

L'information et la productivité de l'entreprise

Autor(en): **Gros, André**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales**

Band (Jahr): **18 (1960)**

Heft 1

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-135200>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

L'information et la productivité de l'entreprise

André Gros

Ingénieur EPUL, Lausanne

Dans son sens général, *l'information* est la transmission de renseignements dont la connaissance est indispensable à la formation de la décision et à l'action efficace.

Les relations entre *l'information* et la *productivité* prennent toute leur importance pratique au niveau de *l'entreprise*, définie comme tout complexe organisé dans un but économique, qu'il soit industriel, artisanal, commercial, administratif, public ou privé. L'information est devenue, par suite du progrès technique et de l'élargissement des marchés, une fonction essentielle dans l'entreprise, aussi peut-on la ranger sans hésiter au nombre des disciplines majeures de l'économie d'entreprise¹.

En effet, si les entreprises ne sont pas informées avec rapidité et exactitude des développements techniques et de l'évolution des marchés, elles risquent d'être mises hors de course, d'autant plus aisément que la concurrence est de plus en plus vive. De deux entreprises concurrentes, organisées identiquement, celle qui saura le mieux obtenir et utiliser les renseignements la concernant l'emportera sur l'autre.

Du point de vue de l'entreprise, l'information est *externe* ou *interne*. Les *informations externes* incluent tous les renseignements qui sortent de l'entreprise ou y entrent; parmi les informations données ou reçues par l'entreprise, citons la *publicité*, les *relations publiques*, les *études de marché*, les *statistiques publiques et privées*², etc.

Les *informations internes* comprennent toutes les données objectives et subjectives qui circulent verticalement et horizontalement dans l'entreprise. Ce courant charrie des éléments disparates, par les canaux établis par la direction ou en dehors d'eux. L'entreprise a intérêt à organiser soigneusement son *système de communications*; un organigramme complet devrait fixer avec précision non seulement le cheminement des décisions, mais aussi celui des informations³.

L'objet plus particulier de notre étude est *l'information externe reçue par l'entreprise*. Les renseignements parvenant à l'entreprise sont techniques, commerciaux, financiers, fiscaux, administratifs, statistiques, politiques, sociaux... Nous mettons ici surtout l'accent sur *l'information technique et commerciale*.

L'importance de l'information désirable varie selon les dimensions de l'entreprise et la diversité de sa production. Dans une grande industrie, l'information scientifique, technique

Je remercie vivement M. Bernard Nicod, licencié en droit, secrétaire patronal, de son aimable collaboration.

¹ Cf. G. Enriques, directeur de l'Institut d'études supérieures en administration des affaires, Turin (Conférence de Rome de l'AEP, mars 1956, p. 34).

² Voir dans ce même numéro l'importance pour l'entreprise des *statistiques du revenu national*.

³ Cf. *L'information dans l'entreprise. Une expérience auprès des cadres subalternes de trois entreprises*. Institut de sociologie de l'Université de Liège (1959), en collaboration avec l'Office belge pour l'accroissement de la productivité, Bruxelles.

et économique concerne à la fois la recherche pure et la recherche appliquée, les problèmes de construction, d'exploitation, d'organisation générale, de productivité, de formation du personnel... Dans une entreprise plus modeste, l'effort d'information porte sur une surface moindre, mais doit aller tout autant en profondeur. Il appartient au chef d'entreprise d'inventorier ses moyens d'information, de les multiplier et de les perfectionner, afin d'exercer correctement sa *fonction de prévision*, qui est un aspect essentiel de l'art de la direction. En dressant cet inventaire, il ne faut pas craindre la répétition dans les informations, qui permet des recoupements. Sans nous attarder à cet inventaire, mentionnons spécialement *les informations que les entreprises échangent entre elles*. Sous leur forme la plus poussée — celle des comparaisons au moyen des *ratios* ou autres méthodes — ces informations fournissent des points de repère indispensables, pris dans des entreprises nationales ou étrangères comparables. Elles contribuent directement aux décisions, en facilitant l'analyse et les choix pratiques. Les comparaisons interentreprises ont été développées en Suisse ces dernières années. Elles devront l'être encore plus à l'avenir, d'autant plus qu'il est maintenant possible de procéder à ces échanges en sauvegardant ce qui doit demeurer propre à chaque entreprise (par exemple en usant du pourcentage ou de la valeur ajoutée...).

L'Allemagne, la première, s'est efforcée de donner aux comparaisons interentreprises la valeur pratique d'un élément technique de gestion. La France est prête à généraliser l'usage de ces comparaisons dans son industrie. L'Agence européenne de productivité (AEP) patronne des études pilotes sur les *ratios* de gestion, afin d'encourager les chefs d'entreprises européens à utiliser ces méthodes¹. L'*intégration économique européenne* ne pourra que renforcer ces tendances, aussi bien dans les petites et moyennes entreprises que dans les grandes. Par ailleurs, on constate que les échanges tendent à s'étendre à l'information scientifique, à la mise en commun de dossiers d'étude des marchés, tandis que des entreprises se groupent pour poursuivre ensemble des recherches scientifiques ou économiques², des campagnes de publicité, ou pour participer collectivement à des foires ou expositions³. M. Paul Huvelin⁴ a relevé que les grandes industries françaises font « des efforts de plus en plus soutenus pour étudier leurs marchés, pour établir leurs prévisions; *certaines se sont récemment groupées pour étudier les problèmes économiques généraux en partant de l'idée que les études économiques sont plus aisées, plus étayées quand on les fait dans un cadre élargi* ».

