	Swissfirms Data SA / Chambres de commerces cantonales
Mission, objectifs	- Promouvoir les entreprises membres des Chambres de commerce suisses) - Proposer aux internautes des services d'information multilingues, centrés sur la vie économique du pays
Historique	SWISSFIRMS date de 1976. La première version fut imprimée sous la dénomination « Fichier industriel romand et tessinois » (FIRTI). Informations accessibles par Vidéotex et Minitel dès 1990, puis par l'Internet en automne 1995. Disparition du FIRTI en 1997. La nouvelle banque de données prit le nom de SWISSFIRMS. Extension (non plus seulement les industriels, aussi la Suisse alémanique).
Utilisateurs-cibles	- Public / Entreprises - Membres des Chambres de commerce
BASE DE DONNÉES	
Accessibilité	Mixte : Espace public / Espace membres
Nb d'entreprises	12'000 (Membres des Chambres du commerce)
Nb d'entreprises GE	1'415 (Membres CCIG)

Données publiques	Numéro d'identification Swissfirms Raison sociale Coordonnées Contacts (direction) Activité principale Forme juridique District Effectif (dont partiel, dans canton, dans monde) Sous-traitance Domaine d'utilisation Année d'inscription RC Capital	Chiffre d'affaires Exportation (exp. en % du CA) Siège social Succursales Secteurs d'activités (nomenclature officielle NOGA) Programmes de fabrication / Services offerts Certification de qualité Savoir faire / Equipement / Recherche / Investissement Domaine(s) d'utilisation de produits / services Données géographiques
Champs d'interrogation	Raison sociale SWISSFIRMS ID Canton Activité NOGA Sous-traitance	Domaine d'utilisation Produits / Services Savoir-faire / Equipement Certification qualité
Acquisition des données	Données primaires délivrées par les entreprises à leur inscription	
Mise à jour et validation	Modifications également par l'entreprise (validées par la Chambre de commerce locale) Pour cela, un accès protégé (login, pass) est fourni aux entreprises	
Listes d'entreprises	Listes d'entreprises (fichier informatique, étiquettes, listing, fiches d'entreprises)	
Abonnement	Oui, en devenant membres des Chambres de commerce	
SERVICES ET PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES		
Prestations gratuites	- un répertoire des sites Web orienté économie et industrie - Annuaire de l'économie et de l'industrie - Liens utiles (opportunités d'affaires, index des faillites)	
Prestations payant	- des applications Internet spécifiques, conçues par SWISSFIRMS ou ses partenaires. - la sélection et la vente d'adresses commerciales, pour des besoins de publipostages ciblés	
Prestations aux membres	Rabais sur les services et prestations proposées	

Annexe 2d : Kompass – « Le moteur de recherche B2B professionnel »

PRÉSENTATION	
Titre	<u>Kompass</u> - « Le moteur de recherche B2B professionnel »
Gestionnaire	Editions Kompass Suisse SA
Mission, objectifs	- Se positionner sur le marché professionnel B2B (Business to business) qui réunit l'offre et la demande - et ce, au niveau mondial, de manière précise et directe

Historique	Kompass a été créé en Suisse en 1944 En 2000, Kompass rachète Editions Suisse SA par le biais du groupe Orrel Füssli Editeur de la fameuse « liste noire des entreprises » sous forme de livre (dernière édition en 2004)	
Utilisateurs-cibles	- Public - Entreprises - Courtiers en information stratégique	
BASE DE DONNÉES		
Accessibilité	Mixte : public / abonné	
Nb d'entreprises	1.8 moi (monde entier)	
Nb d'entreprises CH	50'000 (Suisse et Liechtenstein)	
Données publiques	Numéro d'enregistrement Raison sociale Téléphone/fax Dirigeants Membres Conseil d'administration Produits et services (classification Kompass) Activité de l'entreprise (producteur, distributeur, prestataire de services, exportateur, importateur)	Adresse (code postal, ville) Chiffre d'affaires Type d'emplacement Effectifs Evaluation qualité Année de fondation Association commerciale Fonction de direction Forme juridique Capital-action Banque
Données publiques (suite)		
Champs d'interrogation	Numéro d'enregistrement Raison sociale Marque/représentation étrangère Téléphone/fax Nom de dirigeants Produits et services (classification Kompass) Activité de l'entreprise (producteur, distributeur, prestataire de services, exportateur, importateur)	Adresse (code postal, ville) Chiffre d'affaires Type d'emplacement Effectifs Evaluation qualité Année de fondation Association commerciale Fonction de direction + Recherche en mode texte Interrogation de la classification « produits » par mots-clés ou code(s)
Acquisition des données	Achat des données à des fournisseurs (information secondaire) + Entreprises s'inscrivant (primaire)	
Mise à jour et validation	Modification par l'entreprise (user, mot de passe) via le portail de gestion des données	
Abonnement	Oui, annuel (abonnement à l'essai pour 3 jours)	
Avantages pour les membres	- Facilite l'accès au site Kompass.com, à l'information et les contacts avec les entreprises - Sauvegarde vos paramètres de recherche préférés et signature automatique de vos messages aux entreprises avec vos coordonnées de contact - L'inscription de base est une condition préalable à l'accès aux services payants du site. - Utiliser davantage de fonctions de recherche avancée et afficher plus d'informations sur certaines sociétés	

