



FERENCE WEICKER & COMPANY

ÉTUDE D'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

*Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI)
et Initiative pour les entrepreneurs handicapés en milieu urbain
(IEHMU)*

Rapport final

Élaboré à l'intention de
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
27 avril 2005

Résumé

OBJET DE L'ÉTUDE ET MÉTHODOLOGIE

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) a mis au point les deux programmes décrits ci-après pour tenir compte des besoins des entrepreneurs handicapés de l'Ouest canadien qui ont une incapacité physique ou mentale qui les empêche d'exécuter au moins l'une des activités de base qu'exige le travail autonome ou l'entrepreneuriat.

- Le **Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI)** est en vigueur depuis 1997 et est exécuté par le réseau des Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) de l'Ouest canadien, avec le soutien des associations de SADC établies dans chacune des quatre provinces de l'Ouest.
- L'**Initiative pour les entrepreneurs handicapés en milieu urbain (IEHMU)** a été mise en œuvre en 1998 afin d'étendre les services du PAEI aux grands centres urbains. Elle est offerte par l'intermédiaire d'organisations locales non gouvernementales dans les villes de Victoria, Vancouver, Edmonton, Calgary, Regina, Saskatoon et Winnipeg.

Les programmes offrent à la fois des services de financement et d'autres services d'appoint aux entreprises. Depuis leur établissement, 765 prêts totalisant 16,2 millions de dollars ont été accordés à des clients partout dans l'Ouest canadien. Le financement de ces deux programmes devait prendre fin le 31 mars 2005, mais il a été prolongé d'une autre année.

La présente évaluation se veut un examen objectif du PAEI et de l'IEHMU, sur lequel les cadres supérieurs pourront appuyer leur décision de poursuivre ou non le financement des programmes. Le rapport d'évaluation recommande également des changements à certains égards dans le but de mieux répondre aux besoins des entrepreneurs handicapés ainsi qu'aux objectifs stratégiques du Ministère.

Nous avons mené cette étude en deux étapes. L'objectif principal de la première étape était de préparer un plan de travail détaillé qui allait être mis en application à la deuxième étape de l'étude. Notre recherche sur le terrain s'appuie principalement sur des entrevues détaillées avec :

- huit représentants de DEO dans chacune des quatre provinces et de l'administration centrale prenant part à la gestion, à l'élaboration et à l'exécution du PAEI et de l'IEHMU;
- des représentants de 37 des 90 SADC et des 7 partenaires urbains chargés d'exécuter le PAEI et l'IEHMU ainsi qu'avec 6 représentants des associations provinciales des SADC des quatre provinces;
- un échantillon de 75 intervenants qui s'intéressent à un marché cible semblable à celui du PAEI et de l'IEHMU;
- 148 bénéficiaires de services prévus par le PAEI et l'IEHMU.

De plus, nous avons effectué une visite sur le terrain dans chacune des quatre provinces de l'Ouest, afin de réaliser des entrevues avec les organisations qui ont participé à l'exécution des PAEI et de l'IEHMU.

Nous avons obtenu l'apport de :

- [8 représentants de DEO
- [44 des 97 organismes d'exécution
- [4 associations provinciales
- [75 intervenants communautaires
- [148 clients du PAEI et de l'IEHMU

PRINCIPALES CONSTATATIONS DE L'ÉVALUATION

Les principales constatations de l'évaluation sont les suivantes :

1. Les personnes interrogées reconnaissent généralement la nécessité des programmes de ce type.

Les représentants que nous avons interrogés dans le cadre de notre examen devaient coter la nécessité de ce type de programme sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspondait à aucunement nécessaire, 3 à plus ou moins nécessaire et 5 à foncièrement nécessaire. La cote moyenne variait entre 3,6 parmi les représentants des organismes d'exécution des programmes et 4,2 chez les intervenants communautaires, et s'établissait à 4,5 chez les clients sondés. Voici ce que la perception de la nécessité a révélé :

LA NÉCESSITÉ DES PROGRAMMES DE CE GENRE EST LARGEMENT RECONNUE
(Cote moyenne sur une échelle de 1 à 5, où 1 = pas nécessaire 5 = foncièrement nécessaire.)

Répondants	Cote moyenne
Clients	4,5
Intervenants communautaires	4,2
Organismes d'exécution	3,6

- **Le travail autonome représente une alternative importante pour les personnes ayant une incapacité.** Les programmes ont été créés à la suite des recommandations du Groupe de travail pour les personnes handicapées, qui considérait l'emploi comme un enjeu majeur pour les personnes handicapées et l'une des principaux facteurs à l'origine du taux relativement élevé de pauvreté au sein de ce groupe. Seulement 42 % des personnes occupaient un emploi en 2001, comparativement à 74 % des adultes non handicapés. Au Canada, l'écart entre les travailleurs autonomes handicapés et non handicapés est encore plus grand, avec des taux respectifs d'environ 3 % et 14 %.
- **Le groupe est potentiellement très grand.** Selon Statistique Canada, plus de 12 % de la population canadienne (3,6 millions de Canadiens) a un ou plusieurs handicaps. Parmi la population autochtone, le taux est encore plus élevé et se situerait à 30 %. L'incidence des handicaps devrait augmenter avec le vieillissement de la population.
- **L'entrepreneur handicapé peut se heurter à des difficultés importantes** comme : l'accès aux capitaux, le manque d'expérience, le manque de confiance en soi, un accès plus limité à l'information, des exigences particulières liées au handicap, l'incompréhension vis-à-vis des personnes handicapées dans le milieu des affaires et sur le marché du travail, et des problèmes systémiques (comme les pertes potentielles de soutien du revenu et les pertes de couvertures pour frais médicaux). De plus, hormis le PAEI et l'IEHMU, il y a très peu de services d'aide aux entrepreneurs handicapés qui souhaiteraient démarrer ou développer une entreprise.
- **Aider les entrepreneurs handicapés à mettre sur pied et à développer une entreprise peut contribuer à renforcer l'économie de l'Ouest du Canada.**

2. Les programmes fournissent une panoplie de services afin d'aider les entrepreneurs handicapés.

La plupart des clients déclarent avoir reçu plus d'un type de service. Parmi les clients sondés, 68 % indiquent avoir reçu un prêt dans le cadre de l'un des programmes, 59 % des services de conseils aux entreprises et 50 % une forme quelconque de mentorat. Le PAEI et l'IEHMU complètent, de diverses façons, d'autres programmes appuyés par DEO. Plus particulièrement, les programmes ont permis que :

- des prêts soient offerts dans les centres urbains où il n'y a pas de SADC;
- le service de conseil aux entreprises et le soutien offert soient souvent bien supérieurs à ce qui est offert aux clients emprunteurs de la SADC;
- les prêts accordés soient assortis de conditions moins strictes que s'ils avaient été accordés ailleurs (par exemple, il y a moins d'exigences de garanties, une moins grande importance accordée aux antécédents en matière de crédit, plus de cautionnement aux entreprises à risques plus élevés et des périodes de remboursement plus souples).

