

# Le rôle vital du milieu des affaires

## Le budget reconnaît

Le quatrième budget équilibré consécutif de l'Ontario met l'accent sur les priorités, à savoir les services de santé, l'éducation et un environnement salubre et sûr, en plus de souligner l'importance capitale du maintien de la croissance économique de la province. Le budget de 2002 de l'Ontario renferme de nombreuses dispositions visant à appuyer le milieu des affaires de la province.

« La population ontarienne sait que la prospérité est un cercle vertueux, a déclaré Janet Ecker, ministre des Finances. La croissance économique entraîne la création d'emplois de meilleure qualité, la hausse du revenu disponible et l'augmentation des recettes qui peuvent être investies dans notre avenir, ce qui favorise la croissance et accroît davantage la prospérité. »

Le budget de 2002 augmente les crédits destinés aux services de santé de plus de 1,7 milliard de dollars cette année, ajoute 117 millions de dollars dans les écoles de la province et accorde 100 millions de dollars de plus aux universités et aux collèges. Le gouvernement investira également plus d'un demi-milliard de dollars au cours des deux prochaines années afin d'assurer la salubrité de l'eau potable.

Ces dépenses sont appuyées par une forte croissance économique. Les politiques financières et fiscales adoptées depuis 1995 ont mis l'accent sur la création d'un climat propice à la croissance. Elles visaient également à ce que la qualité de vie des Ontariennes et Ontariens soit la meilleure possible.

## Le budget stimule les innovations

Le budget de 2002 a octroyé des fonds supplémentaires à plusieurs programmes de science et de technologie du ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation :

- un montant supplémentaire de 2 millions de dollars par année pour le Fonds innovation-recherche de 30 millions de dollars;
- 250 millions de dollars de plus (répartis sur cinq ans) pour le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement;
- une bonification de 300 millions de dollars pour le Fonds ontarien pour l'innovation;
- 161 millions de dollars pour renouveler le programme ontarien des Centres d'excellence sur une période de cinq ans;
- 51 millions de dollars pour la Stratégie de biotechnologie de l'Ontario, officiellement annoncée le 7 juin 2002;
- 50 millions de dollars de plus pour le Réseau ontarien de la recherche sur le cancer;
- un montant supplémentaire de 5 millions de dollars par année pendant trois ans pour le Perimeter Institute, à compter de 2004-2005.



Le nouveau ministère mise sur les grandes réalisations de la province  
**page 3**



Le programme Good Careers – Great Futures  
**page 10**



Les ressources humaines accélèrent la croissance de NuComm  
**page 13**



Reportage mensuel – Ouverte aux affaires : Cornwall  
**page 14**



suite à la page 12



Le gouverneur du Michigan, John Engler, et le premier ministre de l'Ontario, Ernie Eves

# Le sommet économique mène à une nouvelle entente avec le Michigan

Le sommet entre le Michigan et l'Ontario a ouvert la voie à une nouvelle ère de partenariat encore plus étroit entre deux voisins qui entretiennent déjà des relations commerciales bilatérales de première importance. Le sommet, d'une durée de deux jours, s'est déroulé à Windsor et à Detroit au mois de juin, attirant plus de 200 dirigeants du milieu des affaires, des milieux gouvernemental et universitaire et des collectivités de part et d'autre de la frontière.

**Au** cours du sommet, le premier ministre de l'Ontario, Ernie Eves, et le gouverneur du Michigan, John Engler, ont signé un protocole d'entente qui intensifie la coopération entre ces deux territoires de compétence dans les domaines vitaux que sont le commerce, le tourisme, les questions frontalières en matière de transport et l'environnement.

« Cette entente permettra de créer de nouveaux débouchés commerciaux qui profiteront à la population de part et d'autre de la frontière, a souligné Jim Flaherty, ministre de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation de l'Ontario. Tant l'Ontario que le Michigan tireront parti des efforts de coopération visant à améliorer notre compétitivité et notre productivité. »

Les détails du protocole d'entente comprennent l'engagement de continuer à chercher des moyens d'améliorer la sécurité et l'efficacité transfrontalière, de même qu'une déclaration favorable à l'essor commercial et aux possibilités de partenariats commerciaux.

L'entente de cinq ans exige également que les deux territoires assument un rôle de premier plan dans les travaux du partenariat de transport frontalier entre le Canada et les États-Unis. Ce partenariat vise à améliorer la sécurité et l'efficacité de la circulation des personnes, des biens et des services à la frontière canado-américaine. Les deux partenaires se tiendront mutuellement au courant des problèmes et des possibilités au fur et à mesure que ceux-ci se présenteront et ils exerceront des pressions sur les autorités fédérales au besoin.

« Nous sommes convaincus de la nécessité de resserrer les mesures à notre frontière commune de façon à garantir notre sécurité ainsi que la prospérité économique qu'elle procure à nos citoyens, a déclaré Bob Runciman, ministre de la Sécurité et de la Sécurité

publique. C'est la bonne chose à faire entre partenaires commerciaux, mais c'est aussi la bonne chose à faire entre amis et alliés. »

Le ministre associé de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation de l'Ontario, David Turnbull, de même que le président et chef de la direction de la Michigan Economic Development Corporation, Doug Rothwell, ont coprésidé la conférence de la coopération économique, une séance plénière organisée au cours du sommet dans le but d'établir le contexte des relations économiques entre l'Ontario et le Michigan. Roger Martin, doyen de la Rotman School of Business de l'Université de Toronto et président du groupe de travail de l'Ontario sur la compétitivité, la productivité et les progrès économiques, comptait parmi les conférenciers. Ils ont discuté des synergies commerciales et de l'importance des alliances économiques en Amérique du Nord, en plus d'examiner les possibilités d'établir de nouvelles relations.

Le partenariat commercial de l'Ontario et du Michigan figure parmi les 15 premiers en importance au monde, leur commerce bilatéral ayant dépassé 97 milliards de dollars en 2000. Cette même année, les exportations ontariennes vers le Michigan ont augmenté pour la quatrième année de suite, pour atteindre près de 67,5 milliards de dollars. Ce partenariat commercial assure le maintien de près d'un demi-million d'emplois dans la province, surtout dans l'industrie automobile et dans des secteurs connexes. Le tourisme constitue également une source importante de recettes (voir l'encadré), l'Ontario ayant accueilli 12 millions de visiteurs du Michigan en 2000.

La circulation à la frontière de l'Ontario et du Michigan illustre l'importance des relations entre la province et l'État. Le passage Windsor-Detroit est la frontière internationale la plus achalandée. En effet, 27 pour 100 de la totalité du commerce de marchandises entre le Canada et les États-Unis passe par

suite à la page 16

# Le nouveau ministère mise sur les grandes réalisations de la province

Le nouveau ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation mise sur les réussites économiques de l'Ontario pour maintenir l'avantage concurrentiel de la province au sein de l'économie mondiale. Dirigé par l'honorable Jim Flaherty, le nouveau ministère regroupe le portefeuille des sciences et de la technologie de l'ancien ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie et l'intègre au mandat multidisciplinaire de l'ancien ministère du Développement économique et du Commerce.

**F**ort de sa vaste expérience, Jim Flaherty prend la tête du nouveau ministère. Il a déjà occupé les fonctions de vice-premier ministre et de ministre des Finances, où il était chargé du budget de 64 milliards de dollars de l'Ontario et de la supervision des politiques fiscales et économiques de la province, notamment de la gestion de l'initiative de 20 milliards de dollars de la Société ontarienne SuperCroissance. Il a également dirigé la restructuration des institutions financières de l'Ontario et celle de la société Ontario Hydro.

À titre de président du Comité ministériel de la privatisation, le ministre Flaherty a lancé le plus important programme de privatisation de l'histoire du Canada. Il a également exercé les fonctions de procureur général et de ministre délégué aux Affaires autochtones, de ministre du Travail, de solliciteur général et de ministre des Services correctionnels. Il a été reçu avec les honneurs au barreau de l'Ontario, en 1975 et a pratiqué le

droit dans le secteur privé pendant plus de 20 ans avant de se consacrer à la politique.

Le ministre associé, David Turnbull, rejoint le ministre Flaherty au ministère, après avoir été le solliciteur général de l'Ontario pendant plus d'un an. Auparavant, le ministre Turnbull occupait le poste de ministre des Transports, où il a proposé de nouvelles mesures en vue de renforcer la sécurité routière. En outre, il a géré avec brio une période d'investissements sans précédent en vue d'améliorer et d'élargir l'infrastructure routière de l'Ontario.

