

CONFERENCE A L'ACSI

16-18 mai 77

Panel sur les initiatives et
tendances régionales

Région du Québec

UTILISATION DES BANQUES INFORMATISEES ET LES BESOINS
DE L'INDUSTRIE EN MATIERE D'INFORMATION

16-18 mai 77

Panel sur les initiatives et
tendances régionales

Région du Québec

UTILISATION DES BANQUES INFORMATISEES ET LES BESOINS
DE L'INDUSTRIE EN MATIERE D'INFORMATION

Les responsables du présent atelier nous ont demandé, il y a quelque temps de vous parler brièvement du rôle et de l'utilité des banques informatisées par rapport aux besoins des industries en matière d'information.

En guise d'introduction, je me permets de vous rappeler que le Centre de Recherche Industrielle du Québec a comme mission première de répondre à différents besoins des industries du Québec et particulièrement à des besoins en matière d'information.

Dans la réalisation de cet objectif, nous utilisons, comme outil de travail, les banques informatisées et ce matin, je vais tenter en me basant sur l'expérience qui a été acquise dans notre service d'information, de situer dans quelle mesure les banques informatisées répondent réellement aux besoins des industries du Québec.

Quand on a à élaborer sur un thème impliquant l'utilisation des banques de données, on ne peut s'empêcher de penser que l'avènement récent des systèmes informatisés d'accès à l'information a modifié considérablement la tâche des spécialistes en information.

Nous évoluons dans un environnement où à la fois, les informations et les sources d'information sont innombrables. Dans cette perspective, l'utilisation des banques informatisées constitue sans l'ombre d'un doute un outil de travail extrêmement précieux.

D'ailleurs, la popularité croissante dont jouissent ces systèmes, tant au point de vue du nombre de banques qui deviennent accessibles qu'au point de vue de l'augmentation du nombre d'utilisateurs, témoigne bien de leur utilité.

Mais, dans quelle mesure cet outil et surtout l'information qu'il véhicule répond-il aux besoins des industries du Québec, compte tenu que près de 90% des entreprises manufacturières québécoises font partie de ce que nous appelons les petites et moyennes entreprises.

Il n'est pas facile à priori de trancher sur une telle question puisque nous disposons d'assez peu de données statistiques sur le sujet.

Cependant, quand on parle de petites et moyennes entreprises, il s'agit là pour nous, au Centre de Recherche Industrielle du Québec, d'une clientèle que nous connaissons bien, puisque le CRIQ oeuvre depuis près de cinq ans auprès des PME tant au niveau de leur besoin en recherche industrielle et en innovation qu'au niveau de leur besoin en information.

Le Service d'Analyse de l'Information Technologique, a traité l'an dernier pas moins de 3,600 demandes d'information, dont 42% provenaient directement d'entreprises québécoises.

Et quand on en vient à tenter d'évaluer l'utilité d'un outil particulier d'information par rapport aux besoins d'une certaine clientèle, je pense qu'il faut avant tout bien connaître les préoccupations et les exigences du client envers le domaine de l'information. S'il est vrai que toute entreprise quelqu'elle soit a besoin d'information pour fonctionner et pour se développer, il est tout aussi vrai que l'information si elle veut être efficace doit être adaptée au besoin de l'entreprise.

Qu'est-ce qui caractérise le demandeur industriel? Selon nous, il y a deux choses qui le distinguent des autres consommateurs d'information. C'est à la fois:

- 1^o. la façon particulière avec laquelle il souhaite recevoir sa réponse et
- 2^o. la nature des questions qu'il pose.

De façon générale, l'industriel exige une réponse rapide, précise et évidemment pertinente. Et en cela il se distingue nettement du chercheur (qu'il s'agisse de recherche industrielle, universitaire ou autre) qui d'emblée accepte de consacrer

du temps à la recherche d'information, à la lecture de documents et qui souhaite dans une certaine mesure une exhaustivité de documentation (bibliographie, diffusion sélective, etc.) dans le domaine d'activité qui l'intéresse. L'homme d'affaire par contre préfère la qualité d'un document à la quantité. Il n'a pas le temps de lire beaucoup de documents, mais accepte des informations précises, concrètes, spécifiques et bien adaptées à ses préoccupations.

Au niveau de la nature des questions, la personne qui appelle est souvent confrontée avec un problème précis à résoudre: il peut s'agir d'un problème de production, d'approvisionnement, de marketing où on cherche à se situer par rapport à son marché ou à envisager d'autres marchés, etc.