3. La majorité des clients considère avoir réussi ou très bien réussi à atteindre les objectifs qu'ils s'étaient fixés lorsqu'ils se sont intéressés au programme pour la première fois.

Dans la plupart des cas (72 %), les clients avaient comme principal objectif en s'inscrivant au programme d'obtenir de l'aide pour démarrer une entreprise. Parmi les objectifs mentionnés signalons l'accès aux services aux entreprises, l'expansion d'une entreprise, le perfectionnement des compétences, la création d'un site Web ou l'obtention d'un prêt. Les clients ont accordé une cote moyenne de 4 sur une échelle de 1 à 5 pour ce qui est de l'atteinte de ces objectifs (1 = n'a pas du tout atteint ses objectifs et 5 = très bien réussi à atteindre ses objectifs).

4. La plupart des clients sont satisfaits des services qu'ils ont reçus.

On a demandé aux clients de coter, sur une échelle de 1 à 5, leur degré de satisfaction à l'égard du programme où 1 = pas du tout satisfait, 3 = plus ou moins satisfait, et 5 = très satisfait. La cote moyenne du classement a été de 4,1. En fait, 48 % des clients affirment qu'ils sont très satisfaits des services reçus. Ils considèrent avoir reçu un bon service, et affirment que les prêts et autres services ont bien répondu à leurs besoins, et enfin que le personnel était très dévoué. Ceux qui n'ont pas été satisfaits ont indiqué n'avoir pas réussi à obtenir l'aide dont ils avaient besoin (surtout les prêts) ou que le processus avait été trop long.

5. Les clients du PAEI et de l'IEHMU ont déclaré que les services reçus avaient eu divers effets sur eux-mêmes et sur leur entreprise.

Les clients ont été priés de coter l'incidence de leur participation aux programmes sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspondait à aucune incidence, 3, à une certaine incidence et 5, à une forte incidence. Sur les 148 clients sondés :

- 57 % soutiennent que le programme a eu une forte incidence (cote de 4 ou 5) sur leur accès aux capitaux ;

LES SERVICES REÇUS ONT EU DIVERS EFFETS SUR LES CLIENTS
(Pourcentage des clients ayant mentionné une forte incidence)

Augmentation ou amélioration:	Pourcentage
Accès aux capitaux	57 %
Qualité de vie	53 %
Accès à l'information	40 %
Compétences en affaires	38 %

- 53 % affirment que le programme a eu une forte incidence sur l'amélioration de leur qualité de vie en renforçant leur situation financière ou bien leur niveau d'autonomie et/ou de confiance en eux;
- 40 % ont indiqué que le programme a eu sur leur entreprise et sur eux-mêmes une forte incidence en ce qu'il a amélioré leur accès à des renseignements sur les affaires grâce à des entretiens individuels avec des employés de l'organe d'exécution ou des entrepreneurs, à des colloques et des conférences, à des séances de formation et à de la documentation écrite;
- 38% affirment que le programme leur a permis de perfectionner leurs compétences en affaires grâce à des séances de formation portant sur des questions comptables, la commercialisation, des questions juridiques, l'informatique et la création d'un site Web.

6. Soixante-cinq pour cent des clients interrogés exploitent actuellement une entreprise.

Au moment où les clients ont été approchés par l'organisme d'exécution, 11 % d'entre eux exploitaient une entreprise, alors que 89 % n'en exploitaient pas. De ce 11 %, 10 % des clients exploitent toujours une entreprise alors que 1 % ont cessé leurs activités. Pour ce qui est des 89 % qui n'exploitaient pas encore d'entreprise, 69 % d'entre eux ont démarré une entreprise par la suite. De ce nombre, il ne reste que 55 % des clients toujours en affaires; l'autre 14 % des clients ont soit vendu, soit fermé leur entreprise.

7. Nous estimons que dans le cadre des services offerts par le PAEI et l'IEHMU, chacun des clients ayant reçu un prêt a généré en moyenne 260 000 \$ de revenus et environ 6 équivalents temps plein pour une période de cinq ans.

Pour en arriver à cette estimation, nous avons examiné les résultats du sondage actuel et ceux de sondages précédents. Ces résultats indiquent que :

- sur cinq ans, l'entreprise bénéficiaire moyenne de l'IEHMU et du PAEI aura engendré des revenus d'environ 554 000 \$;
- le pourcentage des entreprises toujours en activité à la suite de l'obtention d'un prêt passe d'environ 85 % la première année à environ 50 % la cinquième année. Après avoir fait les redressements nécessaires pour tenir compte des taux de survie, nous estimons que l'entreprise bénéficiaire moyenne du PAEI et de l'IEHMU (en comptant celles qui sont toujours en activité et celles qui ont cessé toute activité) aura des revenus approximatifs de 346 000 \$ au cours des cinq années qui suivent son obtention du prêt;
- chaque tranche de revenus de 42 500 \$ donne lieu à de l'emploi pour une année-personne de sorte que l'entreprise moyenne aura créé 8 années-personnes sur cinq ans;
- environ 76 % des revenus et des emplois générés par ces entreprises pendant cinq années se sont additionnés en ce sens qu'ils n'auraient pas été générés en l'absence des programmes. Plus précisément, nous estimons que les services fournis à chacun des bénéficiaires d'un prêt dans le cadre du PAEI et de l'IEHMU ont généré, en

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES PROVENANT DE CLIENTS AYANT OBTENU UN PRÊT (sur 5 ans)	
Retombées	Pourcentage
Revenus sur cinq ans	346 000 \$
Pourcentage attribuable au programme (additionnel)	76 %
Revenus additionnels	260 000 \$
Équivalents temps plein additionnels	6

moyenne, sur une période de cinq ans, des revenus de plus de 260 000 \$ et des emplois pour environ six années-personnes. Ces résultats démontrent l'importance du programme et révèlent ceci :

- ❑ en moyenne, les clients croyaient qu'ils auraient eu 12 % de chances d'obtenir du financement ailleurs si le programme n'avait pas existé;
- ❑ seulement 22 % des clients auraient pu développer leur entreprise dans cette mesure sans l'aide de l'IEHMU ou des organismes d'exécution de SADC.