Le Dr Doug Galt, adjoint parlementaire, fera bénéficier le gouvernement provincial de sa vaste expérience en politique municipale, en gestion et en service communautaire. Il a exercé les fonctions d'adjoint parlementaire au ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales et il a déjà été l'adjoint parlementaire du ministre de l'Environnement de 1995 à 1999.

Le Dr Doug Galt, adjoint parlementaire, et l'honorable David Turnbull, ministre associé

**F**aut-il attacher de l'importance à un nom? Dans le cas du ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation, ce nom découle de la fusion de l'ancien ministère du Développement économique et du Commerce avec le portefeuille des sciences et de la technologie du gouvernement.



S'appuyant sur les robustes fondations que sont les réductions d'impôt, la croissance de l'emploi et l'augmentation des normes d'éducation, ce nouveau ministère contribuera de façon importante à la future prospérité économique de l'Ontario. Il stimulera la croissance des entreprises et la création d'emplois, tout en favorisant les investissements et l'essor commercial. En outre, le nouveau ministère s'assurera que l'Ontario demeure une province innovatrice et compétitive à l'échelle mondiale.

À titre de ministre attiré, j'ai l'intention, avec le ministre associé David Turnbull et notre adjoint parlementaire, le Dr Doug Galt, de promouvoir l'innovation, l'entrepreneuriat et la compétitivité en Ontario. Au cours des quelques mois qui ont suivi la fondation du ministère, des progrès importants ont été réalisés pour maintenir la compétitivité de la province. Nous avons organisé la table ronde du secteur de l'automobile, qui a établi les assises d'une stratégie à long terme pour le secteur automobile. Nous avons organisé le sommet économique entre le Michigan et l'Ontario visant à renforcer les accords de coopération et de commerce avec notre principal partenaire commercial. Nous avons lancé la nouvelle stratégie de l'Ontario dotée d'un budget de 51 millions de dollars pour la recherche en biotechnologie et nous avons accueilli la plus importante conférence du monde en matière de biotechnologie. Enfin, nous avons publié le premier rapport de l'Institute of Competitiveness and Prosperity, qui évalue la performance des groupements industriels de l'Ontario.

En plus de mettre en œuvre ces nombreuses activités, nous avons encore une fois reconnu que la plus précieuse ressource de l'Ontario est sa population. Notre histoire prouve que les gens ordinaires qui accomplissent des choses extraordinaires sont à la source même de l'innovation. Une population active hautement qualifiée et instruite a toujours joué un rôle capital dans la productivité de la province.

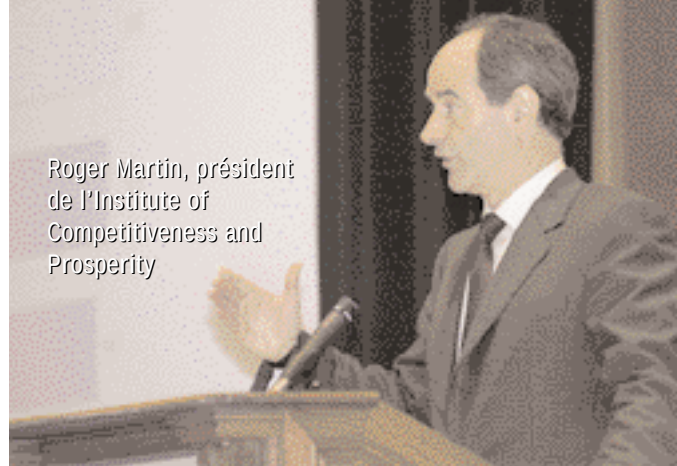
Notre gouvernement mise sur ces forces. Nous sommes en train d'améliorer le système d'éducation et de formation en Ontario pour mieux l'adapter aux besoins de l'économie. Par exemple, notre initiative d'Investissement dans les compétences stratégiques soutient les Ontariennes et les Ontariens dans leur apprentissage des compétences qui leur sont nécessaires pour aider nos industries à rivaliser au sein du marché mondial. Dans le présent numéro du *Cahier des affaires de l'Ontario*, nous soulignons quelques-unes des réussites de ce programme, ainsi que les mesures que les industries et les établissements d'enseignement de l'Ontario ont adoptées pour former une main-d'œuvre active durable.

Je crois que le savoir, l'innovation et la compétence constituent les pierres angulaires de la prospérité économique. Au cours des mois à venir, mon ministère tablera sur ces priorités. En outre, nous rencontrerons, écouterons et consulterons nos partenaires commerciaux dans toute la province. En travaillant ensemble, nous ferons en sorte que l'Ontario devienne une centrale d'énergie de calibre international sur le plan de la production industrielle, de la compétitivité et de la force économique.

Jim Flaherty,  
Ministre de l'Entreprise, des  
Débouchés et de l'Innovation



# Rapport sur les progrès économiques de l'Ontario



Roger Martin, président  
de l'Institute of  
Competitiveness and  
Prosperity

L'Institute of Competitiveness and Prosperity, un organisme indépendant mis sur pied par le gouvernement de l'Ontario en 2001 pour faire office de service de recherche au profit du Groupe d'étude sur la compétitivité, la productivité et les progrès économiques de l'Ontario, a publié *A View of Ontario: Ontario's Clusters of Innovation*, un document de travail qui offre une vision globale des groupements industriels régionaux de l'Ontario.

Ces groupements représentent des grappes d'entreprises apparentées et d'institutions connexes dans un domaine en particulier. Prompts à tirer parti d'une rivalité locale intense, ils sont reconnus pour leur capacité à innover plus rapidement, à diffuser les connaissances de façon plus rapide et à accroître la compétitivité mondiale. Le document de travail indique, pour la première fois, comment les groupements de l'Ontario se comparent aux groupes semblables des autres provinces et des États-Unis.

« Bien qu'un grand nombre de personnes reconnaissent l'importance des industries d'exportation (industries situées dans des régions précises qui vendent des produits et des services dans toutes les régions économiques du Canada), nous avons été incapables de les évaluer et de les surveiller avec une rigueur analytique, a déclaré Roger Martin, président de l'Institut et doyen de la Rotman School of Management de l'Université de Toronto. Le document identifie la taille et l'étendue des groupements d'industries d'exportation de l'Ontario et fournit une base extraordinaire aux recherches et aux analyses qui seront réalisées dans un contexte nord-américain. »

« Notre gouvernement a mis sur pied le groupe d'étude de sorte que nous puissions mesurer et évaluer avec précision les progrès économiques de l'Ontario face à ses concurrents, tant au niveau interne qu'au niveau international, a souligné Jim Flaherty, ministre de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation. Nous voulons combler toutes les lacunes et prendre les mesures

appropriées, de façon à ce que l'Ontario continue d'ériger une forte économie, d'attirer de nouveaux investissements, de créer de nouveaux emplois et d'accroître la prospérité et la qualité de vie pour les Ontariens. »

Le document de travail démontre qu'un nombre de travailleurs ontariens supérieur à la moyenne travaille au sein de groupements d'exportation, où dominent les services commerciaux, les services financiers et les services de l'industrie automobile. Ce document compare la performance des dix principaux groupements de la province avec celle des dix principaux groupes de l'Alberta, du Michigan, de l'Illinois et du Massachusetts. Il dresse également le profil des groupements, notamment dans les secteurs du divertissement, de l'automobile, des produits pharmaceutiques, de la biotechnologie et des services financiers.

« La bonne nouvelle est que nous avons des groupements très divers et très vigoureux dans la province, surtout dans la région du Grand Toronto, a indiqué M. Martin. La mauvaise nouvelle est que l'Ontario ne parvient pas à atteindre les niveaux de productivité et de revenu que cette solide plateforme devrait produire. »

Même si elle bien positionnée au Canada, l'Ontario n'est pas un chef de file en matière d'économie en Amérique du Nord. Parmi les 60 territoires du Canada et des États-Unis, l'Ontario se situe au 32<sup>e</sup> rang en matière de productivité du travail.

L'Institut recueillera les commentaires sur ses conclusions auprès d'un large éventail d'intervenants. En outre, il examinera la nature des possibilités économiques dans les régions de la province qui manquent d'entreprises d'exportations solides, comme les régions rurales, les régions éloignées et les régions dominées par l'industrie primaire, et il analysera de plus près les raisons qui font que l'Ontario affiche une productivité moindre que celle des principaux territoires américains.

