

RENSEIGNEMENTS A L'INDUSTRIE

(INFORMATION FOR INDUSTRY)

Bernard Descamps, analyste en information technologique
Centre de Recherche Industrielle du Québec
333, rue Franquet, Ste-Foy, Québec, GLV 4C7

RESUME

Le Centre de Recherche Industrielle du Québec a mis sur pied un service de renseignements par téléphone pour répondre aux besoins de l'industrie. On présente un portrait rapide du service, des clients, du type de questions posées et des sources utilisées. (The "Centre de Recherche Industrielle du Québec" has put into operation a telephone answering service which has been designed to meet the information needs of industry. A profile of this service is presented, including its clients, the nature of enquiries received, as well as the type of sources used.)

HISTORIQUE DU SERVICE

Le Centre de Recherche Industrielle du Québec, CRIQ, est un organisme autonome créé en décembre 1969 par le gouvernement québécois. Son but est:

1. la recherche en sciences appliquées;
2. la mise au point de procédés, produits et appareils;
3. la collection et la diffusion de l'information technologique.

Cette dernière fonction est assurée par le Service d'Analyse de l'Information Technologique, SAIT, qui compte une vingtaine de personnes.

Dans le but de répondre aux besoins immédiats et précis des industries, un service de renseignements par téléphone, accessible directement et gratuitement de n'importe quel point de la Province, a été mis sur pied à la fin de 1972. En 1973 et 1974, le service a répondu à plus de 700 appels par an, en 1975 à plus de 1,300 et on prévoit près de 2,000 pour 1976. La part des appels provenant directement de l'industrie était d'un tiers au début, elle approche maintenant de la moitié. Les autres questions proviennent de ministères, commissaires industriels, chambres de commerce, associations de manufacturiers, banques, commerces, etc., la plupart en relation directe avec l'industrie.

Nous avons examiné 300 appels récents venant directement de l'industrie. L'analyse a porté sur les caractéristiques des demandeurs, le type de questions posées et les sources utilisées pour y répondre.

ENTREPRISES CLIENTES

Ces 300 appels examinés provenaient de 180 entreprises différentes et représentaient 338 questions précises. Parmi ces entreprises, 54, soit 30% ont appelé au moins 2 fois. L'une d'elles a appelé 16 fois. Actuellement près de la moitié des entreprises qui appellent, nous ont contacté déjà au moins une fois: elles deviennent des clients réguliers.

Près des 3/4 de ces industries sont manufacturières. Tous les secteurs d'activité sont représentés, mais 3 prédominent cependant,

- métaux ouvrés, machinerie, mécanique, matériel de transport pour 33% d'entre elles;
- bois, meuble pour 23%;
- chimie, produits pétroliers, matières plastiques pour 14%.

Toutes les tailles d'entreprise sont représentées et leur répartition est approximativement celle pour l'ensemble du Québec:

- grande entreprise, plus de 500 employés : 13%
- moyenne entreprise, 100 à 500 employés : 19%
- petite entreprise, moins de 100 employés: 68%

La personne qui appelle est celle qui a un problème à résoudre: ingénieur avec un problème de production, acheteur en quête d'un produit, vendeur à la recherche de clients nouveaux, directeur du marketing voulant se tenir au courant du marché, etc. Pour être efficace l'analyste doit travailler comme un proche collaborateur du demandeur.

QUESTIONS

Les données essentielles sont portées dans le tableau 1. On n'a pu faire aucune corrélation entre la taille de l'entreprise ou son secteur d'activité et le type de question posée. Ce qui caractérise le demandeur industriel par rapport aux autres, c'est:

- la précision de sa question, même si elle n'est pas exprimée clairement;
- les qualités requises pour la réponse: précise, rapide, utilisable;
- la tenacité qu'il manifeste pour l'obtenir: il rappelle si la réponse tarde ou si elle n'est pas satisfaisante.

Le demandeur industriel ne demande pas habituellement des documents, une bibliographie: il expose son problème et demande de l'aide.

RENSEIGNEMENTS A L'INDUSTRIE

TABLEAU I

LES QUESTIONS DE L'INDUSTRIE

domaine commercial	fabricant, fournisseur, produit	49.7%	58.3%
	données de marché, statistiques	8.6%	
domaine technique	données techniques sur un produit, un procédé	18.9%	25.0%
	essais et analyses	2.7%	
	assistance technique	3.4%	
domaine réglementaire	normes, brevets, marques de commerce	8.4%	12.3%
	législation, douanes, réglementation	3.8%	
renseignements généraux:	conférences, programmes d'assistance financière, etc.		4.4%

SOURCES UTILISEES

Les principales données apparaissent dans le tableau 2. On distingue les cas où la recherche est faite à partir de nos outils, et ceux où on fait appel à une personne ressource au CRIQ ou à l'extérieur. Deux faits sautent aux yeux: 1) la faible utilisation de la littérature des livres et périodiques. Elle s'explique par la nature des questions, et c'est une observation commune aux études de ce genre (Rosenbloom, 1970 et David, 1974). David précise même que moins de 10% de l'information utile à l'exécution des tâches provient de cette source, c'est bien ce que nous observons. 2) l'utilisation de personnes ressource est essentielle. On peut rappeler à ce sujet l'initiative du Conseil National de Recherches concernant les centres de référence (Fisher, 1975).

TABLEAU 2

LES SOURCES UTILISEES

recherche directe	source scientifique: livre, périodique	6.9%	72.1%
	source technique: normes, brevets, rapports, associations, statistiques,...	19.9%	
	source commerciale: catalogues, répertoires commerciaux,...	45.3%	
personne ressource	source scientifique	0	27.9%
	source technique	2.2%	
	source commerciale	2.2%	
	expertise, relations, documents non publiés,...	23.5%	

RENSEIGNEMENTS A L'INDUSTRIE

MOYENS

Trois analystes avec une formation en génie ou en sciences répondent au téléphone et font la plus grande partie de la recherche. Ils sont assistés dans quelques domaines particuliers comme les normes, les brevets, les statistiques par des analystes spécialisés et des techniciens. La conversation avec le demandeur est essentielle pour préciser le problème, et détermine en grande partie la pertinence et la qualité de la réponse.

Les outils sont développés peu à peu en fonction des besoins. On dispose essentiellement des sources suivantes:

- une collection à accès informatisé de catalogues commerciaux, répertoires, index, dictionnaires spécialisés, etc., en tout près d'un millier de documents;
- des collections et index de normes, brevets, statistiques, études de marché, etc.
- une banque des produits québécois dans le domaine des produits métalliques, de la mécanique, des produits électriques et des produits minéraux.
- l'accès à 5 grands systèmes informatisés américains et canadiens offrant ensemble une trentaine de banques différentes.
- pour les documents eux-mêmes, livres et périodiques, nous utilisons surtout les ressources de l'ICIST à Ottawa.

Nos propres collections répondent à plus de la moitié des demandes. Les besoins de l'industrie sont bien particuliers et des outils spécialement conçus sont nécessaires. Nous travaillons à en préparer de nouveaux.

REFERENCES

DAVID, A. "L'entreprise a besoin d'informations, Pourquoi? Lesquelles? A quel prix?" dans Hommes et Techniques, no.356-357, juin-juillet 1974.

FISHER, Jack. "Canada's system of scientific and technical information services - an enquiry service" dans Association Canadienne des Sciences de l'information, 3ième Conférence publique sur les sciences de l'information au Canada, Québec, 8-10 mai 1975. Comptes rendus, pp. 200-206.

ROSENBLOOM, Richard S. and WOLEK, Francis W. Technology and information transfert. Boston, Harvard University, 1970.