Étant donné que le client moyen de notre échantillonnage s'est vu consentir un prêt moyen de 28 700 \$, nous estimons que chaque dollar emprunté donne lieu à des revenus cumulés de 9,16 \$ et que chaque tranche de financement par emprunt de 4 500 \$ crée de l'emploi pour une année-personne au cours d'une période cinq ans. En extrapolant les résultats de notre enquête à l'ensemble des bénéficiaires de prêts dans le cadre du PAEI et de l'IEHMU, nous estimons que (au cours de la période de cinq ans à partir de laquelle a été fourni le premier service d'aide) les programmes de prêt ont engendré des revenus cumulés d'environ 145 millions de dollars et 3 400 nouvelles années d'emploi.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

Les représentants interrogés sont fortement en faveur du maintien des programmes. En effet, 98 % des intervenants, 91 % des représentants de DEO et des SADC et 75 % des représentants des organes d'exécution ont recommandé le maintien d'un ou des deux programmes. Cependant, la plupart des représentants croient également qu'il y a grandement lieu d'en accroître l'efficacité. Lorsque nous avons demandé aux organes d'exécution, aux représentants de DEO, aux associations et aux intervenants de coter l'efficacité des programmes sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout efficace, 3, à plutôt efficaces et 5 à très efficace, les cotes moyennes étaient relativement semblables d'un groupe à l'autre et variaient entre 3,1 chez les intervenants à 3,3 chez les représentants de DEO et des SADC.

En fait, pour la plupart des intervenants et des représentants prenant part à l'exécution du programme, la question n'est pas de savoir si les programmes devraient être maintenus, mais plutôt comment les programmes pourraient être améliorés de manière à ce qu'ils réussissent encore mieux à répondre aux besoins des entrepreneurs handicapés ainsi qu'à ceux de Diversification de l'économie de l'Ouest. Voici les aspects des programmes qui pourraient être améliorés :

- **aucun objectif officiel, vision commune ou stratégie convenue n'oriente les activités connexes aux programmes.** Par conséquent, les perceptions à l'égard des buts et objectifs des programmes varient énormément dans l'ensemble des organes d'exécution;
- **les programmes n'ont jusqu'ici pas très bien réussi à satisfaire à la demande potentielle de**

L'évaluation fait ressortir le fort appui en faveur du maintien des programmes, ainsi que d'importantes améliorations à apporter

- [*Aucune vision et stratégie communes*
- [*Faible notoriété*
- [*Taux élevés de défaut de remboursement des prêts*
- [*Types de rapports variés au niveau des organes d'exécution*
- [*Les SADC appuient de moins en moins les programmes*

services que beaucoup croient exister. On constate la faible notoriété du programme chez les clients potentiels et les intervenants communautaires travaillant auprès des personnes handicapées;

- **le PAEI et l'IEHMU affichent des taux élevés de défaut de remboursement des prêts par comparaison à d'autres programmes tels que le fonds général d'emprunt du Programme de développement des collectivités.** En moyenne, les SADC ont rapporté un taux de défaut de remboursement ou de radiation des prêts de 25 % tandis que les organes d'exécution de l'IEHMU ont déclaré un taux de 49 %. Bien qu'aucune ligne directrice n'ait été établie sur ce qu'est un taux de non-remboursement raisonnable, les organismes d'exécution ont proposé une cote cible d'environ 20 %.
- **les hauts taux de défaut de remboursement indiquent que les programmes devraient être plus efficaces pour trier les clients potentiels qui obtiennent des prêts et fournir de meilleurs services, préalables et postérieurs au démarrage d'entreprise dont les clients ont besoin pour réussir.** Les entrepreneurs qui ont un handicap ont tendance à avoir besoin de plus d'assistance préalable et postérieure au démarrage de leur entreprise. Ils ont souvent moins d'expérience de travail, moins de connaissances du monde des affaires, des compétences insuffisantes, un manque de confiance en eux, et un accès plus limité à l'information et aux autres ressources. De plus, leur handicap peut-être une contrainte en soi. Plusieurs organismes d'exécution constatent que les programmes devraient fournir des services préalables au démarrage de l'entreprise de façon continue, et ce surtout à la suite du démarrage de l'entreprise ; ces services n'ont pas été offerts.
- **les systèmes d'information en place ne fournissent pas d'informations pertinentes qui peuvent aider dans la prise de décisions stratégiques sur la conception et l'exécution du programme.** Il n'y a aucun point de référence ou d'objectifs définis sur lesquels la performance peut être évaluée. Les données rapportées ne sont pas cohérentes entre les deux programmes, ni dans les organismes d'exécution de l'IEHMU et ne peuvent donc être agrégées.
- **les SADC appuient de moins en moins le PAEI.** Plus de 30 % d'entre elles (28 de 90) n'ont consenti aucun prêt dans le cadre du PAEI au cours des trois derniers exercices et seulement 70 % des SADC échantillonnées sont en faveur du maintien des programmes. Voici certaines des réserves que suscitent les programmes : la demande dans certaines régions a été faible (quoique cela puisse être attribuable, du moins en partie, à une promotion insuffisante); les fonds disponibles n'ont pas suffi à couvrir les coûts additionnels occasionnés par la prestation des services préalables et de suivi et, dans certains cas, à reconstituer les fonds d'emprunt; nombre de gestionnaires de SADC s'opposent à la transition qui s'est opérée en 2001 lorsque DEO a cessé de verser aux diverses SADC des fonds de fonctionnement au titre du PAEI pour financer directement les associations provinciales; toutefois, toutes les SADC à l'exception de deux ont fait remarquer qu'elles aimeraient continuer d'exécuter les programmes si le modèle en était amélioré.