A ce stade, trois questions se posent: Quelle est la situation actuelle de l'information dans l'entreprise suisse? Qu'existe-t-il déjà, à titre d'exemple, comme organismes d'information en Suisse et à l'étranger? De nouveaux développements sont-ils souhaitables en matière d'information de l'entreprise?

¹ cf. *Revue de la mesure de la productivité* de l'AEP, n° 15, novembre 1958: « Les comparaisons interentreprises, facteurs de progrès », par P. VALLÉE et M. TEILLAC. Documents n° 143, septembre 1958, p. 8-12. *Interfirm Comparison for Management* par H. INGHAM et L. TAYLOR HARRINGTON, publié par le British Institute of Management, Londres, 70 p.

² Voir le récent accord de collaboration entre Escher Wyss et les Ateliers de Construction Oerlikon.

³ « Dans le domaine de la technique électrique, nous souhaitons collaborer avec d'autres compagnies importantes, afin que les extraits des revues allemandes et étrangères qu'elles publient pour leur usage propre soient mis d'un commun accord à la disposition de tous, à la condition cependant que d'autres compagnies importantes participent également à cet effort commun. » (*Rapport de la Conférence de l'AEP*, p. 41, Francfort, mai 1955; déclaration de M. Braband, membre du Conseil d'administration de la Société allemande de documentation (DGD) et chef du service des brevets de l'« Allgemeine Elektrizitäts-Gesellschaft » (AEG).)

⁴ P. HUVELIN: « Le rôle des sciences humaines dans la vie industrielle », dans *L'Occident à la recherche d'une doctrine sociale*, Ed. de la Baconnière, 1959, p. 15 et 28.

LA SITUATION ACTUELLE DE L'INFORMATION DANS L'ENTREPRISE

La gestion des entreprises absorbe beaucoup d'énergie, humaine et matérielle. L'évolution technique se précipitant, les industries amortissent leur équipement, leurs frais d'étude et de construction plus rapidement qu'autrefois. Dans tous les secteurs de l'économie d'entreprise, l'organisation s'impose impérieusement. Du laboratoire de recherche au contrôle de la fabrication industrielle, de l'engagement du personnel à sa qualification méthodique, de l'étude du marché aux dernières techniques de vente au détail, l'effort de rationalisation s'intensifie.

L'information bénéficie-t-elle de cette poussée ? Beaucoup d'entreprises, surtout parmi les grandes, ont une bibliothèque, sont abonnées à des journaux et à des revues et ont organisé la recherche et le classement des renseignements. Elles ont souvent développé leur service de documentation au fur et à mesure de l'augmentation de leur chiffre d'affaires, ce qui dit bien l'importance qu'elles attachent à l'information¹. Il semble cependant que l'information reçue soit parfois traitée en parent pauvre, comparée notamment à la publicité.

L'entreprise moyenne ou petite a grand besoin, elle aussi, de recevoir des informations externes. Mais la charge d'une bibliothèque tenue à jour et d'un service de documentation est lourde. Ces difficultés, ajoutées à celle de disposer d'un personnel compétent pour trier et classer les renseignements reçus, expliquent pourquoi il y a encore dans ce domaine de graves lacunes.

Selon une enquête de l'AEP² faite auprès de moyennes et petites entreprises du textile, de la métallurgie, des constructions électriques et de l'alimentation, il ressort que les principales sources d'information sont des publications (journaux professionnels, revues techniques et scientifiques) et des condensés d'articles. Les fournisseurs, les expositions et les conférences dans l'entreprise même offrent aussi l'occasion d'obtenir d'utiles renseignements. Les autres sources — associations professionnelles, entreprises concurrentes, relations personnelles — ont été mentionnées dans une proportion plus faible. Relativement peu d'entreprises reçoivent des revues en langue étrangère; peu aussi consultent des bibliothèques sur des sujets techniques. Au demeurant, les sujets traités dans les publications reçues ne correspondent pas toujours aux préoccupations de l'entreprise. Si presque tous les établissements consultés disposent d'une bibliothèque et sont abonnés à des publications, ce qu'ils possèdent n'est toutefois qu'une fraction de ce qui est publié dans le domaine qui les intéresse. Peu d'entreprises font préparer des résumés ou des traductions.

Si la direction d'une industrie veut être renseignée avec promptitude sur tout ce qui peut concourir aux décisions, sa tâche est d'autant plus difficile que les faits à connaître sont nombreux et géographiquement dispersés. Il n'est déjà pas aisé de savoir ce qui se passe d'important dans un secteur économique en Suisse. Mais à l'étranger ? Ce problème se pose notamment aux entreprises exportatrices, qui ont généralement recours aux services de leurs comptoirs et succursales ou de leurs agents de vente et représentants-vendeurs³.

¹ Le rôle, l'organisation, le coût d'un département « Documentation » ont fait l'objet de publications diverses; on trouvera dans *Aslib Proceedings*, vol. 9, janvier 1957, p. 12-28, l'estimation du coût de création et de fonctionnement d'une bibliothèque industrielle. Voir aussi: « Unternehmensführung und Dokumentation », *Revue suisse pour l'organisation industrielle*, 1959, cahiers 1-2, ainsi que le rapport établi par M. W. ASHWORTH, intitulé: *Comment organiser un service d'information technique dans votre entreprise*, AEP, Paris, 1958.

