

94052

IDRC - Lib.

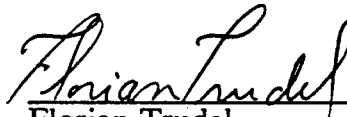
ÉVALUATION DU SERVICE D'INFORMATION
INDUSTRIELLE DE LA SONEPI
RÉF. 3-P-88-0235

RAPPORT DE MISSION
EFFECTUÉE À DAKAR - SÉNÉGAL
VPOIN-92-098
PROJET: PE05891
JUILLET 1992

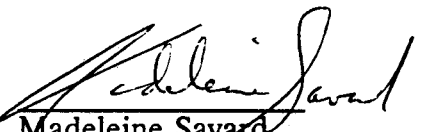
PRÉSENTÉ À: Monsieur Renald Lafond
CENTRE DE RECHERCHES POUR
LE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL
250, rue Albert - C.P. 8500
OTTAWA (Ontario)
K1G 3H9

C.D.: Denis Gosselin

PRÉPARÉ PAR:


Florian Trudel
Documentation

VÉRIFIÉ PAR:


Madeleine Savard
Chef de groupe

Sainte-Foy, le 15 juillet 1992



**INDUSTRIE
INFORMATION**

CRIQ

ARCHV
002:650(663)

— 7

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
NOTE PRÉLIMINAIRE	1
1.0 INTRODUCTION	2
2.0 ÉVALUATION DU SERVICE	4
2.1 Renforcement de l'expérience du personnel	4
2.2 Réorganisation du service	5
2.2.1 Les acquisitions	5
2.2.2 Les équipements	6
2.2.3 Le marketing	7
2.3 Identification des besoins de la clientèle	9
2.4 Banques de données	10
2.5 Les produits documentaires	11
2.6 Le service Question/Réponse	12
3.0 CONTRAINTES AYANT INFLUENCÉ LE PROJET	15
3.1 Les contraintes internes	15
3.2 Les contraintes externes	16
4.0 RECOMMANDATIONS	18
4.1 Préserver les acquis	18
4.2 Restructuration de la SONEPI	19
4.3 Les solutions alternatives	20
4.4 Le court terme	22
4.5 Le long terme	23
4.5.1 Le développement de l'expertise du personnel	23
4.5.2 Sensibilisation du milieu industriel	24
4.5.3 Le développement de produits à valeur ajoutée	24
4.5.4 Le service à la clientèle	25
4.5.5 Le financement des activités	25

TABLE DES MATIÈRES (suite)

	PAGE
5.0 RELANCE DU SERVICE D'INFORMATION INDUSTRIELLE	28
5.1 Plan d'action	28
5.1.1 Acquisitions	28
5.1.2 Publications	29
5.1.3 Produits documentaires	29
5.1.4 Dossiers d'information	30
5.1.5 La formation	31
5.1.6 Les visites aux entreprises	32
5.1.7 Le marketing	32
5.2 Prévisions budgétaires	33

LISTE DES ANNEXES

- ANNEXE 1 Quatrième rapport technique intérimaire (avril 1991 - avril 1992)
- ANNEXE 2 Fiche d'évaluation des services
- ANNEXE 3 Bureau de coordination du SITTDEC/RNIST: compte rendu de la première réunion
- ANNEXE 4 Questionnaire d'enquête - entreprises
- ANNEXE 5 Questionnaire d'enquête - utilisateurs internes
- ANNEXE 6 Liste des personnes rencontrées pendant la mission

NOTE PRÉLIMINAIRE

Le Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ) a été mandaté par le Centre de recherches pour le développement international (CRDI), pour agir en tant qu'expert-conseil dans le cadre du projet 88-0235 intitulé "Renforcement des moyens d'information de la SONEPI - Sénégal".

Ce document fait suite à la mission qui a eu lieu à Dakar du 30 mai au 13 juin 1992. Il contient les informations relatives au déroulement de la mission, à l'évaluation du service d'information industrielle de la Société nationale d'études et de promotion industrielle, ainsi que les recommandations concernant le développement des activités futures de ce service.

Il s'agit de la deuxième mission effectuée par le CRIQ dans le cadre de ce projet, la première ayant eu lieu en mai 1990.

1.0

INTRODUCTION

Le mandat attribué au Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ) dans le cadre de cette mission consistait à réaliser les tâches suivantes:

- Évaluer les résultats du service d'information industrielle de la SONEPI en fonction des objectifs initiaux du projet 88-0235 et des recommandations de la mission effectuée en mai 1990.
- Identifier les facteurs qui ont entravé la réalisation des objectifs initiaux du projet ainsi que juger de la pertinence actuelle de ces objectifs en fonction de l'évolution du service.
- Sur cette base, juger de l'opportunité d'une prolongation du projet et, le cas échéant, élaborer avec le personnel de la SONEPI un plan d'action permettant, avec les ressources disponibles, d'atteindre un bon niveau de réalisation des objectifs en les réajustant au besoin.
- Formuler des recommandations à la SONEPI sur les mesures internes et externes, dont la mise en oeuvre améliorera l'efficacité du service et permettra une possible génération de ressources, en vue d'absorber une partie des coûts de fonctionnement du service.
- Présenter un rapport détaillé et satisfaisant, du travail exécuté à la Directrice générale de la Division des sciences et systèmes d'information du Centre.

Les observations et les recommandations qui sont exposées dans ce rapport font suite aux nombreuses discussions avec monsieur Mamadou Bah, responsable du service d'information industrielle de la SONEPI, ainsi qu'aux rencontres avec des usagers internes et externes de ce service d'une part. D'autre part, l'examen des documents internes de travail et du résultat des enquêtes effectuées auprès des entreprises sénégalaises et des usagers internes ont également servi à la réalisation de cette évaluation.

2.0 ÉVALUATION DU SERVICE

2.1 Renforcement de l'expérience du personnel

La situation actuelle, au niveau des ressources humaines en place au sein du Service d'information industrielle de la SONEPI, est conforme en partie seulement à ce qui avait été prévu initialement dans le projet.

Le documentaliste responsable du service a suivi un stage de formation au CRIQ en 1989, une formation au logiciel CDS/ISIS à l'Université de Dakar ainsi qu'un apprentissage du logiciel MS-DOS. Il possède les connaissances nécessaires pour assurer le bon fonctionnement d'un service d'information industrielle et pour utiliser les banques de données actuelles. Cependant, dans la perspective des activités reliées au développement des banques de données ou à la création de nouvelles banques de données, un complément de formation axé sur les fonctions AVANCÉES du logiciel CDS/ISIS doit être envisagé. De même, la nécessité d'utiliser la télé référence dans l'avenir obligera le documentaliste à recevoir une formation sur les principaux serveurs de banques de données.

L'apport de l'aide-documentaliste aux opérations du Service d'information industrielle se limite à quelques travaux de classement et à la circulation des documents. Étant donné le manque de formation de ce dernier, il ne faut pas compter sur un gain de productivité appréciable d'ici sa mise à la retraite dans quelques années.

Deux secrétaires ont été formées au logiciel WordPerfect. Leur contribution au service consiste à effectuer des travaux tels que la liste des nouvelles acquisitions, les dossiers d'information (listes d'adresses de fournisseurs, etc.), les rapports et la correspondance.

Le chef de département intervient très peu dans les opérations du Service d'information industrielle puisqu'il doit s'occuper des autres activités de son unité administrative. Ses interventions se limitent aux questions administratives et d'orientation des produits et services d'information industrielle.

2.2 Réorganisation du service

Tel que prévu à l'article 17 du projet initial, le CRIQ agit à titre d'expert-conseil auprès du personnel de la SONEPI dans la réorganisation du service. Les recommandations formulées par le consultant du CRIQ, suite à la première mission effectuée à Dakar en mai 1990, sont contenues dans le document intitulé "Renforcement des moyens d'information de la SONEPI - Sénégal - Juin 1990 ". L'examen de ces recommandations, en comparaison avec la situation actuelle, a permis de faire les observations suivantes concernant les acquisitions, les équipements et le marketing.

