

LE ROLE DE L'INFORMATION DANS LES P.M.E. QUEBECOISES

Camille Côté
Assistant Professor
Graduate School of Library Science
McGill University
Montréal, Québec
H3A 1Y1

et

Diane Boulé

RESUME

Une enquête a été menée à l'automne 1981 auprès de 500 petites et moyennes entreprises québécoises en vue de déterminer les besoins et les comportements des propriétaires-dirigeants en regard de l'information. Bien qu'assez significative à certains points de vue, notre enquête n'en reste pas moins limitée sous d'autres aspects, à cause de la nature du questionnaire utilisé.

Cependant, elle permet de dégager les besoins très manifestes des entrepreneurs pour un meilleur accès à l'information en général, et financière en particulier; elle met en relief les inconvénients que peut engendrer le manque d'information pour l'industrie.

THE ROLE OF INFORMATION IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN QUEBEC

ABSTRACT

This article is basically the report of a survey of 500 small and medium enterprises in Québec. A questionnaire was mailed in the Fall 1981 to directors of 500 enterprises to determine their needs for information and to establish their behaviour regarding the importance of information in directing their small business.

The survey is quite indicative in some areas but because of the nature of the questionnaire itself also limited in others. It shows a strong need for information especially in the financial areas while it also points out that the lack of information can cause damage to the industry.

LE ROLE DE L'INFORMATION DANS LES P.M.E. QUÉBÉCOISES

Camille Côté

et

Diane Boulé

Au cours de l'été et de l'automne 1981, de nombreuses enquêtes ont été menées au sujet des faillites des petites et moyennes entreprises (P.M.E.). Parmi les facteurs qui peuvent être cause de ces faillites, nous formulons l'hypothèse qu'une relation peut être établie entre le manque de recours à l'information -- ou encore l'absence de cette information -- et la réussite ou l'échec de la gestion des P.M.E. Pour vérifier cette hypothèse, nous avons à notre tour mené une enquête auprès de 500 entreprises québécoises, à l'automne 1981.

DEFINITION

Pour les fins de notre enquête, nous définissons l'information comme étant toute donnée ou renseignement, chiffré ou non, transmis oralement ou par écrit dont les sources nombreuses s'inscrivent dans les journaux, revues, conférences, associations, banques, bibliothèques, médias; et qui parviennent aux intéressés à travers des canaux différents: consultants, fournisseurs, clients, amis et membres de la famille ayant de l'expérience.

OBJECTIF

Notre but était de découvrir l'importance de l'information en regard de la réussite ou de l'échec de la gestion des P.M.E. québécoises. Pour ce faire, nous avons procédé à un examen des comportements des propriétaires-dirigeants des P.M.E. à l'égard de l'information, en vue de déterminer quels pouvaient être leurs besoins. Nous avons considéré l'information selon sa disponibilité ou sa non-disponibilité dans les entreprises, et nous avons essayé de vérifier si l'information accessible répondait adéquatement aux besoins des entrepreneurs.

ECHANTILLONNAGE

La population choisie pour constituer l'échantillonnage fut celle des propriétaires-dirigeants des entreprises car, dans les P.M.E., ces personnes jouent un rôle prépondérant au niveau des prises de décision globale. "Le propriétaire-dirigeant est l'individu qui participe dans une proportion importante au capital de l'entreprise et qui prend une part active aux décisions relatives à l'orientation de l'entreprise et à la solution des problèmes quotidiens de cette dernière."¹

C'est au hasard, à partir d'une liste exhaustive des entreprises québécoises tirée de l'Annuaire industriel du Québec Scott, que nous avons établi notre échantillonnage. Un questionnaire adressé aux propriétaires-dirigeants a été expédié par la poste (avant et après la grève de l'été '81) à 500 entreprises dont le nombre des employés est inférieur à 200: 77% d'entre elles comptent moins de 50 employés, 16% en comptent entre 50 et 100, et 7%, au-delà de 100. Comme il ressort de ces chiffres, nous avons voulu cerner de près la petite entreprise, celle qui emploie moins de 50 personnes. Conçu pour mesurer la validité de notre hypothèse, notre questionnaire n'offrait aux répondants que des questions fermées. Ainsi l'analyse descriptive des réponses s'en est trouvée facilitée.