**Annexe 2e : Office de Promotion des industries et des technologies
(Genève - Vaud)**

PRÉSENTATION		
Titre	Office de Promotion des industries et des technologies GE / VD	
Gestionnaire	idem	
Mission, objectifs	<ul style="list-style-type: none">- Favorise le développement économique de la région par la mise en valeur des entreprises industrielles et des nouvelles technologies- Promotion du savoir-faire des entreprises affiliées- Mettre en place un centre de compétences pour l'aide à la création et au développement d'entreprises- Diffusion de l'information sur les entreprises et les marchés- Développer les partenariats entre entreprises- Favoriser le transfert de savoir et de savoir-faire entre les hautes écoles, les universités, les HES, et l'économie	
Historique	Fondation en 1976 par : <ul style="list-style-type: none">- Département de l'économie, de l'emploi et des affaires extérieures (DEEE)- Chambre de Commerce et d'Industrie de Genève (CCIG)- Union Industrielle Genevoise (UIG)	
Utilisateurs-cibles	<ul style="list-style-type: none">- Public- Membres affiliés	
BASE DE DONNÉES		
Accessibilité	Libre	
Données publiques	Logo Raison sociale Coordonnées Contacts (direction) Effectifs Certification de qualité	Chiffre d'affaires Activité principale Savoirs-faire / Services Recherche et développement Données géographiques
Classification par domaine	Agro-Alimentaire Arts Graphiques Construction Electronique Horlogerie Mécatronique Médical Pharma / Chimie Services Technologies de l'information	
Champs d'interrogation	Aucun	
Acquisition des données	Données primaires délivrées par obligation par les entreprises à leur inscription (coût : 300.- par année)	
Mise à jour et validation	?	
Affiliation	<ul style="list-style-type: none">- Affilié : Chaque entreprise désirant adhérer à l'OPI doit demander formellement son affiliation et être actif dans L'industrie traditionnelle, les nouvelles technologies, la recherche et le développement ou l'ingénierie- Membres « correspondants » : Pour les entreprises dans d'autres secteurs mais liées à l'Industrie et pouvant être profitable aux affiliés. Egalement pour les associations	

	professionnelles. (De CHF 500,- à 5'000,- en fonction du volume d'affaires)
Avantages pour les membres	<ul style="list-style-type: none"> - Services et prestations « Public affairs » (réseaux, séminaires, salons, diffusion d'informations...) - L'opportunité de participer à tous les événements et rencontres mis sur pied tout au long de l'année
SERVICES ET PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES	
Principales activités	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser le salon des nouvelles technologies Inforum - Participer à des foires et des salons - Organisation du prix de l'industrie - Secrétariat de l'Association Bioalps - Participation et soutien à diverses associations (GRI, CRI, RST....) - Mise en réseau de partenaires économiques - Organisation de 5 à 7 sur les thèmes économiques du moment - Organisation de petit-déjeuner
Prestations pour les affiliés Prestations pour les affiliés (suite)	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission régulière d'informations intéressant directement les entreprises (newsletter mensuelle) - Invitations à participer à des conférences/séminaires, « 5 à 7 », sur des thèmes d'actualités et touchant de près les affiliés - Invitations à participer à des « Ouverture Business », rencontres avec des grands donneurs d'ordre. - Mise à disposition gratuitement de 8 salles de conférence modulables situées dans les locaux de l'OPI à l'Aéroport International de Genève

Annexe 2f : Euridile – Registre national du commerce et des sociétés (France)

PRÉSENTATION	
Titre	<u>Euridile</u> - Registre national du commerce et des sociétés
Gestionnaire	Institut National de la Propriété Industrielle (INPI)
Mission, objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à disposition du public : les informations légales issues du Registre National du Commerce et des Sociétés (RNCS) et des fichiers connexes tenus par l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI) - Conserver dans un lieu unique l'ensemble des documents officiels et permet à chacun d'accéder très facilement à l'information. - Assurer ainsi la sécurité des transactions en permettant aux partenaires commerciaux de s'informer à tout moment sur la situation de leurs co-contractants.
Base légale	Loi française d'obligation de délivrer les données et surtout de permettre leur diffusion
Utilisateurs-cibles	<ul style="list-style-type: none"> - Public / Entreprises - Abonnés

BASE DE DONNÉES		
Accessibilité	Accès visiteur (gratuit, restreint) et abonnés (forfait mensuel, à la carte)	
Données publiques	Fiche d'identification de l'entreprise	
Données payantes	La fiche d'identité complète de l'entreprise Eléments financiers Comptes annuels par année Comptes annuels complets Rapport général des Commissaires aux Comptes	Bilan, compte de résultat Rapport de gestion Actes et statuts Dossier d'immatriculation Fiche d'un local Fiche d'une parcelle
Champs d'interrogation	Dénomination sociale N° RCS Nom d'un dirigeant Nom d'une marque détenue par l'entreprise	
Acquisition des données	Les entreprises elles-mêmes grâce à une obligation légale (via les greffiers)	
Mise à jour et validation	Idem (le double de toutes les pièces manageriales sont versées à l'INPI)	
Services	La commande des pièces officielles déposées au registre	
Pièces disponibles par commande	<ul style="list-style-type: none">- Statuts- Actes modificatifs- Comptes annuels des cinq dernières années	
Abonnement	<ul style="list-style-type: none">- Forfait annuel : 22.86 Euros HT/mois- Compte « à la carte »	
Avantages aux abonnés	<ul style="list-style-type: none">- Accéder librement aux informations du Registre (la fiche d'identité, les éléments financiers, les comptes annuels, la liste des pièces officielles) ainsi qu'aux caractéristiques du patrimoine immobilier détenu par les entreprises (Cadaastre)- Commander les copies des pièces officielles (numérisées) déposées par les entreprises (actes et statuts modificatifs, comptes annuels)- Accéder au service EBR - " European Business Register ".	
SERVICES ET PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES		
Prestations payantes	<ul style="list-style-type: none">- La certification se caractérise par un lien de votre site Web vers la fiche d'identité EURIDILE et les éléments financiers de votre entreprise.- EURIDILE propose un lien Internet vers votre site WEB.- EURIDILE héberge et diffuse les communiqués de votre entreprise	

Annexe 2g : Teledata – Business information

PRÉSENTATION	
Titre	<u>Teledata</u> – Business Information
Gestionnaire	Orell Füssli Group

