

Le *Global Information Network* de KPMG : la force d'un réseau

Claude Gagnon

Volume 43, Number 2, April–June 1997

Les enjeux et défis de la bibliothèque spécialisée

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033069ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033069ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Gagnon, C. (1997). Le *Global Information Network* de KPMG : la force d'un réseau. *Documentation et bibliothèques*, 43(2), 81–83.
<https://doi.org/10.7202/1033069ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1997

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

Le *Global Information Network* de KPMG: la force d'un réseau

Claude Gagnon

Directeur du Centre de documentation
KPMG

Les centres de documentation de KPMG à travers le monde se sont regroupés en 1989 pour former le *Global Information Network* (GIN). Les membres du réseau communiquent régulièrement entre eux pour échanger de l'information et se rencontrent une fois par année. Des outils ont été créés pour favoriser les échanges entre les participants et un plan de relations publiques a été mis sur pied. Sa crédibilité étant établie, le GIN est maintenant appelé à collaborer à des projets d'importance pour le cabinet.

Un usager s'est récemment présenté au Centre de documentation de KPMG à Montréal avec une demande urgente. Il avait lu dans une revue spécialisée que le gouvernement d'Afrique du Sud avait produit deux études concernant l'imposition des gains de loteries. L'usager désirait obtenir ces documents dans les meilleurs délais pour le bénéfice de l'un de ses clients. Après réflexion, il fut convenu que la manière la plus rapide, efficace et économique d'obtenir ces textes était de demander l'aide, par le courrier électronique, de notre collègue du centre d'information du cabinet à Johannesburg et de faire livrer les rapports par un service de messagerie. Quelques minutes après l'envoi de notre message, nous recevions une réponse de notre collègue laquelle était bien au fait de ces rapports et qui nous confirmait qu'on nous les ferait parvenir accompagnés de quelques articles parus sur le sujet dans la presse sud-africaine. C'est à un usager favorablement impressionné par la qualité et la rapidité du service que nous avons transmis ces informations. Bien qu'il ne s'agisse que d'un exemple parmi d'autres, ce cas illustre bien les services du *Global Information Network*, le réseau mondial regroupant les principaux centres de documentation de KPMG.

Le cabinet

KPMG est le plus important cabinet de services professionnels au Canada et dans le monde. Il a été formé en 1987 à la suite de la fusion de Peat Marwick Mitchell & Co. et de Klynveld Main Goerdeler. À l'échelle internationale, le cabinet offre ses services par l'intermédiaire de plus de 73 000 personnes et de 800 bureaux répartis dans 140 pays. Au Canada on y compte plus de 4 800 personnes et 64 bureaux tandis qu'au Québec la société emploie environ 650 personnes et maintient dix bureaux. Elle offre aux particuliers, aux entreprises, au secteur public et aux organismes sans but lucratif des services en comptabilité et vérification, en certification, en fiscalité et en finances ainsi que des services-conseils en gestion.

Le réseau

Le *Global Information Network* de KPMG est né lors d'une réunion tenue à Montréal les 5 et 6 octobre 1989 et regroupant 19 directeurs de centres de documentation venus de partout dans le monde. Bien que les professionnels de l'information des États-Unis tenaient une réunion annuelle depuis 1978 (les Canadiens se joignirent à eux au début des années 1980) et que ces spécialistes coopéraient régulièrement pour répondre à diverses demandes d'information, aucune structure officielle ne chapeautait le groupe. À partir de 1987, la formation de KPMG, l'Accord de libre-échange Canada - États-Unis et le Marché unique européen ont ouvert la voie à une collaboration plus étroite entre les différents centres de documentation du cabinet dans le but de répondre aux besoins en information de ses employés et de ses clients. C'est donc cette tendance à l'internationalisation des marchés qui a

mené à l'officialisation du réseau. On raconte que des participants de l'Angleterre auraient aimé former un second groupe, le *Trans-Organisational Network of Information Consultants* (TONIC), ce qui aurait donné le GIN and TONIC! Après discussions, il fut convenu d'en rester au GIN. À l'origine, le GIN regroupait 44 professionnels dans 10 centres d'information aux États-Unis, au Canada, en Europe et en Asie. Aujourd'hui, c'est plus de 145 spécialistes de l'information rattachés à 42 importants bureaux qui en font partie (voir tableau à la page suivante).

Le rôle et les structures

Après huit ans, force nous est d'admettre que les fondateurs du GIN avaient vu juste. Depuis 1987, la globalisation des marchés s'est intensifiée et elle est maintenant une réalité pour une grande partie des clients de la firme. Le réseau a ainsi été créé pour faciliter l'accès à l'information au bénéfice des employés du cabinet et de ses clients. Son mandat est clair: «Offrir une information de qualité qui favorise la prestation de services à valeur ajoutée à nos clients». Le GIN permet de miser sur les compétences et les ressources techniques de ses membres dispersés partout dans le monde. Il constitue donc une ressource précieuse qui est en mesure d'offrir des services d'information de haute qualité.