SOURCES CONSULTÉES

Comme nous limitons notre enquête au Québec, nous avons également eu recours aux résultats et aux observations d'autres chercheurs québécois intéressés à l'étude des P.M.E. sous ce même aspect. Jean-Marie Toulouse, par exemple, dans son ouvrage L'entrepreneurship au Québec, démontre comment l'information est contrôlée par les grandes firmes. Au terme de notre enquête, nous avons constaté également que ce monopole s'exerce principalement sur le marketing et sur la finance. "Pour être viable, la petite entreprise doit bénéficier soit d'un avantage naturel, soit d'une compétence distinctive qui peut lui être apportée par cet accès à l'information."²

Mentionnons également Les Actes du colloque sur l'entrepreneurship et la P.M.E.: ils contribuent à une meilleure compréhension des thèses énoncées dans la situation présente. Nous pouvons soutenir certaines des thèses lors de la publication de ce document. Par exemple, celle où l'on affirme que l'observation de l'entrepreneur doit être menée à l'aide de critères individuels et organisationnels. En effet, "toute discussion de la P.M.E. ne peut être complète sans une étude du chef d'entreprise lui-même."³ Lors de ce colloque, tenu en mai 1980, plusieurs chercheurs tentèrent de mesurer collectivement leur outils de recherche, chacun selon l'approche qui lui était spécifique.

PARTICULARITE DE CETTE ENQUETE

La particularité de l'enquête que nous présentons ici réside dans son approche multisectorielle et globale. Nous ne découpons pas notre échantillon selon les réussites et les faillites, ni d'après les secteurs d'appartenance. La P.M.E. est prise ici au sens large de sa définition et observée à l'aide de critères plus généraux que spécifiques. Nous croyons ainsi pouvoir mettre en lumière le rôle de l'information et inciter ceux qui en disposent à agir selon les moyens qui leur sont propres.

RESULTATS

Réponses obtenues

Nous avons reçu 169 réponses aux 500 questionnaires adressés, soit un pourcentage de 33,8%. Parmi ces réponses, nous en avons retenu 136 qui nous apparaissaient valides.

Importance reconnue à l'information

La majorité des chefs d'entreprises, soit 91%, accordent une importance certaine à l'information écrite et aux renseignements relatifs à la gestion de leur entreprise. Il s'agit ici, croyons-nous, d'une attitude spécifique au propriétaire-dirigeant d'une entreprise, dans la mesure où les décisions qu'il prend ont des répercussions sur toute l'organisation qu'il dirige. Cette constatation vient confirmer les résultats d'une étude préliminaire effectuée en 1977 par Messieurs Claude Lalonde et Gérard D'Amboise et qui faisait état du fait que quelques chefs de la petite entreprise avaient affirmé s'être surtout perfectionnés par la lecture de revues et par l'apprentissage.⁴

Provenance des informations utilisées ou demandées

La plupart des répondants ont marqué la nette prépondérance des sources d'information écrites (journaux, 44%; revues, 72%), bien qu'ici se dessine une particularité sectorielle. Les associations manufacturières et les industries similaires sont signalées par respectivement 55% et 58% des répondants comme sources principales d'information.