L'Institut aidera le groupe d'étude à formuler les conseils qu'il présentera au gouvernement de l'Ontario relativement aux mesures qui doivent être prises pour protéger les emplois existants, créer de nouveaux emplois et bâtir une province plus forte. Le groupe d'étude publiera son premier rapport annuel cet automne.

On peut consulter le document *A View of Ontario: Ontario's Clusters of Innovation* sur le site Web du ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation à l'adresse [www.ontario-canada.com](http://www.ontario-canada.com).

**La** Table ronde de l'Ontario sur l'industrie automobile a été la première d'une série d'initiatives entreprises récemment dans le but de maintenir ce secteur clé de l'Ontario et d'en favoriser l'expansion. Tenue à Toronto le 22 mai à l'invitation du ministre de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation, Jim Flaherty, la table ronde a réuni des fabricants d'automobiles, des représentants syndicaux, des fournisseurs de pièces, des experts de l'industrie et des fonctionnaires du gouvernement fédéral pour discuter de plusieurs enjeux dont l'innovation, les compétences et l'infrastructure.

« Il importait que notre gouvernement joue un rôle de leader et mette sur pied cette table ronde, qui réunit des intervenants clés pour discuter de l'avenir de l'industrie automobile, a déclaré le ministre Flaherty. La table ronde a constitué une étape importante dans l'élaboration d'une stratégie à long terme pour l'industrie automobile. »

Souvent considérée comme le moteur économique de l'Ontario, l'industrie automobile est le principal employeur de la province. En effet, un emploi sur sept est lié à cette industrie. Grâce à 14 usines d'assemblage et à plus de 400 fournisseurs de pièces, l'Ontario fabrique un véhicule sur six en Amérique du Nord. De plus, le secteur de l'automobile génère près de la moitié des exportations totales de la province. La table ronde visait à identifier les points forts de l'Ontario en tant que fer de lance de l'industrie automobile et à souligner les points à améliorer.

« L'industrie automobile de l'Ontario est une industrie innovatrice, souple et extrêmement productive, dit M. Flaherty. Elle doit également relever des défis, faire face à la surcapacité mondiale, aux modifications structurelles, à l'impartition et aux nouvelles technologies. »

Le 26 juin dernier, le ministre Flaherty a donné suite aux discussions tenues à l'occasion de la table ronde en s'adressant à environ 150 intervenants de l'industrie automobile dans le cadre du Forum canadien de l'innovation et de l'investissement dans le secteur de l'automobile organisé par le gouvernement fédéral à Toronto. M. Flaherty et son homologue fédéral, le ministre de l'Industrie, Allan Rock, ont convenu d'adopter une démarche intégrée pour renforcer l'industrie canadienne de l'automobile et ils ont annoncé la



(de gauche à droite) Belinda Stronach, présidente et pdg de Magna International Inc., Jim Flaherty, ministre de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation, et Buzz Hargrove, président des TCA, écoutent attentivement les présentateurs durant la Table ronde sur l'industrie automobile le 22 mai 2002.



mise sur pied d'un nouveau Conseil du partenariat pour le secteur canadien de l'automobile.

Le Conseil, qui tiendra ses premières réunions à l'automne, comprendra des cadres supérieurs provenant des sous-secteurs du montage, des pièces et du marché secondaire ainsi que le chef du Syndicat des travailleurs canadiens de l'automobile et des représentants des concessionnaires canadiens et des milieux universitaires.

Le ministre Flaherty a également rencontré les présidents-directeurs généraux des cinq plus grands constructeurs (GM, Ford, DaimlerChrysler, Honda et Toyota). En outre, il tiendra cet été une Table ronde des municipalités sur l'industrie automobile, dans le but de fournir aux délégués des municipalités actives dans le secteur de l'automobile des données stratégiques qui ont des incidences sur leur collectivité.

« Notre gouvernement travaillera de façon vigoureuse avec ses partenaires de l'industrie et du gouvernement pour s'assurer que le secteur de l'automobile continue de croître et de prospérer en Ontario et dans tout le pays, affirme M. Flaherty. Nous voulons que l'Ontario soit bien placé pour les emplois, l'innovation et les investissements futurs, dans le contexte de la concurrence mondiale au sein du secteur de l'automobile. »

## À l'occasion de la table ronde, on dresse un plan d'action pour le secteur automobile

La Table ronde de l'Ontario sur l'industrie automobile a également mené à l'élaboration d'un plan d'action mettant l'accent sur l'innovation, les compétences et l'infrastructure. En voici un aperçu :

- Un groupe de travail sur l'innovation dans le secteur automobile de l'Ontario sera créé pour examiner les défis que présente l'innovation, pour trouver les lacunes dans la performance et les capacités et pour recommander le meilleur moyen de combler ces lacunes.
- Un groupe de travail sur les compétences dans le secteur automobile de l'Ontario sera formé pour examiner les défis liés à la formation et aux compétences, pour trouver les lacunes dans la performance des sociétés et des établissements d'enseignement et pour recommander des moyens de combler ces lacunes.
- Pour s'assurer que les produits sont transportés avec efficience, le ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation collaborera avec les partenaires de l'industrie et du gouvernement en vue d'élaborer des méthodes de travail et des stratégies à court terme pour accélérer la circulation aux passages frontaliers.

The background of the page features a close-up, artistic view of a computer keyboard. Several keys are highlighted with a warm, glowing orange and yellow light, creating a sense of digital activity. The keys visible include '1', '2', '5', '8', and '0'. The overall aesthetic is modern and tech-oriented.

# Jim Flaherty fait l'éloge

## des contributions économiques et novatrices de l'industrie des technologies de l'information et des communications de l'Ontario

**D**evant les membres de l'Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI), section de l'Ontario, le ministre de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation, Jim Flaherty, a reconnu l'importance des contributions économiques et novatrices de l'industrie des technologies de l'information et des communications pour l'Ontario.

« Cette industrie est une source directe d'emplois, de croissance, d'idées et de produits nouveaux, a-t-il déclaré. C'est l'un des principaux éléments du plan gouvernemental pour créer une culture de l'innovation en Ontario. »

L'industrie des technologies de l'information et des communications, qui compte plus de 300 000 salariés, est le troisième employeur de la province. L'année dernière, ce secteur a vu sa part du PIB canadien s'élever à plus de 58 milliards de dollars et a été le plus important investisseur privé en R et D, avec 5,3 milliards de dollars à l'échelle nationale. En 2000, les exportations de l'Ontario dans ce domaine ont représenté plus de 37 pour cent des exportations globales de ce secteur.

« À travers toute une gamme de produits de technologie de pointe, cette industrie se développe grâce à sa capacité d'innovation, a déclaré M. Flaherty. Notre gouvernement s'est engagé à soutenir sa croissance et à

l'encourager à poursuivre sur de nouvelles voies. »

Avec la participation de l'ACTI et autres associations régionales, le gouvernement a récemment tenu des réunions à Toronto, à Ottawa, dans la région de York et dans celle de Kitchener/Waterloo. Les chefs d'entreprise ont identifié les obstacles à la croissance tels que l'accès aux capitaux, la pénurie de main-d'œuvre, la commercialisation et le positionnement de l'Ontario sur le marché mondial.

Le gouvernement a pris des mesures dans chacun de ces domaines, notamment en investissant dans la formation et en créant Recherche en photonique Ontario et Communications et technologie de l'information Ontario, afin d'aider l'industrie à transformer la technologie de base en produits commerciaux.

« Nous continuerons à travailler avec le secteur des technologies de l'information et des communications pour aborder ses priorités à long terme et assurer sa compétitivité, sa capacité d'innovation et sa réussite, a déclaré M. Flaherty. Cette industrie a eu une incidence extrêmement positive sur la croissance économique, la qualité de vie et la création d'emplois en Ontario. Notre gouvernement est déterminé à renforcer sa position à travers le monde. »

# Conférence internationale pour promouvoir une démarche plus intelligente



Chefs d'entreprises, universitaires, politiciens et fonctionnaires des gouvernements nationaux, provinciaux et locaux de différents pays assisteront à une conférence internationale sur la réforme de la réglementation, qui se tiendra à Toronto du 25 au 27 septembre 2002.

La conférence est organisée par l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) en partenariat avec le gouvernement de l'Ontario.

