

À l'heure de l'information : le centre de documentation de Sodarcan Inc.

Monique Dumont

Volume 54, numéro 3, 1986

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1104517ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1104517ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)

2817-3465 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Dumont, M. (1986). À l'heure de l'information : le centre de documentation de Sodarcan Inc. *Assurances*, 54(3), 457–464. <https://doi.org/10.7202/1104517ar>

Résumé de l'article

In days gone by, we had to refer to external sources, often great in number, to gather the details needed for a particular insurance or reinsurance file. Sodarcan took the initiative to create a Documentation Centre which can be used by both its departments and its clients. In this article, Miss Monique Dumont, Director, explains how the Centre operates, how it is staffed and what services it offers.

À l'heure de l'information : le centre de documentation de Sodarcán Inc.

par

Monique Dumont⁽¹⁾

In days gone by, we had to refer to external sources, often great in number, to gather the details needed for a particular insurance or reinsurance file. Sodarcán took the initiative to create a Documentation Centre which can be used by both its departments and its clients. In this article, Miss Monique Dumont, Director, explains how the Centre operates, how it is staffed and what services it offers.

457



Introduction

Il y a dix ans démarrait le projet de créer un centre de documentation, dont l'objectif serait de servir les entreprises du groupe Sodarcán, en terme d'information et de documentation.

La compagnie Gérard Parizeau Ltée était déjà fortement sensibilisée au rôle de l'information et de la documentation, dans le cadre de la pratique de l'assurance. D'une part, la Revue «*Assurances*», publiée depuis 1933, informe régulièrement ses lecteurs sur les tendances de l'industrie, les nouvelles parutions et, par ses articles de fond, analyse les différents aspects de la pratique d'assurance non seulement au Québec et au Canada, mais aussi sur la scène internationale. D'autre part, les dirigeants de l'entreprise ont historiquement mis l'accent sur l'information, afin de suivre de près les tendances du marché et de repérer rapidement les avenues de développement susceptibles d'être adaptées par les différentes entreprises du groupe.

C'est ainsi qu'un fonds de collection documentaire s'est progressivement créé, fonds qui sera à la base de l'actuel centre de documentation de Sodarcán Inc.

⁽¹⁾ Mlle Dumont est directeur du Centre de documentation chez Gérard Parizeau Ltée, membre du groupe Sodarcán.

Après avoir analysé l'évolution récente des centres de documentation dans l'entreprise, l'article qui suit présente le centre de documentation du groupe Sodarcan et Dale-Parizeau Inc., sa collection, son personnel, ses services et les perspectives qui se dégagent pour le futur, dans ce monde d'information qu'est le nôtre.

Le centre de documentation dans l'entreprise : une histoire récente

458

Le non-initié confondra souvent les rôles du centre de documentation et la gestion de documents.

En effet, la gestion des documents, regroupée parfois avec les services de type « organisation et méthodes », a un rôle administratif de soutien qui s'est développé rapidement. Certaines des fonctions se ressemblant, l'opération a emprunté au vocabulaire de la bibliothéconomie et de la documentation un certain nombre de termes qui ont confirmé et amplifié la confusion. Ainsi, l'emploi de *classification*, *indexation* ou *document*.

Parallèlement à cette rapide évolution, le concept de *centre de documentation dans l'entreprise* s'est développé plus lentement.

Sans être exceptionnel, il est rare qu'une entreprise québécoise de moyenne ou grande importance décide de consacrer une partie de ses ressources à la *création*, au *maintien* et à l'*expansion* d'un centre de documentation, doté des ressources et du personnel professionnel essentiels.

On pourra tentativement attribuer ce fait à différents facteurs :

- une histoire récente d'entreprises québécoises d'importance suffisante, dont le *siège social* se situe au Québec ;
- une *culture corporative* consciente du rôle de l'information, qui est encore à ses débuts ;
- un *désintérêt du secteur de la bibliothéconomie*, qui ne saisit pas l'opportunité de faire valoir auprès des entreprises le rôle que peut jouer un centre de documentation et donc de promouvoir l'embauche de spécialistes polyvalents de la documentation.

Essentiellement donc, le centre de documentation est, dans l'entreprise (ou l'organisation), le service qui *gère* la documentation provenant de sources externes (monographies, périodiques, jour-

naux, publications gouvernementales et autres) ou internes (bulletins d'information, rapports, etc.), la *rend accessible* à tout le personnel de l'entreprise et en *maximise la diffusion* le plus rapidement possible.

Pour ce faire, il développe des *systèmes* de gestion et de traitement documentaire et offre une gamme variée de services à sa clientèle.

Afin d'illustrer cette définition du centre de documentation, je décrirai donc assez brièvement celui du groupe Sodarcan/Dale-Parizeau Inc.

459

Le centre de documentation dans l'entreprise

Le groupe Sodarcan est un holding regroupant diverses entreprises oeuvrant dans le secteur de l'assurance et du courtage d'assurance (groupe Dale-Parizeau Inc. ; Albion, compagnie d'assurance), de la réassurance (La Nationale) et du courtage de réassurance (le Blanc Eldridge Parizeau et filiales), de l'actuariat (Hébert, Le Houillier et filiales) et de l'expertise en sinistres (Boyd Phillips).