Mission, objectifs	Permettre la « Gestion du risque client » (étude de marché, acquisition et surveillance des clients) Proposer toute l' « information affaire » nécessaire pour une entreprise suisse	
Historique	1986 - Création de Teledata en coopération avec les fournisseurs de données Orell Füssli Verlag SA, Videodata SA et AWP AG für Wirtschaftspublikationen 1991 - Introduction du monitoring (surveillance électronique des clients) 1995 - Nouveau fournisseur de données: Intrum Justitia AG (informations sur la solvabilité) 1997 - Accès Internet à la banque de données complète 2000 - Depuis le 1.1.2000, l'accès aux données n'est plus possible que par Internet 2001 - Intégration de la recherche dans l'ensemble des textes par Eurospider Information Technology AG 2001 - Depuis le 1.7.2001, filiale à 100% Orell Füssli Holding SA 2002 - Nouveau fournisseur de données: Edition Renteria SA (rapports annuels en format pdf) 2002 - Intégration des données d'adresses et de solvabilité sur les personnes privées suisses (fournisseur des données = Intrum Justitia SA) 2003 - Changement de raison sociale de Teledata SA en Orell Füssli Informations Economiques SA	
Utilisateurs-cibles	- Entreprises (Multinationales, PME) - Sociétés de crédits	
BASE DE DONNÉES		
Accessibilité	Sur inscription (compte online dès 1950.-/an)	
Nb d'entreprises	500'000	
Nb d'entreprises GE	env. 35'000	
Données publiques	Données de base - nom officiel selon le RC - domicile de l'entreprise - adresse postale - téléphone/fax - but - forme juridique - capital - organe de révision - première publication FOSC - dernière publication FOSC - dernier avis de faillite (date) - dernière nouvelle de l'entreprise - dernier rapport annuel - renvoi aux données disponibles sur la solvabilité- - nombre d'employés	Conseil d'administration - nom, prénom et domicile - position - nature du droit à la signature - fonction Direction - nom, prénom et domicile - position - nature du droit à la signature - fonction Extraits certifiés conformes du Registre du commerce Entreprises: Extraits de l'OP et renseignements commerciaux Personnes privées: Consumer Credit Decision Participations Nouvelles & rapports
Données confidentielles	Données de solvabilité > les données de vérification de la solvabilité de personnes physiques ou morales ne peuvent être obtenues par le client que s'il dispose d'un intérêt suffisant à se renseigner	

Acquisition des données	Différents fournisseurs d'information : - Orell Füssli Informations Economiques SA > Données RC - Editions Kompass Suisse SA > Catégories de produits et prestations de services - Office fédéral du Registre du commerce > Nom des entreprises - Secrétariat d'Etat à l'économie (seco) > Publications de la FOSC - Office fédéral de la statistique > NOGA-Code et désignation - Intrum Justitia SA > Données de solvabilité, Extraits de l'Office des poursuites, Renseignements commerciaux, Adresses et données de solvabilité des personnes privées - Dun & Bradstreet (Suisse) SA > Renseignement commercial international "D&B Business Report" - Videodata SA > Rapports de propriété, Rapports de participations, Graphiques des structures d'entreprises - AG für Wirtschaftspublikationen AWP > Nouvelles économiques des entreprises suisses, Portraits d'entreprises, Tableaux récapitulatifs des chiffres clés - Schober Firmenadressen SA > Nombres de collaborateurs, Désignation des fonctions de cadres, Adresses postales des entreprises, Numéros de téléphone et de fax des entreprises - HandelsZeitung und Finanzrundschau AG > Chiffres d'affaires de la publication «Top 200X Die grössten Unternehmen der Schweiz» -Edition Renteria SA > Rapports annuels d'entreprise cotées à la bourse suisse
Mise à jour et validation	Mises à jour selon les fournisseurs de données (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle...)
Services et prestations liés	Recherche dans le texte (archives FOSC) Monitoring (surveillance automatique des entreprises) Services de commande (recherche de renseignements économiques détaillés) Solution personnalisée (entretien d'évaluation des besoins)
Abonnement	Oui, nécessité d'ouvrir un compte en ligne (achat de crédits annuellement, min. 1950.-) Paiement à l'unité d'information UI (consommation) Possibilité de tester gratuitement Teledata-Online pendant une journée (sans les données sur la solvabilité)

Annexe 2h : REE – Registre des entreprises et des établissements

Le REE porte sur la totalité des entreprises et des établissements, de droit public et de droit privé, ayant leur siège en Suisse. C'est l'Office fédéral de la statistique qui est responsable de la gestion du REE. Il travaille en collaboration avec les services statistiques de la Confédération, des cantons et des communes et tient compte dans la mesure du possible de leurs desiderata.

Le Registre des entreprises et des établissements (REE) sert à des fins statistiques et à des fins d'intérêt public se rapportant à des particuliers. Les données contenues dans le REE qui permettent de déduire des faits relatifs à une entreprise, ou à un établissement ne doivent en aucun cas faire l'objet d'une publication, à l'exception du code de l'activité économique.

Fournisseur direct des données du REE, le recensement des entreprises (RE) est réalisé à l'échelle nationale auprès de l'ensemble des établissements et entreprises du secteur de l'industrie, de l'artisanat et des services (sans l'agriculture). Son but est de recueillir des données d'ordre économique, social et géographique sur la totalité des unités de production de l'économie. Il permet donc de mettre à jour le registre des entreprises et des établissements. De plus, il sert de référence pour toute une série de statistiques. Le recensement est effectué tous les 3-4 ans sur la totalité du territoire. Le REG est également un partenaire du REE puisqu'il participe à la mise à jour et aux modifications liées au canton de Genève.

- Responsable : Office fédéral de la statistique (OFS)
- Spécificités : Exhaustivité en matière de recensement des entreprises et des établissements
Information confidentielle (non diffusable et réservée)
Le recensement (RE) est effectué tous les 3-4 ans (prochain en 2005)

Annexe 2i : Dun&Bradstreet

La base de données Dun&Bradstreet est un outil purement commercial utilisant un processus de vérification, de validation et de mise à jour des données appelé DUNSRight™. Les données proviennent de milliers de sources, et après validation, représentent un nombre total d'entreprises dans la base de données de 94 millions. D&B se veut un outil favorisant la prise de décisions.

Ressemblant beaucoup à Kompass, il ne nous a pas semblé utile d'analyser plus finement cet outil. Nous l'avons conservé en raison de son processus de vérification et de validation automatique, sur lequel les fournisseurs communiquent beaucoup (voir site web) et qui représente indéniablement une tendance dans le domaine.

