

L'INTÉGRATION DES SYSTÈMES

Pour la plupart des petites entreprises, disposer d'installations et de personnel au Mexique reste un rêve tant qu'elles n'ont pas en main une grosse commande. C'est ce qui est arrivé à TECSYS Inc., une entreprise de Montréal spécialisée dans l'intégration de systèmes, lorsqu'elle a conclu sa première grosse vente avec *Teléfonos de México (Telmex)*. Aujourd'hui, l'entreprise canadienne sert ses clients mexicains à partir de son nouveau bureau de Mexico où elle a installé des services de commercialisation et un service à la clientèle.

Le Canada compte des centaines de petites entreprises dans le créneau des technologies de l'information. Nombre d'entre elles offrent un service comparable à celui des entreprises les plus grandes et font preuve d'une souplesse et d'un dynamisme supérieurs quand il s'agit d'emporter des marchés au Mexique. Robert Nehme, vice-président à la commercialisation de TECSYS, encourage d'ailleurs ces petites entreprises à tenter l'aventure sur le marché mexicain. «Le succès sur ce marché ne dépend pas de la taille de l'entreprise», a affirmé M. Nehme. «TECSYS, par exemple, ne se sent pas en concurrence avec les géants des entreprises-conseils. De fait, nous travaillons souvent en étroite collaboration avec eux pour répondre aux besoins précis d'un client.»

M. Nehme souligne qu'il y a au Mexique un nombre croissant de PME de fabrication. «Ces entreprises ont besoin de logiciels efficaces qui les aideront à contenir les coûts et à éviter les goulots d'étranglement qui peuvent littéralement ruiner du jour au lendemain la réputation d'un fournisseur. M. Nehme note également que ce sont les plus petites entreprises qui ont le plus besoin d'un bureau de service à la clientèle et de soutien après-vente étant donné qu'elles n'ont pas, du moins au début, toute l'expertise nécessaire. «Bon nombre de nos clients mexicains investissent dans leur premier système de technologie de l'information», affirme M. Nehme. «Ainsi, nos employés du bureau du Mexique servent-ils couramment de lien entre le monde de l'informatique et l'environnement commercial de l'entreprise. L'élément formation est une composante essentielle de notre gamme de services.»

contraints de s'en tenir à des systèmes protégés ou brevetés qui pourraient rapidement devenir périmés. Les applications sont, pour l'essentiel, les mêmes qu'au Canada. Une enquête récente a révélé que 90 pour 100 des sociétés interrogées utilisent des systèmes de traitement de texte et des chiffreurs électroniques.

«Les technologies de l'information peuvent, sans l'ombre d'un doute, renforcer la capacité concurrentielle des entreprises», affirme un spécialiste du Mexique. «Cela s'applique non seulement aux entreprises, mais aussi aux pays. Le Mexique a énormément à gagner en achetant des technologies et des services informatiques ouverts sur le XXI^e siècle.»

Les entreprises et les organismes gouvernementaux du Mexique ont besoin d'une vaste gamme de technologies et de services d'information. C'est la demande des solutions à façon, permettant de répondre à des besoins particuliers, qui est la plus forte. Dans le contexte actuel de restrictions budgétaires, ce sont le plus souvent des fournisseurs expérimentés à qui on demandera d'évaluer les problèmes d'un client et, ensuite, de procéder à l'adaptation d'un produit de grande diffusion pour bien répondre à ses besoins.

Le secteur canadien des technologies de l'information dispose de tous les atouts pour répondre aux exigences du marché mexicain. Il a généré des revenus de 4,4 milliards de dollars canadiens en 1992 et fourni de l'emploi au Canada à 277 819 personnes. Les exportations de technologies de l'information et de services connexes ont franchi la barre des 10 milliards de dollars canadiens.

Les entreprises canadiennes ont fait la preuve de leurs compétences en développement de logiciels et en intégration de systèmes sur des créneaux de marchés importants. On peut mentionner les systèmes d'information géographique (SIG), les systèmes experts, les applications pour le secteur des ressources, pour le secteur hospitalier et les systèmes d'automatisation pour l'appareil gouvernemental et pour le secteur privé.

Les possibilités de ventes de systèmes d'information au Mexique sont énormes, mais la part du Canada a jusqu'à maintenant été relativement faible sur ce marché. D'après des évaluations de l'*Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI)*, Institut national de statistique, de géographie et d'informatique, le marché mexicain des logiciels était de 460 millions de dollars US en 1994. Certains estiment la pénétration des importations à 80 pour 100. On ne dispose pas de données officielles sur le commerce extérieur des services informatiques mais le marché total de ces services au Mexique était évalué à plus de 1 milliard de dollars US en 1994. Toujours en 1994, les États-Unis détenaient 85 pour 100 du marché des importations de logiciels et de services informatiques. La part du Canada était d'environ deux pour cent. Les autres gros fournisseurs étaient l'Irlande, Taiwan, le Danemark et le Royaume-Uni.

Le produit d'information le plus en vogue est probablement l'échange électronique de données (ÉÉD). Environ 30 000 entreprises nord-américaines sont actuellement reliées à un réseau de passation de commandes et de distribution éliminant le besoin de documents papier. Les adeptes de ce type de système comparent l'importance de l'apparition de l'ÉÉD à celle du téléphone il y a cent ans; ce n'est qu'une question de temps avant que l'ÉÉD ne pénètre dans tous les bureaux. L'ÉÉD se diffuse rapidement au Mexique parce que les grands fabricants internationaux exigent de leurs filiales mexicaines et de leurs autres fournisseurs qu'ils s'intègrent à leurs systèmes de livraison juste-à-temps.