Le centre de documentation gère donc une collection spécialisée dans les domaines pertinents aux activités de l'entreprise, plus précisément l'assurance sous toutes ses facettes, la réassurance, le droit et, particulièrement, le droit des assurances, l'actuariat (incluant les avantages sociaux, la rémunération, les fonds de pension).

Au cours des années, suivant en cela le développement du groupe, d'autres secteurs se sont développés tels la fiscalité, l'informatique, l'économie et la finance, la gestion et la terminologie.

Le centre de documentation relève de la haute direction de Sodarcan Inc., ce qui lui assure une meilleure connaissance des préoccupations et des orientations de l'entreprise, lui permettant ainsi de réagir rapidement à la demande nouvelle d'information et de documentation et d'évoluer au rythme de l'organisation.

Situé au troisième étage de la Maison Sodarcan, il est accessible à tous, chaque jour de la semaine. Chacun peut y venir lire les journaux du jour, consulter les périodiques ou la collection (car des aires de consultation ont été prévues à cet effet) et rencontrer le personnel pour bénéficier des services de recherche et de référence.

Ce personnel est composé de deux professionnelles : une documentaliste, directeur du centre et détenant une maîtrise en bibliothéconomie et une bibliothécaienne, dont la formation spécialisée est de niveau collégial.

La collection

La collection est structurée autour de monographies, de périodiques et de publications annuelles – ouvrages de référence.

460

Les monographies

Le centre a une collection d'environ 5,000 volumes touchant les différentes classes d'assurance, les risques spécialisés, la gestion d'assurance, la gestion des risques, le droit, la réassurance, etc. Un fichier-titre et sujet en facilite l'accès.

Les périodiques

Le centre a environ 300 abonnements, dont 150 spécialisés dans les domaines de l'assurance et de la réassurance. Notons aussi les publications de type *newsletters*, particulièrement intéressantes par leur contenu très à jour. Quelques titres : *Best's Review*, *L'Argus*, *Canadian Insurance*, *Canadian Underwriter*, *Business Insurance*, *ReActions*.

La collection de périodiques en droit est aussi très complète. Parmi les titres, *Canadian Cases in Insurance Law*, *Canadian Journal of Insurance Law*, *Revue du Notariat*.

Nous couvrons aussi l'actualité économique et financière avec des titres tels *Journal Les Affaires*, *Revue Commerce*, *Canadian Business*, *Fortune*, *Institutional Investor*, *Business Week*.

Une liste des périodiques a été réalisée, permettant à l'utilisateur du centre de repérer aisément un titre souhaité pour lecture ou consultation.

Les publications annuelles – ouvrages de référence

Environ 200 ouvrages de référence sont au service des utilisateurs de l'organisation. Ils permettent de trouver une information à jour sur des entreprises ou des compagnies d'assurance, des statistiques sur un secteur de l'industrie ou une classe d'assurance.

Voici quelques titres : les éditions statistiques du *Canadian Underwriter* et du *Canadian Insurance*, du *General Insurance Register*, du *TRAC*, *World Insurance Report*, *Assecuranz Compass*.

Et, dans le domaine économique et financier : *Dun & Bradstreet*, *Survey of Industrials*, *Guide to Financial Services*.

Le centre met aussi à la disposition de sa clientèle des ouvrages de référence sur les couvertures et les marchés, tels les *Fire Casualty & Surety Manuals*, *Risk Management Manual*, *IBIS Reports*, *Best's Underwriting Manual*, ainsi que des dictionnaires et ouvrages terminologiques.

461

La collection spéciale

Les rapports annuels

Plus de 600 rapports annuels de compagnies, de compagnies de réassurance et de compagnies d'assurance, de courtiers sont conservés et mis à jour au centre. Une liste informatisée est réalisée régulièrement.

Les dossiers d'information

Afin de répondre rapidement à une demande, le centre alimente environ 200 dossiers d'information sur les sujets les plus divers, en autant qu'ils soient d'actualité pour l'industrie. Ces dossiers peuvent servir de points de départ, lors d'une recherche, ou de complément à la diffusion sélective de l'information (DSI), dont nous parlerons plus loin.

La jurisprudence

Au cours des années, le centre a organisé une collection de jurisprudence, en assurance et en responsabilité civile/professionnelle, assez importante pour justifier la création d'une banque de données interne, régulièrement mise à jour, qui facilite le repérage des causes. Plus de 2,000 jugements rapportés et non rapportés sont ainsi indexés et peuvent constituer la base d'une recherche jurisprudentielle, dans les domaines pertinents.

Monographies historiques

Le centre a hérité d'une collection de base qui regroupait, entre autres, plusieurs monographies consacrées à l'histoire de l'assurance

et de compagnies d'assurance. Nous continuons à nous intéresser à cet aspect et à acquérir tout document qui nous semble pertinent pour compléter notre collection.