2.2.1 Les acquisitions

Même si la plus grande partie des documents jugés utiles pour le Service d'information industrielle ont été acquis à ce jour, des retards importants ont été enregistrés dans les procédures d'acquisition. Ces retards occasionnés surtout par des lenteurs administratives internes ont eu un impact négatif sur le service Question/Réponse. Certains retards sont aussi attribuables au fournisseur des documents. Une demande d'abonnement au quotidien local "Le Soleil" est restée lettre morte jusqu'à maintenant, même si son utilité pour le service est évidente.

Le chef de projet a jugé bon de ne pas faire l'acquisition de certains documents recommandés lors de la mission de 1990, préférant orienter la clientèle vers les centres de documentation qui possèdent déjà ces documents. C'est le cas notamment des

répertoires industriels tels que le KOMPASS ou les répertoires d'expositions qui peuvent être consultés dans les ambassades, à la Chambre de commerce et de l'industrie ou au Centre international du commerce extérieur sénégalais (CICES).

En plus des publications auxquelles était déjà abonnée la SONEPI, des abonnements ont été faits aux revues spécialisées suivantes: USINE NOUVELLE, AFRIQUE INDUSTRIE, JEUNE AFRIQUE ÉCONOMIE, EMBALLAGE, MARCHÉS TROPICAUX ET MÉDITERRANÉENS, INDUSTRIE ET TECHNIQUE, REVUE PRATIQUE DU FROID, L'ENTREPRISE. En incluant les abonnements qui arrivent gratuitement, le centre de documentation reçoit régulièrement une cinquantaine de titres de périodiques.

Le fonds documentaire s'est également enrichi de plusieurs ouvrages en gestion, de la nomenclature douanière, des documents de la Direction de la statistique et du CICES sur les pays d'Afrique. Dans l'ensemble, l'évolution du fonds documentaire s'est faite de façon plutôt qualitative que quantitative.

Le plan de classification SATIS (Social Appropriate Technology International Information Service) est utilisé pour le classement des documents du service.

2.2.2 Les équipements

Le problème de l'accès aux équipements de reprographie a été réglé par l'acquisition d'un photocopieur dédié au Service d'information industrielle. Par contre, l'accès au télex et au télécopieur est pratiquement impossible étant donné les contraintes administratives que cela implique. Cette situation a des conséquences négatives certaines sur l'efficacité du service.

Après avoir subi un retard important, l'installation de la ligne de communication au réseau de télécommunication SENPAC permet actuellement au service d'information de rejoindre les serveurs de banques de données internationaux tels que DIALOG et le service télématique MINITEL. Il ne reste plus qu'à recevoir un nouveau numéro d'utilisateur de DIALOG pour entreprendre l'interrogation des banques de données, puisque l'ensemble des équipements informatiques est opérationnel.

Le local occupé actuellement par le service d'information industrielle est inadéquat à cause du manque d'espace disponible pour les usagers.

2.2.3 Le marketing

Les principaux éléments du volet marketing qui ont été proposés en 1990 visaient à faire connaître les nouveaux services offerts par la SONEPI en information industrielle, sans toutefois prétendre être un véritable plan de marketing. Voici donc, quelles sont les actions qui ont été entreprises pour faire connaître ces services:

- Sensibilisation à l'interne sur les ressources disponibles au centre d'information industrielle par le chef de projet, ainsi que sa participation au comité de lecture institué pour réviser les études en cours de réalisation à la SONEPI.
- Participation à la FIDAK (Foire industrielle de Dakar) et au forum industriel qui ont eu lieu à Dakar à l'automne 1990. Également, la participation au 10^e anniversaire de la SODIDA (Société de développement industriel de Dakar) au printemps 1992.

- Les visites des entreprises sénégalaises ont permis d'établir un contact personnalisé avec cette clientèle. Parmi les retombées attribuables à cette activité, on peut mentionner des dizaines de demandes d'études qui ont été faites à la SONEPI par les entreprises, dont cinq ont été réalisées.
- Présentation d'un exposé sur l'information industrielle au Sénégal à travers l'expérience de la SONEPI, lors d'un atelier qui a eu lieu à l'EBAD (École de bibliothéconomie et d'archivistique de Dakar) devant une cinquantaine de participants venant essentiellement du milieu industriel.

Les autres éléments de marketing prévus n'ont pas été réalisés jusqu'à maintenant pour diverses raisons administratives ou stratégiques.

- La réalisation d'un bulletin d'information destiné aux industriels a été retardée pour plusieurs raisons, dont les retards survenus dans la mise en place du service d'information industrielle. De plus, il a été décidé de modifier le contenu du bulletin qui contiendra des nouvelles en bref sur la gestion des entreprises, le marketing, les technologies appropriées et les opportunités d'affaires. Il n'est plus question de publier des articles de vulgarisation sur les technologies appropriées, ni des articles de fond sur la gestion des entreprises, faute de disponibilité des collaborateurs à la rédaction. Le premier numéro est en préparation et doit sortir au plus tard le 1^{er} juillet 1992.
- L'idée d'un reportage dans le quotidien "Le Soleil" n'a pas été retenue.

- La conception d'une plaquette publicitaire sur les services d'information industrielle de la SONEPI a été bloquée à l'interne pour des raisons administratives.
- La journée "porte ouverte" ne pourra pas avoir lieu aussi longtemps que les travaux d'organisation du Service d'information industrielle ne seront pas complétés. De plus, le local actuel ne s'y prête guère.

2.3 Identification des besoins de la clientèle

Deux enquêtes ont été effectuées auprès des entreprises en 1990. Les résultats de la première enquête ont permis d'identifier les besoins des entreprises en information industrielle, la deuxième permettant de collecter les informations nécessaires à la production du Répertoire des entreprises sénégalaises et de faire connaître le Service. À cette occasion, toutes les entreprises ont été visitées une à une, sauf pour la région de Dakar où certaines entreprises n'ont pas pu être rejointes. Toutefois, elles ont reçu le questionnaire préparé à cet effet.

En décembre 1991 a débuté la réalisation d'une deuxième série d'enquêtes, afin de recueillir auprès des entreprises les informations nécessaires pour la mise à jour du répertoire et celles relatives à l'évaluation des services rendus par le Service d'information industrielle (voir l'annexe 4). Il ressort de ces sondages que les entreprises sénégalaises ont un besoin important d'information locale sur les statistiques, les importations et les exportations ainsi que de l'information technique.

Ces enquêtes ont également été réalisées auprès des usagers internes du service (voir l'annexe 5).

2.4 Banques de données

Le projet initial prévoyait la création de bases de données pour consolider les informations disponibles sur les entreprises, dont une banque de données sur les projets en étude à la SONEPI, une sur les PME en activité et une sur les produits manufacturés au Sénégal. De plus, il était prévu d'informatiser le fonds documentaire.

La structure de la base de données EPIS (Entreprises des produits industriels sénégalais) a été créée. Elle servira au traitement des informations relatives aux entreprises et aux produits. Actuellement, cette base de données n'est pas entièrement fonctionnelle puisque seulement une partie des informations sur les entreprises ont été saisies. Cette opération devrait normalement être terminée à l'automne 1992.

Aucune banque de données n'a été créée pour les projets en étude à la SONEPI. Par contre, les rapports de projets d'étude à partir de 1979 sont signalés dans la banque documentaire BISON qui répertorie les documents disponibles à la bibliothèque de la SONEPI. Il faudra instituer un système de dépôt systématique des rapports d'étude au service d'information afin de garantir l'exhaustivité de la collection.

La base de données BISON contient actuellement 500 notices descriptives relatives aux sources d'information disponibles à la SONEPI. Sa mise à jour se fait de façon continue au fur et à mesure de l'arrivée des nouveaux documents.