² cf. *L'information technique et les petites et moyennes entreprises. Méthodes pratiquées en Europe et aux Etats-Unis. Quelques chiffres et quelques faits*, AEP, 1958, Paris.

³ cf: *L'Homme et la Matière*, par F. TURETTINI, Editions du Rhône, Genève, 1943, p. 85-87.

Il est fréquent cependant que les agents de vente ne soient pas formés pour remplir leur fonction d'information; ou alors, et c'est le cas du représentant-vendeur indépendant, il n'a pas toujours intérêt à fournir des renseignements, à moins qu'ils ne soient rémunérés.

Quelle que soit l'organisation d'une entreprise exportatrice, la règle devrait être que tous ceux qui travaillent pour elle à l'étranger, du monteur au représentant général, soient initiés à leur tâche d'informateur. La valeur de leur travail ne saurait être mesurée seulement par leur chiffre d'affaires ou par la bonne exécution des ordres, mais également par les informations qu'ils donnent.

C'est parce qu'elles connaissent mieux le marché de tel pays que des industries suisses y développent leurs affaires. Cette connaissance systématique est un facteur de continuité. Mais souvent des opérations avec l'étranger se concluent au hasard des relations personnelles. Ces liens sont alors aussi précaires que les individus qui les ont tissés... Il semble donc indispensable que les entreprises suisses exportatrices, comme celles qui travaillent pour le marché intérieur, acceptent de mettre en œuvre des moyens accrus, en vue de développer et de coordonner leurs possibilités d'information à l'étranger.

Afin d'illustrer la priorité qui doit être donnée à l'information, il suffit de mentionner le cas d'une entreprise suisse qui, avec un personnel cinq fois moins important qu'une autre, était informée, sur un marché régional, d'environ 40 % de possibilités d'affaires de plus, grâce à un soin plus grand donné à l'information.

Si des lacunes existent encore en ce qui concerne le développement de l'information pour les entreprises, il n'en reste pas moins que des efforts notables ont déjà été réalisés dans ce domaine, en Suisse et à l'étranger, ainsi que nous le relevons brièvement ci-après.

DE QUELQUES ORGANISMES DE DOCUMENTATION ET D'INFORMATION

Il n'est pas dans notre intention de signaler ici tous les organismes existants; nous n'en citerons que quelques-uns en Suisse et à l'étranger.

En Suisse

Office suisse d'expansion commerciale (OSEC)

Cet office, avec sièges à Lausanne et Zurich, est une association de droit privé, reconnue et soutenue par la Confédération, les cantons et plusieurs villes suisses; il compte environ 1700 membres. Ses principales activités sont les suivantes: *Lausanne*: étude des marchés étrangers; documentation et information économiques; propagande (édition de revues et de brochures en diverses langues, propagande par la presse, la radio, le film, etc.). *Zurich*: organisation de la participation suisse aux foires et expositions internationales; documentation sur l'industrie suisse (édition du *Répertoire de la production suisse*); recherche de représentants à l'étranger; direction des agences commerciales de l'OSEC à l'étranger (Bombay, Beyrouth, Alger, Elisabethville, La Havane).

L'OSEC¹, dont la tâche est d'aider les exportateurs à développer leurs relations d'affaires avec l'étranger et à faire connaître la production suisse dans le monde, travaille en collaboration avec ses propres agences, les représentations diplomatiques et consulaires suisses, les chambres de commerce suisses à l'étranger, ainsi qu'avec de nombreux correspondants particuliers.

¹ Voir *L'organisation de l'expansion du commerce extérieur de la Suisse* publiée par la Documentation française, 14, rue Lord-Byron, Paris 8^e, de novembre 1959.

En 1958, la contribution de l'économie privée à l'OSEC s'est élevée aux deux tiers environ des ressources totales. L'OSEC, qui assume certaines tâches pour le compte de la Confédération, reçoit de celle-ci une contribution de 1.500.000 francs. L'effectif du personnel est de 110 personnes, y compris les collaborateurs des agences à l'étranger. Ces chiffres sont relativement modestes si l'on songe au nombre et à l'importance des tâches qui incombent à cet office.

Le siège de Lausanne centralise les informations sur les marchés étrangers, renseigne régulièrement l'industrie et le commerce suisses sur l'évolution économique et sur les possibilités d'affaires dans les différents pays; sur demande des exportateurs, l'OSEC étudie les débouchés qui s'offrent à tel ou tel produit. L'OSEC obtient ses informations de ses correspondants à l'étranger, ainsi que de nombreuses publications étrangères économiques et professionnelles (environ 800). Ces informations alimentent une « documentation générale » (6000 dossiers) portant sur 155 pays et régions. La bibliothèque contient environ 5000 volumes. Ces informations sont diffusées par un hebdomadaire, les *Informations économiques*, par des communications « confidentielles », par des rapports, etc. La documentation est également mise à profit par le service « étude des marchés étrangers », qui est en contact constant avec l'industrie suisse. Ajoutons à cela les extraits de revues économiques, techniques, scientifiques, etc., que l'OSEC envoie spontanément aux entreprises intéressées.

Archives économiques suisses (Bâle)

Cette institution, fondée en 1910, est subventionnée par le canton de Bâle-Ville et par une centaine d'entreprises privées, (industries, associations économiques et professionnelles, maisons d'édition). Elle réunit la documentation économique suisse et étrangère, juridique, fiscale... Ses services sont gratuits. C'est à la fois une bibliothèque spécialisée, un bureau de coupures de presse (20 000 coupures par an) et un centre de documentation (publications officielles, semi-officielles, livres, statistiques, rapports de société).