Les Chambres de Commerce ne sont identifiées comme sources d'information que par 12% des répondants. Par ailleurs, les documents qui émanent du gouvernement provincial n'occupent que le quart de l'ensemble des informations utilisées par les P.M.E. "On

constate que les propriétaires-dirigeants ne veulent pas diluer le pouvoir quasi-absolu qu'ils détiennent sur leur entreprise et démontrent une vive opposition à tout ce qui peut ressembler à une intervention gouvernementale dans ce domaine."⁵

L'information publiée par les instances gouvernementales est très diversifiée et gratuite dans la plupart des cas. Nous constatons cependant qu'elle n'occupe pas la place qui lui revient à cause de sa connotation étatique. Nous n'entrerons pas ici dans le débat de la neutralité de l'information. Nous tenons cependant à souligner le fait que le contenu des documents gouvernementaux est souvent indispensable et unique quant à certains types d'information destinés directement aux entreprises québécoises.

La méfiance des propriétaires dirigeants vis-à-vis les sources officielles d'information, d'une part, et le style très personnalisé de leur gestion, d'autre part, ont contribué à l'élaboration d'un circuit parallèle d'information qui utilise des voies informelles. Les contacts personnels, au sens commun du terme, deviennent le lieu de transferts constants d'informations, qu'il s'agisse du représentant commercial, du client ou des connaissances qui ont une expérience pertinente.

Nature de l'information demandée

Maintenant que nous avons identifié les principales sources d'information vers lesquelles se tournent les entrepreneurs, il nous devient plus facile de préciser la nature des renseignements dont ils ont besoin. Sans qu'ils ne laissent planer aucun doute sur l'importance primordiale que revêt pour eux toute une catégorie d'informations -- celle qui a trait à l'amélioration de leurs produits -- les entrepreneurs nous indiquent qu'en second lieu d'importance viennent les documents qui traitent des finances, et en troisième lieu, ce qui touche à la vente et à la mise en marché des produits. Toulouse propose une explication à ce phénomène: "De plus en plus, l'information dans les domaines de la finance, du marketing ou de la technologie est contrôlée par des grandes firmes qui bloquent ainsi un certain nombre de perspectives dont des hommes dynamiques et entreprenants auraient pu tirer parti."⁶

Les résultats de notre enquête nous permettent de voir que la nature de l'information requise est directement reliée à une carence au niveau professionnel ou technique chez l'entrepreneur. Lorsque celui-ci contrôle la production et le fonctionnement de son entreprise, il ne lui est pas nécessaire de recourir aux spécialistes pour obtenir l'information pertinente. Par ailleurs, si certains renseignements indispensables sont réservés exclusivement à l'usage de certains professionnels, comment alors le propriétaire-dirigeant situé en dehors de ce réseau pourra-t-il maîtriser efficacement et adéquatement la gestion et les opérations de son entreprise?

Tous les auteurs que nous mentionnons dans la bibliographie reconnaissent le fait d'un manque de communication à l'intérieur des entreprises, que cela soit manifesté par un problème de délégation du pouvoir, par certaines difficultés de gestion, ou autrement. 74% des entrepreneurs qui ont répondu à notre questionnaire, admettent carrément que l'information demandée n'est utilisée que par les cadres-dirigeants. Sous cette affirmation, on peut déceler un élément d'explication des difficultés internes et externes à l'entreprise qui ont une répercussion certaine sur l'administration et même sur le fonctionnement, la rentabilité et l'expansion de celle-ci. L'absence de transfert des informations devient un facteur non-négligeable dans l'analyse des affaires infructueuses menées par une entreprise.

Conservation de l'information

Lorsque l'information demandée est obtenue et subséquemment utilisée, 47% des propriétaires-dirigeants la conserveront en filière le plus souvent, quoique 48% ne le feront que parfois seulement. Cette attitude dénote un certain manque de prévision chez le petit entrepreneur, manifesté notamment par une planification à court terme. Une sensibilisation à une meilleure utilisation des ressources informatives pourrait améliorer, de manière significative croyons-nous, les prises de décision impératives.

Si 95% des propriétaires-dirigeants conservent "souvent" ou "parfois" les informations jugées utiles, 82% ne les réutiliseront qu'à "l'occasion" seulement. La pratique de la conservation des documents demeure un indicateur fiable de l'importance accordée à l'information dans les activités quotidiennes d'une entreprise.

