

---

trouver les contacts et les débouchés et à y donner suite. De même, comme la tendance sur le marché américain est à l'accroissement des services et à l'amélioration de la qualité, tout indique que le «suivi auprès du client» joue un rôle important à l'achèvement d'un projet, à la fois pour déterminer le niveau de satisfaction du client et pour rester à l'affût de futures possibilités. Les sociétés canadiennes pourraient également envisager la mise en place de numéros sans frais comme autre moyen d'assurer un service et un accès rapides à leur clientèle.

10) Avec le temps, la plupart des sociétés d'ingénierie canadiennes arrivent à développer un réseau étonnamment étendu de contacts américains. Il peut s'agir de contacts directs, ou de contacts indirects par l'intermédiaire de clients et d'autres circuits. À notre avis, chaque contact représente une étape qui rapproche d'un contrat potentiel. Les gouvernements, les associations, les municipalités, les consultants en gestion, les multinationales, les concurrents, les entreprises de construction, les architectes, les clients antérieurs et les promoteurs sont parmi les contacts susceptibles d'avoir des relations ou des clients américains qui pourraient tirer parti de l'expertise des ingénieurs-conseils canadiens en environnement. Chaque société canadienne doit exploiter et étendre son propre réseau.

11) On accorde une importance croissante, dans certains milieux, au lien qui existe entre l'application des lois, les investissements dans le domaine de la protection de l'environnement et l'accroissement de la concurrence économique. Bien qu'un tel lien puisse être réel à long terme, nos conversations avec les industriels américains nous indiquent que les dollars investis pour la protection de l'environnement sont encore dépensés avec beaucoup de réticence. Les prises de profit à court terme et les pressions des actionnaires sont largement répandues aux États-Unis. C'est pourquoi les ingénieurs canadiens doivent être en mesure d'aborder leurs clients américains et de présenter les