L'expérimentation des services de téléréférence n'est pas encore réellement commencée pour les raisons mentionnées à la section 2.2 du présent rapport. La liaison avec les banques de données via le CRAT (Centre régional africain de technologie) ne serait pas possible pour la SONEPI; par contre, la banque GAINDE (Gestion automatisée des informations douanières) du service des douanes offre des possibilités. La liaison avec la banque de données INTIB (Industrial and Technological Information Bank) de l'ONUDI pourrait également s'avérer utile si les informations qu'elle contient sont

L'interrogation des serveurs internationaux tels que DIALOG et le service MINITEL seront également utiles pour le Service d'information industrielle.

2.5 Les produits documentaires

Outre la publication du bulletin d'information industrielle dont il a été question précédemment, il était prévu de réaliser des notes d'information sélectives, des listes d'acquisitions documentaires disponibles au service d'information et un répertoire des produits industriels fabriqués au Sénégal.

Les notes d'information sélectives ont vu le jour sous la forme de notes de synthèse. La production de ces notes a été arrêtée parce qu'elle faisait double emploi avec les bulletins sommaires de périodiques mis en circulation au même moment. Les bulletins sommaires signalent de façon régulière le contenu des périodiques reçus au Service d'information industrielle. Ils offrent une couverture plus large que les notes de synthèse et exigent moins de temps de préparation de la part du documentaliste.

Les listes d'acquisitions documentaires sont produites périodiquement et distribuées aux usagers de la SONEPI, aux entreprises et aux partenaires du service d'information. Ces listes sont très populaires auprès des usagers.

Le Répertoire des entreprises sénégalaises a été publié en 1992, à partir de données collectées en 1991. Les données ont été obtenues à la suite des visites des entreprises, des informations fournies par les agents de la SONEPI et par la consultation de différentes sources d'information documentaires existantes. Sa valeur est indéniable puisqu'il s'agit du seul document à offrir une information à jour et relativement complète sur les entreprises et les produits sénégalais. À ce jour, il a été distribué aux entreprises sénégalaises inscrites au répertoire et à quelques intervenants économiques sénégalais.

Les délais survenus entre la fin de la collecte des données et la publication du répertoire sont attribuables essentiellement à des problèmes administratifs.

2.6 Le service Question/Réponse

Le quatrième rapport technique préparé par la SONEPI dans le cadre du projet, fait état des données suivantes concernant le service Question/Réponse. Elles sont tirées du registre où sont inscrites les demandes qui ont été traitées. Ce registre contient les informations relatives à la date d'entrée de la demande, le client, la nature de la question ainsi que les actions entreprises.

Services rendus	1990-91	1991-92
Demande d'information traitée	203	189
■ Externe	91	83
■ Interne	112	106
Information et document fournis - DSI	286	170
■ Externe	72	76
■ Interne	214	94
Nombre d'entreprises clientes	28	46
Dossiers d'information	17	29

Note: Vous trouverez le rapport en annexe 1.

On note une légère diminution des demandes d'information provenant aussi bien de la clientèle interne qu'externe. En ce qui concerne la clientèle externe, la demande aurait été beaucoup plus forte si la promotion du service avait été plus soutenue. Par contre, le nombre d'entreprises clientes a augmenté de façon appréciable. On peut supposer

également qu'après avoir réorienté les entreprises vers les organismes qui sont plus en mesure de répondre à certaines de leurs demandes, elles s'adressent directement à ceux-ci par la suite. La diminution des demandes d'information et de documents est attribuable en grande partie à la clientèle interne pour qui le chef de projet a instauré une plus grande sélectivité des informations et documents signalés ou fournis.

Même si une grande partie des demandes d'information reçues sont de nature générale, il faut tenir compte des demandes plus complexes qui ont été référées au service d'étude de la SONEPI comme il a été mentionné précédemment. Deux demandes pour la mise en place de profils d'intérêt ont été faites par les entreprises Nestlé-Sénégal et SOCA. Le premier est en cours actuellement à partir du dépouillement des documents reçus au service d'information et des recherches à l'extérieur. Le second a été mis en attente jusqu'à ce que les contraintes actuelles au niveau de la logistique (déplacement, acquisition, télé référence, ...) soient réglées.

Finalement, au moins deux demandes à contenu technologique n'ont pu être traitées faute de spécialiste pour analyser l'information. La première concerne la transformation du Niebé; la seconde porte sur les énergies alternatives au charbon pour la production de la chaux ainsi que les techniques pour en améliorer la pureté.

Afin d'évaluer la pertinence des informations fournies aux entreprises, une fiche d'évaluation a été annexée aux réponses transmises (voir annexe 2). Seulement deux retours ont été enregistrés en deux ans. Par contre, les commentaires que les utilisateurs ont formulé lors des visites des entreprises, indiquent que le service d'information de la SONEPI est très apprécié dans l'ensemble, bien que quelques-uns d'entre eux avouent ne pas très bien connaître les services qu'ils peuvent obtenir.

Puisque 46 entreprises ont fait appel au service d'information pendant la dernière année, et que ce nombre peut être augmenté par une meilleure mise en marché, on peut affirmer qu'il existe une clientèle de base suffisante.

Les commentaires des usagers internes sont très positifs en ce qui concerne l'utilité du service actuel.

3.0

CONTRAINTES AYANT INFLUENCÉ LE PROJET

L'écart observé entre les objectifs de départ du projet et les résultats obtenus est dû à des contraintes administratives sur lesquelles il est important de porter une attention particulière.

3.1

Les contraintes internes

En plusieurs occasions, les procédures administratives en vigueur à la SONEPI se sont avérées incompatibles avec les exigences d'un Service d'information industrielle. Ce type de service doit être orienté vers la clientèle qui s'attend à recevoir des réponses rapides et adéquates à ses demandes d'information. Il faut donc éliminer dans la mesure du possible toutes les contraintes administratives susceptibles de nuire à l'efficacité du service à la clientèle. Il faut également créer des conditions de travail "facilitantes" qui vont permettre au personnel responsable des services à la clientèle d'offrir des produits de grande qualité. Jusqu'à maintenant, les lenteurs administratives ont eu les effets négatifs suivants:

- Retard dans l'acquisition des documents essentiels pour le bon fonctionnement du service d'information.
- Sous-utilisation du budget prévu pour la mise en place du service d'information industrielle pour un montant de près de 13 000 000 CFA.
- Lenteur dans les travaux d'impression et retard dans la production du Répertoire des entreprises sénégalaises.

- Retard, sinon impossibilité de visiter certaines entreprises pour des questions de logistique concernant le transport local.
- Accès au télécopieur très difficile, alors qu'il s'agit d'un outil essentiel et qui peut être utilisé de façon parcimonieuse par le documentaliste.
- Retard dans l'exécution de certaines tâches quotidiennes, à cause de la non-disponibilité de biens consommables tels que les enveloppes, la colle, ...
- Retard dans la remise des rapports techniques au CRDI.
- Espace de travail inadéquat pour la clientèle.

La notoriété d'un service s'acquiert avant tout par la qualité de ses relations avec sa clientèle. Dans le cas d'un service d'information industrielle, le spécialiste doit gagner la confiance du client pour espérer établir une relation à long terme. Il doit donc travailler dans un environnement qui convient à ce type d'intervention. S'il est nécessaire de faire une communication par télécopieur pour satisfaire un client, il faut que le télécopieur soit accessible sur le champ. Il faut réduire les contraintes au minimum.

3.2 Les contraintes externes

- Retard dans la distribution de la première édition du **Répertoire des entreprises sénégalaises** occasionné par la cérémonie de lancement. Cette situation risque même d'affecter la sortie de la deuxième édition.

- Les problèmes techniques de connexion au réseau de télécommunication SENPAC pour l'accès aux banques de données externes.
- Manque de disponibilité locale pour la formation à l'utilisation des banques de données externes et coût élevé de la formation donnée à l'extérieur.
- Manque de disponibilité de certains chefs d'entreprise pour la réalisation des enquêtes.
- Charge de travail supplémentaire du documentaliste occasionnée par la venue des projets RNIST et G 15 dont il sera question au point 4.2.