Spécificités :

- Intégration d'un processus de vérification automatique et manuel des données
- Ressources payantes
- Grand nombre d'entreprises recensées

Annexe 3

Compte-rendu des enquêtes

Annexe 3a : *Entretiens personnalisés*

Chambre de commerce et d'industrie de Genève

Swissfirms (voir Analyse de l'existant)

EconomieSuisse

Fédération des entreprises Romandes – Genève

Fondation Genève Place financière

REG (voir Analyse de l'existant)

Teledata (voir Analyse de l'existant)

Annexe 3b : Focus groupe HEG

Annexe 3c : Questionnaire-sondage

Annexe 3a : Entretien personnalisé – CCIG

INSTITUTION	:	<u>CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE GENÈVE</u>
Adresse	:	4, bd du Théâtre - 1204 Genève
Téléphone	:	+41 22 819 91 11
Interlocuteur	:	Mme Brigitte Schouwey – Responsable Swissfirms GE
Mode d'enquête	:	Entretien / interview
Date de l'entretien	:	Vendredi 13 mai 2005 à 14h

Institution

La CCIG est une association privée qui regroupe plus de 1'400 entreprises de toutes tailles et de tous secteurs, leurs dirigeants ainsi que des associations professionnelles.

Mission de l'institution :

- Promotion de l'économie genevoise
- Représenter et défendre les intérêts des entreprises membres
- Informer et documenter ses membres
- Fournir des services et des produits aux entreprises
- Promotion des membres, mise en relations d'affaires
- Conseils économiques et juridiques

- Renseignements commerciaux, information sur les formalités et les tarifs douaniers

Espace Documentation / Archives :

- Listings - Antenne genevoise de Swissfirms (1360 entreprises inscrites)
- documentation CCIG

Prestations d'information économique

Fichiers d'adresses commerciales :

- Entreprises membres de la CCIG
- (raison sociale, adresse, tél., fax, email, web, effectif, activités, nom du directeur)
- Multinationales à Genève
- (raison sociale, adresse, tél., fax, email, web)
- Sociétés américaines à Genève
- Classeur « Les industries à Genève »

Prestations Swissfirms :

- Mise à jour de la base de données locale, vérification

Publications :

- Brochures de la chambre de commerce internationale
- Autres publications (CCIGInfo, CapGenève...)

Demandes récurrentes : listes d'entreprises (membres / effectifs)

Usage d'information économique

- Le Registre du Commerce
Confirmer la raison sociale de l'entreprise
- Le REG
Effectifs de l'entreprise

Type de données utilisées : activités / institutionnelles (effectifs, raisons sociales) / financières / juridiques / stratégiques / statistiques / marketing

Appréciations particulières

- Kompass > outils précis (nomenclature particulière), sur les produits
- Les Pages jaunes > manque de précision
- BGA (Bureau genevois d'adresses) > répertoire papier en faillite (2004)
- OSEC (Business network switzerland) > recherche de fournisseurs

Besoins en information économique

- Chiffres d'affaires
- Effectifs
- Secteurs

Annexe 3a : Entretien personnalisé – EconomieSuisse

INSTITUTION	:	<u>ECONOMIESUISSE</u> – FÉDÉRATION DES ENTREPRISES SUISSES
Adresse	:	Carrefour de Rive 1 – 1211 Genève 3
Téléphone	:	+41 22 737 41 31
Interlocuteur	:	M. Vincent Simon - Collaborateur scientifique
Technique d'enquête	:	Entretien / interview
Date de l'entretien	:	vendredi 10 juin 2005 à 14h

Institution

« L'équipe d'economiesuisse à Genève, relais d'economiesuisse en Suisse romande gère les relations avec les entreprises membres et les associations économiques, les élus politiques fédéraux et cantonaux, la presse et les médias électroniques de Suisse romande. Elle assume l'information régulière de ces milieux et du public sur les questions économiques, les problèmes et les besoins des entreprises.

Le siège de Genève est directement engagé dans la gestion et la coordination au plan romand des campagnes de votations fédérales, la défense des intérêts de l'économie dans les débats politiques et médiatiques et l'élaboration de campagnes de sensibilisation à plus long terme. Dans ses activités, il collabore étroitement avec les autres organisations économiques romandes.

En matière de publications, economiesuisse Genève fournit une palette complète de produits qui vont des dossiers thématiques hebdomadaires à la Newsletter mensuelle en passant par le rapport annuel et les communiqués de presse, sans oublier la version française du site Internet, plaque-tournante de l'information de notre association.

Le siège de Genève dispose d'une structure à la fois souple et légère composée de 13 personnes: la responsable romande, membre de la direction, et son assistante; cinq responsables de projets, compétents en matière de communication économique et politique; deux traductrices, deux documentalistes et deux secrétaires réceptionnistes. »²⁵

Thématiques politiques EconomieSuisse :

- Agriculture
- Économie extérieure
- Formation et recherche
- Énergie et environnement
- Finances et fiscalité
- PME
- Communication
- Politique économique et monétaire
- Questions juridiques
- Politique régionale
- Politique sociale

²⁵ Implantation Genève. In : *EconomieSuisse* [en ligne].
<http://www.economiesuisse.ch/f/webexplorer.cfm?id=328&tld=1> (consulté le 10.11.2005)

- État et sécurité
- Concurrence

Prestations d'information économique

EconomieSuisse modère et partage un portail Ged et Workflow (Cadic) avec notamment les Syndicats patronaux (FerGE). Nommé ECODOC, il permet le partage et la recherche d'informations de nature économique, principalement par le biais de dossiers thématiques mais également grâce à un moteur de recherche avancé. L'information vient donc des membres.

L'institution fournit également un dossier documentaire sur chacun de ses membres.

Pour le reste, elle sert souvent d'intermédiaire pour orienter ses membres à la recherche d'informations spécifiques. Swissfirms et les associations professionnelles sont les sources principales conseillées.

Usage d'information économique

Les collaborateurs d'EconomieSuisse privilégient les analyses globales en matière d'information économique. Vu l'implication politique de l'institution, ils sont à la recherche d'information la plus stratégique possible, par exemple sur les secteurs économiques (financiers).

