

Ces bureaux régionaux sont épaulés sur le plan technique par un groupe d'environ 35 scientifiques et ingénieurs attachés au bureau central d'Ottawa. Ils reçoivent sur place une formation grâce à laquelle ils savent où s'adresser pour trouver la documentation dont ils ont besoin et de quelle manière utiliser cette documentation. Il est attribué à chaque cadre un domaine spécialisé correspondant à sa formation et à son expérience mais il peut en outre être appelé à résoudre divers problèmes complémentaires.

Son travail consiste à répondre verbalement ou par écrit aux demandes transmises par les bureaux régionaux ou adressées directement à Ottawa par l'organisme intéressé. La réponse contient généralement un état des connaissances techniques dans le domaine correspondant à la question posée, indique des sources précises d'information et propose une solution. Un répertoire de textes ou d'articles choisis est quelquefois joint à la réponse pour permettre au demandeur d'étudier l'aspect technique en profondeur. On y joint éventuellement des articles ou des textes correspondant à la question étudiée, notamment lorsque l'élément temps est important ou lorsque le demandeur n'a pas directement accès aux sources de documentation.

Le personnel du bureau d'Ottawa dispose de plusieurs sources importantes de documentation, la plus immédiate étant bien entendu leurs connaissances, leur expérience et leur documentation propre qu'ils ont accumulée dans leur spécialité. Aux échanges qui s'établissent au sein du groupe, s'ajoutent quelque 30 000 réponses antérieures couvrant ces dernières années et qui sont classées dans les dossiers du SRT.

La Bibliothèque scientifique nationale constitue une autre importante source de documentation pour le SRT. Elle contient plus de 800 000 volumes comprenant des revues, des publications périodiques, des livres, des brochures et de la documentation technique et scientifique étrangère. L'important groupe de scientifiques et d'ingénieurs travaillant dans les laboratoires du CNRC et dans d'autres laboratoires et ministères gouvernementaux, dans les centres de recherche et les universités constitue une autre source d'information considérable. Les industries et les associations y collaborent également. Bien qu'elles ne révèlent pas de secrets industriels, elles fournissent fréquemment des renseignements qui ne sont pas encore parvenus à des compagnies moins importantes.

Il faut de quelques minutes à six mois pour répondre à une demande de renseignements; ce délai varie suivant la nature de l'information demandée et les moyens de transmission. Dans la majorité des cas où il faut consulter Ottawa, ce délai n'excède pas trois semaines, ce qui satisfait les industriels en général.

La Section du génie industriel a été créée en 1962 pour satisfaire une plus grande demande de documentation et d'assistance technique visant elle-même à augmenter le rendement de la production industrielle. La plupart des petits industriels n'ont pas été formés, notamment dans le domaine de l'implantation des installations de production, de la manutention des produits et des matériaux et de la planification de la production; cette formation est toutefois essen-

tielle pour réussir dans un monde où la compétition se fait de plus en plus sévère.

Il existe au Canada quelques grandes sociétés faisant appel à des ingénieurs-conseils dont les honoraires vont de 150 à 300 dollars par jour; dans ces conditions il est bien évident que les petites compagnies dont le nombre est élevé n'ont pas les moyens d'utiliser les services de ces ingénieurs-conseils. Toutefois, le SRT peut encourager le recours à un ingénieur-conseil si c'est dans l'intérêt de la compagnie.

La Section du génie industriel apporte une solution de compromis en aidant les petites compagnies à appliquer elles-mêmes les techniques de génie industriel dans un délai raisonnable. Le type d'aide le plus fréquemment sollicité couvre les techniques, la planification et le contrôle de la production, l'implantation des installations, l'analyse du travail et l'amélioration des processus, l'étude des coûts et du personnel. Dans ce type de service où la documentation et l'aide technique se confondent, le contact direct entre les ingénieurs et l'industrie joue un rôle de premier plan.

"La Section du génie industriel répond à un besoin réel, comme elle l'a démontré. L'année dernière, les clients qui nous ont consultés ont réalisé selon eux des économies s'élevant à dix fois les frais de gestion de notre section. En plus d'un accroissement de la productivité, le service conduit à une meilleure gestion, à l'innovation et au développement", de souligner M. Kirouac.

Dans le cadre de son rôle d'assistance, le SRT s'est aperçu que la plupart des petits industriels s'en remettent surtout aux fournisseurs de matériaux et d'équipements pour leur documentation, aux indications colportées de bouche à oreille et peut-être aussi à deux ou trois revues commerciales ou techniques couvrant un secteur industriel particulier. Ils n'ont qu'une connaissance limitée des nouvelles idées, des progrès technologiques et des résultats de la recherche pouvant éventuellement être appliqués à leur domaine.

Un nouvel effort en matière d'information technique a été fait en 1964 avec la création de la Section de développements technologiques dont le but est d'informer les compagnies des nouveaux progrès réalisés sur les plans de la recherche et du développement et susceptibles de les intéresser. Le travail de cette section consiste notamment à sélectionner des articles parus dans les revues techniques, à retitrer et à classer ces articles en se servant d'un système d'indexation faisant appel à des mots-clés pour faciliter la recherche à l'aide d'ordinateurs.

Les articles sélectionnés, appelés "Précis techniques", sont des articles techniques ou des photocopies de la table des matières d'un nouveau manuel ou d'une nouvelle revue technique pouvant intéresser une industrie particulière ou un certain nombre de secteurs industriels. Les compagnies qui ont indiqué leur domaine d'intérêt technique particulier, en soumettant un formulaire appelé "profil d'intérêt", reçoivent des listes mises à jour de titres contenant les mots-clés de leurs domaines d'intérêt. On joint gratuitement à ces listes des exemplaires des "Précis techniques" sur demande et un formulaire qui peut être retourné à la section dans le cas où des renseignements complémentaires sont nécessaires. Les demandes de "Précis techniques" signalent également aux