Centrale pour la documentation économique, à Zurich (Zentrale für Wirtschaftsdokumentation) — Archives pour le commerce et l'industrie de la Suisse

Cet institut, fondé en 1911, se substitue, en somme, aux archives des maisons de commerce et des industries qui, souvent par manque de place, ne sont pas en mesure de se constituer une documentation économique suffisante.

Ces archives se composent d'articles de journaux, de brochures officielles et privées, de circulaires, qui se rapportent aux questions économiques, commerciales, juridiques, fiscales, etc. La centrale est aussi amplement pourvue de statistiques économiques suisses et étrangères. Elle publie des « Communications bibliographiques » (Bibliographische Mitteilungen) qui recensent les publications économiques et sociales de langue allemande. Cet institut est subventionné par des entreprises privées, le canton et la ville de Zurich. Ses services sont gratuits.

*Attaché scientifique suisse à Washington*¹

En 1958, la Confédération a créé ce poste, le premier de son genre, pour les problèmes de l'énergie atomique et de la physique en général. Chargé de suivre les recherches faites aux USA, l'attaché doit faire des rapports sur les sujets importants pour nos autorités,

¹ cf. H. DE TORRENTÉ: « La recherche scientifique et ses conséquences économiques », *Revue économique et sociale*, octobre 1959, p. 393.

notre économie et nos milieux scientifiques, et encourager l'échange des informations. Sa présence à Washington lui permet des contacts personnels du plus haut intérêt.

Bibliothèque de l'Ecole polytechnique fédérale (EPF), à Zurich

Cette bibliothèque compte plus de 50.000 volumes et reçoit environ 3300 revues. Elle dispose d'une centrale de documentation chargée du classement des articles de revues jugés intéressants. De brefs résumés portés sur fiches sont accessibles au public. Les entreprises et les particuliers peuvent s'abonner à ce fichier pour les secteurs suivants: électrotechnique, atomique, textiles, constructions en acier.

Signalons aussi le *Centre de documentation de l'Institut d'organisation industrielle (Betriebswissenschaftliches Institut)* rattaché à l'Ecole polytechnique fédérale.

Bibliothèque de l'Ecole polytechnique de l'Université de Lausanne (EPUL)

Elle contient 50.000 volumes et reçoit 630 revues; à part ses fichiers généraux, elle possède un fichier consacré aux branches suivantes: génie civil, mécanique et architecture. Pour l'électrotechnique, le génie atomique et la construction métallique, l'EPF lui envoie ses fiches polycopiées.

Cette bibliothèque a aussi pour tâche de réunir et de cataloguer les travaux de ses professeurs et chargés de cours, pour constituer des bibliographies individuelles et donner une image du travail accompli par l'EPUL dans les différentes disciplines.

Bibliothèque nationale suisse, à Berne

Elle possède un million de volumes et reçoit 2200 périodiques, recensés dans un « Catalogue collectif » et dans un « Répertoire des périodiques étrangers reçus par les bibliothèques suisses »; les ouvrages et périodiques étrangers à disposition dans les bibliothèques du pays sont signalés, mais non résumés. Plus de 34.000 titres de périodiques sont inventoriés; 750 bibliothèques suisses prennent part à la constitution de cet important instrument de travail. Les ouvrages suisses sont classés dans le « Catalogue de la Bibliothèque nationale ». Elle publie aussi la « Bibliographie scientifique suisse » qui réunit tous les travaux d'auteurs suisses dans les sciences et en histoire.

Dans la branche du bâtiment, la Bibliothèque nationale suisse unifie la rédaction des fiches analytiques reçues de l'EPF, de l'EPUL et du Musée d'art et d'histoire de Genève (Ecole d'architecture) et les expédie aux membres du Centre international du bâtiment. Ceux-ci lui adressent en échange la documentation de leurs pays, qu'elle diffuse en Suisse.

Association suisse de documentation, à Berne

Membre de la Fédération internationale de documentation, à La Haye, cette association se propose de développer l'étude et l'organisation de la documentation; sa publication *Archives, bibliothèques et centres de documentation en Suisse*¹ est un guide pratique contenant un classement par localités et par matières. Groupant des organes privés et officiels, elle aide ses membres à obtenir de la documentation à l'étranger.

¹ Troisième édition du *Guide de la Documentation en Suisse*, Association suisse de documentation, Berne, p. V, VII, IX, XI, 16, 17, 46, 55.

Bibliothèque centrale et Service de documentation de la Direction générale des PTT, à Berne

Dirigé par M. E. Rickli, ce Service de documentation a reçu environ 6000 demandes de renseignements en 1958 de la part du personnel des PTT; les questions se rapportaient aussi bien à des problèmes techniques et scientifiques qu'à des préoccupations générales.

Organisations diverses

Dans la *chimie* et l'*aluminium*¹ notamment, les grandes entreprises suisses ont leur propre système de classement et de consultation; elles font une analyse systématique des produits mis en vente sur les marchés. Les grandes *banques* suisses ont des départements d'études économiques qui sont non seulement au service des directions et de la clientèle, mais qui publient aussi des bulletins et des études.

A l'étranger

En France

Centre national du commerce extérieur, Paris

Ce centre dépend du Ministère des affaires économiques. Il procède à des recherches de débouchés à l'étranger et diffuse une information sur les marchés étrangers.

Centre national de la recherche scientifique (CNRS)

Collaborant avec les universités, il cherche à promouvoir la recherche pure. Il publie les résultats des travaux de savants français et des laboratoires qu'il aide matériellement.