« L'Ontario travaille avec des territoires de compétence au pays et à l'étranger afin de partager des idées innovatrices pour éliminer les obstacles administratifs qui gênent l'entreprise, a déclaré Steve Gilchrist, coprésident de la Commission de réduction des formalités administratives et député de Scarborough-Est. Les entreprises ontariennes bénéficieront directement des connaissances et de l'expertise qui seront mises en commun durant la conférence. »

La conférence intitulée « *Red Tape to Smart Tape* – Innovation dans les régimes réglementaires pour le XXI<sup>e</sup> siècle – permettra à l'entreprise et au gouvernement de discuter des meilleures pratiques internationales en matière de réduction des formalités administratives et de réforme réglementaire.

Des conférenciers invités, des groupes de discussion, des ateliers et des documents choisis mettront l'accent sur les problèmes liés aux formalités administratives, les occasions d'y remédier et les solutions à adopter, notamment

les idées et les approches plus intelligentes concernant, entre autres, la réglementation de la sécurité, du service à la clientèle et de la concurrence.

## La nécessité d'adopter une démarche plus intelligente

Les entreprises s'adaptent rapidement aux changements dans les marchés et les gouvernements doivent réagir le plus rapidement et le plus efficacement possible aux nouvelles réalités.

Aujourd'hui, tous les paliers des gouvernements utilisent les mécanismes de réglementation les plus efficaces possible pour faire face aux problèmes existants et aux nouveaux défis. En adoptant une démarche plus intelligente auprès de l'entreprise, les gouvernements peuvent :

- mettre en œuvre une réglementation responsable qui favorise la croissance et le développement économiques tout en protégeant la santé et la sécurité publique et l'environnement ;
- offrir des programmes et des services efficaces et concurrentiels aux particuliers et aux entreprises avec un minimum de formalités administratives ;

- adopter les innovations technologiques afin d'améliorer le rendement du gouvernement et le service à la clientèle.

## Le coût réel des formalités administratives

La lourdeur du régime réglementaire peut entraîner des coûts d'observation et de gestion qui ralentissent l'activité économique. Selon un sondage réalisé par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) auprès de 8 000 petites et moyennes entreprises dans 11 pays, les entreprises dépensent en moyenne 27 500 \$ US chaque année pour se conformer à la réglementation.

Le rapport de 2001 de l'OCDE intitulé *Businesses' Views on Red Tape* soulignait que « les nombreux régimes de réglementation imposés par de multiples institutions et paliers gouvernementaux paralysent les entreprises, détournent les ressources des investissements productifs, entravent l'entrée sur les marchés, restreignent l'innovation et la création d'emplois et découragent en général l'esprit d'entreprise ».

Un bon rendement de la part du gouvernement améliore la compétitivité économique et la qualité de vie des citoyens. Toute entité territoriale qui souhaite être concurrentielle et servir ses citoyens doit mettre en œuvre des mécanismes de réglementation plus intelligents et novateurs au XXI<sup>e</sup> siècle.

Pour obtenir un complément d'information, veuillez visiter le site Web de la conférence à [www.smarttape.ca](http://www.smarttape.ca), le site de l'Institut d'administration publique à [www.ipaciapc.ca](http://www.ipaciapc.ca), ou le site de la Commission de réduction des formalités administratives à [www.redtape.gov.on.ca](http://www.redtape.gov.on.ca).

# L'Ontario profite de la conférence **BIO 2002** pour lancer sa nouvelle stratégie en biotechnologie

L'Ontario a accueilli plus de 15 000 scientifiques, décideurs et gens d'affaires à l'occasion de BIO 2002, la plus grande conférence au monde sur la biotechnologie. L'Ontario organisait cet événement annuel pour la deuxième fois, un signe de sa renommée comme chef de file dans cette industrie en plein essor.

« **L'**Ontario possède l'une des plus importantes concentrations régionales de sociétés de biotechnologie en Amérique du Nord », a fait remarquer Lorne Meikle, président du comité directeur de BIO 2002 et président et chef de la direction de BioCatalyst Yorkton, une société de gestion des opérations à hauts risques ayant son siège social à Toronto. « Toronto – le site de la conférence – est l'endroit idéal au Canada pour cet événement puisqu'elle est l'un des pôles de la biotechnologie et le centre financier du pays en plus d'offrir un excellent accès aux États-Unis, à l'Europe et à l'Asie. »

Avec plus de 110 sociétés de biotechnologie et des revenus estimatifs de 1,3 milliard de dollars en 2002, l'industrie de la biotechnologie en Ontario fait présentement partie des dix plus grandes industries dans ce secteur en Amérique du Nord.

La province vise encore plus haut. À la veille de BIO 2002 – avec les regards de l'industrie mondiale tournés vers l'Ontario – le gouvernement a annoncé une nouvelle stratégie ambitieuse qui indique clairement que la province est résolue à devenir l'un des trois plus grands centres de biotechnologie en Amérique du Nord.

L'objectif de la stratégie, qui s'appuie sur un budget de plus 50 millions de dollars, est de s'assurer que l'Ontario réalise son potentiel de commercialisation en renforçant ses grappes d'industries existantes et émergentes le long du « corridor de biotechnologie » qui s'étend d'Ottawa au nord jusqu'à London au sud.

« Il ne fait aucun doute que l'Ontario dispose de capacités de recherche extraordinaires dans les domaines à forte demande

## Les meilleurs chercheurs de l'Ontario à l'honneur à **BIO 2002**

**Les chercheurs sont essentiels à l'innovation et l'Ontario tient à conserver les meilleurs dans la province.**

**V**oilà le message que le gouvernement de l'Ontario a exprimé clairement au cours de deux événements distincts qui rendaient hommage aux scientifiques chevronnés et aux chercheurs en herbe durant BIO 2002.

Le 11 juin, le premier ministre Ernie Eves a annoncé les lauréats de la première médaille de platine du premier ministre pour l'excellence en recherche. Les prix d'un million de dollars – parmi les plus élevés au monde – ont été décernés au docteur Anthony Pawson, biotechnologue et chercheur en biologie

moléculaire au Samuel Lunenfeld Research Institute à Toronto, et au docteur Sajeew John, professeur de physique et titulaire d'une Chaire de recherche du Canada à l'Université de Toronto.

Les candidats pour les prix (qui représenteront 10 millions de dollars au cours des six prochaines années) doivent être des chercheurs en cours de carrière qui ont accompli une partie importante de leur travail en Ontario, qui sont réputés internationalement pour l'excellence de leur recherche, et qui ont contribué considérablement à accroître les connaissances dans leur domaine. La bourse doit être affectée à la recherche dans des institutions en Ontario, pour financer les coûts directs de la recherche ou pour rendre possible l'attribution des bourses d'études, des bourses de recherche ou des chaires au nom du lauréat.



tels que les cellules souches, la nanotechnologie, les biomatériaux et la biophotonique, affirme M. Meikle. La nouvelle stratégie a pour but d'exploiter cette force. »

La pierre angulaire de cette stratégie consiste à créer un quartier spécialisé dans les découvertes médicales et les sciences connexes (Medical and Related Sciences (MaRS) Discovery District) à Toronto, qui recevra de la province des fonds de démarrage de 20 millions de dollars.

Le quartier MaRS sera situé au centre d'une des plus grandes concentrations d'installations de recherche médicale en Amérique du Nord, à côté de l'Université de Toronto – reconnue par les Nations Unies comme l'un des quatre plus importants centres de recherche au monde – à proximité de six hôpitaux et de trente centres de recherche spécialisés et à deux pas de la rue Bay, la Wall Street de Toronto, une importante source de capital de risque, ainsi que d'autres services financiers et services de soutien.

Le complexe de 1,2 million de pieds carrés sera relié à d'importants centres de recherche nationaux et internationaux et comprendra des installations de recherche publiques, des sociétés de biotechnologie, nouvelles et anciennes, des services de soutien ainsi que le Centre de commercialisation de la biotechnologie de Toronto.

« Le projet MaRS représente une occasion unique de tirer parti de l'expertise de Toronto en biosciences, en matériel informatique et en logiciels de haute performance, en nanotechnologie et en photonique, dit John Cook, président et chef de l'exploitation de MaRS. Ce centre attirera les chercheurs de classe internationale et favorisera l'innovation en recherche et en commercialisation ».