MESURES RECOMMANDÉES

La principale recommandation qui ressort de notre étude est qu'il est nécessaire d'élaborer pour le PAEI et l'IEHMU une stratégie officielle qui en définisse les composantes clés et les moyens d'en assurer le maintien. . Nous recommandons que la stratégie s'appuie sur les résultats de notre évaluation et englobe une évaluation plus poussée du

On devrait développer une stratégie officielle qui guiderait l'évolution des programmes

[*Mission et objectifs du programme*

[*Services clés*

[*Relation avec d'autres ressources*

[*Stratégie de promotion*

[*Modèle de fonctionnement et structure de financement*

[*Indicateurs de rendement*

marché et la participation des personnes chargées d'exécuter les programmes afin de définir ce qui suit :

- **La mission et les objectifs du programme.** Il est essentiel de déterminer où les programmes devraient se situer sur l'échelle du risque, ce qui influera sur les taux cibles de défaut de remboursement des prêts ainsi que sur la gamme de services préalables et de suivi qui devront être offerts.
- **Les services-clés qui seront assurés et la mesure dans laquelle ces services contribueront à la réalisation des objectifs.** La recommandation qu'ont le plus souvent formulée les organes d'exécution pour accroître l'efficacité des programmes consiste à améliorer la qualité du soutien préalable et des services de suivi. Ces services d'aide sont considérés essentiels à la survie et à l'expansion des entreprises, et ont une incidence majeure sur la capacité des clients de rembourser leurs prêts.
- **La relation entre les programmes et les autres ressources communautaires.** Certains organes d'exécution entretiennent de très bonnes relations de collaboration avec d'autres organismes dont les programmes sont spécifiquement destinés aux entrepreneurs handicapés, tels que le soutien du revenu, les appareils fonctionnels, la formation, la technologie et les fonds de microprêts. Comme dans toute restructuration de programme, une des premières stratégies serait de devenir plus proactif et de cerner et d'utiliser les ressources disponibles (p. ex. RHDCC, les programmes des gouvernements provinciaux et les partenariats du secteur privé) pouvant suppléer le soutien assuré par Diversification de l'économie de l'Ouest.
- **La stratégie de promotion des programmes.** Parmi les stratégies à envisager, mentionnons les suivantes : créer une même image de marque pour les deux programmes, la même pour tous les organismes d'exécution; veiller à nouer des relations plus étroites avec d'autres organismes qui interviennent auprès des futurs entrepreneurs ayant une incapacité; organiser des campagnes publicitaires et des actions promotionnelles conjointes, y compris pour la publication de reportages et d'articles; mettre sur pied un service d'appels sans frais pour les programmes dans chaque province, et créer un site Web commun.
- **Le modèle de fonctionnement et la structure du financement.** La structure actuelle d'exécution, qui prévoit le recours aux organes d'exécution locaux offrant déjà d'autres services au marché cible, semble appropriée. Une autre possibilité consisterait à continuer de coordonner le PAEI à l'échelle provinciale, mais à faire en sorte qu'une plus grande partie du financement couvre les coûts directs de la prestation des services au niveau local. Un coordonnateur provincial pourrait jouer un rôle très utile et contribuer à élaborer la stratégie, établir et mettre en œuvre des programmes de promotion au niveau provincial, travailler en collaboration avec d'autres organismes pour obtenir des ressources additionnelles au titre des programmes et consolider les réseaux d'aiguillage, faciliter la mise en commun de l'information et des meilleures pratiques, et identifier les projets spéciaux admissibles au financement d'autres sources. Le coordonnateur pourrait travailler avec les responsables des deux programmes et appuyer ainsi aussi bien les SADC que les organes d'exécution de l'IEHMU.
- **Les indicateurs clés et la méthodologie à adopter pour rassembler les données qui permettront une bonne gestion du programme et la présentation d'un rapport des progrès accomplis.** Il serait important de développer un ensemble d'indicateurs de rendement conformes aux objectifs spécifiques du programme et uniforme dans les organismes d'exécution.

Introduction

- 1 Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI)
- 1 Méthode d'examen
- 3 Structure du rapport

Aperçu du PAEI et de l'IEHMU

- 4 Objet des programmes
- 5 Profil des organismes chargés de l'exécution des programmes
- 15 Données sur les services fournis aux clients
- 17 Financement fourni par Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Nécessité des programmes

- 20 Nécessité perçue des programmes
- 22 Compatibilité avec les priorités des organismes et autres ressources

Incidences et effets

- 24 Modèle des programmes
- 25 Réalisation des objectifs des programmes et des clients
- 27 Accès amélioré aux services
- 30 Incidences sur les clients interrogés et leurs entreprises
- 35 Incidences économiques
- 40 Comparaison des réponses des bénéficiaires du PAEI et de l'IEHMU

Structure des programmes et exécution

- 42 Examen des composantes des programmes
- 47 Structure des programmes

Orientations futures

- 50 En faveur du maintien des programmes
- 50 Améliorations recommandées
- 53 Mesures recommandées

I. INTRODUCTION

A. OBJET DE L'ÉVALUATION

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) a mis au point les deux programmes décrits ci-après pour tenir compte des besoins des entrepreneurs handicapés de l'Ouest canadien.

- Le **Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI)** s'adresse aux entrepreneurs qui vivent dans les collectivités rurales de l'Ouest canadien et qui ont une incapacité physique ou mentale qui les empêche d'exécuter au moins l'une des activités de base qu'exige le travail autonome ou l'entrepreneuriat. Ce programme est administré par le réseau des Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) de l'Ouest canadien et est financé par les associations de SADC de chacune des quatre provinces de l'Ouest.
- L'**Initiative pour les entrepreneurs handicapés en milieu urbain (IEHMU)** a été mise en oeuvre en 1988 pour étendre aux grands centres urbains les services offerts dans le cadre du PAEI. Le programme est exécuté par des organisations locales non gouvernementales de Victoria, Vancouver, Edmonton, Calgary, Regina, Saskatoon et Winnipeg.

Les programmes offrent à la fois des services de financement et d'autres services d'appoint aux entreprises. Le financement de ces deux programmes devait prendre fin le 31 mars 2005, mais il a été prolongé d'une autre année. La présente évaluation se veut un examen objectif, rigoureux et systématique du PAEI et de l'IEHMU sur lequel les cadres supérieurs pourront appuyer leur décision de poursuivre ou non le financement de ces programmes. Plus précisément, l'examen mesure divers aspects des deux programmes :

- bien-fondé (pertinence)
- réalisation des objectifs
- croissance et diversification des activités des entreprises
- qualité du service
- rentabilité.

En plus d'examiner ces points, le rapport d'évaluation recommandera tout changement qui s'impose pour mieux répondre aux besoins des entrepreneurs handicapés et s'aligner sur les objectifs stratégiques du Ministère. L'évaluation porte sur :

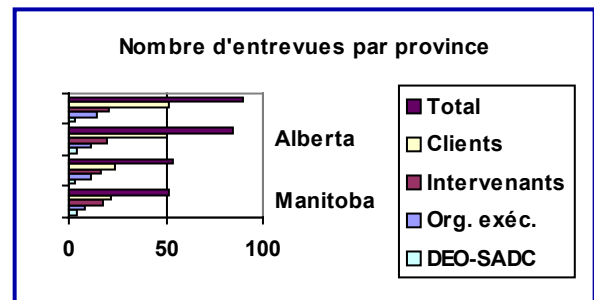
- les quatre provinces de l'Ouest;
- la période allant de 1999 à 2004 dans le cas du PAEI (évalué pour la dernière fois en 1999) et de 1998 à 2004 dans le cas de l'IEHMU);
- l'ensemble des activités, opérations et systèmes d'importance intervenant dans la gestion et l'administration du PAEI et de l'IEHMU.