Sources :

- La presse
- Les associations professionnelles
- OPI (Office de promotion des industries et des Technologies)

Besoins en information économique

Type d'outils :

- Outil statistique essentiellement > évolution de l'emploi > part en exportation

Finalité :

- Faciliter les contacts
- Augmenter la visibilité des activités
- Agir au niveau politique (émission de recommandations)
- Politique sectorielle (de la part des autorités)

Annexe 3a : Entretien personnalisé – FER Genève

INSTITUTION	: <u>FÉDÉRATION DES ENTREPRISES ROMANDES - GENÈVE</u>
Adresse	: 98, rue de Saint-Jean - 1211 Genève 11
Téléphone	: +41 22 715 32 56
Interlocuteur	: Mme Chiara Crivelli - Documentaliste
Technique d'enquête	: Entretien / interview
Date de l'entretien	: Vendredi 13 mai 2005 à 16h

Institution

La FER Genève est aujourd'hui la plus importante fédération d'associations professionnelles et économiques du canton de Genève. Elle met à la disposition de ses membres, chefs d'entreprises et indépendants, des institutions d'assurances sociales, une gamme complète de services administratifs ainsi que diverses sources d'information en matière économique et sociale.

Missions :

- Rassembler des professionnels afin de défendre ensemble des intérêts communs: négociations de conventions collectives, discussions avec les pouvoirs publics, pourparlers avec les partenaires économiques et sociaux.
- Faire connaître et reconnaître la profession.
- Créer ou adhérer à une association professionnelle renforce autant la profession dans son ensemble que l'entreprise en particulier.
- Rassembler des personnes, des entreprises et des associations professionnelles afin de défendre des intérêts économiques et politiques communs.
- Défend les intérêts d'un peu plus de 80 associations professionnelles et économiques réparties en trois secteurs:
 - Commerce, bâtiment et transports
 - Mandataires, santé, services et industrie
 - Multinationales et chimie

Prestations d'information économique

Ne fournit pas de prestations dites « information économique », à part la tenue d'une revue de presse diffusée à l'interne. Pourtant, l'entretien avec EconomieSuisse nous révélera plus tard que l'institution participe à un extranet (*ECODOC*), partageant notamment un certain nombre de dossiers thématiques.

Usage d'information économique

- Le Registre du Commerce > confirmer la raison sociale de l'entreprise
Information difficilement utilisable (ni but ni activités de l'entreprise)
- Le REG > confirmer l'effectif de l'entreprise
- Swissfirms > doute de la mise à jour des informations données (effectuée par les membres)
- Chambre de Commerce et d'industrie de Genève (CCIG – autres informations que la banque de données Swissfirms)
- La FOSC (Feuille officielle suisse du commerce)

- La FAO (Feuille d'avis officielle) > pour les radiations
- Site WEB des entreprises

Type de données utilisées : activités / institutionnelles (effectifs, raisons sociales) / financières / juridiques / stratégiques / statistiques / marketing

Appréciations particulières

- Kompass > outil intéressant car lié à la fabrication, aux produits ; information à valeur ajoutée, utile pour la recherche de fournisseurs et pour un démarchage marketing
S'en sert pour l'orientation de demandeurs d'emploi
- Les Pages jaunes > manque de précision

Besoins en information économique

- Taille de l'entreprise
- Chiffres
- Personnes cadres
- Domaine d'activités
- Fournisseurs

Annexe 3a : Entretien personnalisé – Genève Place financière

INSTITUTION	: <u>FONDATION GENEVE PLACE FINANCIERE</u>
Adresse	: 4, bd du Théâtre - 1204 Genève
Téléphone	: +41 22 819 91 11
Interlocuteur	: M. Steve Bernard - Directeur
Technique d'enquête	: Entretien / interview
Date de l'entretien	: Vendredi 27 mai 2005 à 9h15

Institution

« Créée en 1991 par les 80 banques membres de la Bourse de Genève, la Fondation a pour objectif principal de favoriser le développement et le rayonnement de la place financière régionale. Elle conduit son action au bénéfice de l'ensemble des partenaires de la place.

Promotion et Communication

La Fondation Genève Place Financière met ses compétences et connaissances au service de la place financière genevoise, pour la renforcer et la développer. Dans ce sens, elle diffuse en Suisse et à l'étranger l'image d'excellence de la place financière de Genève.

Formation

La Fondation travaille au développement et au renforcement des connaissances et des compétences du personnel bancaire et financier. Elle s'assure, en étroite relation avec le réseau des établissements bancaires et financiers de la Suisse occidentale, du développement d'une offre de formation professionnelle et académique qui constitue, pour la place financière, un atout concurrentiel important. A travers son site www.edubank.ch, la Fondation présente le panorama de l'ensemble des formations financières et bancaires de Suisse romande

Activités Grand Public

La Fondation dispose d'une Librairie financière unique en Suisse romande, et d'un Espace grand public, offrant des accès à l'information financière et permettant de suivre l'évolution des marchés

Structure

La Fondation s'appuie sur un Conseil composé de représentants des différentes composantes de la place financière lémanique : banquiers privés, banques universelles, banques de gestion, banques étrangères, banques cantonales, gérants indépendants, sociétés fiduciaires, et avocats. »²⁶

Rôles :

- communication entre acteurs de Genève Place financière
- développer le volet « Public affairs » dans l'organisme
- Formation
- Recenser et connaître les acteurs de la finance genevoise
- Composition du conseil (réseau)

Prestations d'information économique

- Veille informationnelle dans le domaine de la finance
- Listes des banques et acteurs financiers à Genève (siège, effectifs...)

Usage d'information économique

- Presse (presse spécialisée) : le Temps, le Courrier, Bilan, Financial Times
- Études financière (Institut, Observatoire)
- Wernlin (annuaire bancaire suisse)
- Réseau personnel (communication informelle)
- Internet (vérification et approfondissement des sources)
- La FAO (Feuille d'avis officielle)
- Le RC / REG > pour tenir à jour les infos sur les banques genevoises
- Agences d'information financière (Reuters, Bloomberg)
- Bourse suisse

Type de données utilisées : activités / institutionnelles / financières / juridiques / stratégiques / statistiques

Champs utilisés : (information économique) :

- Effectifs
- Domaine d'activités
- Raison sociale
- Année d'inscription RC

Besoins en information économique

²⁶ Qui sommes-nous ? In *Genève place financière* [en ligne]. <http://www.geneve-finance.ch/index.cfm?page=fgpf/fgpf&language=FR> (Page consultée le 10.11.2005)

- Raison sociale
- Structure de l'emploi bancaire (variation)
- Instrument politique et stratégique
- Développement des activités
- Relations interbancaires
- Effectifs
- Postes locaux
- Capital-actions

Finalités :

- Faciliter les contacts
- Transmission d'information
- Prise de décision stratégique (vision 360°)
- Exhaustivité au niveau du recensement des banques

Annexe 3a : Grille d'entretiens

Dans le cadre de notre travail de diplôme à la Haute école de gestion de Genève (HES), nous effectuons une étude sur les sources d'information sur les entreprises dans le canton de Genève.