Absence d'information: quelques conséquences

Après avoir évalué les pratiques d'utilisation de l'information dans les P.M.E. québécoises, considérons maintenant les implications d'une absence d'information lorsque celle-ci est requise par les propriétaires-dirigeants des entreprises. Cet aspect négatif de l'information devient un révélateur primordial de l'importance que revêt l'information dans les activités de gestion des entreprises.

Alors que plus du tiers des répondants reconnaissent l'effet d'un manque d'information sur la qualité de leur produit, un autre tiers attribue à ce facteur des retards dans la production; 20% y voient une cause de mises à pied temporaires et 15% jugent qu'elle peut entraîner des conséquences aussi graves que des menaces de faillite ou de fermeture d'usine.

En outre, et de manière significative, l'on spécifie que le défaut d'information peut amener un recul dans le marché, une baisse du niveau de compétition, ou une perte de subvention. Ces indications, tirées des commentaires des répondants, démontrent l'importance de l'information et en même temps elles confirment notre hypothèse: une relation peut être établie entre l'information d'une part, et l'avenir d'une entreprise en termes de succès ou de faillite, d'autre part. "Dans les petites entreprises qui font faillite actuellement, l'information comptable est presque nulle, sauf en ce qui a trait à la petite caisse. C'est une révélation incroyable quand on pense que les compagnies doivent faire un bilan trimestriel pour le gouvernement."7 Et à un niveau plus global: "L'information scientifique et technique conditionne dans une certaine mesure l'efficacité avec laquelle la P.M.E. peut mettre en valeur ses occasions d'affaires."8

Ainsi se posent, les uns après les autres, quelques jalons pour une réflexion sur la nécessité d'une information adaptée aux P.M.E. Restent pour nous certaines interrogations. En effet, 20% des propriétaires-dirigeants n'ont signalé aucun autre impact que ceux que nous proposons devant les conséquences que pourrait avoir l'absence d'information. Comment pouvons-nous interpréter ce silence? Nous souhaitons que d'autres études en arrivent, par la voie de l'interview, à saisir l'attitude foncière des répondants, alors que pour nous la voie du questionnaire s'est avérée limitée.

Le recours aux spécialistes

Lorsque nous leur demandions s'ils avaient recours à des organismes ou à des institutions pour obtenir des renseignements, 71% des répondants nous ont indiqué qu'ils recherchaient les services de spécialistes: 61% font appel soit au gouvernement provincial (la majorité), soit au gouvernement fédéral; 20% s'adressent à la banque. Parmi les autres possibilités, la prépondérance fut donnée aux associations de compagnie. La caisse populaire n'obtint que 2% des voix. Doit-on voir ici un reflet du retard des caisses populaires à offrir aux entreprises des services équivalents à ceux des banques à charte?

20% des répondants n'ont jamais utilisé les services de conseillers, de consultants ou de bibliothécaires. Cependant, 80% ont effectivement eu recours aux services de conseillers techniques, financiers et consultants.

"Il y a une multitude de sources de financement accessibles à l'entrepreneur. A son avis, le problème n'est pas l'existence de sources, mais plutôt la difficulté de réconcilier les besoins de l'entrepreneur avec les exigences et les objectifs des pourvoyeurs de fonds."9

Usage de l'information

On peut mettre en corrélation directe l'usage qui est fait de l'information et la nature de celle qui est réclamée. Ainsi 56% des répondants indiquent que cette information leur a servi surtout en vue de la fabrication de leur produit et de l'administration de leur entreprise; 41% y ont eu recours pour des questions de financement proprement dites et pour le développement de nouveaux produits. Un faible pourcentage des entrepreneurs aura voulu s'en servir pour des questions de relations de travail.

