

Les pouvoirs publics et l'information scientifique, technique et économique des entreprises

Les grandes entreprises ont la réputation de savoir trouver sans difficultés les informations dont elles ont besoin, de savoir trier et assimiler les informations qu'elles collectent et de n'avoir pas besoin d'organismes publics pour ce faire. Je noterais seulement que ces grandes entreprises sont néanmoins les premiers clients du centre de documentation de l'INRIA ou des bulletins du CPE et consultaient plus fréquemment que les PMI le centre de documentation de l'ADI.

Les PMI se caractérisent à la fois par une grande difficulté structurelle à accéder aux connaissances scientifiques, techniques et économiques qui leurs seraient utiles (par manque de cadres disponibles pour chercher et digérer ces connaissances) et par une capacité plus grande à valoriser rapidement les informations reçues que celle dont font preuve les grandes entreprises. Faciliter l'accès des PMI aux informations scientifiques et techniques nécessaires à leur développement est donc un objectif prioritaire que doit avoir notre ministère vis-à-vis de ces entreprises.

1 - Qu'est l'information scientifique, technique et économique ?

Les connaissances dont les entreprises ont besoin peuvent leur être livrées :

- a) - à l'état brut sous forme de documentation publiée ;
- b) - à l'état de demi-produit à l'issue d'une recherche documentaire avec tri et synthèse ;
- c) - à l'état de produit fini sous forme d'étude ou de prestation de conseil, où l'opérateur apporte aux connaissances publiées qu'il utilise une valeur ajoutée importante pour aider l'entreprise, en amont, à bien poser son problème et, en aval, à préparer sa décision ;
- d) - au terme d'une recherche sur contrat lorsqu'il est nécessaire de dépasser le stade des connaissances déjà acquises.

Il y a une véritable continuité entre ces divers modes d'accès aux connaissances et il n'est pas facile de définir avec netteté les limites du concept d' « information scientifique, technique et économique » : il recouvre les opérations « a », « b » et une partie du « c ».

2 - Que peut être le rôle des pouvoirs publics ?

Les pouvoirs publics génèrent des informations scientifiques, techniques et économiques, notamment dans les établissements d'enseignement et de recherche ; ils organisent aussi la collecte d'informations notamment à l'étranger pour leurs propres besoins (armement DGT, spatial, nucléaire, DGI...).

En aval de ces activités, se pose la question de savoir s'il est opportun que l'administration intervienne pour essayer d'organiser la diffusion vers les entreprises,

notamment les petites, des informations qu'elle génère ou collecte pour ses besoins propres.

Sur l'opportunité, une réponse affirmative me paraît évidente ; les modalités devraient s'attacher à n'exercer, dans une structure publique, que le minimum nécessaire, en renvoyant vers des structures privées l'essentiel de la mise en œuvre de cette diffusion.

La première mission d'une structure publique nationale devrait être de rassembler en vue de leur diffusion les informations que les administrations collectent pour leurs besoins propres. Cette opération se heurte à l'indifférence des administrations détentrices de l'information et à deux difficultés réelles :

- les administrations détentrices de ces informations peuvent avoir besoin de les garder confidentielles ;
- certaines de ces informations (études multi-clients par exemple) ne peuvent être librement rediffusées par leur détenteur.

La première difficulté est souvent abusivement grossie : peu d'informations méritent de rester durablement confidentielles ; même le Ministère de la Défense pourrait, sans doute, déclasser très vite la majorité des informations qu'il collecte, s'il avait la volonté de servir aussi largement que possible à l'information de nos entreprises.

La deuxième difficulté peut être surmontée, en partie, d'une part en acceptant de payer plus cher certaines informations pour avoir le droit de les rediffuser librement, d'autre part en faisant connaître aux entreprises intéressées une part suffisante de ces informations pour qu'elles puissent apprécier l'intérêt de les acheter elles-mêmes.

On doit étudier la possibilité de rendre obligatoire le dépôt, auprès d'une structure nationale appropriée, d'un exemplaire de chaque étude achetée par une administration, ou tout au moins d'un descriptif assez détaillé si l'étude peut être consultée ailleurs, ou si sa rediffusion n'est pas libre ; ce dépôt serait la règle, le « non dépôt » n'étant que dérogatoire et devant être dûment motivé pour raison de confidentialité.

La diffusion de ces informations devrait être organisée en s'appuyant le plus possible sur le secteur marchand et devrait de toute façon rechercher un autofinancement aussi élevé que possible pour la part qui resterait le fait d'organismes publics ou collectifs colloques, publications à grande diffusion, prestations de service sur mesure devraient se développer dans le secteur marchand grâce à un accès facilité aux informations collectées ci-dessus⁽¹⁾.

3 - Prestations personnalisées pour les PMI

⁽¹⁾ A titre anecdotique, et pour montrer les réticences de l'administration à faciliter l'émergence de relais privés dans la diffusion des informations qu'elle détient, je citerai deux faits : une grande société de conseil, désireuse de mettre sur pied des prestations de service de veille technologique pour PMI est allée voir le Centre de Prospective et d'Evaluation pour recueillir auprès de lui des conseils sur la façon de s'y prendre et des renseignements sur les informations qu'elle pourrait trouver auprès de lui ; tout au long de l'entretien, le collaborateur du CPE est resté sur la défensive cherchant à savoir en en disant lui-même le moins possible : il considérait visiblement la société privée comme un concurrent gênant. La même société ayant demandé des informations scientifiques et techniques à notre attaché scientifique dans une grande capitale étrangère, sous couvert du service compétent du ministère des affaires étrangères, ce dernier a reçu une réponse de principe dans laquelle l'attaché scientifique exprimait sa répugnance à l'idée de fournir gratuitement les informations qu'il détenait à une société privée qui en ferait un usage commercial.