4.0

RECOMMANDATIONS

Étant donné que le délai de trois ans fixé initialement pour la réalisation des objectifs du projet est écoulé, le CRDI qui en est le bailleur de fonds désire avoir un avis sur l'opportunité d'une prolongation. Les lacunes administratives de la SONEPI ont occasionné plusieurs maux de tête aux responsables du projet, tant au CRDI qu'au service d'information; celles-ci remettent en question sa viabilité à long terme au sein de cet organisme dans les conditions actuelles.

Jusqu'à maintenant les activités ont été concentrées sur la mise en place d'une infrastructure et d'un service de base. Pour assurer l'utilité du service à long terme, il faudra mettre en place des services informationnels à valeur ajoutée, en particulier en ce qui concerne l'information technologique. Il faudra également créer les conditions favorables au travail d'une équipe multidisciplinaire.

Les principaux facteurs sur lesquels doit s'appuyer la prise de décision sont les suivants:

4.1 Préserver les acquis

Dans la mesure du possible, il faudra préserver les acquis qui ont été réalisés depuis le début du projet. Un de ces acquis est la confiance obtenue de la part d'un certain nombre d'entreprises qui ont fait appel au Service d'information industrielle au cours de la dernière année. On a dénombré 46 entreprises qui ont utilisé le service pendant l'année 1991-92, ce qui constitue une augmentation de 100% sur l'année précédente. Cette croissance est attribuable en grande partie au contact personnalisé effectué par monsieur

Mamadou Bah lors des visites d'entreprises qu'il a effectuées. Étant seul pour accomplir le travail de promotion, répondre aux 189 demandes d'information, préparer le répertoire et exécuter les travaux de documentation courants, le documentaliste a dû mettre un frein à la promotion du service.

À défaut de données qualitatives pour mesurer le degré de pertinence du Service d'information industrielle sous sa forme actuelle, les observations précédentes démontrent un intérêt certain des entreprises sénégalaises. De plus, deux entreprises sont prêtes à payer pour des profils d'intérêt, ce qui constitue un autre indicateur favorable puisque ce service n'a pas été offert à grande échelle.

La publication du **Répertoire des entreprises et des produits sénégalais** est un autre acquis qui doit être préservé. Il faut chercher à améliorer la qualité de ce produit par sa mise à jour annuelle, en y ajoutant des informations pertinentes sur les entreprises sénégalaises, en validant les informations qu'il contient et en augmentant sa diffusion.

Le fonds documentaire doit être préservé, mis à jour et enrichi des nouvelles sources d'information qui font leur apparition.

Les ressources humaines sont un facteur-clé pour la réussite d'un tel projet. L'expérience acquise par monsieur Bah ainsi que le dynamisme dont il a fait preuve dans le cadre de ce projet, constituent un acquis important.

4.2 Restructuration de la SONEPI

La SONEPI est dans la phase de restructuration la plus importante de son histoire. Ces changements en profondeur, imposés à la SONEPI, vont obliger celle-ci à adopter des méthodes de gestion qui lui permettront d'autofinancer en grande partie ses opérations.

L'information industrielle a déjà été identifiée comme axe de développement de la nouvelle entité. Depuis plusieurs années la SONEPI est désignée comme le point focal du réseau INTIB, bien que peu d'actions aient été entreprises à ce chapitre. Récemment, le service d'information industrielle lui a permis d'être choisie pour devenir le point focal du RNIST (Réseau national d'information scientifique et technique) qui origine d'une volonté gouvernementale. Elle sera chargée de la supervision des tâches documentaires définies par le RECIT (Réseau Commerce Industries et Technologie) et abritera la base de données (voir annexe 3).

La SONEPI est également devenue le point focal sénégalais du SITTEDEC (Centre d'échanges de données en matière d'investissement, de commerce et de technologie entre les pays du Sud). Ce centre a été créé par le groupement G-15 qui regroupe 15 pays de l'hémisphère Sud (dont le Sénégal) dans le but de promouvoir leurs échanges économiques auxquels participe le Sénégal.

Ces engagements de la SONEPI ne peuvent cependant pas être considérés comme une garantie qu'elle sera capable d'offrir un service d'information industrielle vraiment axé sur les besoins de la clientèle. Il faudra attendre que la réorganisation soit effective pour connaître les intentions de la nouvelle organisation.

4.3 Les solutions alternatives

Un organisme a déjà sollicité le CRDI pour obtenir son soutien dans ses activités d'aide aux entreprises sénégalaises. Le transfert du soutien financier du CRDI vers une autre institution pourrait être une alternative valable s'il respecte les conditions suivantes:

- L'organisme choisi est en mesure d'assurer la continuité des activités actuellement réalisées par le responsable du Service d'information de la SONEPI. Comme il a été mentionné précédemment, une interruption du service aurait un effet démobilisateur auprès des entreprises qui ont déjà accordé leur confiance au service.
- Il sera en mesure de développer l'ensemble des produits informationnels requis pour satisfaire les besoins évolutifs des entreprises à long terme. Actuellement, les activités du service d'information industrielle ont permis la mise en place de l'infrastructure documentaire et des services d'information de base. Pour satisfaire entièrement les entreprises, il faudra développer le volet de l'information technique, ce qui exige la présence d'un personnel spécialisé capable d'analyser l'information technologique et de proposer des éléments de solutions aux problèmes qui lui sont soumis.
- Sa mission aura une portée nationale, puisqu'il faut offrir le service à toutes les entreprises du Sénégal.
- Les gestionnaires seront en mesure de garantir le soutien administratif nécessaire pour la réussite du projet.
- À moyen terme, il sera en mesure d'assumer une partie des coûts associés au service d'information. De plus, il aura la latitude voulue pour exiger une contribution de la part des utilisateurs.

4.4 Le court terme

Étant donné que les ressources financières disponibles sont suffisantes, le projet devrait être prolongé jusqu'en avril 1993. Cette prolongation permettrait d'assurer le suivi des activités entreprises depuis trois ans; cela donnerait suffisamment de temps aux différents intervenants pour se positionner face aux changements qui s'annoncent avec la réorganisation de la SONEPI et la création du RNIST.

Pour la SONEPI, ce délai serait suffisant pour lui permettre de faire valoir sa nouvelle vision en ce qui regarde le développement d'un service d'information industrielle au Sénégal. Elle pourrait soumettre au CRDI, un plan de développement à long terme de son service d'information qui correspondrait vraiment à ses nouveaux objectifs organisationnels.

Le CRDI pourrait profiter de ce délai pour étudier les propositions qui lui seraient parvenues, ou qu'il aurait sollicité auprès d'autres organismes intéressés à offrir un service d'information industrielle. Si la décision finale favorise un autre organisme que la SONEPI, cette période supplémentaire permettra de faciliter la transition de façon à ce que la clientèle actuelle ne soit pas pénalisée. Il pourrait également commander une étude des besoins auprès des entreprises. Si une telle étude devenait nécessaire, il faudrait tenir compte des enquêtes déjà effectuées par le documentaliste puisque les entreprises pourraient remettre en cause l'utilité d'une nouvelle enquête.

Par ailleurs, il serait beaucoup plus stimulant pour le chef de projet d'entretenir des relations avec sa clientèle, en sachant qu'il y aura une continuité du service. Pendant cette période, il pourrait finaliser la réalisation de la deuxième édition du Répertoire des entreprises, poursuivre les visites des entreprises, continuer d'offrir le service Question/Réponse et les autres produits informationnels en cours, développer davantage

son réseau de contacts avec les organismes détenteurs d'information et commencer à offrir des services payants. Finalement, il pourrait informer sa clientèle des changements en cours.

Un plan d'action détaillé est présenté à la section 5.1.

