

INNOV & EXPORT MAG

2020 — DEUXIÈME ÉDITION

Vitrine technologique en robotique
Génie logiciel et l'intelligence artificielle
Gestion des risques à l'international
Amélioration continue et croissance
Développement économique durable
Trois formes de documents techniques
Approvisionnement à l'étranger

Innovation et production

Exportation et logistique

Commercialisation et marketing

INNOVATION ET EXPORTATION AU BAS-SAINT-LAURENT

La toute première édition de ce magazine paraissait il y a déjà un an et, depuis, des projets structurants ont été réalisés en innovation et en exportation par notre équipe. Nous sommes fébriles à l'idée de vous les faire connaître !



PAR CAROLINE DODIER
directrice générale d'Innov & Export PME
et chargée de projet en innovation



PAR CLARA DUBERNARD
commissaire à l'exportation

EN INNOVATION, DE NOUVEAUX SERVICES

Dans cette deuxième édition d'Innov & Export Mag, vous découvrirez la vitrine technologique en cobotique que nous avons mise en place au Kamouraska dans l'usine de Total Fabrication, une première au Bas-Saint-Laurent ! Le projet visait à montrer aux entreprises manufacturières de la région ce que peut faire une cellule robotisée pour leur production. Vous trouverez dans cet article les réponses à plusieurs de vos questions concernant la cobotique, une technologie à la portée des PME et simple d'intégration, pour améliorer la productivité de votre entreprise.

Rappelons que notre équipe offre désormais un service complet pour l'implantation de la cobotique dans les PME : l'analyse de l'état actuel de la situation, la définition du besoin, l'intégration du robot collaboratif aux équipements en place et le démarrage de la cellule robotisée.

On n'intègre toutefois pas par hasard une cellule robotisée à une entreprise ! C'est pourquoi l'équipe d'IEPME offre depuis près d'un an un service en efficacité opérationnelle. Ce service permet de soutenir les projets d'innovation des entreprises connaissant une forte demande : identifier les indicateurs de performance pertinents pour votre production, déterminer si vous devez agrandir ou réaménager les lieux ou savoir ce qui peut être fait pour rendre les tâches plus agréables, comme faire la mise à jour de votre équipement. Véronique Plourde signe un article dans ces pages à ce sujet.

Vous trouverez aussi dans cette édition un article sur la création d'un laboratoire en intelligence artificielle piloté par le professeur Ismaïl Khriss à l'Université du Québec à Rimouski, notre partenaire pour le transfert des technologies aux entreprises. C'est une initiative prometteuse : l'équipe d'IEPME s'y engagera pour favoriser le transfert technologique vers les entreprises bas-laurentiennes.

Toujours pour vous inspirer, nous vous présentons dans cette édition les témoignages de certains des clients d'IEPME ayant réalisé des projets de développement à l'aide de notre équipe, en robotisation, mais également en développement de marchés et en exportation.

EXPORTATION ET DIVERSIFICATION

En exportation, justement, une année bien remplie se termine. L'Accord Canada–États-Unis–Mexique (ACEUM), qui concerne la base de l'économie canadienne, est en cours de ratification en 2020. Par ailleurs, soulignons que le Canada a réalisé pas moins de 25 accords commerciaux bilatéraux dans autant de pays, notamment avec la Colombie, le Honduras, le Panama, pour n'en citer que trois. Cette multiplication des accords bilatéraux a pour effet de distinguer le Canada des États-Unis et de sa tendance protectionniste sur la scène mondiale, de même que de diversifier les marchés des entreprises exportatrices canadiennes.

Si on se déplace vers l'Europe, notons que le Brexit, qui a fait les manchettes durant la dernière année, est à surveiller au cours des trois prochains trimestres. Le Royaume-Uni se donne jusqu'à la fin de 2020 pour mettre sa sortie de l'Europe en œuvre. Ses futures politiques commerciales auront un impact direct sur les entreprises exportatrices du Canada, puisqu'il compte parmi les 10 premiers fournisseurs du Royaume-Uni. Les deux pays pourront-ils continuer leurs échanges commerciaux avec la même fluidité que sous les politiques européennes ? La question demeure, pour l'instant.

Sur une note positive, le projet de jumelage économique durable (JED) réalisé au cours de la dernière année a permis aux entreprises bas-laurentiennes participantes de développer le marché de notre voisine de l'ouest, l'Ontario, en plus d'adopter des changements à leur échelle en matière de développement durable. Autre objectif atteint : sensibiliser les entreprises au fait que l'adoption de pratiques d'affaires écoresponsables, loin de freiner les échanges commerciaux, devient un avantage concurrentiel dans l'économie actuelle. La prochaine cohorte du JED sera lancée en 2021.

CHANGEMENTS ET PERSPECTIVES CHEZ IEPME

Notre équipe évolue, mais demeure axée sur l'écoute du client et sur l'efficacité des services ! Clara Dubernard occupe maintenant le poste de commissaire à l'exportation chez IEPME. Une nouvelle ressource en matière de service-conseil à l'exportation entrera bientôt en poste pour l'épauler. Véronique Plourde, conseillère en efficacité opérationnelle, occupe son poste depuis avril 2019. Pour sa part, Karen Guimond a choisi de relever un nouveau défi professionnel.