B. MÉTHODE D'EXAMEN

L'examen a été effectué en deux phases. Le principal objectif de la première phase consistait à élaborer un plan de travail détaillé qui serait ensuite mis en oeuvre dans la deuxième phase. Voici les principaux moyens que nous avons utilisés pour mener nos travaux sur le terrain :

- **entrevues avec 8 représentants de DEO de chacune des quatre provinces et de l'administration centrale** prenant part à la gestion, à l'élaboration et à l'exécution du PAEI et de l'IEHMu. La liste des représentants et organisations (mais pas des clients) qui ont été interrogés dans le cadre de l'examen se trouve à l'annexe I.
- **prises de contact avec les représentants des 90 SADC et des 7 organes d'exécution.** À défaut d'une base de données centrale sur les bénéficiaires des services, nous avons dû prendre contact avec chacun des organes chargés de l'exécution des programmes pour recueillir des renseignements sur leurs clients ainsi que les coordonnées de clients qui pourraient participer à notre enquête. Dans un premier temps, nous avons envoyé à chacun des organismes une lettre émanant de DEO et l'avons fait suivre d'un appel téléphonique (en fait, de plusieurs coups de téléphone). Dans les délais prévus, nous avons réussi à obtenir le nom de clients de 6 des 7 organes d'exécution de l'IEHMu (nous avons sondé un bon nombre des clients du septième organisme lors d'une évaluation antérieure) et 34 des 90 SADC de l'Ouest canadien (dont 5 de la Saskatchewan, 6 du Manitoba, 10 de l'Alberta et 13 de la Colombie-Britannique). Dans la plupart des cas, les organismes ne nous ont fourni que quelques noms chacun. Certains de ces organes d'exécution n'ont pas pu ou voulu nous communiquer le nom de leurs clients en partie parce que leur politique en matière de protection de la vie privée et de l'utilisation de renseignements personnels les obligeait à obtenir d'abord la permission des clients, ce qui n'a pas été possible dans les délais prévus et parce que quelques SADC n'avaient pas déployé beaucoup d'efforts pour exécuter le programme.
- **visites sur le terrain dans chacune des quatre provinces de l'Ouest canadien.** Lors de ces visites qui devaient nous permettre de nous entretenir personnellement avec les responsables des organes d'exécution du PAEI et de l'IEHMu, nous avons rencontré 8 gestionnaires de SADC, 4 représentants d'associations provinciales et 10 représentants d'organes d'exécution de l'IEHMu, et nous nous sommes rendus dans les locaux de 5 de ces 7 organismes.
- **entretiens téléphoniques avec les représentants de 37 des 90 SADC et des 7 partenaires urbains chargés d'exécuter le PAEI et l'IEHMu ainsi qu'avec 6 représentants des associations provinciales des SADC des quatre provinces.** Les 44 SADC et les organes d'exécution de l'IEHMu sondés formaient 45 % des organes responsables d'exécuter les deux programmes dans l'Ouest canadien. Nous nous sommes davantage intéressés à sonder les plus actifs et ces 44 organismes étaient à l'origine de 58 % des prêts consentis dans le cadre des programmes. Un résumé détaillé des réponses données par les organes d'exécution lors des entrevues figure à l'annexe II.
- **entrevues avec un échantillon de 75 intervenants communautaires qui s'intéressent à un marché cible semblable à celui du PAEI et de l'IEHMu.** Font partie de cet échantillon aussi bien les organismes qui assistent les entrepreneurs que ceux qui assistent les personnes handicapées. Des 75 intervenants communautaires contactés, 46 connaissaient assez bien le PAEI ou l'IEHMu pour se prêter à une entrevue plus approfondie. Un résumé détaillé de leurs réponses figure à l'annexe III.

- **entrevues avec un échantillon de 148 bénéficiaires de services prévus par le PAEI ou l'IEHMU.** La taille et les caractéristiques de l'échantillon ont en grande partie été déterminées en fonction des renseignements dont on disposait sur les clients des SADC et des organes d'exécution de l'IEHMU. Par conséquent, il convient de noter que les résultats de l'enquête ne sont pas forcément représentatifs de l'ensemble des bénéficiaires des programmes. Plus précisément, les bénéficiaires actuels de prêts et les anciens emprunteurs sont surreprésentés dans l'échantillon tandis que ceux qui n'ont pu obtenir de financement (ceux dont le prêt a été radié, par exemple) y sont sous-représentés. Nous examinerons ce point plus en détail plus loin dans le rapport. Un résumé détaillé des réponses à ces entrevues figure à l'annexe IV.
- **suivi à l'aide d'un échantillon de 8 entreprises ayant bénéficié d'une aide dans le cadre des programmes.** Les études de cas avaient pour but d'illustrer comment les services fournis dans le cadre des programmes favorisent l'expansion des entreprises et les retombées positives pour l'entrepreneur aussi bien que pour son entreprise.
- **examen documentaire approfondi.**
 Dans le cadre de cette évaluation, nous avons étudié la documentation concernant le PAEI et l'IEHMU, y compris les demandes de financement, les rapports trimestriels et annuels, les données sur les prêts et autres services fournis, les descriptions de programmes et tout autre document pertinent. Nous avons également examiné des documents exposant les besoins des entrepreneurs handicapés. De plus, nous avons recueilli des renseignements sur d'autres programmes et services offerts aux entrepreneurs handicapés de l'Ouest du Canada et d'autres régions. L'annexe V en fournit des exemples.
- **élaboration du profil d'un échantillon de projets ou d'initiatives appuyés par les associations provinciales des SADC.** Les descriptions des projets (annexe VII) visent à illustrer les types de projets qui ont été appuyés selon le modèle d'exécution provincial.



Le graphique résume le nombre des entrevues tenues dans chaque province. Aux fins de ce graphique et d'autres graphiques contenus dans le rapport, nous avons regroupé les réponses des représentants de DEO et celles des représentants des associations provinciales des SADC.