Le Centre de documentation du CNRS reçoit 8000 périodiques scientifiques, sur les 15.000 qui comptent dans le monde, et édite un « Bulletin signalétique mensuel » fondé sur le dépouillement de 5000 publications. Une analyse en français de chaque document y figure. Ce centre peut fournir, sur microfilms, les articles mentionnés dans le bulletin. Un service des inventions renseigne les chercheurs sur les brevets. Le CNRS favorise la recherche dans n'importe quel domaine, mais surtout au niveau universitaire.

En Allemagne

VWD — Vereinigte Wirtschaftsdienste GmbH., Francfort ; Bundesstelle für Aussenhandels information, Cologne

Le premier organisme — public — s'occupe des études de marché. Le second — privé — publie un périodique analogue aux *Informations économiques* de l'OSEC.

La Société allemande de documentation, à Francfort, est formée de plusieurs comités ou groupes de travail traitant des méthodes de documentation, de l'utilisation des moyens mécaniques dans la documentation, de l'introduction de nouvelles méthodes de reproduction, de la formation du personnel destiné aux centres de documentation, ce dernier comité étant parmi les plus appréciés.

Le *Rationalisierungskuratorium der deutschen Wirtschaft (RKW)*, à Francfort, est un organisme privé qui étudie les problèmes de rationalisation et de productivité dans

¹ cf. « La documentation au Centre de recherches de la S. A. pour l'Industrie de l'Aluminium », par E. KOCHERHAUS, dans *Aluminium Suisse*, n° 4, juillet 1955, et « Dokumentation in der chemischen Industrie », par E. AUER, Ciba S. A., Bâle, dans *Chimia*, 1958, p. 165-174.

l'économie allemande. Il groupe et diffuse les résultats des échanges d'expériences, dans des domaines tels que le « planning », le contrôle de production, la manutention, les informations techniques, la vente, l'étude des marchés, la mécanique industrielle. Il dispose de 500 agences d'information en Allemagne. Le service d'information du RKW a répondu en Allemagne à plus de 10.000 questions qui proviennent en majorité de l'industrie et de l'artisanat, ainsi que d'associations économiques, de services de rationalisation, de demandeurs individuels (y compris les étudiants), des chemins de fer fédéraux allemands et autres administrations publiques et privées.

Le RKW utilise le texte traduit du Condensé d'articles techniques de l'Autriche, laquelle ajoute à la version traduite du condensé américain un condensé d'articles autrichiens, allemands et, d'une façon générale, européens¹.

Il n'existe pas moins de 145 services de documentation en Allemagne. Par exemple, un centre de documentation a été créé dans le cadre de l'Association des ingénieurs allemands (VDI).

Les archives économiques mondiales à Hambourg (HWWA) disposent de 300.000 volumes et reçoivent 4000 revues, la plupart venant de l'étranger. Elles ont quelques millions de coupures de journaux et environ 35.000 dossiers sur des sociétés.

Au Royaume-Uni

L'expansion commerciale relève du *Board of Trade*, qui publie une importante source de documentation: le *Board of Trade Journal*.

La *Federation of British Industries (FBI)*, la plus grande association industrielle britannique, entretient des services d'information et de propagande en faveur de ses membres. La FBI ne dispose pas d'agences à l'étranger, mais collabore avec les représentations officielles.

Department for scientific and industrial Research (DSIR), Londres

Cet organisme officiel établit la liaison avec les centres de recherche spécialisés nationaux et étrangers. Il fonctionne aussi comme office de renseignement pour les secteurs économiques ne disposant pas de centre d'information propre. Il publie le *Condensé d'articles techniques du Royaume-Uni*².

Le DSIR poursuit des études poussées sur le rôle des services d'information, les catégories d'entreprises qu'ils doivent servir et les méthodes propres à améliorer leur fonctionnement. Il possède 14 stations de recherche qui travaillent dans divers domaines d'intérêt général (routes, bâtiments, énergie...). Chacune de ces stations a un service d'information propre. Il subventionne, en outre, des groupements industriels de recherche.

L'Association of Libraries and Information Bureau (ASLIB), à Londres, joue en Angleterre un rôle analogue à l'Association suisse de documentation dans notre pays.

Dans le Royaume-Uni, les résumés d'articles techniques ne sont pas distribués directement aux entreprises, mais ce sont plus de deux cents associations professionnelles qui assument cette fonction.

¹ M. Magnus, du Conseil d'administration du RKW, souligne qu'« on ne devrait entreprendre aucune investigation, n'établir aucun programme avant que le service d'information n'ait tiré parti de toutes les sources de renseignements disponibles, nationales ou internationales » (Conférence de Francfort de l'AEP, mai 1955).

² *L'Information technique au service de l'Europe*, Conférence de Londres, septembre-octobre 1954, p. 42-48, AEP, Paris.

En Italie

L'*Istituto nazionale per il commercio estero (ICE)*, Rome, dépend du Ministère du commerce extérieur. Il s'occupe de recherches de débouchés et d'information sur les marchés étrangers.

Les industries italiennes sont groupées en une organisation centrale appelée *Confédération générale de l'industrie*, qui s'emploie à faire mieux connaître les problèmes techniques, par l'intermédiaire de ses associations locales et professionnelles. Cette Confédération édite, entre autres, un bulletin spécial à l'intention des petites et moyennes entreprises; cette publication donne une grande place à l'information technique.