En terminant, au cours de cette année, notre organisme s'engage dans le processus de renouvellement de mandat auprès de ses partenaires financiers. C'est une étape importante à franchir et toute l'équipe s'y investira. Pour l'instant, IEPME tient une consultation auprès des entreprises de la région afin d'alimenter la démarche de planification stratégique commencée plus tôt cette année en compagnie de ses administrateurs. Elle lui permettra de se positionner par rapport aux besoins des PME de la région, qui demeureront sa raison d'être.

Déjà, notre équipe a fait le choix du développement durable en posant des gestes pour assurer sa carboneutralité. Un onglet de notre site Web y est dédié et vous êtes invité à prendre connaissance de nos efforts. IEPME souhaite d'ailleurs développer un service d'accompagnement des entreprises dans l'acquisition d'équipements verts ou de technologies propres en vue de l'exportation vers l'Europe. Un projet à suivre !

L'équipe vous souhaite une lecture profitable de l'édition 2020 d'Innov & Export Mag ! Contactez-nous pour toute question concernant votre entreprise en innovation, en commercialisation ou en exportation ! www.innovexportpme.com.

SOMMAIRE

4 UNE VITRINE TECHNOLOGIQUE EN ROBOTIQUE COLLABORATIVE AU BAS-SAINT-LAURENT !

5 ENTREVUE AVEC CLAUDE RIOUX, PROPRIÉTAIRE DE L'ENTREPRISE POL-O-BIC

6 LE GÉNIE LOGICIEL ET L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR DÉVELOPPER LES PME

7 LA GESTION DES RISQUES À L'INTERNATIONAL : QUATRE CAS À SURVEILLER

ESPACE-BOIS

8 LE MERCADOR BAS-SAINT-LAURENT, POUR LE RAYONNEMENT DES PME DE LA RÉGION

9 AMÉLIORATION CONTINUE ET CROISSANCE VONT DE PAIR !

10 LE PROGRAMME ÉCOLEADER : UN COUP DE POUCE VERT AUX ENTREPRISES !

11 LE JED, POUR UN DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DURABLE

JS LEVESQUE

12 TROIS FORMES DE DOCUMENTS TECHNIQUES POUR PASSER VOTRE MESSAGE

13 APPROVISIONNEMENT À L'ÉTRANGER QUAND L'IMPRÉVISIBLE SURVIENT

14-15 IEPME EN CHIFFRES

Les articles qui paraissent dans Innov&Export MAG sont publiés sous la responsabilité exclusive de leurs auteurs.
Toute reproduction ou tout extrait de ce magazine n'est permis qu'avec l'autorisation écrite de l'éditeur.
L'équipe d'Innov&Export PME remercie ses partenaires et tous les collaborateurs pour cette édition.

Rédactrice en chef : Clara Dubernard
Rédaction et révision linguistique : Julie Gaudreault – alalettre.ca
Graphisme et mise en page : Agence Phosphore – agencephosphore.com



Derrière le robot collaboratif de la vitrine technologique, un étudiant de l'Université du Québec à Rimouski, Pierre-Maxime Larouche, met au point sa programmation pour mieux l'adapter à la tâche d'étiquetage des bouteilles à laquelle il est assigné.

INNOVATION

UNE VITRINE TECHNOLOGIQUE EN ROBOTIQUE COLLABORATIVE AU BAS-SAINT-LAURENT !



PAR JEAN-CHRISTIAN MÉTHOT, ING.
Chargé de projet en innovation



PAR CAROLINE DODIER
Directrice générale d'Innov & Export PME
et chargée de projet en innovation

La cobotique fait son entrée dans les entreprises manufacturières du Bas-Saint-Laurent depuis que l'équipe d'Innov & Export PME offre un service d'expertise en la matière aux entreprises de la région. Une vitrine technologique est d'ailleurs en place depuis février dernier : les entreprises qui souhaitent découvrir les possibilités de la robotique collaborative en usine sont invitées à contacter Caroline Dodier, directrice d'Innov & Export PME, pour planifier une visite exploratoire.

« L'idée de la vitrine technologique en robotique collaborative est de pouvoir montrer ce qu'un robot collaboratif peut faire sur le plancher d'usine, concrètement, en partageant les tâches avec des humains, ou encore seul si tel est le besoin. C'est pourquoi nous organisons des visites sur place, à l'usine de notre partenaire, Total Fabrication, pour les entreprises désireuses de trouver des solutions innovantes à leurs défis de productivité », a expliqué Caroline Dodier, directrice d'Innov & Export PME et chargée de projet. Avec son équipe, elle a travaillé à l'installation de la cellule robotisée.

Jean-Christian Méthot, qui a participé à la création de la vitrine technologique, explique que les applications possibles pour un robot collaboratif sont multiples. « Ce type de robot s'adapte à l'équipement déjà en fonction dans la chaîne de production, en atelier, en usine, peu importe le secteur d'activité. Il peut faire les tâches répétitives d'une personne sans se blesser ni se fatiguer, ce qui libère un membre du personnel, qui peut vaquer à d'autres occupations », illustre-t-il.