C. STRUCTURE DU RAPPORT

Le rapport se divise en six chapitres :

- le chapitre I contient la description de l'objet et de la méthode d'examen;
- le chapitre II donne un aperçu du Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité (PAEI) et de l'Initiative pour les entrepreneurs handicapés en milieu urbain (IEHMU) et décrit les organes d'exécution compétents;
- le chapitre III fait état de la perception de la nécessité de ces programmes et examine le degré d'adaptation des programmes aux priorités des organismes concernés;

- le chapitre IV résume les modèles des programmes et analyse les incidences et les effets des programmes, notamment sur les clients et leurs entreprises;
- le chapitre V porte sur la façon dont les programmes sont conçus et exécutés, et notamment leurs composantes clés, les objectifs visés ainsi que les recommandations des répondants;
- le chapitre VI énonce les principales conclusions et recommandations issues de notre étude.

Dans les annexes on retrouvera la liste des représentants qui ont été interrogés dans le cadre de la recherche, un résumé des résultats des entretiens avec les organes d'exécution, les clients et les intervenants, la description d'autres programmes mis en oeuvre dans l'Ouest canadien et dans d'autres régions, des exemples de programmes dispensés par l'entremise des associations des SADC de chaque province et des réponses directes aux questions soulevées par l'évaluation qui ont été clairement énoncées dans le plan de travail.

II. APERÇU DU PAEI ET DE L'IEHMU

Le présent chapitre porte sur les objectifs du PAEI et de l'IEHMU, les organismes chargés de leur exécution, les services fournis ainsi que le financement assuré par DEO.

A. OBJET DES PROGRAMMES

Le PAEI et l'IEHMU sont financés dans le cadre du Programme du réseau de prestation de services (PRPS)¹. Le PRPS a pour objet d'améliorer l'accès aux services dans l'Ouest canadien grâce à des accords conclus avec des organismes communautaires visant :

- la prestation de services d'affaires et d'information destinés aux moyennes et petites entreprises;
- l'exécution de programmes d'accès à des capitaux destinés à soutenir des entreprises existantes ou à aider les entrepreneurs à en créer de nouvelles.

Dans cette optique, le PAEI et l'IEHMU offrent des services spécifiquement conçus pour les entrepreneurs handicapés de l'Ouest canadien. Ils visent à faire tomber les obstacles au travail indépendant que créent l'insuffisance de capitaux ou d'autres obstacles propres aux personnes handicapées. Ces programmes ont également pour objet de mieux faire comprendre les besoins des entrepreneurs qui ont une incapacité.

Un entrepreneur handicapé se définit comme une personne qui, de l'avis de l'organe d'exécution, a une incapacité qui l'empêche d'exécuter au moins une des activités de base qu'exige le travail indépendant ou l'entrepreneuriat. Le handicap peut être visible (handicap physique tel que paralysie, amputation ou mobilité réduite, et handicap sensoriel tel que cécité, déficience visuelle, surdité ou déficience auditive) comme il peut être invisible (retard de développement, maladie mentale, difficultés d'apprentissage, ou troubles médicaux comme le diabète et l'épilepsie). En règle générale, le handicap doit être considéré comme permanent. Nos entretiens nous ont révélé que la façon dont cette définition est appliquée varie d'un organe d'exécution à un autre. À titre d'exemple, certains organismes requièrent un certificat du médecin tandis que d'autres demandent simplement au client de s'identifier comme tel.

En harmonie avec l'objectif du PRPS, les programmes offrent un financement ainsi que d'autres services de soutien aux entrepreneurs handicapés :

- le PAEI et l'IEHMU accordent des prêts aux petites entreprises pour aider les personnes handicapées à lancer ou agrandir leur entreprise, à mettre à profit de nouvelles technologies, à mettre à niveau leurs installations et leur équipement, à créer des outils de promotion et de commercialisation et à établir un fonds de roulement en prévision d'une augmentation de leurs ventes.

Le PAEI donne aux entrepreneurs ayant une incapacité qui ne peuvent obtenir du financement d'une institution financière traditionnelle accès à des prêts pouvant aller jusqu'à 125 000 \$. Le fonctionnement du fonds d'emprunt de l'IEHMU varie légèrement selon les fournisseurs de services, mais les entrepreneurs handicapés peuvent obtenir des prêts jusqu'à concurrence de 75 000 \$.

¹ À l'exception du financement des immobilisations au titre de l'IEHMU en Colombie-Britannique, lequel est assuré dans le cadre du Programme des fonds de prêts et d'investissement (PFPI).

- Les entrepreneurs handicapés bénéficient d'**autres services de soutien aux entreprises** adaptés à leurs besoins, tels qu'identifiés par les organes d'exécution.

Dans le cadre du PAEI et de l'IEHMU, les bénéficiaires reçoivent divers services, dont de l'aide pour élaborer leur plan d'affaires et pour définir et combler leurs besoins en équipement spécialisé, des services de mentorat et de conseil, des cours sur le développement des entreprises et de l'aide personnalisée, et ils peuvent aussi être orientés vers d'autres ressources.

B. PROFIL DES ORGANISMES CHARGÉS DE L'EXÉCUTION DES PROGRAMMES

DEO a conclu avec des organismes de chacune des quatre provinces de l'Ouest des ententes visant l'exécution de ses programmes. C'est ainsi qu'il a confié l'exécution de l'IEHMU à 7 organisations non gouvernementales locales dont les activités se concentrent dans les grands centres, tandis que le PAEI est assuré par l'entremise des 90 sociétés d'aide au développement des communautés (SADC) réparties dans tout l'Ouest canadien. Depuis l'exercice 2001-2002, le fonds de fonctionnement du PAEI a été administré dans chacune des provinces par l'association des SADC de la province concernée.

ORGANISMES CHARGÉS DE L'EXÉCUTION DU PAEI ET DE L'IEHMU PAR PROVINCE

Province	PAEI	IEHMU
Colombie-Britannique	34 SADC Community Futures Development Association of BC	Coast Capital Savings VanCity Credit Union in BC
Alberta	27 SADC Community Futures Network Society of Alberta	Distinctive Employment Counseling Services (DESCA) Mennonite Central Committee Employment Development Society (MCC)
Saskatchewan	13 SADC Community Futures Partners of Saskatchewan	North Saskatchewan Independent Living Centre (NSILC) South Saskatchewan Independent Living Centre (SSILC)
Manitoba	16 SADC Community Futures Partners of Manitoba	Independent Living Resource Centre (ILRC)

Voici une description des organismes chargés d'exécuter les programmes.

1. Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC)

Créé en 1986 dans le cadre du Programme de planification de l'emploi (PE) du gouvernement canadien, le Programme de développement des collectivités donne l'occasion aux collectivités d'être des innovateurs, des instigateurs et des meneurs pour régler leurs problèmes de chômage chronique. En 1995, la responsabilité de l'exécution du programme dans l'Ouest canadien est passée de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) à Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO).