Un commentaire particulier est nécessaire pour les PMI, pour lesquelles colloques et publications à grande diffusion ne suffisent pas et, vis-à-vis desquelles le développement d'un secteur marchand de prestations sur mesures ne se fera pas spontanément.

Les obstacles à surmonter sont au nombre de trois :

- les PMI sont peu conscientes de l'insuffisance de leur information → nécessité d'une action de sensibilisation ;
- elles formulent souvent mal leur besoin d'informations et sont rarement satisfaites d'une information brute → nécessité d'un relais entre PMI et sources d'information ;
- elles n'ont pas l'habitude de payer un service tels que l'accès à l'information, service dont le coût de production ne leur est pas perceptible : il y a tant d'informations accessibles gratuitement, qu'il leur est difficile de concevoir le coût d'une recherche qui vise à une certaine exhaustivité et à une validation de l'information, dès lors qu'on ne se contente pas de glaner la première information venue sur un sujet donné.

Pour essayer de surmonter ces obstacles, le Ministère de l'Industrie a, il y a une dizaine d'années, suscité la création dans les CRCI des Agences Régionales d'Information scientifique et technique (ARIST) avec pour mission :

- de sensibiliser les PMI à l'utilité de l'Information Scientifique et Technique ;
- de recenser les sources locales d'Information Scientifique et Technique (centres de documentation des universités, des centres techniques, des grandes entreprises, de l'INPI) et les experts capables de fournir une information non écrite (compétences des laboratoires) ou d'orienter les recherches vers d'autres sources de documentation ;
- d'aider les entreprises à formuler leurs besoins ;
- de les orienter vers le centre de documentation compétent ou de faire elles-mêmes la recherche documentaire et l'élaboration d'une analyse et d'une synthèse plus ou moins poussée.

Les diverses ARIST comptent aujourd'hui 180 collaborateurs leur activité, qui connaît un net plafonnement, peut être caractérisée ainsi : elles fournissent un service de qualité à une clientèle limitée d'initiés (10 % des PMI) qui apprécie leurs prestations mais n'a pas encore pris l'habitude de les payer à leur coût (les facturations couvrent moins du tiers du budget des ARIST).

Cette situation est classique pour des actions conduites par les chambres de commerce :

- leur statut public rend particulièrement difficile la facturation des prestations, et ce, d'autant plus, que l'« information » est intrinsèquement difficile à vendre ;

- le budget des chambres ne peut supporter l'extension d'une activité déficitaire (l'action commerciale s'arrête dès que le potentiel de l'équipe en place est saturé par la petite clientèle des habitués).

On peut constater que le besoin d'information scientifique et technique n'est ressenti dans les PMI qu'à l'occasion de situations de crise., c'est-à-dire souvent trop tard. Il apparaît par contre tout de suite quand l'entreprise se lance dans un exercice de réflexion stratégique, de créativité, de diversification ou a tout simplement la prudence de vouloir exercer une veille technologique sur l'évolution des produits de ses concurrents.

La demande d'informations scientifiques et technique ne se suscite donc pas pour elle-même mais à l'occasion d'une sensibilisation de l'entreprise à une réflexion stratégique sur son devenir.

Dans le cas des entreprises moyennes (> 100 salariés) l'action à mener consiste non seulement à sensibiliser l'entreprise, à répondre à ses demandes, mais aussi à faciliter l'émergence en son sein d'un agent formé à la recherche d'Informations Scientifiques et techniques (à défaut de pouvoir, pour des raisons de taille, y créer un véritable service d'Informations Scientifiques et Techniques).

Propositions

- 1 - Encourager le développement d'une profession privée de sociétés de services en information scientifique et technique qui est actuellement pratiquement inexistante. Ceci peut se faire grâce au FRAC qui peut apporter une aide financière à la clientèle de cette profession et en donnant mission aux ARIST de faciliter l'émergence de sociétés de service en information scientifique et technique dont elles pourraient former le personnel et à qui elles pourraient, fournir, à des conditions avantageuses, l'accès à des sources d'information brute (banques de données, fonds documentaires des ARIST et du réseau de fonds documentaires auxquels elles accèdent elles-mêmes).
- 2 Inciter financièrement le développement des ARIST elles-mêmes, dans la perspective d'une complémentarité avec la profession privée de sociétés de service en information scientifique et technique, en leur apportant une aide financière égale au développement de leur chiffre d'affaires. Cette aide devrait être subordonnée à la mise en place d'une politique claire de facturation des services des ARIST : faire apparaître sur la facture le coût total de la prestation, même si elle est facturée à un prix réduit, et supprimer tout rabais pour les habitués auxquels il n'est plus nécessaire d'apprendre l'intérêt des prestations d'information scientifique et technique.
- 3 - Développer des actions marketing collectives du réseau des ARIST, telles que celle qui vient de démarrer avec le soutien financier du Ministère de la Recherche.

Yves Martin