Le robot collaboratif peut aussi remplir une fonction technologique plus complexe, tout dépendant du contexte de production. « Il faut comprendre qu'on met en place une cellule robotisée à partir d'une page blanche, poursuit-il. Installer une cellule robotisée comme celle de la vitrine technologique, c'est composer en fonction du produit manufacturé, des objectifs de l'entreprise en matière de productivité, de l'espace et de l'équipement à notre disposition, du nombre de personnes qui interagissent avec le cobot, » par exemple.

Un étudiant et la chaire en génie de la conception de l'UQAR ont participé à la mise en place de la cellule.

« L'équipe d'Innov&Export PME a développé une cellule robotisée qui nous a permis d'augmenter notre capacité de production. Leurs conseils judicieux font en sorte que notre productivité augmente année après année », ajoute Anthony Poitras, directeur général de Total Fabrication.

L'équipe d'Innov & Export PME est prête à répondre à vos questions. Visitez avec elle la vitrine technologique, pour voir !



INNOVATION

POL-O-BIC

ENTREVUE AVEC CLAUDE RIOUX,
PROPRIÉTAIRE

DÉCRIVEZ-NOUS LE PROJET D'INNOVATION RÉALISÉ DANS VOTRE ENTREPRISE ET EXPLIQUEZ-NOUS EN QUOI IL CHANGERA LES ACTIVITÉS DE VOTRE ENTREPRISE.

Le projet est d'intégrer un automate à notre chaîne de production de sandwichs. Sur le convoyeur, il y a deux tranches de pain. La première est garnie par un doseur ou par un employé de garniture. Ensuite, l'automate prend la seconde tranche et la place par-dessus la tranche garnie, puis le sandwich continue son chemin vers la machine à découper. Le robot est conçu par les étudiants en génie de l'Université du Québec à Rimouski. L'impact positif immédiat de ce projet est le dégagement de l'employé qui réalise cette tâche. Nous allons l'affecter à un autre poste où le travail est moins répétitif et où les risques de blessures, tendinites et autres, sont plus faibles. L'entreprise pourra profiter de la qualité de sa main-d'œuvre pour produire davantage !

QUELS ONT ÉTÉ LES OBSTACLES RENCONTRÉS OU LES DÉFIS À RELEVER POUR RÉALISER CE PROJET ?

Pour l'entreprise, il n'y a pas eu de défi comme tel. Le défi est technique et ce sont les concepteurs de notre automate qui le relèvent ! Nous voulons que le robot travaille à une certaine cadence pour respecter la vitesse du convoyeur, mais assez délicatement pour ne pas abîmer le pain durant la fabrication du sandwich.

QUEL RÔLE A JOUÉ L'ÉQUIPE D'INNOV & EXPORT PME DANS LA RÉALISATION DE CE PROJET ?

Quand nous avons eu notre première rencontre, j'ai expliqué à l'équipe que je voulais commencer à robotiser mon entreprise et que je voulais le faire progressivement. J'ai présenté mon idée, qui était de robotiser la fabrication des sandwichs. Ensuite, les étudiants chargés de la conception et suivis par l'équipe d'Innov & Export PME ont visité l'usine. On a aussi regardé des vidéos. Ils étaient très motivés, posaient beaucoup de questions et s'intéressaient à l'entreprise. La chargée de projet s'occupait du suivi de l'avancement. Sans l'équipe de Innov & Export, ce projet ne se serait pas concrétisé.

INNOVATION

LE GÉNIE LOGICIEL ET L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR DÉVELOPPER LES PME

PAR INNOV & EXPORT PME

L'Université du Québec à Rimouski est une partenaire de la première heure d'Innov & Export PME. En créant le Laboratoire de recherche en génie logiciel et en intelligence artificielle (Laboratoire de recherche GLIA), en août 2019, le professeur Ismaïl Khriss et son équipe se donnent pour mission de soutenir les entreprises de la région dans le développement technique lié à ces domaines de pointe. Bref tour d'horizon des possibilités qui s'ouvrent pour les PME.

Le Laboratoire de recherche GLIA se consacrera bien sûr à la formation d'informaticiens et d'ingénieurs pouvant développer des solutions innovatrices et créatives pour l'ingénierie des systèmes informatiques, de télécommunications, de procédés et d'équipements industriels. Il vise aussi le transfert de connaissances par la réalisation de projets en collaboration avec des entreprises de la région. Or, les promesses de l'intelligence artificielle sont nombreuses, mais qu'en est-il pour les PME bas-laurentiennes ? Toutes les entreprises y ont-elles accès ?

« Une entreprise de cinq employés peut recourir à l'expertise du Laboratoire. Dans la région, on a des entreprises aux degrés de maturité variés. On s'ajuste aux besoins et à la taille des projets. Au lieu d'acheter une solution générique, la PME peut se tourner vers l'expertise du Laboratoire pour explorer ou pour mener à terme le développement d'une application technique intégrant l'intelligence artificielle. Elle sera conçue sur mesure pour ses activités manufacturières et en fonction de ses processus industriels et d'affaires », a expliqué M. Khriss.

Dans le secteur manufacturier seulement, l'intelligence artificielle peut intervenir dans les processus de contrôle de la qualité, notamment. Premier Tech, par exemple, est en train de réaliser un projet en apprentissage profond pour améliorer son système d'ensachage.

