

soudre les problèmes des industriels, et qui conseille gratuitement les industries canadiennes depuis déjà trente ans.

Le SIT, qui n'a d'égal nulle part ailleurs dans le monde, aide l'industrie canadienne en général et les petites et moyennes entreprises en particulier en leur assurant un accès aussi direct que possible aux derniers développements technologiques susceptibles d'être appliqués à la solution de problèmes industriels (les compagnies ayant moins de 200 employés constituent environ 90% de l'industrie manufacturière du Canada et assurent presque la moitié de la production et des emplois industriels). Les entreprises bénéficiaires ont, ainsi, pu améliorer leurs processus de fabrication, accroître leur productivité, mettre au point de nouveaux procédés et produits, créer de nouveaux marchés, réduire leurs coûts et augmenter leurs bénéfices. Il s'agit donc là, au total, d'une très importante contribution au développement social et économique du pays.

Écoutons Gérard Kirouac, directeur du Service d'information technique: «Certains vous diront que la petite entreprise est un organisme où tous les maux de tête sont concentrés dans le même crâne. D'autres la définiront plutôt en fonction du nombre de ses employés.» Quoi qu'il en soit, la moitié des compagnies pouvant être qualifiées de petites entreprises a un niveau technique très faible ou même inexistant, tandis que l'autre moitié, s'appuyant sur une technologie solide, ne sait pas toujours où se procurer l'information dont elle a besoin et demande fréquemment de l'aide même lorsque cette aide se trouve à la portée de la main. Se borner à transférer des documents à ces petits industriels, couvrant l'ensemble du spectre hiérarchique allant du contremaître au directeur d'usine, n'est pas suffisant. Ils n'ont tout simplement pas le temps d'absorber la masse d'information contenue dans des volumes d'imprimés, alors qu'en prenant directement contact sur place avec le propriétaire ou le directeur de l'exploitation, le SIT, par l'intermédiaire de son représentant local (il en existe maintenant 44 à travers le Canada), est à même de fournir à la fois les renseignements et l'assistance recherchés ou, si l'on préfère, d'assurer le transfert technologique nécessaire. «L'information en soi», précise René Paquin (responsable des projets spéciaux et anciennement chef du service de recherche chimique d'une petite entreprise commerciale), «n'est absolument d'aucun intérêt pour l'industriel si elle n'est pas interprétée, analysée et adaptée à ses besoins.»

«La grosse difficulté», ajoute le Dr

Paquin, «est qu'approximativement 80 à 90% des problèmes qui nous sont soumis par des petites entreprises ne sont pas en fait les véritables problèmes qui les affectent et c'est là que s'exerce le rôle principal de notre personnel, rôle qui consiste à s'assurer que le problème présenté est bien le problème réel et qu'il est bien défini. Nos représentants sont des personnes dont les connaissances, les aptitudes et les compétences couvrent une large gamme de domaines et que nous avons formées à cette tâche particulière. Nous nous efforçons de broser un tableau d'ensemble de la situation et c'est ce que nous appelons l'approche globale.»

Organisés en collaboration avec les organismes de recherches provinciaux, les bureaux régionaux du SIT maintiennent un contact régulier avec les compagnies de leur région et arrivent ainsi à connaître les gens et à comprendre leurs problèmes. Les problèmes qu'ils ne peuvent définir et résoudre en faisant appel aux ressources locales et à leur propre expérience industrielle sont communiqués au siège social du SIT, à Ottawa, où se trouvent des spécialistes, notamment dans les plastiques, les sciences alimentaires, la métallurgie, la chimie, la mécanique, l'électricité et le génie industriel. Ceux-ci s'efforcent de trouver la bonne solution à l'aide d'une variété de sources d'information représentées par des bibliothèques scientifiques et techniques, des scientifiques des laboratoires du CNRC et des spécialistes appartenant au gouvernement, aux universités et à l'industrie.

Lorsque la solution a été trouvée, elle est présentée sous une forme simple et pratique et il n'est pas rare que le représentant local du SIT concoure à son application sur la chaîne de fabrication.

Voici quelques exemples des réussites du SIT: pour empêcher la corrosion des coques de chalutiers, on a proposé un programme d'entretien amélioré; pour les kiosques de stations d'essence, c'est une colle spéciale qui a été trouvée pour le collage des panneaux d'aluminium sur les feuilles de contre-plaqué; dans le cas de l'entrepot de vêtements, un organigramme de manutention plus rationnelle a été dressé; et, en ce qui concerne le fabricant de semelles de caoutchouc, on lui a donné tous les détails nécessaires à la fabrication de boules pour les jeux de quilles. Il est parfois conseillé à l'entreprise d'engager un consultant mais, généralement, le SIT encourage ses clients à s'aider eux-mêmes par des innovations spécifiques.

Une récente étude, portant sur cinq années et ne représentant que 3% des cas résolus par le SIT, montre que les

107 firmes qui ont bénéficié de son intervention ont réalisé 18,7 millions de dollars de bénéfices et que les fonds que le gouvernement fédéral a dû investir à cet effet ont eu un rendement minimum de 136%. Ajoutons à cela la création ou le maintien de 1 067 emplois. «Autrement dit», déclare Gérard Kirouac, «l'aide apportée par le SIT à l'industrie n'a absolument rien coûté au gouvernement fédéral qui a, au contraire, réalisé un bénéfice net de 2,2 millions de dollars.»

Depuis 1971, le SIT administre un programme d'emploi d'étudiants pendant l'été pour aider les petits fabricants, et nous vous livrons les commentaires du vice-président de l'une de ces petites entreprises: «Nous entretenons des relations avec divers ministères gouvernementaux et nous connaissons bien les nombreux programmes offerts par les organismes fédéraux et provinciaux pour aider et encourager l'industrie canadienne à se développer. C'est la raison pour laquelle notre expérience me permet de vous dire en toute honnêteté que ce programme, créé spécialement par le CNRC pour placer et aider les étudiants en génie industriel, est le meilleur et le plus utile qui nous ait été proposé jusqu'à présent.» Ce programme couvre maintenant l'année entière et les étudiants qui participent aux programmes coopératifs universitaires pourront également en bénéficier. Les entreprises retireront d'importants avantages directs de sa mise en œuvre tout en donnant par la même occasion aux étudiants la possibilité d'acquérir une expérience concrète dans leur spécialité et de trouver des emplois dans les industries locales.

C'est à Keith Glegg, vice-président (Industrie) du CNRC, que nous laisserons le soin de conclure: «Soucieux d'encourager une participation plus directe de la recherche à la solution des problèmes de la petite entreprise industrielle, nous envisageons de créer des liens plus solides entre le SIT et nos propres laboratoires. Nous avons également l'intention de tenir cet organisme plus amplement informé de la teneur de nos programmes d'aide à la recherche industrielle pour que ses bureaux régionaux soient en mesure de participer à leur diffusion et à leur administration.» □

*Texte français: Claude Devismes*