Un autre élément essentiel de la stratégie est le Programme d'innovation en biotechnologie pour le développement des partenariats régionaux, un programme quinquennal de 30 millions de dollars pour la création de



Le ministre de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation, Jim Flaherty, aux côtés du premier ministre Ernie Eves, au cours de l'annonce de la nouvelle stratégie de biotechnologie de l'Ontario.

réseaux régionaux d'innovation le long du corridor de biotechnologie de l'Ontario. Le programme servira en outre à établir des infrastructures telles que des parcs de recherche et des centres de commercialisation dans le but d'accélérer la création de nouvelles entreprises en biotechnologie.

Les autres éléments de la stratégie comprennent la création d'un Service ontarien d'évaluation des nouvelles technologies de la santé, qui contribuera à faire de l'Ontario un endroit idéal pour le développement et l'évaluation de nouvelles technologies de la santé, et la fondation d'un institut de bioprocédés à Ottawa pour accélérer le développement et la fabrication de protéines thérapeutiques.

« BIO 2002 a fait de notre industrie de la biotechnologie un modèle sur la scène internationale dit Lorne Meikle. Cette stratégie nous permettra de maintenir cette position avantageuse. »

Le docteur Pawson est reconnu mondialement pour sa recherche en biologie cellulaire. Son travail a eu une incidence profonde sur tous les aspects de la biomédecine, y compris la biologie du développement, l'endocrinologie, l'immunologie et la recherche sur le cancer et les maladies cardiovasculaires.

Le docteur John est spécialisé en physique théorique de l'état solide et en optique quantique. Ses recherches portent sur les ordinateurs photoniques qui seront dotés de nouvelles capacités et d'une vitesse largement supérieure à leurs contreparties électroniques actuelles.

« Les prix soulignent la volonté de notre gouvernement de faire rapidement de l'Ontario un centre d'excellence international en recherche », a déclaré le premier ministre Eves au cours de l'événement tenu à Ontario Place. La province appuie également les chercheurs talentueux par

le biais des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche, qui totalisent plus de 13 millions de dollars et qui seront décernées à 133 lauréats aux quatre coins de la province.

Le 12 juin, les feux des projecteurs ont été braqués sur les « futurs lauréats de la médaille de platine du premier ministre », lorsque le ministre de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation, Jim Flaherty, a rendu hommage aux membres de l'équipe Sci-Tech Ontario pour leurs réalisations exceptionnelles à l'Expo-Sciences pancanadienne, qui a eu lieu cette année à Saskatoon.

L'équipe Sci-Tech Ontario comprenait 182 jeunes scientifiques âgés de 12 à 19 ans, choisis parmi plus de 250 000 candidats. Elle a remporté le prix dans la meilleure catégorie (Best of Fair) et des prix dans les catégories senior et junior, ainsi que 9 médailles d'or, 22 d'argent et 26 de bronze. Les prix dans la meilleure catégorie et dans la caté-

gorie senior ont été décernés à Havish Jafri et à Faizal Ismail, deux élèves de Toronto en 4<sup>e</sup> secondaire, qui ont montré comment limiter « l'accélération de la couche limite », certains des effets ralentissants de la résistance de l'air étant contrés en créant des champs électriques.

Le prix de la catégorie junior a été attribué à un élève de 1<sup>re</sup> secondaire, Chet Gervais, de Windsor, pour ses travaux sur les « muscles artificiels » électrochimiques qui pourraient aider les amputés ou les gens atteints de troubles neuromusculaires. Il a également remporté une médaille d'or dans la division de l'ingénierie.

« Notre but est de vous garder ici en Ontario, a déclaré le ministre aux jeunes scientifiques. Je suis certain que nous pouvons vous offrir l'environnement qui vous permettra de devenir les futurs Banting et Best ».

# Good Careers – Great Futures

## encadre l'industrie, les jeunes et les établissements d'enseignement pour créer une main-d'œuvre dans les métiers spécialisés

**D**es collectivités de toute la province font face aux mêmes défis en matière de développement économique à long terme. Elles doivent non seulement attirer et garder de nouveaux partenaires en affaires, mais aussi effectuer la transition vers l'économie du savoir. Il faut également répondre aux besoins des étudiants, des éducateurs et des propriétaires d'entreprises, pour ce qui est de la formation et du développement. La prospérité d'une collectivité dépend de l'efficacité du programme de formation spécialisée et de la planification des ressources humaines.

« Nos jeunes talents doivent souvent s'exiler », explique Richard Allen, directeur du Conseil industrie-éducation de Hamilton (CIE), un carrefour des affaires, de l'éducation et de la coopération gouvernementale dans la ville de l'acier. Fondé en 1978, le CIE fut le premier conseil industrie-éducation au Canada.

En réponse aux besoins particuliers du marché de l'emploi à Hamilton, Allen, le CIE et les gens d'affaires de la ville ont reconnu qu'ils avaient besoin de solutions innovatrices.

« Depuis 1997, le CIE assure la promotion énergique des métiers spécialisés avec l'initiative Good Careers-Great Futures afin de réinventer les outils de formation nécessaires, de dire Allen. Au moyen d'une démarche de consultation à long terme, qui réunissait les trois niveaux de gouvernement ainsi que la collectivité locale, nous avons fait le bilan des forces et des faiblesses du marché. » Cette démarche a débouché sur une solution unique en deux volets.

Le site Web [www.skilledtrades.ca](http://www.skilledtrades.ca) est conçu pour souligner les avantages de la formation professionnelle et pour accroître l'accès aux emplois dans les métiers spécialisés. « Il s'agit du premier centre de métiers spécialisés virtuel au Canada », déclare Allen.

Le site fait le lien entre les employeurs et les gens de métiers spécialisés et fournit aux éducateurs des ressources en leur offrant un soutien pour ce qui est de l'élaboration de programmes d'études. L'objectif est que ce site devienne la principale mine d'information et de ressources sur les métiers spécialisés, d'abord à Hamilton, puis au-delà.

Dave Santi, gestionnaire des ressources humaines à Dofasco, préside le Comité des métiers spécialisés du CEI. Il a suivi un programme d'apprentissage, enseigné dans un institut technique et est revenu dans l'industrie. Santi perçoit l'initiative du CEI comme la pièce maîtresse d'un programme provincial visant à doubler le nombre d'apprentis qui acquièrent un métier.

« Les entreprises, petites et grandes, disposent d'une occasion idéale de créer un bassin d'apprentis pour satisfaire à la demande de l'industrie », affirme Santi. Dofasco est l'un des plus importants pourvoyeurs de contrats d'apprentissage de la province. En dépit de la présence de 250 apprentis coop et à plein temps sur ses chantiers, Dofasco devra en embaucher davantage pour remplacer la génération d'ouvriers qualifiés bientôt à la retraite.

La version interactive intégrale de [skilledtrades.ca](http://skilledtrades.ca) offrira un grand nombre de services innovateurs tels qu'une base de données sur les incitatifs offerts par les employeurs, un groupe de discussion en réseau interactif, [www.apprenticesearch.com](http://www.apprenticesearch.com), une base de données permettant de trouver des conférenciers sur les métiers spécialisés et une rubrique s'intitulant « métiers de la semaine ».

Les visiteurs du site [apprenticesearch.com](http://apprenticesearch.com) trouveront un « marché virtuel » de gens qualifiés. « Les futurs apprentis peuvent annoncer leur disponibilité et les employeurs peuvent publier leurs offres d'emploi, dit Allen. Le site a déjà reçu un nombre imposant de visiteurs, soit environ 10 000 par semaine.

L'accès à [skilledtrades.ca](http://skilledtrades.ca) est gratuit grâce à la participation des entreprises et des divers organismes gouvernementaux, dont la direction des Services d'apprentissage de la province, la ville de Hamilton et le ministère du Développement des ressources humaines du Canada.

La phase deux de l'initiative porte sur la construction d'un centre réel. « Une proposition de financement est à l'étude », confie Allen.

Allen, Santi et la directrice de projet, Heather Buttrum, sont emballés à la vue du potentiel de succès de cette initiative. « Les métiers spécialisés sont au cœur des collectivités », dit Allen.

« Nous avons en main un outil qui peut être franchisé dans tout le pays, renchérit Santi. Le Canada doit être reconnu pour sa main-d'œuvre durable. »



Les gens d'affaires de la province ont tous un même défi à relever, à savoir celui de trouver des personnes possédant les compétences requises dans un marché féroce. Tandis que les collèges et universités de la province conjuguent leurs efforts pour répondre à la demande pressante du marché, les immigrants possédant déjà la formation exigée ne peuvent entrer sur le marché du travail parce que les employeurs ontariens ne reconnaissent pas leurs compétences.