Les intérêts de recherche de l'équipe multidisciplinaire du Laboratoire vont de l'apprentissage automatique aux affaires électroniques, en passant par l'évolution et la maintenance des logiciels, les systèmes mécatroniques industriels et le génie de la conception, pour ne nommer que ces domaines. La multidisciplinarité est une force que le Laboratoire de recherche GLIA veut mettre au service des entreprises de la région. On le contacte au GLIA@uqar.ca ou au 418 723-1986, poste 1455 (Ismaïl Khriss).



EXPORTATION

LA GESTION DES RISQUES À L'INTERNATIONAL : QUATRE CAS À SURVEILLER



PAR CLARA DUBERNARD
commissaire à l'exportation

L'année 2019-2020 fut marquée par divers risques sur les marchés internationaux. Tensions sino-américaines, négociations de nouveaux accords commerciaux, Brexit, pour ne nommer que ces exemples. Les entreprises présentes sur les marchés internationaux ont été mises à rude épreuve. Il est essentiel de prévoir les risques liés à une stratégie de développement à l'international. C'est pourquoi Innov & Export PME vous accompagne dans la sélection de votre stratégie de gestion des risques, pour l'adapter à votre réalité sur les marchés internationaux.

Pour chaque risque existe une solution ou, plutôt, une stratégie de gestion des risques. Voici les quatre principaux risques auxquels votre entreprise s'expose lorsqu'elle exporte à l'international :

LE RISQUE DE CHANGE

Le risque de change est un risque souvent négligé par les primo-exportateurs. L'absence de stratégie pour ce risque peut mener à une perte de rentabilité considérable. Il est vrai que le dollar canadien est très compétitif sur de nombreux marchés. Néanmoins, lors d'échanges réguliers à l'international, une stratégie de change doit être mise en place par l'entreprise. Elle peut être naturelle, sélective ou systématique.

LE RISQUE DE NON PAIEMENT

Le risque de non paiement est chose commune pour les PME. Un client fait faillite, un litige survient entre les parties, cela peut se produire très rapidement. De nombreux outils sont disponibles avant l'expédition de votre marchandise, comme la vérification de solvabilité de votre client, l'assurance-crédit, la lettre de garantie, le crédit documentaire, notamment. Le risque de non paiement est différent du risque de non transfert.

LE RISQUE DES FOURNISSEURS

Le risque fournisseurs est courant pour les PME. N'ayant pas le volume de commandes nécessaires pour faire appel à différents fournisseurs, elles ont souvent un fournisseur unique par type de produit. Dans la mesure du possible, pour éviter toute dépendance et mise en difficulté de la production, il est conseillé de disposer d'au moins deux fournisseurs différents par type de produit.

LE RISQUE DU TRANSPORT

Le risque lié au transport est le plus fréquent pour une entreprise, à l'international ou sur un marché intérieur. Afin de limiter les risques et de délimiter les responsabilités des deux parties, les Incoterms 2020 doivent être utilisés dans chaque vente hors Canada.



ESPACE-BOIS

ENTREVUE AVEC
GUILLAUME G-OUELLET

ESPACE-BOIS.CA

QUELLE EST L'IMPORTANCE DE L'EXPORTATION DANS LES ACTIVITÉS DE VOTRE ENTREPRISE, ESPACE BOIS ?

Exporter est pour nous d'une grande importance ! C'est en exportant que nous pourrons augmenter notre chiffre d'affaires et nous développer. Présentement, Espace Bois a un distributeur dans l'ouest du Canada et un autre en Ontario. Nous avons aussi réalisé une vente aux États-Unis, mais nous voulons nous concentrer d'abord sur le marché canadien. Espace Bois existe seulement depuis six ans et nous vendons hors des frontières du Québec depuis environ deux ans.

QUEL A ÉTÉ LE PLUS GRAND DÉFI DE VOS DÉMARCHES EN DÉVELOPPEMENT DE MARCHÉ ?

Le principal défi à surmonter était de rencontrer des distributeurs potentiels pour nos produits. On doit créer un lien de confiance et le maintenir si on souhaite devenir le fournisseur de choix pour notre distributeur. Le travail consiste aussi à mettre en place des contrats d'échange, à lister nos prix, pour que les ventes se fassent sur une base solide.

QUEL A ÉTÉ LE RÔLE OU L'APPORT PARTICULIER DE L'ÉQUIPE D'INNOV & EXPORT PME DANS VOS DÉMARCHES EN VUE D'EXPORTER ?

La commissaire à l'exportation nous a mis en contact avec des personnes qui pouvaient potentiellement acheter nos produits. Elle a débroussaillé le sentier pour nous et nous avons une relation d'affaires sérieuse en développement. Elle nous a ouvert plusieurs options pertinentes par rapport à la taille de notre entreprise et au type de produit que nous offrons. Il faut cibler pour éviter d'aller dans tous les sens. En n'ayant pas à chercher par nous-mêmes, nous avons pu passer plus de temps, au cours des derniers mois, à développer la production.