Le *Centre national italien de productivité (CPN)*, à Rome, comme tous les centres nationaux de productivité des pays membres de l'OECE, entretient des relations étroites avec l'AEP; il diffuse des renseignements techniques et commerciaux ¹.

L'Italie a entrepris la publication d'un *Condensé d'articles techniques italiens* ².

En Belgique

Office belge du commerce extérieur, Bruxelles. Cet organisme dépend du Ministère des affaires étrangères et du commerce extérieur. Il s'occupe de favoriser l'expansion commerciale et l'étude des débouchés à l'étranger.

L'*Office belge pour l'accroissement de la productivité* ³, à Bruxelles, est un organisme privé. L'Etat lui accorde une subvention égale aux moyens mis à disposition par le secteur privé. L'office dispose de cinq centres régionaux, qui sont en particulier au service des moyennes et petites entreprises. L'office exerce, entre autres, son action en fournissant aux entreprises une documentation sur les problèmes d'administration du personnel et des relations industrielles, sur l'organisation de la production, de la vente, de la mesure de la productivité, ainsi que sur la technique des « ratios »; son service consultatif permet aux entreprises de disposer d'un personnel spécialisé dans les méthodes d'étude du travail et de conseillers en organisation.

Aux USA

Le *Bureau of Foreign Commerce*, à Washington, rattaché au Département du commerce, est l'organisme officiel d'expansion commerciale.

Le *Commissariat à l'énergie atomique* possède un service de renseignements techniques et édite une « Documentation non classifiée dans le domaine de l'énergie atomique ». Ce commissariat prépare les *Nuclear Science Abstracts*, source précieuse d'information en matière de recherches atomiques.

L'*Office of Technical Services (OTS)*, à Washington, est un centre de documentation du département du commerce pour le groupement et la diffusion d'informations techniques fournies par les laboratoires officiels de recherche. Il publie le *Condensé américain d'articles*

¹ Pour l'information de l'industrie, M. A. de Ferrari, du Conseil italien de la recherche, relève qu'en Italie, on a estimé que *la distribution directe des documents aux entreprises était le procédé le plus efficace* (cité dans le rapport de la Conférence de l'AEP, Francfort, mai 1955, page 59).

² *L'Information technique au service de l'Europe*, Conférence de Londres, septembre-octobre 1954, p. 49, AEP, Paris.

³ *Centre de productivité belge*, Rapport de l'AEP, Paris, février 1958.

techniques. Ce condensé, extrêmement intéressant, est fréquemment traduit in extenso par certains pays (Autriche, France, Italie), ou partiellement par d'autres. L'Autriche et la France en distribuent environ 7000 exemplaires chacune par mois ¹.

Au Canada

La *Maison du Commerce*, à Ottawa, est l'organisme d'expansion commerciale du Canada et publie un bulletin mensuel *Commerce extérieur*.

Le *National Research Council (NRC)* possède un *Service des renseignements techniques (TIS)*, à Ottawa ² qui appuie les industriels (surtout petites et moyennes entreprises) dans leurs efforts d'amélioration de la productivité. Grâce à un réseau d'agents répartis dans tout le pays, ce service a réussi à établir des contacts personnels avec les 38.000 entreprises industrielles du Canada. Il a derrière lui, à Ottawa, un groupe de spécialistes hautement qualifiés dans le domaine de l'information technique. Le fait que le nombre des questions posées en un an approche de 10.000 est la preuve de l'utilité de ce service qui est gratuit et patronné par le gouvernement.

Le TIS publie des notes d'information, établies surtout à l'intention des petites entreprises, qui donnent des renseignements généraux sous une forme condensée, ainsi que des bulletins dont le but est de tenir les agents locaux du TIS au courant de l'actualité.

Le TIS possède une bibliothèque de référence contenant des publications telles que l'*Engineering Index*, divers manuels spéciaux et certaines des principales revues techniques. Elle comprend aussi des prospectus et autres publications des entreprises.

Pour les petites entreprises, la méthode des agents locaux semble la meilleure. Mais les petites entreprises ne sont pas les seules à en bénéficier: les grandes entreprises, capables d'utiliser les essais de laboratoire, les recherches sur les brevets, la sélection des documents publiés, les études de marchés... sont aussi en mesure d'employer efficacement les services du TIS.

En URSS

L'URSS fait un énorme effort dans le domaine de l'information en général, et particulièrement dans celui des renseignements scientifiques et techniques. Mentionnons ici tout spécialement l'*Académie soviétique des sciences*, à Moscou, dont les services de documentation comptent plusieurs milliers de collaborateurs.

Le centre de Moscou édite un *Journal des références*, mensuel, de 4000 pages, qui porte sur l'ensemble des connaissances humaines. C'est peut-être la première fois, dans l'histoire des sciences, qu'un tel outil peut être mis à la disposition des chercheurs.

Dans le cadre de la même organisation, un cerveau électronique est en construction, en vue du groupement et de la classification de toute l'information existante. Ainsi, en principe, dans un proche avenir, les chercheurs et les entreprises soviétiques auront à leur disposition tous les renseignements publiés dans le monde, depuis soixante ans, sur un sujet donné. Ces informations sont non seulement recueillies, *mais automatiquement dirigées vers les entreprises intéressées*.

¹ *L'Information technique au service de l'Europe*, Conférence de Londres, septembre-octobre 1954, p. 39-42 et 48-50, AEP, Paris.

² *Mission au Canada d'un Agent européen de l'Information technique*, AEP, projet n° 5/2, Rapport final de M. Hofer, agent de l'Information technique (Centre autrichien de productivité). Paris, octobre 1959.