Pour ce faire, nous analysons les sources d'information économiques existantes et nous tâchons, en parallèle, **d'appréhender les habitudes et les besoins des acteurs économiques** locaux en la matière.

- USAGE -

1. Où recherchez-vous des informations de type économique ?

Sources

Remarques (Où ? Lesquelles ? Pourquoi ?)

- 1.1 Internet
- 1.2 Presse spécialisée (papier)
- 1.3 Périodiques électroniques / BD online
- 1.4 Bibliothèques / Centre de docs
- 1.5 Réseau personnel
- 1.6 Autres

2. Sous quelle(s) forme(s) ?

Forme

Finalité de la recherche

- 2.1 Statistique
- 2.2 Enquête et sondage
- 2.3 Étude et recherche
- 2.4 Analyse
- 2.5 Autres

3. Recherchez-vous des informations sur les entreprises ?

Type

Remarques (Lesquelles ?)

- 3.1 Coordonnées / contacts
- 3.2 Produits et services
- 3.3 Activités de l'entreprise
- 3.4 Infos Juridique
- 3.5 Infos Stratégique
- 3.6 Infos Financière
- 3.7 Autres

4. Quelles sources existantes utilisez-vous ?

Sources

Pourquoi ?

- 4.1 REG
- 4.2 RC
- 4.3 Swissfirms
- 4.4 Kompass
- 4.5 Zefix
- 4.6 Autres

5. Utilisez-vous d'autres sources ?

Couverture géographique**Lesquelles ?**

- 5.1 Genevoise
- 5.2 Suisse
- 5.3 Française
- 5.4 Internationale
- 5.5 Autre

6 Connaissez-vous d'autres outils ?

Nom de la source	Points forts / Points faibles ?
6.1	
6.2	
6.3	
6.4	
6.5	

- BESOINS -**7. Avez-vous des besoins spécifiques en matière d'information économique ?**

Besoins	Dans quels buts ?
7.1	
7.2	
7.3	
7.4	
7.5	

8. ... en matière d'information sur les entreprises ?

Besoins	Dans quels buts ?
8.1	
8.2	
8.3	
8.4	
8.5	

9. ... de quels types ?

Type	Champs ? (raison sociale, chiffre d'affaire)
9.1 Organisationnel	
9.2 Lié aux activités	
9.3 Financier	
9.4 Juridique	
9.5 Stratégique	
9.6 Autres	

10. Un outil centralisé en la matière est-il nécessaire à Genève ?

?	Pourquoi ?
10.1 OUI	
10.2 NON	

11. Sous quelle forme ?

Type	Champs, contenu ?
11.1 Base de données	
11.2 Portail Internet	
11.3 Autres	

12. Avec quel objectif ?

But	Pourquoi ?
12.1 Exhaustivité (entreprises)	
12.2 Spécificité (information)	

13. Quelle accessibilité vous conviendrait le mieux ?

Accès	Pourquoi ?
13.1 Libre d'accès	
13.2 Sur inscription	
13.3 Accès libre et payant	
13.4 Payant	

14. Le développement d'un tel outil est-il envisageable au niveau cantonal ?

?	Pourquoi ?
14.1 OUI	
14.2 NON	

- RECIPROCITE -**15. Quels avantages les entreprises tireraient-elles d'un tel outil ?**

Avantages	Dans quels buts ?
15.1	
15.2	
15.3	
15.4	
15.5	

16. Comment les faire adhérer à un tel projet ?

Moyens	Remarques
16.1	
16.2	
16.3	
16.4	
16.5	

17. Quelles sont d'après vous les informations dites confidentielles ?

Infos non-divulguables	Pourquoi ?
17.1	
17.2	
17.3	
17.4	

Annexe 3b : Focus groupe HEG

Participants	: Mme Balli-Garti Orly (Enseignante) Mme Casquero Maria (Étudiante EES 3) M. Gonsalez Serge (Étudiant EES 3) M. Haller Steeve (Chômeur à la recherche d'un emploi) Mme Tercier Elodie (Étudiante EES 3)
Adresse	: Haute école de gestion de Genève, rte de Drize 7 1227 Carouge / GE
Date de l'entretien	: Vendredi 03 juin 2005

Institution

Une école, trois filières

La Haute école de gestion de Genève est la seule HEG de Suisse à regrouper les trois filières d'études liées à l'économie et aux services : Economie d'entreprise (à plein temps ou en emploi), Information et documentation (filiale francophone ou bilingue français allemand, à plein temps) et Informatique de gestion (à plein temps).

La HEG-Genève ouvre de multiples perspectives en formant les étudiants à des métiers passionnants. Elle met à leur disposition tous les outils et toutes les ressources nécessaires pour leur réussite.

En outre, dans ses trois domaines d'études, la HEG-Genève développe des projets de recherche appliquée, elle initie des activités de développement et de transfert de technologie avec et pour le compte, d'entreprises, d'administrations et d'institutions et enfin elle travaille en partenariat avec de nombreuses collectivités publiques mais aussi des entreprises locales, régionales, suisses et internationales.