De gauche à droite: Utopie MFG Inc, Pascale Drapeau, Services internationaux Desjardins, Karen Guimond, Innov&Export PME

EXPORTATION

LE MERCADOR BAS-SAINT-LAURENT, POUR LE RAYONNEMENT DES PME DE LA RÉGION

PAR INNOV & EXPORT PME

Desjardins

En octobre 2019, pour une deuxième année consécutive, Innov & Export PME honorait les entreprises exportatrices du Bas-Saint-Laurent. En collaboration avec Desjardins - Services internationaux, le MercadOr Bas-Saint-Laurent a permis la reconnaissance de deux entreprises exportatrices, dans deux catégories: Exportateur innovant (moins de cinq millions de chiffre d'affaires) et Leader à l'exportation.

Utopie MFG, exportateur innovant, est l'unique sous-traitant de skis et de planches à neige en Amérique du Nord. Grâce à sa constante innovation et à son investissement en recherche et développement, l'entreprise offre des skis et des planches à neige adaptés aux besoins techniques et esthétiques d'une clientèle des plus prestigieuses. En exportant dans plus de 10 pays, Utopie MFG voit ses produits concourir aux pieds des plus grands athlètes, comme lors des Jeux olympiques d'hiver 2018 en Corée du Sud.

Érablières Alleghanys a reçu pour sa part le prix de Leader à l'exportation. Spécialiste des produits de l'érable, l'entreprise est reconnue pour ses produits de qualité supérieure. Distribués dans plus de 35 pays, ses produits d'érable rassemblent plus de sept certifications de qualité adaptées aux différents pays, notamment IFS, Ecocert, Canada Organic et JAS. Les Érablières Alleghanys ont représenté le Bas-Saint-Laurent au MercadOr Québec 2019 pour les régions éloignées.

Le MercadOr Bas-Saint-Laurent est rendu possible grâce à un partenaire de qualité: Desjardins - Services internationaux.

«Nous souhaitons être plus qu'un partenaire financier. Nous espérons être un allié qui encourage, un partenaire qui conseille, un professionnel qui guide nos entrepreneurs. Nous sommes fiers de mettre à votre disposition un solide réseau d'experts qui, grâce à leurs nombreux contacts et à leur connaissance fine du marché, sont capables de vous accompagner tant au Québec qu'ailleurs dans le monde. Nous comprenons l'importance de toutes vos démarches à l'international et pour vous aider, nous collaborons avec des partenaires de premier plan. Notre association avec Innov et Export PME en est un bel exemple,» a commenté Pascale Drapeau, Directrice développement - Services internationaux chez Desjardins.

Le MercadOr Bas-Saint-Laurent reviendra pour une troisième année en 2021. Il est déjà temps de préparer votre candidature!



L'entreprise Érablières des Alleghanys et l'équipe d'Innov & Export PME



INNOVATION

AMÉLIORATION CONTINUE ET CROISSANCE VONT DE PAIR!



PAR VÉRONIQUE PLOURDE
conseillère en efficacité opérationnelle

Innover en entreprise demande une analyse et du recul. Lorsque les commandes augmentent, qu'une pression s'installe sur la production et sur l'équipe, avoir le recul et le temps pour discerner les enjeux de l'innovation afin d'augmenter la cadence ne va pas de soi. C'est alors qu'intervient la conseillère en efficacité opérationnelle.

Depuis un an, Véronique Plourde accompagne la clientèle d'Innov & Export PME pour solutionner les irritants qui alourdissent les tâches du personnel sur le plancher d'usine et qui retardent, même limitent la croissance de l'entreprise. Toutes ses interventions ont une finalité: mettre en place les conditions nécessaires pour que la croissance de l'entreprise soit optimale tant pour le personnel que pour la direction.

Quelles sont les tâches répétitives ou inefficaces? Le travail ou l'information sont-ils dupliqués? Est-ce le temps d'agrandir l'usine, d'embaucher du personnel, de réaménager l'espace, de moderniser l'équipement? Est-ce préférable d'automatiser desprocessus? Si oui, lesquels? À l'aide de quelle technologie? Quelle sera la réaction du personnel?Commentcréer une synergie, faire plus et mieux sans fournir un gros investissement?

«Toutes ces questions montrent qu'il est temps d'améliorer votre efficacité opérationnelle! J'analyse la situation avec la direction d'entreprise, mais je travaille aussi sur le plancher d'usine pour gérer le changement que la croissance apporte.

Je m'occupe par exemple de former le personnel à l'utilisation d'une nouvelle technologie. J'écoute les gens, sur le plancher, je m'assure que leurs questions et idées soient entendues, que des mesures soient prises pour les aider au quotidien. Notre objectif commun, c'est l'amélioration continue. La conseillère, le personnel et la direction, nous travaillons dans le même sens pour le succès de la croissance de l'entreprise», fait valoir Véronique Plourde.

Les bénéfices du réaménagement d'usine, de l'amélioration des méthodes de production, de la standardisation des processus et de la formation du personnel ne concernent pas que l'efficacité opérationnelle ou la qualité des produits. «Les risques d'erreurset les risques liés à l'épuisement du personnelldiminuent avec l'amélioration des postes de travail», ajoute-t-elle.