La satisfaction relative des propriétaires-dirigeants devant l'information obtenue demeure pour nous l'objet de plusieurs considérations. En effet, 77% des répondants se disent assez satisfaits de l'information qui leur est parvenue bien que 17% seulement s'avèrent très satisfaits. Ces quelques chiffres appuient, à notre avis, la thèse selon laquelle l'information disponible n'est pas nécessairement pertinente, compte tenu des besoins spécifiques des P.M.E. Il se peut que le niveau de l'information ne soit pas le même que celui emprunté par les requérants. Le jargon technique utilisé par les spécialistes ne correspond pas au langage pratique de l'entrepreneur.

Tel que le suggère Roger J. Bédard: "N'y a-t-il pas lieu de placer entre le chef de petite entreprise et la banque technique un interprète qui comprend à la fois le jargon usuel de la science et de la technologie d'une part, et le langage pragmatique du chef d'entreprise d'autre part?"¹⁰

CONCLUSION

Les résultats de cette enquête confirment l'hypothèse que nous soutenions au départ: l'information, qu'elle soit disponible ou non, a une influence directe sur la gestion des entreprises et sur leur avenir. A cette proposition, nous ajoutons la suivante: il est essentiel à la réussite d'une entreprise que l'information disponible soit adaptée à ses besoins.

Le réseau parallèle d'information créé au sein des entreprises se révèle d'une importance majeure dans les activités de celle-ci et il constitue une réaction directe au contrôle ou à la chasse-gardée d'une catégorie d'informations indispensables. En effet, le monopole des grandes firmes sur l'information financière, technologique et sur le marketing, peut entraîner de façon irrémédiable la disparition de l'homme-orchestre qu'est le propriétaire-dirigeant au profit des spécialistes qui oeuvrent dans des champs voisins.

Ainsi, faute d'information, l'entrepreneur est désapproprié

petit à petit de son savoir-faire et il devient dépendant des conseillers pour résoudre les problèmes de son entreprise. De plus, lorsque l'information destinée aux entreprises est disponible, elle ne correspond pas toujours aux besoins des propriétaires-dirigeants dans l'accomplissement de leurs activités quotidiennes de gestion.

Le champ est donc ouvert aux chercheurs qui désireront tracer des avenues pour l'établissement d'un lien entre l'information spécialisée et les gestionnaires. Nous croyons qu'il serait aussi le temps d'envisager une meilleure utilisation des ressources publiques, telles que les bibliothèques ou les centres de documentation. On aura remarqué qu'en aucun cas des propriétaires-dirigeants ne s'y réfèrent pour obtenir une information. Bibliothécaires et spécialistes de l'information auraient alors l'occasion d'y définir des profils de sélection de l'information pour les propriétaires-dirigeants des petites et moyennes entreprises établies dans leur milieu et de devenir les intermédiaires souhaités entre la technologie, l'information et la gestion des P.M.E.

NOTES

1. D'Amboise, Gérald, "L'entrepreneurship et la P.M.E au Québec", dans Cahiers de l'ACFAS, No. 6, Montréal, Association canadienne-française pour l'avancement des sciences (ACFAS), 1981, p. 58.
2. Toulouse, Jean-Marie, L'entrepreneurship au Québec, Montréal, Editions Fides, 1979, p. 127.
3. Bédard, Roger J., "Comment développer les petites et moyennes entreprises au Québec", dans Les Affaires, 14 février 1977.
4. Gasse, Yvon, "L'entrepreneurship et la P.M.E. au Québec", dans Cahiers de l'ACFAS, No. 6, p. 17
5. Idem, p. 33.
6. Toulouse, Jean-Marie, op. cit., p. 127.
7. Gasse, Yvon, "L'entrepreneurship et la P.M.E. au Québec", dans Cahiers de l'ACFAS, No. 6, p. 30.
8. Bédard, Roger J., "L'information scientifique et technique: une nécessité pour la P.M.E. québécoise", dans Le Québec industriel, juin 1978.
9. Toulouse, Jean-Marie, op. cit., p. 125.
10. Bédard, Roger J., op. cit., 3^e partie.