Prestations d'information économique

- Des étudiants HES, économistes d'entreprises (experts)
- Des études et travaux de recherche (travaux de diplômes)
- Des projets de R&D
- Une expertise en tant qu'institution de formation et de recherche

Usage d'information économique

- Internet (Google)
- Presse spécialisée (The Economics, Bilan, The Market, L'Agefi, Le Temps)
- Bibliothèques (HEG, SES, Municipale de la Cité)
- REG

Type de données utilisées : Financière / Organisationnelle / Institutionnelle

Champs utilisés :

- Raison Sociale
- Effectifs
- Domaines d'activités
- Chiffres-clés

- Partenariats – Fournisseurs
- Valeurs de l'entreprise (développement durable, commerce équitable)

Besoins en information économique

Information liée au Marketing

Classification par thèmes / Domaine d'activités

Champs nécessaires :

- Raison sociale
- Structure de l'emploi
- Développement des activités
- Chiffre d'affaires
- Objectifs de l'entreprise
- Valeurs
- Effectifs
- Taux de rotation

Finalités :

- Faciliter les contacts
- Transmission d'infos
- Enrichissement culturel
- Intérêts personnels ou pour les cours
- Marketing
- Benchmarking
- Voir les fluctuations du marché

L'outil idéal

Accessibilité

Plutôt gratuit mais si accès payant, nécessité de tester l'outil gratuitement pendant une période

Spécificités :

- Privilégier l'information stratégique (mission, objectifs des entreprises)
- Intégrer un aspect environnemental (lié à Agenda 21 ?) > sensibiliser

Avantages :

- Réseautage
- Partenariat (prospection)

Utilisateurs-types :

- Toutes les entreprises (même les plus petites)
- Faire participer les ONG, les associations, les fédérations

Annexe 3c : Questionnaire – sondage

1. Secteur d'activités		
Activités financières / Assurances	7	6.54%
Administration publique	3	2.80%
Associations / ONG	8	7.48%
Éducation et Recherche	8	7.48%
Hôtellerie et restauration	7	6.54%
Immobilier	5	4.67%
Industrie et commerce (autre)	20	18.69%
Organisations internationales	1	0.93%
Santé et Activités sociales	5	4.67%
Secteur primaire (agriculture)	2	1.87%
Services (autres)	25	23.36%
Transports et communication	6	5.61%
Autre	10	9.35%
Vente Automobile / Maintenance électromécanique / Internet Marketing / Competitive Intelligence / service culturel / Fondation Incubateur d'entreprise / Informatique: Développement de logiciels / consultance pharmaceutique / Automation Robotique / informatique médicale / Construction / Développement de logiciel et serveur d'enregistrement vidéo numérique / Vente et services en informatique / Enseignement		

2. Taille de l'institution		
< 3 employés	11	10.28%
4 - 10 employés	24	22.43%
11 - 25 employés	25	23.36%
26 - 50 employés	12	11.21%
51 - 100 employés	7	6.54%
100 - 200 employés	11	10.28%
> 200 employés	13	12.15%

3. Envergure de vos opérations		
Communale	12	11.21%
Cantonale	21	19.63%
Régionale	32	29.91%
Nationale	20	18.69%
Européenne	16	14.95%
Mondiale	39	36.45%

4. Disposez-vous d'un site Internet ? Si oui, qui s'en occupe ?		
Non	6	5.61%
En projet	3	2.80%
Webmaster - Informaticien	30	28.04%
Employé(e) formé(e) pour cette tâche	19	17.76%
Société externe	7	6.54%
Externe + employé(e) pour la mise à jour	18	16.82%
Spécialiste en information et en documentation	5	4.67%
Autre	8	7.48
Siège de la Société aux USA/Le contenu est rédigé par le directeur, la technique assurée par le webmaster/Personne/Secrétaire de l'association		

5. Disposez-vous d'un site Intranet ? Si oui, avec quelle(s) fonctionnalité(s)?		
Non	37	34.58%
Gestion de l'agenda	29	27.10%
Gestion des tâches	18	16.82%
Gestion des ressources	10	9.35%
Suivi de projet	17	15.89%
Forum	13	12.15%
FAQ (frequents asked questions)	23	21.50%
News	31	28.97%
Répertoire des contacts	29	27.10%
Bases de données	30	28.04%
Gestion électronique des documents (GED)	15	14.02%

6. Disposez-vous d'un Service d'information documentaire (SID) ? Si oui, qui s'en occupe ?

Non, les employés gèrent leur documentation individuellement	76	71.03%
Bibliothécaire-Documentaliste-Archiviste	4	3.74%
Employé(e) formé(e) pour cette tâche	13	12.15%
Société externe	0	0.00%
Autre	1	0.93%
Membre du comité		

7. Faites-vous partie d'un consortium ou d'un réseau d'échanges électronique ?		
Oui	22	20.56%
Non	63	58.88%
En projet	1	0.93%
Ne sais pas	6	5.61%

8. Faites-vous de la veille stratégique / intelligence économique ?		
Jamais	17	15.89%
Rarement	13	12.15%
De temps en temps	24	22.43%
Souvent	14	13.08%
Toujours	6	5.61%
Ne sais pas	17	15.89%

9. Sources utilisées en matière d'information économique		
Revues généralistes	42	39.25%
Revues spécialisées	71	66.36%
Base de données commerciales	19	17.76%
Internet	76	71.03%
Manifestations / Séminaires / Salons	58	54.21%
Organismes publics GE	27	25.23%
Organismes publics CH	24	22.43%
Cabinet de conseil (Études de marché)	12	11.21%
Réseaux de connivences (Partenaires)	34	31.78%
Courtier en information	6	5.61%
Réseau d'experts	17	15.89%
10. De quel(s) type(s)?		
Statistiques	47	43.93%

Brevets/Normes	12	11.21%
Enquêtes et Sondages	35	32.71%
Etudes et recherches	55	51.40%
Analyses	38	35.51%
Rapports hors circuits commerciaux	18	16.82%
Autre	9	8.41%
Presse professionnelle/Gestion de la réputation d'entreprises et de personne/Documentation		

11. Couverture géographique de vos recherches		
Cantonale	20	18.69%
Régionale	26	24.30%
Nationale	27	25.23%
Européenne	24	22.43%
Mondiale	36	33.64%

12. Finalité de vos recherches en information		
Prospection (clients, emploi)	61	57.01%
Recherche de fournisseurs	28	26.17%
Recherche de partenaires	31	28.97%
Identification de contacts	24	22.43%
Observation du marché	57	53.27%
Veille normative (ordonnances, lois)	22	20.56%
Développement sectoriel	29	27.10%
Autre	5	4.67%
Satisfaction client/Adaptation continue de l'offre de service/Services proposées à des multinationales type Nestlé/		