Est-ce le temps de passer à l'action? Pour en discuter, contactez Véronique Plourde, conseillère en efficacité opérationnelle, au 418 551-8185.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

LE PROGRAMME ÉCOLEADER : UN COUP DE POUCE VERT AUX ENTREPRISES !

En 1962, le Printemps silencieux de Rachel Carson dénonçait les dommages causés par le développement sur l'environnement. La population et les besoins ont considérablement augmenté depuis, entraînant des activités d'extraction-production-transport-distribution-enfouissement en hausse. L'ouvrage le disait déjà et on comprend aujourd'hui que notre croissance conduit à une dette environnementale irréversible. Comment aider les entreprises à adapter leurs pratiques d'affaires au contexte du 21e siècle ?

Le 11 novembre dernier, les activités du Fonds Écoleader étaient lancées au Bas-Saint-Laurent, pour répondre aux besoins d'entreprises souhaitant agir, mais étant freinées par le manque de compétences, de ressources financières ou de temps. Analyser sa production sous la loupe environnementale, identifier les points chauds et les mesures correctrices nécessite du temps et, souvent, des investissements. Les agents du Fonds Écoleader ont le mandat d'aider les entreprises à identifier les enjeux problématiques, de proposer le bon maillage expertise-financement, et de s'assurer que l'intervention envisagée réduise effectivement les impacts environnementaux des activités de l'entreprise.

Échanger des résidus industriels, utiliser l'eau en circuit fermé, électrifier les véhicules, récupérer l'énergie, introduire du contenu recyclé dans un produit, se doter d'équipements certifiés, ce sont plusieurs façons d'améliorer la performance environnementale d'une entreprise en plus de dégager des bénéfices financiers. Cette prise en compte de l'environnement contribue directement à sa compétitivité.

L'IMPACT DU FONDS ÉCOLEADER EN RÉGION

À ce jour, plus de 90 entreprises bas-laurentiennes ont été rejointes par le Fonds Écoleader et 50 d'entre elles ont bénéficié de conseils pour orienter leurs projets. Informez-vous en communiquant avec votre agente au 418 750-4625 ! Le travail des agents est complémentaire à celui des intervenants du milieu. Les agents sont des professionnels du développement durable. Ils analysent les projets avec une perspective élargie, orientent, conseillent, outillent, dirigent vers les experts reconnus et vers les programmes financiers appropriés.

Le programme Écoleader, dédié à l'adoption de pratiques d'affaires écoresponsables et de technologies propres, comprend un réseau d'agents partout au Québec et un financement de 18,5 M $ jusqu'en septembre 2022.

Le Fonds Écoleader est une initiative du gouvernement du Québec, coordonnée par le Fonds d'action québécois pour le développement durable en collaboration avec le Centre québécois de développement durable et Écotech Québec.

FONDS ÉCOLEADER
SOUTIEN AUX ENTREPRISES EN ESSOR ÉCORESPONSABLE

Québec

centre québécois de développement durable

FONDS D'ACTION QUÉBÉCOIS POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

écotech Québec

EXPORTATION

LE JED, POUR UN DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DURABLE



PAR CLARA DUBERNARD
commissaire à l'exportation

JED

Le jumelage économique durable (JED) est un programme interprovincial (Ontario-Québec) de formation par l'action né de la volonté de deux partenaires de s'engager dans le développement durable pour consolider le développement économique. Trois PME du Bas-Saint-Laurent ont fait partie de l'aventure et cinq organisations de l'Ontario les ont rejointes. Retour sur une première expérience riche d'apprentissages.

Le premier JED s'est déroulé d'avril à décembre 2019. Sa mission était de stimuler et de soutenir l'entrepreneuriat local et interprovincial, durable et francophone par un processus innovant.

Même si elles opèrent dans des secteurs d'activités différents, les entreprises du Bas-Saint-Laurent participantes avaient des objectifs communs : le développement du marché ontarien, une réflexion sur les possibilités de rendre l'expérience client unique et durable, ainsi que la recherche de pistes de solutions pour allier virage écologique et communications.

Les trois entreprises bas-laurentiennes sont revenues au Québec avec des clients potentiels sur le marché ontarien, des améliorations possibles pour le marketing de leurs produits ainsi que pour le parcours client. De leur côté, les participants ontariens ont pu améliorer leur compréhension de la réalité québécoise et de l'engagement du Québec en faveur de l'environnement.

Ce premier JED était un programme pilote. Il a donné naissance à une recherche-action, véritable boîte à outils pour toute entreprise souhaitant amorcer sa réflexion en développement durable. On peut la consulter gratuitement sur le site du JED, au www.jumelageeconomiquedurable.ca.

Un JED 2021 est présentement en cours de réflexion. Merci à nos partenaires financiers du gouvernement du Québec, du Secrétariat aux relations canadiennes et de Développement économique Canada pour les régions du Québec. La participation de nos partenaires du Centre de recherche sur les innovations et les transformations sociales et de WP Expert a permis la réalisation de ce projet.