La structure du réseau est fort simple. Chaque membre est une entité indépendante qui fournit une vaste gamme de services d'information répondant aux besoins spécifiques de chaque bureau ou région. Le réseau relie entre eux ces divers centres de documentation spécialisés à travers le monde. Chacun des membres peut alors profiter du savoir-faire et des ressources des autres centres et ainsi

Membres du Global Information Network de KPMG			
Pays	Ville	Pays	Ville
Afrique du Sud	Johannesbourg	États-Unis (suite)	Houston
Allemagne	Francfort		Los Angeles
Angleterre	Birmingham		Minneapolis
	Londres		Montale
	Manchester		New Hope
Australie	Brisbane		New York
	Melbourne		Philadelphie
	Perth		San Francisco
Canada	Sydney		Washington
	Calgary		France
	Montréal	Paris	
	Ottawa	Hong Kong	Hong Kong
États-Unis	Toronto	Irlande	Dublin
	Vancouver	Italie	Milan
	Atlanta	Japon	Tokyo
	Boston	Nouvelle-Zélande	Wellington
	Chicago	Pays-Bas	Amsterdam
	Cincinnati		La Haye
	Dallas		Utrecht
	Détroit	Singapore	Singapore
	Honolulu	Suède	Stokholm

mieux répondre aux besoins de ses clients. Dès la création du GIN, on a voulu créer un réseau dynamique réunissant les spécialistes de l'information. Au début, les échanges s'effectuaient principalement par téléphone. Maintenant la plupart des membres communiquent par courrier électronique. Ce moyen de communication est plus économique, il élimine les problèmes de fuseaux horaires et facilite la communication entre les gens n'ayant pas la même langue maternelle car les échanges se font principalement en anglais.

Le réseau n'a ni président, ni responsable ou conseil de direction. Les membres se rencontrent une fois par année et prennent alors les décisions qui influenceront l'avenir du groupe. De fait, ces rencontres sont très importantes; elles permettent de créer un contact entre les différents responsables de centres de documentation, de discuter des dossiers en cours et des projets à développer, de distribuer les tâches, etc. Elles permettent également de comparer divers fournisseurs ou produits documentaires selon les besoins de chacun.

Pour les membres nord-américains, les réunions annuelles se tiennent au mois

de juin, en marge du congrès de la Special Libraries Association. Nous profitons ainsi de la présence de plusieurs membres du réseau. La rencontre a lieu le samedi précédent le congrès et est organisée par le bureau local de la société. En 1995, le congrès de la SLA se tenait à Montréal et nous avons donc eu la chance d'y accueillir nos homologues.

Nos collègues européens fonctionnent de façon identique. Les rencontres ont lieu à l'occasion du *London On-Line Meeting* ou de l'*European Business and Information Conference*. Une réunion internationale du groupe est tenue en alternance en Amérique du Nord ou en Europe. La prochaine rencontre internationale aura lieu à Amsterdam en octobre 1997.

Les réalisations et les projets du GIN

Le GIN ne tient pas que des rencontres internationales. Il produit aussi certains documents et met sur pied des projets. Il publie un *répertoire des membres*. Celui-ci existait déjà dans les années 1980 et signalait les centres de documentation des États-Unis et du Canada. Il rassemble dorénavant tous les membres du réseau et fournit toutes les coordonnées des cen-

tres. De plus, le nom, les fonctions et l'adresse électronique des employés y sont répertoriés de même que les langues parlées et le taux horaire des recherches. Le répertoire est mis à jour annuellement et acheminé aux responsables de centres par le courrier électronique. Le *répertoire des outils informatiques* est un complément au répertoire des membres. On y donne la liste des différents disques optiques compacts et serveurs auxquels est abonné chaque centre ainsi que la liste des logiciels de tous types utilisés. Un *catalogue collectif des périodiques* est produit par le bureau de New York. On y trouve les abonnements courants des centres. La dernière mise à jour remonte à 1993.

Dès la deuxième réunion internationale, tenue à Amsterdam en 1990, les participants convinrent de réaliser un plan d'affaires. Un comité fut formé qui étudia d'abord la mission et le plan stratégique de KPMG pour ensuite développer un plan reliant notre savoir-faire dans le domaine de l'information aux buts et valeurs du cabinet. Le message véhiculé par ce plan est que le *Global Information Network* peut maximiser la qualité et l'efficacité des services offerts aux employés et clients de la firme en regroupant les ressources des centres de documentation dans le monde. Les auteurs souhaitent que l'entreprise reconnaisse la valeur des services offerts par les centres de documentation.

Rappelons que le GIN a été créé de toutes pièces grâce à l'initiative des bibliothécaires du cabinet sans mandat aucun provenant de ses dirigeants. Il s'avérait donc important de faire connaître le réseau et les avantages compétitifs que la firme pouvaient en retirer. Au départ, les efforts portèrent sur la publicité reliée à l'existence même du réseau. Le nom *Global Information Network*, un logo et une brochure promotionnelle firent partie de ces efforts. Les buts du programme étaient de créer une identité et une niche propre au réseau à l'intérieur de la société, d'augmenter la reconnaissance des ressources et de l'expertise du groupe et d'obtenir le plus de publicité possible autant à l'intérieur de la firme que dans le monde des affaires...ou de la bibliothéconomie!