D'autre part, les responsables russes prétendent que, d'ici quelques années, tout l'effort scientifique fait par l'humanité depuis le début de ce siècle aura été traduit dans leur langue et classifié.

Organismes internationaux

L'*Agence européenne de productivité (AEP)*, de l'OECE, stimule l'activité des centres nationaux d'information et favorise leur coopération ¹. L'AEP a notamment publié en 1957, le *Guide international des sources européennes d'information technique* qui est une sélection des sources d'information des pays de l'OECE. Il est destiné à faciliter la tâche des centres de productivité, des services d'information technique et de documentation, des instituts de recherche et des organisations professionnelles.

Tous les mois, l'AEP publie encore un *Condensé européen d'articles techniques* qui diffuse des résumés d'articles tirés de plus de 1000 périodiques européens.

Dans le cadre de l'OECE, l'AEP se préoccupe aussi de problèmes d'organisation industrielle, de gestion et de formation des cadres ². Elle se propose de créer un *Centre européen de traductions* pour une meilleure utilisation de la littérature scientifique et technique en provenance des pays de l'Est (EPA/D/ 7559, février 1960).

Bibliothèques internationales

BIT, à Genève: cette bibliothèque reçoit tous les journaux officiels du monde et tous les ouvrages et périodiques traitant des questions du travail. Outre la *Revue internationale du travail*, elle édite un bulletin hebdomadaire des articles sélectionnés et un bulletin mensuel des ouvrages ajoutés à la bibliothèque.

Les bibliothèques de l'ONU, OMS, UNESCO, CERN et leurs publications constituent des moyens d'information d'une portée toujours plus grande ³.

Bibliothèques nationales

Le Colloque des Bibliothèques nationales d'Europe, tenu à Vienne en septembre 1959, sous les auspices de l'UNESCO, a réuni les représentants de vingt-cinq pays. Sous la présidence de M. Pierre Bourgeois, directeur de la Bibliothèque nationale suisse, les participants ont cherché à définir les activités de ces bibliothèques: elles ont la responsabilité d'acquérir la totalité de la production imprimée nationale; elles publient une bibliographie générale; c'est à elles qu'incombe le soin de dresser et de publier régulièrement un inventaire des bibliographies établies sur le territoire national. Ces bibliothèques doivent donc assumer la fonction de centres nationaux d'information bibliographique. Une collaboration existe entre les bibliothèques, pour établir des bibliographies internationales spécialisées, des catalogues collectifs, pour échanger des publications et des bibliothécaires.

¹ Citons les trois conférences organisées par l'AEP: *L'Information technique au service de l'Europe*, Conférence de Londres, du 27 septembre au 1^{er} octobre 1954; *L'Information technique au service de l'Europe*, Conférence de Francfort, du 2 au 6 mai 1955; *L'Information technique au service de l'Europe*, Conférence de Rome, du 19 au 23 mars 1956. Les textes de ces conférences ont été publiés et méritent d'être consultés.

² L'AEP publie dans ces domaines la *Revue de la mesure de la productivité et Productivité européenne*.

³ Signalons notamment la *Liste mensuelle d'articles sélectionnés* de la Bibliothèque des Nations Unies à Genève.

CONCLUSIONS

Les diverses sortes d'informations sont étroitement liées; qu'elles soient techniques, économiques, scientifiques, sociales ou politiques, elles se complètent pour féconder l'entreprise. *Encore faut-il cependant que ces informations puissent être obtenues à temps, être correctement analysées et surtout acheminées vers les centres de décision qu'elles concernent.*

Ainsi se pose tout le problème de l'organisation rationnelle de l'information des entreprises qui, du fait du volume des données en circulation, dépasse le cadre de la firme et exige pour le moins une coordination des efforts de tous les organismes spécialisés existants et des entreprises elles-mêmes.

Au moment où le Marché commun et la Zone de libre échange se partagent l'Europe, en attendant de l'unir, il est indispensable, entre autres, pour l'industrie suisse, que les secteurs industriels, commerciaux, bancaires, collaborent en vue de la prospection des marchés étrangers, en Europe et dans les pays en voie de développement. Cette préoccupation d'une action commune n'a pas échappé à MM. A. Bosshardt et A. Nydegger, dans leur étude sur l'industrie textile suisse: « Rien que la formation d'organismes destinés à l'échange d'informations sur les expériences acquises en matière de prospection, de publicité, etc., serait certainement utile et elle pourrait servir de base de départ à une collaboration plus étroite »¹.

L'organisation de l'information au niveau d'un secteur déterminé est déjà très souhaitable; mais c'est à une *coopération interbranches* que l'on doit tendre. Ainsi, l'exploration systématique d'un marché par l'industrie des machines ou de la chimie peut fournir des éléments de pénétration à d'autres secteurs, parfois très différents (textiles, alimentation, etc.) et vice versa. C'est ainsi, par exemple, qu'une telle exploration pourrait permettre à des industries suisses complémentaires de participer en commun aux soumissions étrangères pour la fourniture d'installations complètes (construction d'usines, de centrales, d'hôpitaux, d'hôtels, de réseaux de transport et autres équipements en particulier pour les pays en voie de développement.)

Il apparaît donc que les atouts des entreprises suisses exportatrices seraient encore valorisés si une coopération plus étroite en matière d'information était envisagée entre elles-mêmes, d'une part, et entre elles et les organismes d'information existants, d'autre part.