Le Programme de développement des collectivités est exécuté par diverses sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC), organismes locaux indépendants et autonomes dirigés chacun par un conseil d'administration composé de bénévoles. L'objectif premier d'une SADC consiste à améliorer le bien-être général de la collectivité en accroissant l'activité économique et, surtout, en habilitant les

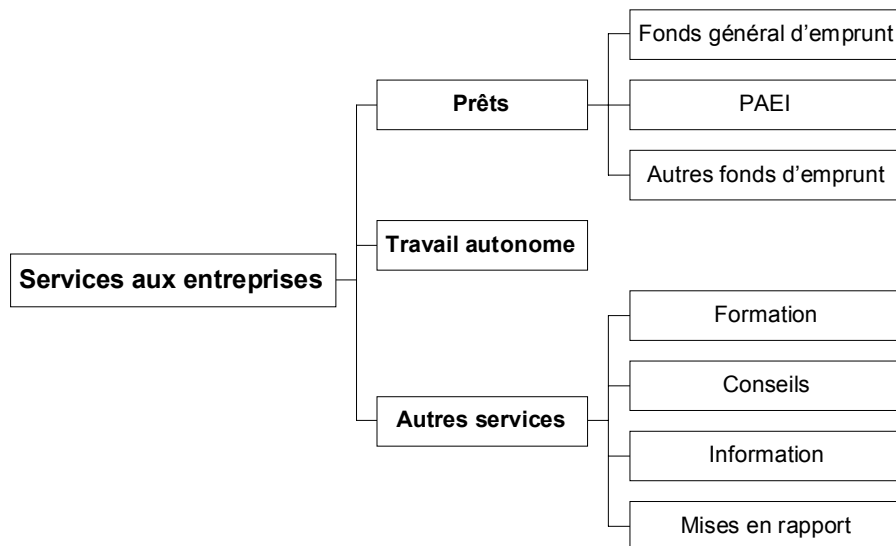
membres de la collectivité à jouer un rôle actif dans le développement de leur collectivité de manière à mieux la préparer à faire face aux changements économiques et à assurer l'adaptation de la population active. Au fil des ans, le territoire de compétence des SADC de l'Ouest canadien s'est élargi pour englober la majeure partie des régions extérieures aux grands centres métropolitains de chacune des provinces. De 4 qu'elles étaient en 1986-1987, les SADC de l'Ouest canadien sont devenues 90, dont 34 se trouvent en Colombie-Britannique, 27 en Alberta, 13 en Saskatchewan et 16 au Manitoba.

En règle générale, les services fournis par les SADC appartiennent à deux catégories :

- services aux entreprises destinés à aider directement les entrepreneurs à démarrer, à agrandir ou à moderniser leur entreprise;
- activités de développement économique communautaire (DEC) dans le cadre desquelles les SADC travaillent de concert avec les collectivités pour évaluer les problèmes locaux, établir des objectifs et planifier et exécuter des stratégies propres à développer l'infrastructure humaine, institutionnelle et matérielle, à encourager l'esprit d'entreprise et à stimuler l'emploi et l'économie.

Comme l'illustre le graphique ci-après, parmi les services aux entreprises couramment assurés par les SADC figurent le consentement de prêts dans le cadre du PAEI, l'exécution du programme de travail indépendant et la prestation d'autres types de services tels que la formation, l'orientation et le soutien technique. En règle générale, les clients bénéficient de ces autres services avant d'obtenir un prêt ou de démarrer une entreprise. La plupart de ces services visent à les aider à préparer ou à mettre au point un plan d'affaires avant de présenter une demande de financement par fonds d'emprunt.

SERVICES AUX ENTREPRISES FOURNIS PAR LES SADC



Les prêts accordés au titre du PAEI ont représenté environ 5 % de la valeur de l'ensemble des prêts consentis par les SADC. Ces dernières gèrent généralement de la même façon leur portefeuille de prêts PAEI et leur fonds général d'emprunt. Les demandes de prêts sont agréées par un comité composé de bénévoles du monde des affaires local. Le personnel de la SADC et le comité des prêts vérifient dans un premier temps si la demande de fonds est « susceptible de bénéficier d'un concours bancaire » et orientent généralement ensuite les requérants vers des sources de crédit commercial. Dans leur examen des demandes de prêt, les SADC tiennent compte de divers critères, dont ceux-ci :

- Potentiel du marché et viabilité économique future de l'entreprise
- Situation géographique de l'entreprise
- Compétence des gestionnaires
- Création d'emplois dans la localité
- Expérience dans le domaine d'activité
- Mise de fonds personnelle raisonnable
- Capacité de rembourser
- Garantie suffisante
- Existence d'un plan d'affaires

Les entrevues que nous avons menées ont révélé que les critères auxquels sont soumis les clients du PAEI sont généralement les mêmes que ceux des demandeurs de prêts généraux, à quelques exceptions près. Par exemple, certains critères sont appliqués avec moins de rigueur (quant au montant de la garantie requise ou l'importance accordée aux antécédents en matière de crédit) et d'autres facteurs liés à l'incapacité peuvent être pris en considération (comme la perte éventuelle de certaines prestations gouvernementales ou d'assurance médicale et les incidences de l'incapacité sur le risque pour la personne ou pour l'entreprise).

Ces dernières années, les SADC n'ont obtenu aucune subvention directe de fonctionnement pour exécuter le PAEI et elles sont censées financer leurs services aux entrepreneurs handicapés au moyen de leur financement de fonctionnement de base, en s'appuyant sur les projets et initiatives mis en œuvre par leurs associations provinciales.

2. Associations provinciales d'aide au développement des collectivités

Des associations ont été créées dans chacune des quatre provinces de l'Ouest pour représenter les SADC. La Community Futures Development Association of BC, la Community Futures Network Society of Alberta, la Community Futures Partners of Saskatchewan et la Community Futures Partners of Manitoba oeuvrent dans l'intérêt de leurs membres à :

- promouvoir le Programme de développement des collectivités auprès de la population et des organismes gouvernementaux;
- repérer les ressources qui permettront à leurs membres de réaliser leurs objectifs plus efficacement;
- créer des réseaux provinciaux et interprovinciaux;
- encourager la communication avec les conseils d'administration de bénévoles qui orientent le Programme de développement des collectivités à l'échelle communautaire.