ENTREVUES AVEC LUC GAGNON, DIRECTEUR DES OPÉRATIONS POUR DIESEL-BEC, UNE DIVISION DE J.S. LEVESQUE, ET AVEC LYNE ROSSIGNOL, ACTIONNAIRE ET DIRECTRICE ADMINISTRATIVE DE J.S. LEVESQUE

QUELLE EST L'IMPORTANCE DE L'EXPORTATION DANS LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE J.S. LEVESQUE ?

J.S. Levesque opère dans cinq places d'affaires dans trois provinces : le Québec, le Nouveau-Brunswick et l'Ontario. L'entreprise vend à l'extérieur du Québec depuis 2010, dans les provinces atlantiques, et nos affaires se sont développées de façon significative depuis environ deux ans en Ontario. Nous distribuons des moteurs diesels et des groupes électrogènes. Compte tenu du degré de spécialisation des produits que nous vendons et des services que nous offrons, l'exportation est nécessaire ! Une proportion importante de notre chiffre d'affaires provient des provinces de l'est du Canada.

QUEL EST VOTRE PLUS GRAND DÉFI EN MATIÈRE D'EXPORTATION ?

Pour nous, le plus grand défi consiste à amener le produit au marché dans un monde qui travaille différemment, par la langue, la culture des affaires, les attentes. On ne s'adresse pas à tous les clients de la même façon. Nous avons fait des embauches stratégiques pour mieux nous adapter aux attentes : nous pouvons assigner un ingénieur dans un marché, alors que dans l'autre c'est un représentant commercial qui traite avec le client. L'entreprise a aussi revu ses technologies de l'information et de la communication dans ses différentes succursales pour mieux fonctionner en exportation.

QUEL A ÉTÉ LE RÔLE OU L'APPORT PARTICULIER DE L'ÉQUIPE D'INNOV & EXPORT PME DANS VOS DÉMARCHES D'EXPORTATION ?

La formation que nous avons suivie à l'automne 2018 nous a permis de voir de quelles lois et de quels règlements nos activités commerciales relèvent. Nous avons travaillé notre image de marque pour mieux communiquer avec nos clientèles, car, comme nous faisons la distribution pour des compagnies différentes, nous devons opérer sous des noms différents dans l'est du Canada et en Ontario. Pendant notre démarche avec Innov & Export PME, nous avons touché ces questions : Comment commercialiser nos produits et services ? Comment nous présenter aux clients ? Nous avons repensé notre plan d'affaires pour être prêts à exporter.





SERVICES LANGAGIERS

TROIS FORMES DE DOCUMENTS TECHNIQUES POUR PASSER VOTRE MESSAGE

PAR JULIE GAUDREAULT

À LA LETTRE



Produire des contenus rédactionnels techniques de qualité offre des avantages considérables : simplifier la compréhension d'une information dense et complexe, fournir des données rigoureuses et des consignes précises, mettre en lumière votre expertise et celle de votre équipe, en plus de refléter la qualité de vos produits, services ou résultats. Voici trois formes de documents techniques pour répondre à vos besoins en matière de communication écrite.

L'ARTICLE DE VULGARISATION.

Sous forme de blogue technique ou scientifique, il permet de faire connaître vos réalisations ou votre expertise à un public donné : faites comprendre l'importance de vos activités aux décideurs ou à votre communauté ! La demande de subvention nécessite aussi un effort de vulgarisation pour montrer aux bailleurs de fonds la valeur de votre projet.

LE MANUEL.

Chaque projet de documentation est unique, mais il existe des repères pour la rédaction de manuels. Le manuel didactique fait découvrir le produit ou service à un utilisateur non spécialisé. Le manuel de l'utilisateur décrit les tâches ou les procédures qui concernent un utilisateur précis, non forcément spécialisé. Le manuel de formation soutient le transfert de connaissances : il facilite l'intégration de personnel, l'application des procédures et l'amélioration continue. Le manuel de maintenance décrit le comportement du produit dans diverses conditions et explique au spécialiste comment poser un diagnostic et résoudre le problème. Le manuel de référence vise à renseigner le spécialiste de façon exhaustive.

LE DOCUMENT D'AFFAIRES.

Pour promouvoir votre expertise, un magazine d'entreprise peut rassembler divers contenus comme des études de cas, des entretiens, la narrativisation (ou *storytelling*) d'une innovation ou d'un projet réalisé, par exemple, et devenir une carte de visite. Faites aussi connaître vos succès en ligne en créant un répertoire de réalisations ou de projets exemplaires ou encore un blogue technique ou d'entreprise.

CE QUE NOUS FAISONS POUR VOUS.

À la lettre offre des services langagiers intégrés de rédaction technique et de révision linguistique aux entreprises et autres organisations du Québec. Nous rédigeons les contenus techniques destinés à des clientèles internes et externes, et ce, en les adaptant aux différentes plateformes de diffusion. Les organismes et les entreprises actifs en développement durable forment la majeure partie de notre clientèle.

La rédaction technique, c'est notre dada ! Nous aimons décortiquer l'information complexe pour la rendre plus accessible au public auquel votre documentation s'adresse : clientèle, personnel en formation, parties prenantes ou partenaires d'affaires.