4.5 Le long terme

Dans une perspective à plus long terme, le développement du Service d'information industrielle devra se faire sur la base d'objectifs favorisant le développement de l'expertise de son personnel, la sensibilisation du milieu industriel sur l'importance et la valeur de l'information, le développement de nouveaux produits informationnels à valeur ajoutée, le service à la clientèle et le financement de ses activités à partir de ses revenus propres.

4.5.1 Le développement de l'expertise du personnel

Le personnel bénéficiera d'une formation continue lui permettant de développer ses connaissances quant à l'évolution des nouveaux outils d'information disponibles (publications, banques de données, CD ROM ...) et la mise en place de produits informationnels nouveaux répondant aux besoins des entreprises sénégalaises. Le chef de projet devra se familiariser avec les fonctions avancées du logiciel CDS/ISIS et l'interrogation des banques de données externes. Le support d'un informaticien serait aussi très utile.

Une personne ayant une formation scientifique sera formée pour réaliser les travaux d'analyse et de transfert de l'information technologique vers les entreprises. À titre d'exemple, au CRIQ, un employé ayant une formation universitaire mettra environ

douze mois avant d'être considéré comme un spécialiste en information. Un programme de formation constitué d'un stage dans un service d'information et d'une période de familiarisation avec les sources d'information est donc souhaitable.

4.5.2 Sensibilisation du milieu industriel

Le service d'information assumera un rôle de sensibilisation des entrepreneurs industriels à l'importance de l'information pour leur entreprise. La diffusion d'un bulletin d'information, la participation à des foires industrielles et la visite des entreprises pourront être utilisés pour réaliser cet objectif.

4.5.3 Le développement de produits à valeur ajoutée

La recherche et la fourniture de documents, les listes d'adresses de fournisseurs ou de produits, l'orientation vers d'autres sources d'information, les recherches bibliographiques et les profils d'intérêt constituent l'ensemble des services offerts par le service Question/Réponse actuellement. Comme ils ne répondent pas à l'ensemble des besoins des entreprises, il faut développer d'autres produits qui nécessitent une analyse de l'information. Ce créneau est actuellement inoccupé. Il permettrait au Service d'information industrielle de se démarquer des autres organismes qui fournissent des informations industrielles.

Les services suivants doivent donc être développés :

- Recherche d'équipements ayant des caractéristiques spécifiques
- Information technique sur les procédés ou les matières premières
- Information technique sur les utilisations possibles des matières premières disponibles au Sénégal
- Information sur les marchés étrangers

- Recherche de normes industrielles
- Dossier synthèse sur les nouvelles technologies qui intéressent les entreprises.

La mise en place de ces nouveaux produits devra se faire graduellement au fur et à mesure que le spécialiste en information technologique aura acquis suffisamment d'expérience.

4.5.4 Le service à la clientèle

Le service d'information industrielle sera orienté vers la clientèle. Cela implique que tout doit être mis en oeuvre pour fournir un service de première qualité quelque soit la nature de la demande. Concrètement, il faut que le service soit facilement accessible, que les spécialistes en information soient disponibles et qu'ils disposent du support administratif adéquat.

Un service orienté vers la clientèle ne veut pas dire qu'il est nécessaire de répondre à tous ceux qui le sollicitent. Il faudra cibler la clientèle et lui offrir des services bien adaptés à ses besoins.

4.5.5 Le financement des activités

Le service d'information adoptera une politique de tarification qui tiendra compte de la capacité de payer de sa clientèle, afin de minimiser sa dépendance envers les organismes subventionnaires et faciliter son maintien au sein de l'organisme de tutelle. Voici quelles sont les principales sources de revenus qui sont envisageables actuellement:

- **Le Répertoire des entreprises et des produits sénégalais** pourrait constituer une source de revenu appréciable. Une première évaluation nous permet de croire qu'il est possible de financer entièrement la troisième édition par la vente d'espaces publicitaires et du répertoire; ce qui n'a pu être fait pour les deux premières éditions. Les revenus sont évalués à 1 500 000 CFA.
- Les **profils d'intérêt** sont une autre source de revenus. À long terme, on peut s'attendre à vendre un maximum de 10 abonnements à ce service pour un revenu maximum de 1 000 000 CFA/an. Pour l'année en cours, un objectif de deux profils d'intérêt est raisonnable et rapportera 200 000 CFA.
- La **vente d'espaces publicitaires** à l'intérieur d'un bulletin d'information industrielle constitue une source potentielle de revenus.
- Les **dossiers d'information** réalisés à la demande d'une entreprise pourraient être facturés au coût de 100 000 CFA ou plus. Deux dossiers pourraient être réalisés d'ici avril 1993, ce qui ferait un revenu total de 200 000 CFA.
- L'établissement d'un **ticket modérateur** pour la fourniture des documents pourrait générer des revenus. Cependant, une telle mesure nécessite beaucoup de contrôle administratif pour les faibles revenus qu'elle peut générer.
- L'**abonnement forfaitaire annuel** constitue une source potentielle de revenus. Cette formule exige cependant l'établissement de règles strictes, afin d'empêcher que certains abonnés n'abusent du service au détriment des autres.

- L'accueil de stagiaires au Service d'information industrielle pourrait être facturé à partir d'un tarif horaire. Ce service peut être offert à la condition que la clientèle-cible ne soit pas négligée, puisqu'il s'agit d'une activité complémentaire.
- La base de données EPIS sur les entreprises et produits sénégalais pourrait devenir à long terme une source de revenus supplémentaires. Outre la production du Répertoire des produits et services industriels du Sénégal, cette banque de données pourrait servir pour la production d'étiquettes d'adresses autocollantes, de listes sectorielles ou régionales. La SONEPI a aussi été sollicitée pour diffuser la banque EPIS sur le réseau MINITEL. Une analyse du rapport coûts/bénéfices sera nécessaire pour connaître le montant des revenus qui pourraient en être retirés.

5.0 RELANCE DU SERVICE D'INFORMATION INDUSTRIELLE

Dans une perspective de continuité du service, un plan d'action a été préparé pour la période se terminant le 20 avril 1993, qui constitue la date limite pour la relance du Service d'information industrielle. Il décrit l'ensemble des activités qui devront être réalisées dans le but de consolider les acquis.

5.1 Plan d'action

5.1.1 Acquisitions

Une utilisation optimale du budget d'acquisitions selon les besoins identifiés par le chef de projet, permettra de répondre à un plus grand nombre de demandes. Il faut notamment renforcer les outils de référence par l'acquisition des KOMPASS suivants: Italie, Belgique, Espagne. L'abonnement au quotidien "Le Soleil" est également considéré comme une priorité.

Les nouvelles acquisitions devront être adressées directement au service d'information afin d'accélérer leur mise en circulation. Le renouvellement des publications, actuellement disponibles au service d'information, se poursuivra afin de préserver la qualité des informations.

Étant donné le coût élevé de la collection "Techniques de l'ingénieur", il est recommandé de ne pas faire son acquisition. Monsieur Bah a déjà obtenu la permission de consulter celui de l'ENSUT (École nationale supérieure universitaire de technologie).

L'enrichissement du fonds documentaire permettra au chef de projet de répondre à un plus grand nombre de questions, ce qui contribuera à fidéliser la clientèle. Le manque de disponibilité des documents et des informations a été mentionné comme une des principales contraintes pour l'utilisation du service par les entreprises.

5.1.2 Publications

De juillet 1992 à avril 1993, trois numéros du bulletin d'information seront publiés et distribués aux entreprises et aux partenaires sénégalais. Contrairement à ce qui était prévu dans la proposition originale (voir article 23), il ne fournira pas d'information de vulgarisation sur les technologies appropriées, ni d'article de fond sur la gestion des entreprises. Il contiendra plutôt des nouvelles en vrac sur les opportunités d'affaires, la gestion, le marketing, etc.

Le manque de disponibilité des ressources humaines compétentes est à l'origine de ces changements. Il en est de même pour la diffusion des notes sélectives d'information.

La publication de la deuxième édition du Répertoire des produits et services industriels du Sénégal aura lieu au mois d'octobre 1992.