Il serait désirable, ainsi qu'on vient de le voir, de commencer par une réalisation limitée à quelques secteurs, plus particulièrement complémentaires, ou ayant des intérêts communs. Des expériences récentes permettent d'affirmer qu'une action en commun sur le plan de l'information, aussi bien technique qu'économique, est fructueuse pour les entreprises.

A cet effet, on peut se demander s'il ne serait pas opportun d'envisager la création d'un *Centre suisse d'information des entreprises*, à la disposition des secteurs pour lesquels il n'existe pas encore d'institutions particulières d'information². Ce centre pourrait jouer le rôle d'un département central de documentation pour les petites et moyennes entreprises,

¹ cf. A. BOSSHARDT et A. NYDEGGER: « L'industrie suisse du textile et du vêtement », *Bulletin de documentation économique*, Genève, décembre 1959.

² M. A. King, chef du DSIR (Angleterre) et président du Comité de la productivité et de la recherche appliquée de l'AEP, relève qu'en matière d'information technique, il est appliqué au Royaume-Uni une politique de décentralisation qui convient à un pays fortement industrialisé. Une telle politique ne convient pas nécessairement à tous les pays. Cité dans *L'Information technique au service de l'Europe*, Conférence de Londres, AEP, septembre-octobre 1954, p. 9. En Italie, le Service de documentation du Conseil national de la recherche (CNR), s'emploie selon une déclaration de son chef, M. Balbis, à coordonner les activités des organismes ou institutions de même nature. Toujours selon M. Balbis, il vaut mieux, pour la production de documents d'information, décentraliser les activités en confiant les travaux à différents organismes spécialisés. En revanche, la centralisation est préférable pour le rassemblement et la diffusion des informations. M. Balbis suggère donc de créer un centre général d'information en Italie, qui serait en relation avec des
(Suite de la note: page suivante)

et stimulerait la rationalisation et la collaboration en matière d'information et de documentation en Suisse, y compris les échanges d'information interentreprises.

La tâche première de ce centre serait de procéder à un inventaire détaillé de toutes les sources d'information disponibles en Suisse et à l'étranger. Sa fonction seconde serait de réunir et de conserver l'information relative à des secteurs d'activité bien délimités. Enfin, sa troisième fonction, peut-être la plus importante, consisterait à organiser la *diffusion* systématique, en particulier des données techniques et économiques, selon le principe « the right news to the right people », ceci naturellement en collaboration avec les organismes spécialisés, afin de tenir compte de ce qui existe déjà. Les petites et moyennes entreprises seraient en mesure d'obtenir en moins de temps et à meilleur marché, les informations générales et particulières dont elles ont besoin. La concurrence accrue qui s'amorce nécessite sans aucun doute un nouvel effort dans ce sens.

A titre subsidiaire, cet organisme pourrait être chargé de l'étude des méthodes d'information pour les entreprises et au besoin assumer, en relation avec les universités, la formation des documentalistes d'entreprises¹. Il y a en effet une « science » de l'information qui peut être enseignée et apprise.

Les efforts faits en ce domaine par les Américains et les Russes prouvent à l'évidence que l'organisation de l'information technique et économique se voit attribuer un caractère de priorité. Elle est synonyme de gain de temps et d'économie d'argent. Les moyens techniques modernes — en particulier les cerveaux électroniques — sont tout spécialement applicables à l'information; mais étant donné les investissements qu'ils impliquent, leur emploi n'est rentable qu'à la condition de grouper et de centraliser les opérations qu'ils sont chargés d'exécuter.

En résumé, on constate que:

1. *L'information* sous toutes ses formes, mais surtout technique et économique, est plus que jamais indispensable à la direction des entreprises; facteur déterminant de la décision, elle affecte directement le rendement et la productivité de la firme; *l'organisation de la fonction d'information est, partant, une nécessité vitale pour les entreprises.*

2. L'information est un phénomène complexe à l'heure actuelle du fait même de la masse et de la dispersion des données; le traitement efficient de l'information exige notamment du personnel spécialisé et des moyens onéreux que peu de maisons peuvent s'offrir; *la seule solution possible, en particulier pour les petites et moyennes entreprises, est la mise en commun des efforts.*

3. Il importe, à ce moment décisif de l'histoire économique de notre pays, *que les activités des organismes existants puissent être encore mieux reliées les unes aux autres et mises au service de la production et du commerce.*

L'époque est donc propice à un réexamen de l'organisation de l'information nécessaire aux entreprises suisses. La proposition d'un organisme qui complète, coordonne et développe l'information pour nos entreprises, travaillant en contact étroit avec les organismes existants afin d'éviter la duplication des efforts, semble nécessaire à notre économie pour qu'elle puisse améliorer sans cesse sa capacité de concurrence.

centres étrangers analogues. Pour les services spécialisés par secteur, citons l'opinion du professeur Antonio Scortecci, directeur de l'Institut sidérurgique « Finsider » de Gênes: il est nécessaire de créer des centres de documentation limités à des domaines spécialisés très restreints, soit dans les usines, soit avec le concours d'associations professionnelles spécialisées. Cité dans *L'Information technique au service de l'Europe*, Conférence de Rome, AEP, mars 1956, p. 17, 18, 19, 21 et 23.

¹ Mentionnons que l'*Institut français d'études documentaires*, à Paris, élabore des programmes de formation des agents des services d'information et de documentation. Voir aussi F. Roth: « Le documentaliste », *l'Ordre professionnel*, 20 février 1960.