# Un programme d'aide aux employeurs pour combler le manque de personnel qualifié

Entreprise : World Education Services

Emplacement : Toronto

Secteur : Services d'embauche

Site Web : [www.wes.org/ca](http://www.wes.org/ca)

« Un nombre important d'immigrants hautement qualifiés s'installent en Ontario, mais ils ne trouvent pas d'emploi parce que les employeurs ne sont pas en mesure d'évaluer leurs compétences », de dire Shamira Madhany, directrice de l'Unité de l'accès aux professions et aux métiers au ministère de la Formation et des Collèges et Universités. « Notre objectif est d'aider les employeurs et les établissements d'enseignement à comprendre la formation d'une personne, afin qu'ils prennent une décision éclairée au moment de l'embauche. »

Il y a quelques années, le gouvernement de l'Ontario a pris des mesures pour tenter de résoudre le problème, à la suite d'une évaluation rendue par une entreprise indépendante qui confirmait l'existence d'un besoin significatif quant aux évaluations des niveaux de scolarité. Dans le cadre d'un concours public, il a décerné un contrat de travail au World Education Services (WES), un organisme sans but lucratif de réputation mondiale. Le WES évalue des attestations scolaires provenant de plus de 180 pays.

« Il se peut qu'un employeur ait de la difficulté à effectuer un choix éclairé quand vient le temps d'embaucher, de confier Tim Owen, directeur administratif de WES, à Toronto. Par exemple, nous avons dénombré environ 250 différents types de diplômes provenant de l'Inde, et 30 pour la Chine. Nous offrons les outils nécessaires aux employeurs afin qu'ils procèdent à une évaluation juste et précise des compétences du postulant. »

Après l'authentification des documents de l'employé éventuel, le personnel du WES analyse les compétences du candidat selon le

point de vue du pays émetteur. Avant d'accorder une équivalence, tous les éléments suivants sont pris en considération : les cours préalables, les exigences du cours et le type d'emploi auquel ces cours donnent accès dans le pays d'origine.

« C'est du cas par cas, partage Owen. Par exemple, une maîtrise pourrait correspondre ici à une maîtrise, à un bac ou à un diplôme. Les employeurs qui ont recours à notre évaluation ont l'avantage de comparer des pommes avec des pommes quand ils embauchent. »

Bon nombre d'employeurs de l'Ontario vont maintenant faire connaître leur emploi des évaluations du World Education Services afin d'attirer le maximum de candidats et fournissent un lien au site Web du WES dans la section de recrutement électronique. L'entreprise compte une longue liste de clients employeurs dont Coopers & Lybrand, Dell Computer, Pêches et Océans Canada, Fluor Daniel, Humber College et IBM, en plus d'un grand nombre de plus petits organismes. Son site Web offre aussi des liens vers les sites des employeurs.

Grâce à leur compétence et à leur scolarité, les immigrants de l'Ontario contribuent à la croissance économique de la province.

« La pénurie de personnel qualifié nous oblige à puiser à chaque source de travailleurs, explique Madhany. Même si nous nous concentrons sur la formation des Ontariens dans les cinq à dix prochaines années, nous devons également nous tourner vers les immigrants afin de combler le manque de personnel qualifié. Le programme de WES aide les employeurs à accélérer le processus d'embauche et à dénicher les candidats appropriés.

Pour obtenir plus de renseignements, communiquez avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités au [www.edu.gov.on.ca](http://www.edu.gov.on.ca) ou avec le World Education Services au [www.wes.org/ca](http://www.wes.org/ca)

# Le budget reconnaît le rôle vital du milieu des affaires

Ces mesures continuent de donner des résultats en 2002. Les prévisionnistes du secteur privé s'attendent à ce que le taux de croissance réel de l'économie ontarienne soit de plus de 3 % en 2002 et de plus de 4 % en 2003, ce qui est supérieur à celui de tous les pays du G-7 pour cette période de deux ans.

Les petites et moyennes entreprises ont réagi très favorablement à l'amélioration du régime fiscal et réglementaire et à l'assainissement du climat des affaires. Ces entreprises ont créé quelque 500 000 emplois entre 1996 et 2001 en Ontario, ce qui représente 61 % de tous les emplois créés par le secteur privé.

Le budget de 2002 maintient le calendrier de mise en œuvre des réductions d'impôt déjà annoncées pour les petites entreprises. Les réductions de l'impôt sur le revenu des sociétés ainsi que les étapes initiales de l'élimination de l'impôt sur le capital ont contribué à stimuler la compétitivité de l'Ontario et à rendre la province plus attrayante pour les investisseurs. De même, le gouvernement ira de l'avant comme prévu avec les réductions du taux d'impôt sur l'exploitation minière et l'élimination graduelle de la taxe de vente au détail appliquée aux primes d'assurance-automobile et aux réparations et remplacements effectués sous garantie.

De 1996 à 2001, le secteur des services aux entreprises et le secteur manufacturier ont mené la création d'emplois en Ontario, chaque secteur ayant créé environ 210 000 emplois. Les secteurs du commerce de gros et de détail, des services récréatifs et de la construction ont aussi créé un grand nombre d'emplois, grâce notamment aux dépenses intérieures élevées.

Les exportations continueront également de jouer un rôle de premier plan dans la performance économique de la province. La croissance du commerce international fera augmenter la demande intérieure, qui bénéficie déjà des réductions d'impôt en Ontario. On prévoit que les exportations des entreprises ontariennes reprendront de la vigueur en 2002 et en 2003 en raison de la très bonne position concurrentielle du secteur manufacturier et de la reprise économique aux États-Unis. Au cours du premier trimestre de 2002, les exportations internationales ont augmenté de 4,3 %, grâce en partie à la hausse de 2,4 % des exportations d'automobiles et de pièces et à l'augmentation de 3,1 % des exportations de matériel et d'outillage.

La science et la technologie comptent parmi les priorités du gouvernement. L'Ontario s'est engagé à investir 2 milliards de dollars à compter de 1997 pour appuyer la recherche et le développement, améliorer l'infrastructure de recherche et assumer les coûts indirects liés à la recherche et à la commercialisation. Cet investissement a généré d'autres investisse-

ments de quelque 4 milliards de dollars de la part d'institutions, d'organismes du secteur public et du secteur privé.

En 2002-2003, l'Ontario investira plus de 2,7 milliards de dollars, y compris les transferts fédéraux, dans l'infrastructure ontarienne. Les investissements prévus comprennent plus de 1 milliard de dollars dans le réseau routier, 193 millions de dollars en guise d'aide aux transports en commun, un montant supplémentaire de 104 millions de dollars pour soutenir l'infrastructure routière municipale ainsi que 342 millions de dollars dans les immobilisations des hôpitaux et dans d'autres initiatives de santé, soit près de 70 % de plus par rapport à l'année précédente.

« Il est évident que l'Ontario continue d'être le moteur de la prospérité du Canada, a déclaré M<sup>me</sup> Ecker. Notre gouvernement a mis en place les éléments essentiels à la croissance et à la prospérité. »

La ministre des Finances de l'Ontario, Janet Ecker, dépose le budget provincial à l'Assemblée législative de l'Ontario, le 17 juin 2002.



CP(FRANK GUNN)

# Les ressources humaines accélèrent la croissance de NuComm

Dans tous les domaines d'affaires, il faut embaucher et former de bons employés pour réussir. Dans le secteur des centres d'appels axés sur les services, ces deux conditions sont incontournables. Lorsque de grandes sociétés impartissent l'exploitation de leurs centres d'appels, elles veulent avoir la certitude absolue que l'on respectera, voire que l'on améliorera leur image de marque.

fondateur de NuComm, a pris conscience du potentiel de son entreprise. Celle-ci est donc devenue un fournisseur de l'ensemble des services de gestion des relations avec la clientèle et a connu une croissance de 5 000 pour cent depuis cinq ans.

« Nous nous sommes attachés à attirer des clients oeuvrant dans les domaines des télécommunications, des services financiers, de la câblodistribution et de la vente au détail, explique Richard McLaughlin, président de NuComm. Il s'agit d'un long cycle de vente qui commence par un programme d'essai que nous mettons au point pour le client. Ce dernier constate que nous sommes compétents et nous confie de plus en plus de travail. C'est toujours ainsi que nous avons recruté de nouveaux clients. »

Bien que la majorité de la clientèle de NuComm se trouve aux États-Unis, l'entreprise concentre son expansion en Ontario et emploie au total 2 400 personnes dans ses succursales de St. Catharines, de Welland, d'Owen Sound et de Sault Ste. Marie. Selon M. McLaughlin, les travailleurs hautement qualifiés de l'Ontario sont la clé du succès de NuComm.