Besoin d'une révision linguistique ? Nous simplifions, bonifions et adaptons vos contenus rédactionnels en fonction de vos besoins en matière de communication écrite. www.alalettre.ca



EXPORTATION

APPROVISIONNEMENT À L'ÉTRANGER

QUAND L'IMPRÉVISIBLE SURVIENT



PAR ME MICHELINE DESSUREAULT

TCJ Therrien Couture Joli-Cœur

La chaîne d'approvisionnement de la majorité des entreprises repose aujourd'hui sur les fournisseurs étrangers. La pandémie du coronavirus et les conséquences qu'elle entraine dans la chaîne d'approvisionnement, avec la fermeture de frontières et d'usines, les retards de transport, etc., cause une onde de choc. Les entreprises se demandent si cette pandémie peut être invoquée comme cas de « force majeure » qui dispenserait les parties de respecter leurs obligations, dont pour les fournisseurs de livrer les commandes.

Consultez vos documents commerciaux, afin de voir si votre fournisseur a prévu une clause de « force majeure » lui permettant de se prévaloir d'une situation hors de son contrôle pour retarder la livraison ou annuler la commande, sans avoir à vous indemniser. À défaut de contrat signé entre les parties, cette clause peut être dans les termes généraux de vente (« general terms and conditions of sale »), sur sa soumission ou sur son site web auquel réfère son acceptation de votre commande ou sa facture.

Attention aux nouveaux achats : puisque la pandémie est maintenant une réalité connue de tous, ce n'est donc plus une situation imprévisible. Il sera insuffisant de prévoir une clause de force majeure prévoyant le cas d'une pandémie, même en nommant la Covid-19. Les parties devront prévoir des clauses spécifiques sur ce qui arrive des obligations de chaque partie, dans le cas probable que l'exécution des obligations d'une partie soit empêchée ou retardée, puisque la pandémie et les mesures des autorités gouvernementales en réponse à cette pandémie continueront à affecter le commerce international pour encore de nombreux mois.

Pensez à revoir tous vos modèles de contrats et votre documentation commerciale, pour tenir compte de cette nouvelle réalité mais aussi améliorer vos processus contractuels, et ce, notamment face à vos fournisseurs mais aussi vos clients. Faites appel à des avocats spécialisés en commerce international qui pourront attirer votre attention sur les lacunes ou pièges qu'ils contiennent.

Notre cabinet, en collaboration avec nos cabinets partenaires internationaux, peut vous conseiller dans vos transactions internationales et les documents qui y sont associés.



INNOV&EXPORT PME

NOMBRE D'ENTREPRISES SOUTENUES EN 2019-2020

60 PME

48 ÉTUDIANTS

DE L'UQAR AYANT PARTICIPÉ AU DÉVELOPPEMENT DES PME DU BSL

PORTEUR D'UN ÉVÉNEMENT ENTREPRENEURIAL INTERPROVINCIAL,

LE RENDEZ-VOUS ACADIE-QUÉBEC



INNOVATION

MISE EN PLACE D'UNE VITRINE TECHNOLOGIQUE EN

ROBOTIQUE COLLABORATIVE

RÉAMÉNAGEMENT GLOBALE DE LA PRODUCTION ET AMÉLIORATION CONTINUE DANS

15 PME

FORMATION ET VISITE D'USINE EN AUTOMATISATION POUR

12 PME

ACCOMPAGNEMENT DANS L'IMPLANTATION DE NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS AUPRÈS DE

12 PME

AMÉLIORATION OU DÉVELOPPEMENT D'ÉQUIPEMENTS DÉDIÉS AFIN D'AUGMENTER LA PRODUCTION DANS

13 PME

EXPORTATION



RÉALISATION DU JUMELAGE ÉCONOMIQUE DURABLE :

1 MISSION

DE DÉVELOPPEMENT DE MARCHÉ EN ONTARIO,

1 SOLIDE PARTENARIAT

FRANCO-ONTARIEN ET

7 ENTREPRISES

PARTICIPANTES

STRATÉGIES DE DÉVELOPPEMENT ADAPTÉES À L'INTERNATIONAL POUR

12 PME

FORMATIONS ET ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION POUR

36 PME

1 GALA RÉGIONAL À L'EXPORTATION AVEC

2 PME FINALISTES



INNOV & EXPORT
Notre Expertise › Votre Croissance PME

RIMOUSKI
UNIVESITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI
ÉDIFICE DU CAIR, BUREAU R-104
300, ALLÉE DES URSULINES, C.P. 330
RIMOUSKI (QUÉBEC) G5L 3A1
1 418 724-1565

RIVIÈRE-DU-LOUP
CENTRE LA VOUTE
106, RUE LAFONTAINE, C.P. 330
RIVIÈRE-DU-LOUP (QUÉBEC) G5R 1T3
1 418 724-1565

SANS FRAIS : 1800 511-3822, POSTE 1574

INNOVEXPORTPME.COM
INFO@IEPME.COM
LinkedIn

NOS ACTIVITÉS SONT RENDUES POSSIBLES GRÂCE À

Développement économique Canada pour les régions du Québec
Canada Economic Development for Quebec Regions
Québec
UQAR

MEMBRE DE

COMMERCE INTERNATIONAL QUÉBEC
LE RÉSEAU DES ORPEX DU QUÉBEC
ADRIQ RCTI
DE L'IDÉE AU MARCHÉ