5.1.3 Produits documentaires

La liste des nouvelles acquisitions paraîtra à trois reprises d'ici avril 1993. Elle sera distribuée en 60 exemplaires.

Deux profils d'intérêt seront mis en opération pour le compte d'entreprises sénégalaises.

Le service de diffusion sélective de l'information sera maintenu à son niveau actuel.

5.1.4 Dossiers d'information

Afin de renforcer le service Question/Réponse au niveau de l'information technologique, le service d'information industrielle offrira à sa clientèle un nouveau produit appelé "Dossier d'information". Un dossier d'information est une recherche exhaustive sur une technologie, un procédé de fabrication ou un produit, qui nécessite plusieurs heures de recherche, l'utilisation de sources d'information variées et l'analyse de l'information recueillie par une personne spécialisée. L'information qu'il contient doit être directement utilisable par le dirigeant d'une entreprise qui est confronté à un problème technologique.

La réalisation d'un dossier d'information exige une expertise qui devra être développée au sein du Service d'information industrielle. INDUSTRIE INFORMATION du CRIQ pourrait contribuer à développer cette expertise en réalisant des dossiers d'information destinés aux entreprises sénégalaises qui lui seraient confiés par le service d'information de la SONEPI.

À titre d'exemple, un dossier d'information pourrait être réalisé pour répondre à une demande déjà formulée par la firme SENCHAUX et qui porte sur les sources d'énergie alternatives au charbon pour la fabrication de la chaux éteinte et les techniques pour améliorer sa pureté. Industrie Information réaliserait la recherche d'information, en ferait l'analyse, puis remettrait à la SONEPI un document faisant état des résultats obtenus, des sources d'information utilisées et de la démarche qui a été suivie pour réaliser le travail. Cet exercice permettrait aux responsables du service d'information de prendre connaissance des exigences de ce type de travail, en plus de leur fournir des indications utiles pour le développement de leurs outils d'information.

La réalisation d'un dossier d'information entraîne des coûts approximatifs de 2 000 \$CAN (500 000 CFA). Avant d'entreprendre la réalisation d'un dossier, il faudra que la demande respecte les critères suivants:

- La demande sera suffisamment précise et détaillée pour permettre aux spécialistes en information de bien cerner le problème.
- L'information recherchée aura des retombées positives pour l'entreprise (diminution des coûts de production, amélioration de la qualité, production d'un nouveau produit, etc...).
- L'entreprise sera en mesure de défrayer une partie des frais encourus.
- Seulement les demandes d'information qui ne peuvent être satisfaites par les services actuels de la SONEPI seront admissibles.

Deux dossiers d'information pourraient être réalisés pendant la période de prolongation du projet. Le financement de ces deux dossiers pourrait provenir des fonds résiduels qui étaient prévus au projet d'une part et de la contribution des entreprises bénéficiaires d'autre part. Cette contribution serait d'au moins 400 \$CAN (100 000 CFA)/dossier.

5.1.5 La formation

Pendant les prochains mois, le chef de projet entreprendra une formation sur l'interrogation des banques de données externes. Étant donné les difficultés pour obtenir de l'aide localement et les coûts élevés de formation à l'étranger, il fera de l'auto-formation sur le serveur DIALOG et sur le service de télématique MINITEL. Un montant sera prévu à cette fin dans le budget.

Il suivra également un cours avancé sur le logiciel MICRO CDS/ISIS. Si possible, cette formation pourrait avoir lieu à Dakar ou à l'École internationale de Bordeaux.

La formation du personnel de support de la SONEPI, au logiciel PAGEMAKER est souhaitable puisqu'il a été acquis récemment et qu'il pourrait être utilisé pour la préparation du bulletin d'information. Étant donné sa charge de travail actuelle, le chef de projet ne sera pas tenu de suivre cette formation.

5.1.6 Les visites aux entreprises

Le chef de projet effectuera une visite des entreprises au cours des prochains mois afin de recueillir les informations nécessaires pour la mise à jour du Répertoire des produits et services industriels du Sénégal. Il profitera de ces visites pour s'informer de leurs besoins en information et faire connaître le service.

5.1.7 Le marketing

En plus des visites aux entreprises et de la publication du bulletin, les activités suivantes seront réalisées afin de publiciser le service d'information industrielle:

- La réalisation d'une plaquette publicitaire sur les services d'information disponibles
- La participation à la FIDAK (Foire industrielle de Dakar)
- La participation aux activités du 20^{ième} anniversaire de la SODESI en février 1993.

5.2 Prévisions budgétaires

Les prévisions budgétaires concernant le plan d'actions ont été préparées en collaboration avec monsieur Mamadou Bah. Nous avons estimé qu'il était nécessaire de réviser celles présentées par la SONEPI pour la période se terminant le 20 octobre 1992, pour les rendre conforme au plan d'actions. Nous avons aussi fait des prévisions pour la période de prolongation allant du 21 octobre 1992 au 20 avril 1993.

BUDGET (en millier CFA) Période se terminant le 20 octobre 1992		
	Contribution	
	SONEPI	CRDI
Salaire chef de projet		1 383
Acquisitions		200
Produits documentaires		
■ Répertoire (2 éditions)		1 000
■ Bulletin (1 numéro)		300
■ Liste nouvelles acquisitions	50	
Formation		
■ DIALOG (frais d'interrogation)		250
Déplacement local		53
Consommables informatiques	100	
Logiciel		--
Télématique		500
Photocopie		100
Équipements		--
TOTAL:	150	3 786

BUDGET (en millier CFA) 20 octobre 1992 au 20 avril 1993			
	Contribution		Revenus
	SONEPI	CRDI	
Salaire chef de projet		1 383	
Acquisitions		1 500	
Publication			
■ Bulletin (2 numéros)		600	
Produits documentaires			
■ Liste nouvelles acquisitions	50		
■ Profil d'intérêt ⁽¹⁾		200	200
■ DSI, Question/Réponse		100	
■ Dossier d'information ⁽²⁾		1 000	200
Formation		125	
Déplacement local			
■ Documentaliste		375	
■ Chauffeur	225		
■ Carburant	100		
Consommables informatiques	100		
Consommables photocopieur		100	
Télématique		1 000	
Marketing			
■ Plaque		400	
■ 10° FIDAK	200		
■ 20° SODESI	100		
TOTAL:	775	6 783	400

(1) Vente de deux profils d'intérêt

(2) Pour couvrir les frais de deux dossiers d'information réalisés par le CRIQ. Les entreprises clientes devront déboursier au minimum 100 000 CFA/dossier.

ANNEXE 1

SOCIETE NATIONALE D'ETUDES ET DE PROMOTION INDUSTRIELLE

(SONEPI)

DEPARTEMENT INFORMATION INDUSTRIELLE ET FORMATION (DIIF)

SERVICE D'INFORMATION INDUSTRIELLE

QUATRIEMME RAPPORT TECHNIQUE INTERIMAIRE

(AVRIL 1991 - AVRIL 1992)

(PROJET CRDI/SONEPI 3-P-88-0235 EN INFORMATION INDUSTRIELLE)

A./ INTRODUCTION

Dans le cadre de ses activités d'information, la SONEPI bénéficie de l'appui du CRDI (Canada) pour le renforcement de son Service d'Information industrielle sur une période de trois ans (1989 - 1992).