« Nous disposons dans la province d'une main-d'œuvre de qualité supérieure qui est, en moyenne, plus instruite qu'ailleurs, affirme-t-il. En outre, les petites villes ontariennes nous conviennent parfaitement. Le taux d'absentéisme est bas, les travailleurs sont fidèles et l'environnement est meilleur pour une entreprise comme la nôtre. Chez NuComm, nous essayons de faire d'un emploi de premier échelon dans l'un de nos centres d'appels le point de départ d'une carrière. »

Plus de 80 pour cent des cadres de la société proviennent de ses rangs, et la plupart d'entre eux ont d'abord occupé un poste de téléphoniste avant d'être promus. La stratégie de NuComm en matière de ressources humaines repose notamment sur des programmes d'apprentissage continu et de primes accordées en fonction du rendement.

« Notre modèle de formation consiste à compléter les cours en classe par un encadrement constant en situation de travail », indique M. McLaughlin, qui s'est récemment joint à NuComm après avoir exercé les fonctions de directeur de la gestion des relations avec la clientèle dans l'une des plus grandes banques du Canada. Sa nomination au poste de président de NuComm témoigne de l'orientation future que la société veut prendre.

« La gestion des relations s'intègre à toutes les fonctions des centres d'appels, dit-il. Certains services, comme la gestion des bases de données et la gestion des relations, sont fusionnés alors que de plus en plus de sociétés se concentrent sur leurs principaux points forts et impartissent des services comme les centres d'appels et la gestion des relations.

L'impartition accrue, et l'aisance avec laquelle la plupart des gens font maintenant affaire avec un centre d'appels externe favoriseront une croissance naturelle de notre chiffre d'affaires. »

Entreprise : NuComm International  
Emplacement : St. Catharines  
Secteur : Gestion des relations avec la clientèle  
[www.nucomm.net](http://www.nucomm.net)

**N**uComm International de St. Catharines offre cette qualité de service à sa clientèle et ses efforts lui attirent rapidement de plus en plus de clients de premier ordre. Récemment classée parmi les 50 sociétés les mieux gérées au Canada, cette entreprise certifiée ISO 9000/9001 constitue un excellent exemple du rôle du perfectionnement des ressources humaines dans la prospérité d'une entreprise.

Fondée en 1991, NuComm a d'abord été une société d'experts-conseils et de formateurs, spécialisée dans la gestion de centres d'appels. Lorsqu'un client très satisfait lui a offert de construire un centre d'appels et de lui en confier la gestion, Réal Bergevin,

# Cornwall



## Soulignons les occasions d'affaires dans les municipalités ontariennes

Cornwall, pôle urbain de l'Est de l'Ontario, est une charmante communauté historique de 47 000 habitants sise dans un emplacement stratégique sur les rives du Saint-Laurent et à proximité de l'autoroute 401. Le pont international de la voie maritime lui donne un accès direct à l'État de New York et aux États voisins, alors qu'Ottawa et Montréal ne sont qu'à une heure de route.

www.the-smart-move.com

« Cornwall est le plus grand centre urbain de l'Est de l'Ontario, déclare Mark Boileau, agent principal de développement à la Ville de Cornwall. Nous servons un bassin étendu de population et offrons d'excellents débouchés au monde des affaires. »

Cornwall est fière de sa longue histoire industrielle. Les emplacements industriels, définis au milieu des années 1840, se sont rapidement dotés de minoteries, de tanneries et de filatures de laine cardée. Aujourd'hui, des sociétés de fabrication sont implantées à Cornwall depuis des générations.

Au cours des dix dernières années, l'économie municipale s'est considérablement diversifiée, notamment dans les secteurs à croissance rapide des matières plastiques, de l'électronique et de la biotechnologie. L'automne dernier, Star Tek, Inc. y a ouvert un centre d'appels qui emploie plus de 600 personnes.

Cornwall vient tout récemment de lancer le premier portail de collaboration communautaire de citoyen à citoyen à l'adresse [www.thevillagehub.ca](http://www.thevillagehub.ca). Le programme *Partenariats d'accès aux télécommunications* du gouvernement de l'Ontario a financé ce projet de 1 million de dollars qui permet aux résidents de partager des ressources et de l'information de façon sécuritaire et fiable par Internet. Voilà comment la technologie peut rapprocher les gens.

M. Boileau énumère plusieurs des avantages de s'installer à Cornwall. En plus de son emplacement stratégique, la ville n'a aucune dette; les taux d'imposition sont donc stables et concurrentiels. Il y a en outre une surcapacité sur les plans

de l'approvisionnement en eau, des systèmes d'épuration et des sites d'enfouissement, ainsi que de nombreux terrains à vendre à des prix raisonnables.

« Une société peut acquérir un terrain industriel entièrement viabilisé à 20 000 \$ l'acre, ce qui est de trois à cinq fois moins cher que dans les centres urbains plus importants », souligne M. Boileau. Il déclare aussi que les employeurs sont au courant du bilinguisme exemplaire de Cornwall à travers le Canada, la moitié de ses résidents parlant français et anglais.

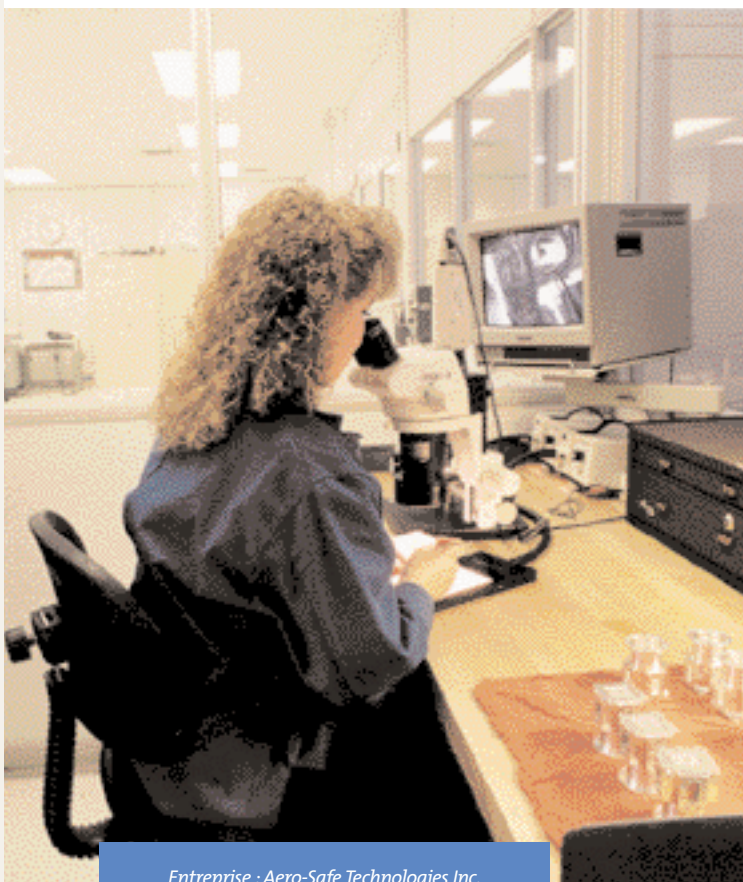
Selon le rapport de fin d'année de 2001, les trois dernières années ont été les plus prospères de son histoire. Quelque 2 400 emplois ont été créés, ce qui porte le taux de chômage à six pour cent.

Le coût de la vie abordable à Cornwall attire de nombreuses personnes. Les prix du logement sont parmi les plus bas au Canada, puisqu'un bungalow se vend en moyenne 102 000 \$. « Les habitants peuvent se permettre une hypothèque raisonnable avec un salaire horaire de 10 à 12 \$ », précise M. Boileau.

La ville de Cornwall élabore actuellement un plan stratégique d'avenir. « Nous continuerons dans la même voie, déclare M. Boileau. Nous sommes satisfaits de la diversification de notre économie et des sociétés que nous attirons ici. Nous ferons donc tout le nécessaire pour en attirer davantage afin d'enrichir le potentiel économique de Cornwall. »

Pour plus d'information, consultez le site [www.the-smart-move.com](http://www.the-smart-move.com).