Selon les quelques chiffres dont nous disposons, ces chiffres correspondant à une analyse que nous avons faite des demandes d'information provenant des entreprises manufacturières pour l'année 1975-76, il ressort que près de 60% des entreprises qui se sont adressées à nous au cours de cette année là, l'ont fait pour obtenir le nom de fournisseurs, de manufacturiers de produits, ou de données de marché, alors que seulement 14% ont cherché à avoir de l'information sur de nouvelles techniques de fabrication, ce qui correspond de fait, dans le domaine de la technologie, à l'information qui est véhiculée par les banques informatisées. Ceci peut sembler surprenant à prime abord mais si on pousse un peu plus loin l'analyse, on se rend bien compte que la petite et moyenne entreprise, parce qu'elle n'a pas, dans la plupart des cas, les ressources financières et le personnel compétent pour assimiler de l'information sur de la technologie de pointe, cherche plutôt à s'informer sur des sujets qui correspondent à ses opérations quotidiennes et vitales, et qui très souvent ont une influence directe sur l'état des pertes et profits de l'entreprise.

Force est donc de constater que l'information spécialisée véhiculée par les banques informatisées n'est pas celle qui intéresse à priori la petite et moyenne entreprise et dans les faits, on constate qu'en 1975-76 les banques informatisées n'ont été utilisées que dans 10% des cas, alors que l'utilisation des guides d'achat spécialisés et des personnes ressources a permis de répondre à près de 70% de nos demandes d'information.

Voici donc les faits.

Qu'envisage-t-on maintenant pour l'avenir? Deux choses principalement.

PREMIEREMENT, (et là je pense rejoindre ce que M. Woolston nous disait hier lors de son allocution) il est important de mettre sur pied des outils d'information adaptés à nos besoins. Déjà notre service d'information a mis sur pied sa propre banque informatisée des sources d'information disponibles au CRIQ et des demandes déjà traitées afin d'accélérer le processus de réponse aux nouvelles demandes d'information.

En ce qui concerne les entreprises québécoises comme tel, le CRIQ a reçu récemment officiellement de la part du nouveau gouvernement québécois, le mandat de mettre sur pied la Banque des Produits Québécois qui se veut l'inventaire le plus complet des catalogues et des produits manufacturés au Québec. A plus long terme, nous pensons également qu'une banque de ressources scientifiques et de compétences québécoises pourrait être très utile aux petites et moyennes entreprises.

DEUXIEMEMENT, à la suite des chiffres que je mentionnais tantôt, je ne voudrais pas prétendre qu'il n'y a pas, dans les banques informatisées, de l'information qui intéresserait des petites et moyennes entreprises. Je pense par exemple au domaine de l'hygiène industrielle qui suscite énormément d'intérêt chez nous comme ailleurs, ou à d'autres domaines scientifiques proches de certaines entreprises.

Il y a dans ces banques beaucoup d'informations qui pourraient être mises à profit par les entreprises du Québec.

Mais l'industriel connaît peu les possibilités qui s'offrent à lui dans le domaine de l'information.

Et à ce niveau, il me semble que les règles qui soutiennent la loi de l'Offre et la Demande ne sont pas tout à fait respectées, puisqu'alors que nous pouvons percevoir certains aspects des besoins des industries en matière d'information, l'industriel par contre perçoit assez mal l'utilité de ce que nous avons à lui offrir. Et comme l'industriel est souvent difficile à rejoindre par les moyens conventionnels de publicité, nous avons amorcé, pour remédier à cette situation, une opération de contact de notre service d'information avec les industries. Nous proposons présentement à certaines d'entre elles des programmes d'"Assurance Technologie", avec des programmes de mise à jour de profils d'intérêt, des séminaires d'information sur différents sujets, etc. et une priorité dans le traitement des demandes à notre service de renseignements.

En résumé, je dirais que les banques informatisées ne répondent pas aux besoins des petites et moyennes entreprises autant qu'on le souhaiterait, et ce pour deux raisons qui orientent notre action future:

- 1°. elles ne constituent pas des outils adaptés à la réalité des entreprises québécoises
- 2°. l'industriel connaît assez peu ce que le monde de l'information a à lui offrir.



Jean-Paul Plante
CRIQ - SAIT
19.05.77