Avec ce regroupement international, il devient plus facile pour les membres du

GIN de négocier des ententes avantageuses avec des fournisseurs de produits ou de services. Des ententes existent présentement avec des serveurs de bases de données, des éditeurs de disques optiques compacts et des producteurs de logiciels d'informatisation de bibliothèques permettant aux membres de bénéficier de rabais à l'utilisation ou à l'achat de ces produits. Le groupe permet ainsi à la société de réaliser des économies substantielles.

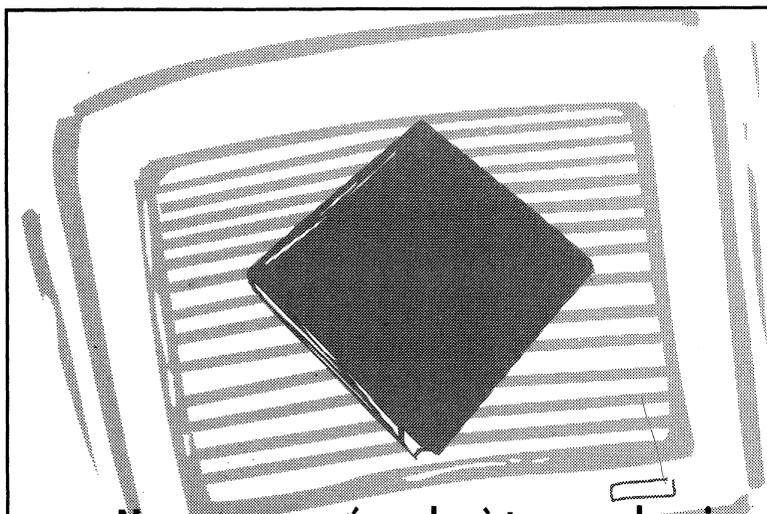
Les projets actuels les plus importants dans lesquels le GIN s'est engagé sont des plus stimulants et gravitent, faut-il s'en surprendre, autour d'Internet. Depuis septembre 1996, le groupe participe, avec d'autres partenaires de la firme, à un grand projet appelé *Open Access*. Ce projet est le fruit d'une coopération à l'échelle internationale. Il a pour but d'offrir une interface cohérente et unique permettant l'accès aux bases de données et de connaissances de la firme en créant un site

Intranet international (plusieurs pays ont présentement le leur: le Canada, les États-Unis, les Pays-Bas, etc.). Basé sur un système de serveurs locaux, régionaux, nationaux et internationaux lié par un «global area network», le système permet aux employés du cabinet de naviguer rapidement en vue de consulter, d'extraire, de sauvegarder ou d'échanger de l'information. Actuellement, un tel site est accessible en Angleterre, aux Pays-Bas, aux États-Unis et au Canada. Le GIN a été associé au projet dès la première phase. Nous devons alors évaluer le fonctionnement et surtout le contenu du site: la valeur des informations, la facilité de recherche, la rapidité d'accès, etc. Ce mandat a été confié au groupe par les plus hautes instances de la firme et représente pour le GIN une reconnaissance de sa valeur et de son utilité.

À un autre titre, plusieurs membres du GIN participent au contenu documentaire de leur site Intranet local. Ainsi, à

l'automne 1996, les partenaires canadiens du GIN ont regroupé leurs efforts pour créer un lien «GIN» sur l'Intranet canadien. Ce lien est constamment mis à jour et contient des informations tels les taux de change, l'évaluation de sites Internet dignes d'intérêt ou pouvant servir d'outils de recherche, etc. De plus on y décrit les services offerts par chaque centre de documentation. Nous espérons rendre éventuellement accessible la collection de ces centres grâce à un catalogue diffusé sur l'Intranet.

Le GIN est maintenant bien implanté au sein de KPMG. La persévérance de ses créateurs a porté fruit. L'arrivée des nouvelles technologies et l'importance primordiale que prend l'information dans un monde de changements et de compétition offrent de belles perspectives pour le groupe et pour les spécialistes de l'information.



Personnel Technologie Expérience

Nous pouvons répondre à tous vos besoins grâce à ces services complets de gestion de l'information et des périodiques :

- Service personnalisé et bilingue
- Réclamations, commandes et demandes de renseignements en ligne
- Rapports de gestion individualisés
- Interface électronique
- Opérations entièrement effectuées au Canada
- Services de livres, CD ROM et de commandes permanentes de séries monographiques
- Tables des matières électroniques
- Livraison de documents

Téléphonez-nous aujourd'hui même :

800-361-1127

(514) 871-1832

faxon
c a n a d a
UNE COMPAGNIE DAWSON