# La technologie et formation donnent des pièces de précision



Entreprise : Aero-Safe Technologies Inc.  
Emplacement : Fort Erie  
Secteur : Fabrication d'instruments de précision  
Coordonnées : 905 871-1663

**A**ero-Safe Technologies fait appel à la conception assistée par ordinateur et à la fabrication assistée par ordinateur (la CAO et la FAO respectivement) dans le cadre de ses activités de fabricant et de monteur de composantes de haute précision pour les secteurs de l'aérospatiale, des communications par satellite, du soutien de la vie, de la défense, de l'optique et de la médecine.

« La qualité de notre travail est cruciale, affirme Tony Rodway, qui a fondé Aero-Safe en 1981 et en est le président. Nous nous attachons à respecter des tolérances aussi minimes que 1/12 500 de centimètre, ce qui est 20 fois plus petit que la largeur d'un cheveu. Une bavure ou une minuscule d'artefact sur une de nos pièces pourrait avoir une incidence considérable sur le rendement d'un satellite ou d'un missile. »

Comment fait-on pour transformer un morceau d'aluminium valant 0,50 \$ en une pièce de précision d'une valeur de 250 \$? Aero-Safe Technologies Inc., de Fort Erie en Ontario, tire de ce bout de métal une pièce d'une incroyable précision qui permet aux satellites de communiquer, aux aéronefs de voler et aux systèmes de soutien de la vie humaine de fonctionner.

Le processus commence lorsque les clients d'Aero-Safe lui font parvenir les dessins détaillés d'une composante en format électronique. Comme l'explique Rick Dorrington, chef de la CAO et de la FAO de l'entreprise, « nous essayons d'éliminer le papier du processus. Une fois que nous avons reçu le fichier ou le modèle solide, nous évaluons la conception et offrons au client des suggestions qui pourraient

accélérer le rythme ou l'efficacité de la production. Une fois la production amorcée, le conducteur de machine-outil, qui produit la pièce, peut consulter les fichiers à l'aide de son ordinateur portable sans fil afin d'obtenir tous les renseignements dont il a besoin. »

Ces fichiers électroniques prennent une forme matérielle dans l'atelier de l'entreprise, un local de quelque 6 000 mètres carrés qui abrite 26 machines commandées par ordinateur faisant chacune la taille d'une mini-fourgonnette. D'une valeur moyenne de 300 000 \$ chacune, la plupart des machines comptent 30 positions d'outils permettant de transformer rapidement un bloc de métal en une pièce de précision à la géométrie complexe et dont les trous et les caractéristiques essentielles se trouvent exactement au bon endroit.

La plus récente machine d'Aero-Safe compte 90 positions d'outils et peut en comporter 150 de plus.

« Nous aimons travailler en position de force, explique Tony Rodway, dont la société emploie 50 personnes réparties en deux quarts de travail. Nous avons fait l'acquisition de la nouvelle machine en prévision du travail de production que nous attendions du prototypage et de la préproduction que nous avons effectués par le passé. Nous nous efforçons constamment de former les employés, d'améliorer notre matériel et de développer nos relations avec les nouveaux clients. »

M. Rodway a reçu une formation d'ingénieur et amorcé sa carrière en Angleterre en tant qu'apprenti au sein d'une société d'accessoires d'aéronefs. Il croit fermement à la formation en cours d'emploi. Aero-Safe invite les élèves des écoles secondaires de la région à en apprendre davantage sur ses activités en visitant ses installations et participe à un programme d'alternance travail-études en collaboration avec le conseil scolaire du district de Niagara. M. Rodway est également un vendeur persuasif; son épouse Margaret, sa fille Susan et son fils Nick se sont également joints à lui en affaires.

« Nous profitons de nombreux avantages à Fort Erie, déclare-t-il. Nous sommes à proximité de la frontière, nous jouissons d'une excellente qualité de vie et nous pouvons compter sur un effectif fidèle ainsi que sur des gens dotés des compétences nécessaires pour fabriquer des produits exportables dans le monde entier. Des programmes comme le partenariat pour l'aérospatiale nous aident à retenir nos jeunes talents dans la région et favorisent notre croissance. »

# Le sommet économique mène à une nouvelle entente avec le Michigan



le pont Ambassador. Près de 10 000 poids lourds traversent ce pont chaque jour.

L'honorable Perrin Beatty, président-directeur général des Manufacturiers et Exportateurs du Canada et président de la Coalition pour des frontières sécuritaires et efficaces, a pris la parole au cours d'une séance axée sur la sécurité et l'efficacité des activités économiques aux passages frontaliers, coprésidée par le ministre de la Sécurité et de la Sécurité publique, Bob Runciman.

« Ce sommet porte sur la conservation des emplois existants et la création de nouveaux emplois de part et d'autre de la frontière, et sur l'amélioration de la qualité de vie pour les ménages de l'Ontario et du Michigan, a déclaré le premier ministre Ernie Eves. La coopération que nous avons vue aujourd'hui prouve que même si une frontière nous sépare, elle ne se dressera jamais entre nous. »

Le premier ministre de l'Ontario, Ernie Eves, et le gouverneur du Michigan, John Engler (à droite), à Detroit, le 14 juin 2002, présentant le protocole d'entente qu'ils ont signé au cours du sommet économique entre le Michigan et l'Ontario, d'une durée de deux jours, afin de promouvoir la coopération entre la province et l'État.

## Le sommet engendre un groupe d'action sur le tourisme

Le tourisme est une industrie d'exportation et rien ne l'illustre mieux que la relation unique qui existe entre l'Ontario et le Michigan dans ce domaine. En effet, cet État est le meilleur client de notre province et vice-versa. Le sommet a reconnu l'importance de cette relation en créant le groupe d'action sur le tourisme Ontario/Michigan.

« L'approche bilatérale en matière de développement touristique représente le meilleur moyen d'encourager les habitants du Michigan et de l'Ontario à venir faire plus de séjours de 24 heures, a déclaré Cam Jackson, ministre du Tourisme et des Loisirs de l'Ontario. Cette approche fait également la promotion de la région auprès des visiteurs de l'extérieur de l'État et de la province. » Iain Klugman, président et directeur général du Partenariat ontarien de marketing touristique, et Steve Hamp, président de la Michigan Travel Commission, figuraient parmi les conférenciers du sommet.

Le groupe d'action se réunira au moins deux fois par an pour explorer les nouvelles possibilités en matière de produits touristiques et de marketing dans la région Ontario-Michigan. Le groupe assumera un rôle de chef de file en matière d'identification des initiatives touristiques, de communication avec les intervenants de l'industrie touristique et de suivi quant aux idées proposées durant la séance *Tourisme sans frontières* organisée au cours du sommet.

Le groupe d'action, selon George Zimmermann, vice-président de Travel Michigan (l'organisme chargé de la promotion du tourisme pour cet État), fournit « l'occasion de concevoir des produits

binationaux, incluant les attractions du chemin de fer clandestin et de la construction automobile. Ces produits sont commercialisés afin de créer une destination internationale que le Michigan et l'Ontario seront fiers de promouvoir ».

### CAO l'Ontario

Ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation  
Direction des communications et des relations publiques  
Édifice Hearst, 8<sup>e</sup> étage  
900, rue Bay  
Toronto ON CANADA M7A 2E1

Téléphone : 416 325-6666 • Télécopieur : 416 325-6688

Ministre : L'honorable Jim Flaherty  
Ministre associé : David Turnbull  
Adjoint parlementaire : D' Doug Galt  
Sous-ministre : Barbara Miller

Directeur de la rédaction :  
Ad. élec. : ontariobusiness.program@eoi.gov.on.ca

On peut consulter la version électronique du *Cahier des affaires de l'Ontario* à l'adresse suivante :  
[www.ontario-canada.com](http://www.ontario-canada.com).

Ce bulletin est axé sur les affaires en Ontario et vise à dégager les tendances, les possibilités, les défis et les questions qui influent sur le climat économique de la province. Les renseignements qu'il contient proviennent de ministères et d'organismes gouvernementaux et de diverses sources du secteur public jugées fiables. Tous les efforts ont été faits afin d'assurer l'actualité et l'exactitude des renseignements publiés.

The English version of the *Cahier des affaires de l'Ontario* is available under the title *Ontario Business Report*.

La distribution du *Cahier des affaires de l'Ontario* est effectuée en collaboration avec la Chambre économique de l'Ontario, ceo-on.com.

Nous vous invitons à nous communiquer vos commentaires et projets de collaboration, par la poste ou par télécopieur.