13. Problèmes majeurs rencontrés lors de vos recherches		
Pas le temps d'aller chercher l'information	31	28.97%
Information pertinente trop rare	37	34.58%
Information pertinente difficilement évaluable	34	31.78%
Information utile obtenue trop tard	5	4.67
Trop d'information, difficulté dans le tri	38	35.51%
Manque de fiabilité	16	14.95%
Mauvaise circulation de l'information dans l'entreprise	11	10.28%
Autre	8	7.48%
Domaine très spécialisé/Difficulté de trouver le décideur compétent/Manque de ressources très qualifiées dans le domaine de la veille stratégiques/agents intelligents/excellente information/Pas de problème majeur		

14. Sources actuelles d'information sur les entreprises : lesquelles utilisez-vous ?		
Répertoire des entreprises du canton de Genève (REG)	40	37.38%
Registre du commerce (RC, Zefix)	46	42.99%
Swissfirms (Chambres du commerce)	18	16.82%
Teledata	7	6.54%
Kompass	21	19.63%
Office de Promotion des Industries et des technologies (OPI)	25	23.36%
Feuille d'avis officielle (FAO)	41	38.32%
Autre	22	20.56%
Intranet du groupe/Plusieurs autres sources privées (brevets, marques, noms domaines, offre d'emplois)/Société de recouvrement pour renseignements financiers/Sites internet régionaux/DunBradstreet-info solvabilité client		

15. Typologie d'information : lesquelles vous intéressent ?		
Scientifique	26	24.30%
Technologique	41	38.32%
Économique	59	55.14%
Concurrentielle	40	37.38%
Réglementaire	30	28.04%
Prospective (clients, partenaires, concurrence...)	41	38.32%
Politique/société	25	23.36%
Autre	6	5.61%
Sociétale/Médicale/Thérapeutique		

16. Typologie des données : desquelles auriez-vous besoin ?		
Informations générales (raison sociale, coordonnées, siège, statut juridique)	51	47.66%
Domaine d'activités	49	45.79%
Production (volume)	12	11.21%
Production (valeur)	9	8.41%
Effectifs	32	29.91%
Fournisseurs / sous-traitants	22	20.56%
Partenaires financiers / Investisseurs	18	16.82%
Établissements à l'étranger	15	14.02%
Certification qualité	19	17.76%
Recherche et développement	17	15.89%
Importation (volume)	5	4.67%
Importation (valeur)	4	3.74%
Exportation (volume)	6	5.61%
Exportation (valeur)	4	3.74%
Savoir-faire	23	21.50%
Données RC (registre du commerce)	31	28.97%
Chiffre d'affaires	24	22.43%
Budget	13	12.15%
Capital souscrit	7	6.54%
Capital action	9	8.41%
Analyse financière	17	15.89%
Données géographiques	21	19.63%
Solvabilité	42	39.25%
Autre	8	7.48%
Les enjeux business sectoriel à venir/Comparatifs entre communes au niveau cantonal et inter cantonal/Code éthique, mise en œuvre réelle de celui-ci		

17. Perspectives : Pensez-vous que l'administration cantonale doit jouer un rôle dans la fourniture d'information sur les entreprises ? Si oui, lequel ?		
Non	13	12.18%
Simple diffuseur des informations officielles (données RC, listings)	33	30.84%
Diffuseur d'informations plus stratégiques (financières, juridiques)	16	14.95%
Partenaire privilégié pour les entreprises (centralisation, promotion économique)	25	23.36%
Modérateur d'un véritable "Portail entreprises" (démarches en ligne, interactivité administration-acteurs économiques)	14	13.05%
Autre	1	0.93%
Pas d'avis		

18. Quel(s) type(s) d'organisme(s) aimeriez-vous voir répertorié(s) dans la perspective d'un outil d'information cantonal ?		
Entreprises (activités commerciales)	59	55.14%
Entreprises (activités manufacturières)	40	37.38%
Etablissements	33	30.84%
Services de l'Etat	38	35.51%
Organisations internationales / ONG	37	34.58%
Associations	32	29.91%
Fondations	28	26.17%
Organismes de formation	27	25.23%
Autre	5	4.67%
Fondation		

19. Quels seraient à votre avis les avantages à tirer d'un tel outil ?		
Transparence des données sur les entreprises	44	41.12%
Flexibilité	11	10.28%
Réactivité	28	26.17%
Sécurité du système	9	8.41%
Fiabilité des informations	44	41.12%
Dynamisme du tissu économique genevois	30	28.04%
Réseautage et partenariat	31	28.97%
Accessibilité unique aux sources officielles	21	19.63%
Autre	4	3.74%
Pas d'avis		

20. Quelle forme devrait prendre un tel outil ?		
Répertoire simple	7	6.54%
Base de données (fonction recherche)	28	26.17%
Portail (multi-sources)	23	21.50%
Portail (accès personnalisé)	10	9.35%
Autre	3	2.80%
Pas d'avis		

21. Quelle(s) fonctionnalité(s) aimeriez-vous y trouver ?		
Forum	17	15.89%
Annonces	23	21.50%
Annuaire	43	40.19%
Bouquet de liens	37	34.58%
Page de présentation / news pour chaque entreprise (accès protégé)	43	40.19%
Enquête et sondage en ligne	19	17.76%
Autre	6	5.61%
Pas d'avis/Web services		

22. Parmi ces prestations, lesquelles vous intéresseraient ?		
Commande de liste d'entreprises	18	16.82%
Consultation des fiches d'entreprises	45	42.06%
Consultation des données stratégiques sur les entreprises	26	24.30%
Consultation des extraits certifiés RC	33	30.84%
Services de réseautage (forum, agenda, annonces,	25	23.36%
Page de présentation / News par entreprise (accès protégé)	28	26.17%
Certification (lien sur votre site web)	8	7.48%
Autre	5	4.67%

23. Et pour finir, de quelle manière préféreriez-vous être facturé ?		
Par abonnement	13	12.15%
A la pièce	19	17.76%
En forfait	6	5.61%
Pas intéressé à payer pour un tel service	28	26.17%
Autre	2	1.87%