L'objectif principal de cet projet est de soutenir le développement des PME sénégalaises en mettant à leur disposition l'ensemble des informations industrielles dont elles ont besoin. Ce quatrième rapport intérimaire fait le point sur les activités techniques de la troisième année du projet (avril 1991 - avril 1992). (A noter que le projet a été prolongé de 6 mois)

B./ ACTIVITES REALISEES

B.1 SERVICES AUX UTILISATEURS

B.1.1 DEMANDES D'INFORMATION RECUES

Au cours cette période, le Service a enregistré par écrit 189 demandes d'information (contre 203 en 1990-91), ce qui donne une moyenne de 15,75 demandes par mois (17,33 en 1990-91). Ces demandes sont ainsi réparties:

* Demandes externes (en légère diminution): 83 (91 en 1990-91) soit 43,91% (44,82% en 1990-91) dont:

- Promoteurs: 29 (23)
- Gestionnaires: 14 (19)
- Etudiants: 8 (16)
- Ingénieurs: 12 (10)
- Entrepreneurs: 3 (4)
- Techniciens: 0 (2)
- Autres: 21 (17)

(NB: Cf. liste des entreprises demandeurs en B.1.3, p.4-5)

* Demandes internes (en légère diminution): 106 (112 en 1990-91) soit 56,09% (55,18% en 1990-91) dont:

- Département Etudes et Architecture (DEA): 62 (75)
- " Promotion des Investissements (DPI): 19 (15)
- " Administration/Secrétariat Général: 3 (14)
- " Information industrielle et Formation (DIIF): 3 (2)
- Direction générale (DG): 3 (8)
- Autres: 10

- SOCA (f:2)
- Complexe Avicole de MBao (f:1)
- SERAS (f:1)
- BBEG (f:2)
- MENPLAST (f:1) (A cessé ses activités)
- Entreprise de Confection "Ndaagou" (f:4)
- SOLU (f:4)
- EGA (f:2)
- SODACO (f:4)
- S3A (f:1)
- Froid Cap Vert (f:1)
- SELMEG (f:3)
- SAMI (f:1)
- CMA (f:1)
- CSTM (f:1)
- SICM (f:1)
- FERALU (f:2)
- DIPROM (f:1)
- Autres: SODIDA (d:3; f:1)

*** Région de Kaolack (1):**

- SEIL (d:1; f:1)

*** Région de Saint Louis (6):**

- EIC (d:1; f:1)
- EMC (d:1; f:1)
- ATS (d:1)
- Salins du Nord (f:1)
- Saint Louisienne de Glace et de Maréyage (f:1)
- Autres: SODISA (d:2; f: 5)

*** Région de Thiès (4):**

- GEELCA (d:1; f:1)
- CTPM (f:1)
- CMMT (f:1)
- SISMAR (f:1)

*** Région de Ziguinchor (5):**

- SOPICA (d:1; f:6)
- SEIZ (f:3)
- SOKAFMER (f:1)
- SENERMER (f:1)
- Autres: SODIZI (d:2; f:6)

B.2 ACQUISITIONS

Dans le cadre du renforcement du fonds documentaire, il a été procédé à une utilisation très poussée (presque 100%) de l'enveloppe prévue à cet effet : ce qui a permis de combler les retards signalés en 1991 au niveau de cet important volet. Il reste à réaliser l'acquisition du quotidien national "Le Soleil".

B.3 PUBLICATIONS

B.3.1 REPERTOIRE DES PRODUITS INDUSTRIELS

En mars, la 1ère édition du Répertoire a été éditée en 500 exemplaires. 188 entreprises industrielles y sont recensées. La diffusion dans les régions et au niveau des représentations diplomatiques accréditées au Sénégal (lors du 10 ème anniversaire de la SODIDA) est terminée. A noter que les réactions à chaud mettent l'accent sur l'innovation et l'intérêt de le publier annuellement avec des améliorations.

B.4 MARKETING

A l'occasion du 10 ème anniversaire de la SODIDA (16-23 avril), le Service a eu à animer le kiosque d'informations de la SONEPI. A cet effet, des dizaines de visiteurs et hôtes de marque ont été reçus: Chef de l'Etat du Sénégal, Premier Ministre, membres du gouvernement, Ambassadeurs, promoteurs, ingénieurs, chefs d'entreprises, étudiants, élèves, etc. Le guide "Investir au Sénégal" (anglais, français), le Répertoire des produits ainsi qu'une note de présentation de nos activités d'information ont été diffusés.

B.5 GESTION

Deux réunions de travail ont eu lieu entre la SONEPI le CRDI sur l'impact du projet, les contraintes rencontrées et les perspectives d'avenir à la lumière des objectifs de départ.

B.6 VISITES DES ENTREPRISES

Quatre missions ont été effectuées dans les régions de Thiès, Saint Louis, Louga, Kaolack, Fatick et Ziguinchor et ont porté sur la diffusion du Répertoire des produits, les enquêtes d'évaluation du Service et d'identification des activités des industries (mise à jour de la base de données EPIS et préparation de la 2 ème édition du Répertoire), le marketing de nos services d'information.

C./ ACTIVITES EN COURS

C.1 ENQUETES

En vue de la publication de la 2^{ème} édition du répertoire, les enquêtes sur les entreprises ont débuté.

C.2 COOPERATION

Mr. Hamidou Koné (DNI du Mali) effectue un stage de 3 semaines en Information Industrielle dans le cadre de leur projet avec le CRDI. C'est l'occasion de renforcer la coopération sous régionale dans ce domaine.

D./ ACTIVITES NON REALISEES

D.1 BULLETIN D'INFORMATION INDUSTRIELLE

Des problèmes de planning et de disponibilité des personnes pressenties pour produire des articles nous ont bloqué à ce niveau. Il s'agira de trouver une nouvelle formule et de sortir le no. 1 avant le 1^{er} juillet 1992. -

D.2 PLAQUETTE

La plaquette de présentation du Service n'a pas encore été publiée. Mais le projet de texte a été rédigé.

E./ PROBLEMES

* Les contraintes administratives internes ont dans un premier temps beaucoup pesé sur certaines activités (acquisitions notamment) mais la situation a beaucoup évolué (prise de conscience?).

* En outre, notre local ne répond plus aux normes de sécurité, d'hygiène et de travail d'un Service d'information.

* Par ailleurs, les charges de travail actuelles et à venir (G15 et RNIST notamment) vont exiger des ressources humaines supplémentaires

* Enfin, les retards avec le fournisseur de documents entraînent des problèmes dans la réception à temps des publications.

* "Last but not least", le minimum de fournitures pose souvent des problèmes: stylos rouges, colle, ruban colle, etc.

ANNEXE 2

II- ICHE D'EVALUATION DES SERVICES

. L'information reçue s'est avérée exacte :

☐ OUI ☐ PLUS OU MOINS ☐ NON

. L'information reçue correspondait aux attentes :

☐ OUI ☐ PLUS OU MOINS ☐ NON

. L'information a été transmise dans un délai acceptable :

☐ OUI ☐ PLUS OU MOINS ☐ NON

. Possédiez-vous déjà plus de 50% de l'information transmise ?

☐ OUI ☐ PLUS OU MOINS ☐ NON

. Commentaires et suggestions :

. NOM & FONCTION :

. ENTREPRISE :

Téléphone :

. DATE :

Merci de votre précieuse
collaboration !

ANNEXE 3

SOCIETE NATIONALE D'ETUDES
ET DE PROMOTION INDUSTRIELLE
(SONEPI)

Dakar le 21/02/1992

**BUREAU DE COORDINATION DU SITTDEC/RNIST: COMPTE-RENDU DE LA
PREMIERE REUNION**

La réunion s'est tenue le Vendredi 21 Février 1992 à la SONEPI sous la présidence de Monsieur Hady Mamadou LY, Président Directeur Général de la SONEPI et Président du Groupe Technique.

Etaient présents:

- Mme Danièle DIENG, CCIA de Dakar;
- " Fatou Binetou KANE FALL, CICES;
- " Yakhara MBAYE LO, CNDST;
- Mlle Pauline Akvélé AKAKPO, CRAT;
- El Hadji Mansour TANDINE, BITS;
- Balla DIONG, DI/MICA;
- Babacar FALL, DPS/MEFP;
- Yves THOMAS, CAEE;
- Ibrahima CISSE, SONEPI;
- Mamadou BAH, SONEPI.