Les banques de données

462 À l'heure où l'information joue un rôle primordial et que se multiplient les sources d'information, il est important de savoir où chercher l'information pertinente, dans les délais les plus rapides. C'est ainsi que les banques de données constituent une source intéressante d'information, en autant que l'interrogation des banques de données soit précédée d'une bonne négociation de la question et d'une stratégie de recherche adéquate.

Par son micro-ordinateur, muni d'un appareil de communication, le centre a ainsi accès à plus de 500 banques de données via des serveurs tels Soquij, Infoglobe, Dialog, QL.

Une telle collection doit être utilisée à son maximum, d'où l'importance accordée au service à la clientèle.

Une philosophie de services

Le centre offre différents services orientés vers les besoins manifestés par les utilisateurs du centre, qui sont principalement les cadres et les professionnels de l'entreprise, en sus de l'accès permanent à la collection et aux outils documentaires que sont le fichier et les banques de données internes.

Les services de référence

Le centre répond à une moyenne de 12 à 15 demandes quotidiennes d'information, demandes qui sont de tous ordres : photocopies d'articles, informations ponctuelles, statistiques, données sur une entreprise ou une compagnie d'assurance/de réassurance, recherche de documents, etc.

Certaines demandes exigent la réalisation de dossiers complets d'information ou un traitement informatique de données brutes. Certains dossiers peuvent ainsi demander de 10 à 20 heures de recherche, si celle-ci doit être exhaustive et couvrir tous les aspects de la documentation disponible.

Le centre recherche, résume, trie l'information avant de la remettre à son utilisateur, avec qui il discutera de la pertinence de l'in-

formation ainsi trouvée. Auparavant, il aura, avec lui, négocié la question et établi la meilleure stratégie de recherche.

S'il y a lieu, on interrogera les banques de données ou on communiquera avec d'autres sources de documentation de l'extérieur ou de l'intérieur.

La diffusion sélective de l'information (DSI)

Afin de précéder les demandes d'information et d'informer couramment nos utilisateurs des développements dans leurs sphères d'activité, le centre a mis au point un service de diffusion sélective de l'information, en abrégé : DSI.

463

Basé sur des profils d'intérêt établis conjointement avec l'utilisateur, le centre envoie, dès parution, copie de tout document pertinent aux champs d'intérêt identifiés. Ce document peut être un avis légal, une coupure de presse, un article de périodique ou une table des matières. L'utilisateur est ainsi en mesure de faire le suivi de l'information rapidement.

Les publications

Le centre publie régulièrement différentes publications, dont l'objet est de mieux faire connaître ses services à l'ensemble des utilisateurs. C'est ainsi qu'une brochure décrit les services et la collection du centre.

Mensuellement, le centre publie le *Bulletin mensuel des Assurances* (aussi disponible en abonnements pour l'extérieur), qui souligne les récentes acquisitions et, sous forme de résumés, présente les faits saillants de l'actualité.

En septembre 1986, le centre a commencé la production de sa collection *Outils documentaires*, alors que chaque brochure présente une facette de la collection du centre et son utilisation.

De plus, le centre collabore à différentes revues et périodiques du domaine de l'assurance via les chroniques de documentation.

L'avenir de la documentation en assurance

Il y a une effervescence certaine dans le domaine de la documentation en assurance. Plusieurs entreprises se spécialisent dans ce

domaine depuis quelques années et il sera de plus en plus vital d'avoir une information de *pointe, fiable et à jour*.

Le groupe Sodarcan continue sa croissance, et le défi du centre est certainement d'assurer des services à l'ensemble des entreprises, indépendamment des distances. L'utilisation des nouvelles technologies est donc à l'ordre du jour dans les stratégies de développement, tout en ne minimisant pas l'importance du service efficace et personnalisé.

464

Enfin, par ses outils, le centre est en mesure de répondre aux besoins des clients du groupe, selon des paramètres qui restent à définir. Sa dynamique est donc étroitement reliée à celle des différentes entreprises du groupe Sodarcan.

Chimo. Vol. 9, N° 1 : février-mars 1986. Annual Round Table.
Montréal : le dossier du libre-échange

Chimo a mis au programme de son numéro de février-mars 1986 la question du libre-échange, que l'on a commencé à discuter entre le Canada et les États-Unis. La revue reproduit les textes qui ont été présentés au cours de la réunion récente convoquée par la revue. Quoi qu'on pense du sujet, il est intéressant de lire des textes qui vont du directeur de Dominion Securities Pitfield Company Limited au président de Chrysler Canada Limited, de la directrice de C.D. Howe Institute à celle de Hudson Institute of Canada et du président de la Banque royale du Canada au président de la Canadian Imperial Bank of Commerce.

De notre côté, nous présentons à nos lecteurs un travail du professeur Jacques Parizeau soumis à la Chambre de Commerce de Montréal récemment sur le sujet.

De cette manière, le lecteur aura un éventail d'opinions qui lui permettront de se faire une opinion personnelle. S'il le désire, il consultera avec intérêt les travaux que nous indiquons précédemment, même si tous les auteurs se gardent bien de conclure. Il faut comprendre, en effet, qu'il y a là une question extrêmement grave dont maints aspects devront être soulevés et discutés avant qu'une décision définitive soit prise.