Monsieur LY a ouvert la réunion en rappelant les objectifs tels que définis lors de la rencontre du 14 Février 1992 à savoir:

- élaborer le programme de travail;
 - finaliser le règlement intérieur;
 - identifier les commissions à mettre en place
- le tout afin de concevoir un plan d'action dans un délai d'un (1) mois, ce, à compter du 14 Février 1992.

Après adoption de l'ordre du jour et clarification de certains concepts, les points ci-dessous ont été abordés:

- confirmation du Coordonateur du Bureau: PDG de la SONEPI;
- désignation du Responsable du Point Focal: Documentaliste de la SONEPI;
- identification des membres du réseau: CICES, CCIA, DPS, CAEE, SPIT, DI/MICA, CRAT, GU/MEFP, AZFID, BCEAO-Agence, CRI, SONEPI, Direction des Douanes, Direction du Commerce, ISN, CNP. A noter que cette liste n'est pas exhaustive et quelle sera progressivement mise à jour.

.../...

2./

Après de larges et riches échanges de vues sur des aspects aussi importants que la tarification des services d'informations, les problèmes financiers, les équipements composant le RNIST, les particularités du secteur, les expériences des uns et des autres, ainsi que de la nécessité de partir de l'existant, les membres du Bureau ont décidé de la création des commissions et désigné les responsables de celles-ci. Ces commissions s'établissent comme suit:

- * Formation (CRAT);
- * Gestion et mise à jour des bases de données (DPS);
- * Presse-Communication (CCIA);
- * Harmonisation des structures documentaires (CICES);
- * Financement, Tarification (CAEE).

Enfin, l'ordre suivant a été retenu pour la réunion du 28 Février 1992:

- finalisation d'un plan d'action;
- adoption du règlement intérieur;
- adoption d'un libelé pour le Réseau Industrie, Commerce et Technologie.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance fut levée à 12h.

Le Rapporteur

Mamadou BAH

ANNEXE 4

SOCIETE NATIONALE D'ETUDES
ET DE PROMOTION INDUSTRIELLE
(SONEPI)
BP 100. DAKAR (SENEGAL)

DEPARTEMENT INFORMATION INDUSTRIELLE ET FORMATION (DIIF)

EVALUATION DES ACTIVITES DU SERVICE D'INFORMATION INDUSTRIELLE

DECEMBRE 1991

2.0 TYPES D'INFORMATIONS RECHERCHEES

	TRES SOUVENT	SOUVENT	QUELQUEFOIS	RAREMENT	JAMAIS
Information Scientifique et Technique	()	()	()	()	()
Information Commerciale	()	()	()	()	()
Information Socio-économique	()	()	()	()	()
Information Financière	()	()	()	()	()
Information de Gestion	()	()	()	()	()
Information Juridique	()	()	()	()	()
Information sur les fournisseurs de:					
- Technologie	()	()	()	()	()
- Matières premières	()	()	()	()	()
- Services	()	()	()	()	()
Information sur les structures de financement industriel ou commercial	()	()	()	()	()
Information Fiscale	()	()	()	()	()
Information Douanière	()	()	()	()	()
Autres (Précisez)	()	()	()	()	()

Observations:

4.0 DANS LE CADRE DE VOS ACTIVITES, RENCONTREZ-VOUS OU AVEZ-VOUS RENCONTRE UN OU DES PROBLEMES POUR OBTENIR DES INFORMATIONS DONT VOUS AVEZ BESOIN?

() OUI

() NON

* SI OUI, VEUILLEZ INDIQUER LE(S)QUEL(S):

5.0 CONNAISSEZ-VOUS LE SERVICE D'INFORMATION INDUSTRIELLE DE LA SONEPI?

() OUI

() NON

* SI OUI, DEPUIS QUAND ET A QUELLE OCCASION? -----

7.0 DANS L'UTILISATION DE NOS SERVICES, AVEZ-VOUS EU A FAIRE
FACE A UNE (DES) CONTRAINTE(S)?

() OUI

() NON

* SI OUI, VEUILLEZ INDIQUER LA (LES) QUELLE (S):

- () Informations ou Documents demandés non disponibles
- () Informations ou Documents demandés disponibles mais
non fournis
- () Informations ou Documents confidentiels
- () Documents demandés et non acquis
- () Fourniture d'Informations sans réelle valeur
- () Personnel indisponible
- () Services de photocopie non disponibles
- () Salle de lecture exigüe
- () Autres (Précisez)

8.0 COMMENTAIRES, SUGESTIONS

ANNEXE 5

SOCIETE NATIONALE D'ETUDES
ET DE PROMOTION INDUSTRIELLE
(SONEPI)
BP 100. DAKAR (SENEGAL)

DEPARTEMENT INFORMATION INDUSTRIELLE ET FORMATION (DIIF)

EVALUATION DES ACTIVITES DU SERVICE D'INFORMATION INDUSTRIELLE

NOM, PRENOM(S):

DEPARTEMENT:

ACTIVITE(S):

DECEMBRE 1991

2.0 TYPES D'INFORMATIONS RECHERCHEES

	TRES SOUVENT	SOUVENT	QUELQUEFOIS	RAREMENT	JAMAIS
Information Scientifique et technologique	()	()	()	()	()
Information Commerciale	()	()	()	()	()
Information Socio-économique	()	()	()	()	()
Information Financière	()	()	()	()	()
Information de Gestion	()	()	()	()	()
Information Juridique	()	()	()	()	()
Information sur les fournisseurs de:					
- Technologie	()	()	()	()	()
- Matières premières	()	()	()	()	()
- Services	()	()	()	()	()
Information sur les structures de financement industriel ou commercial	()	()	()	()	()
Information Fiscale	()	()	()	()	()
Information Douanière	()	()	()	()	()
Autres (Précisez)	()	()	()	()	()

Observations:

4.0 DANS LE CADRE DE VOS ACTIVITES, RENCONTREZ-VOUS OU AVEZ-VOUS RENCONTRE UN OU DES PROBLEMES POUR OBTENIR DES INFORMATIONS DONT VOUS AVEZ BESOIN?

() OUI

() NON

* SI OUI, VEUILLEZ INDIQUER LE(S)QUEL(S):

5.0 UTILISEZ-VOUS LE SERVICE D'INFORMATION INDUSTRIELLE?

() OUI

() NON

* SI OUI, SELON QUELLE FREQUENCE:

- PAR SEMAINE:

- PAR MOIS:

* SI NON, VEUILLEZ INDIQUER LA (LES) RAISON(S):

() Je manque de temps

() Accès contraignant ou impossible

() Ne répond pas à mes besoins

() Autres (Précisez)

7.0 DANS L'UTILISATION DE NOS SERVICES, AVEZ-VOUS EU A FAIRE
FACE A UNE (DES) CONTRAINTE(S)?

() OUI

() NON

* SI OUI, VEUILLEZ INDIQUER LA (LES) QUELLE (S):

- () Informations ou Documents demandés non disponibles
- () Informations ou Documents demandés disponibles mais
non fournis
- () Informations ou Documents confidentiels
- () Documents demandés et non acquis
- () Fourniture d'Informations ne répondant pas à mes
besoins
- () Personnel indisponible
- () Services de photocopie non disponibles
- () Salle de lecture exigüe
- () Autres (Précisez)

8.0 COMMENTAIRES, SUGESTIONS

ANNEXE 6



LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES

M. Mamadou Bah	Chef du projet - SONEPI
M. Cissé	Chef du département Information industrielle - SONEPI
M. Souleymane Kane	Secrétaire général - SONEPI
M. Makhan Danfakha	Secrétaire général - Chambre d'industrie et d'agriculture de Dakar
M. Boubacar Diallo	Secrétaire général adjoint - Chambre d'industrie et d'agriculture de Dakar
Mme Danielle Dieng	Bibliothécaire - Chambre d'industrie et d'agriculture de Dakar
Mme Marie-Simone Fall	Responsable de la recherche et du développement des produits - Nestlé Sénégal
M. Amadou Gueye	Ingénieur - Sekenco