Depuis septembre 2000, les quatre associations sont intervenues directement dans la mise en œuvre du PAEI. Sans fournir les services aux clients du PAEI à proprement parler, elle veillent plutôt à appuyer les SADC qui assurent les services. Plus précisément, chaque association provinciale gère un fonds commun de financement fourni par DEO selon les principes suivants :

- le financement est destiné à aider les entrepreneurs handicapés des collectivités extérieures aux centres urbains de la province;
- le financement doit servir aux ressources humaines spécialisées possédant les compétences requises pour aider les personnes handicapées;
- le financement sera versé aux associations des SADC de chaque province plutôt que directement aux ressources retenues pour fournir les services;
- les activités financées doivent s'aligner sur les projets mis en œuvre en milieu urbain dans le cadre du PAEI de chaque province et y être coordonnées.

Chaque association provinciale doit consulter DEO, les SADC, les entrepreneurs handicapés ainsi que les divers groupes qui représentent les personnes handicapées pour déterminer la meilleure façon d'allouer les fonds à chaque province. Le processus décisionnel a évolué au fil des ans et varie quelque peu selon les provinces. On trouvera ci-après une brève description des activités organisées dans chaque province et à l'annexe VI, la description d'un échantillon de projets ayant bénéficié d'un financement.

Community Futures Development Association of BC (CFDA)

Au fil des ans, l'association d'aide au développement des collectivités de la Colombie-Britannique a collaboré avec les SADC de la province dans la poursuite des buts suivants :

- mieux faire connaître et chercher à réduire les obstacles que doivent surmonter les entrepreneurs handicapés;

- fournir de l'aide et un accès à des services de conseils sur la création ou la croissance d'une entreprise, de la formation et des prêts financiers aux entrepreneurs handicapés;
- organiser des activités de recherche et de commercialisation;
- promouvoir la participation communautaire;
- faciliter l'établissement de partenariats créatifs;
- faciliter l'accès à des équipements fonctionnels;
- lancer des projets à l'échelle régionale.

Au cours de l'exercice 2003-2004, DEO a alloué le montant de 150 000 \$ au Réseau des Sociétés d'aide au développement des collectivités de la Colombie-Britannique, dont 141 994 \$ ont été investis dans cinq projets régionaux et 8 006 \$ ont servi à l'association à des fins administratives. Tous les organismes bénéficiaires étaient liés par des contrats avec des tiers en vertu desquels ils devaient rendre compte à la CFDA de l'utilisation des fonds un mois après la fin de l'exercice.

Les fonds prévus dans le cadre du PAEI ont été versés par la CFDA aux 34 SADC de la Colombie-Britannique au titre de projets devant être terminés avant la fin de l'exercice et intéressant spécifiquement les entrepreneurs handicapés. Un comité composé de 6 gestionnaires régionaux de SADC et d'un représentant de DEO ont dans un premier temps approuvé tous les projets financés. Il incombait à l'association d'envoyer le modèle de proposition de projets, de prendre connaissance de toutes les propositions de projets, de les remettre au comité responsable du PAEI, d'organiser et de présider les conférences téléphoniques où seraient jugées les propositions, de signer les contrats tripartites entre la CFDA et le promoteur du projet approuvé, d'accueillir les rapports de projets et de compiler les rapports dans un rapport final du PAEI.

Un vaste éventail de projets régionaux institués par les SADC et de projets provinciaux, comme les conférences, ont bénéficié d'un financement. Voici quelques exemples de projets régionaux.

- Le Programme de création d'entreprises axées sur Internet visant les entrepreneurs handicapés. Ce programme existe maintenant depuis plusieurs années. En 2003-2004, le programme a été mis en œuvre dans 6 régions participant au programme Développement des collectivités et a fait intervenir 43 étudiants de Vernon (7), de Sunshine Coast (12), de Salmon Arm (3), de Williams Lake (9), de Penticton (10) et de Grand Forks (2).
- « Bridging the Gap » (Comblant l'écart) est un projet de recherche entrepris par la SADC de South-Fraser qui explore la possibilité d'établir un service de jumelage et de placement pour appairer les entrepreneurs handicapés et les gens d'affaires de la collectivité locale.
- Le programme pilote « Accessible Business Learning Experience » (ABLE - Apprentissage des affaires) a pour objet d'aider 8 participants de la région de la Lower Sunchine Coast à acquérir les compétences indispensables au travail indépendant qui leur permettront d'élaborer un concept, de mettre au point un plan de gestion personnel et d'évaluer la faisabilité de la mise en œuvre dans l'optique d'exploiter sa propre entreprise avec succès.

Parmi les autres projets que finance l'association des SADC de la Colombie-britannique, mentionnons des ateliers, des conférences, des programmes de sensibilisation de la population, un échange de matières recyclables et une stratégie pour la région de la vallée de l'Okanagan.

Community Futures Network Society of Alberta

La CFNSA finance l'Alberta Entrepreneurs with Disabilities Enhanced Support Services Initiative (AEDESS). Le financement de ce programme de services de soutien améliorés aux entrepreneurs handicapés a facilité la mise en œuvre de toutes sortes d'activités, dont les suivantes :

- Formation – Un budget de formation est alloué au personnel des SADC, des membres des conseils d'administration et des fournisseurs de services de soutien aux handicapés, dont les clients du PAEI, en collaboration avec les SADC.
- Partenariats – Des fonds sont prévus pour aider les partenariats à élaborer des approches novatrices à la prestation de services aux personnes handicapées, y compris les clients du PAEI.
- Projets spéciaux – Les SADC peuvent obtenir des fonds pour mettre en œuvre des projets novateurs dans le cadre de l'AEDESS et de partenariats.
- Matériel et ressources – Les SADC peuvent obtenir des fonds pour mettre au point du matériel et des ressources qui les assisteront dans la fourniture de services de soutien aux clients du PAEI de la localité.
- Autogestion – Des fonds sont prévus pour permettre aux clients du PAEI en milieu rural de se prévaloir d'outils d'autogestion tels qu'une formation spécifique en gestion et l'appui d'un mentor en affaires et d'une équipe de conseillers.
- Création d'une trousse d'information sur le commerce électronique qui contient tous les renseignements dont ont besoin les clients du PAEI pour démarrer une cyberentreprise ou s'intégrer à un milieu de travail virtuel.
- Un projet de cyberapprentissage donnant accès à des modules de formation sur Internet destinés aux clients du PAEI et portant sur le travail indépendant, les petites entreprises et l'entrepreneuriat.
- Commercialisation et publicité – Les SADC peuvent obtenir une aide financière pour faire connaître le PAEI, organiser des séances d'information et diffuser des exemples de réussite.

Le coordonnateur de l'AEDESS et le directeur général de la CFNSA ont établi les six objectifs suivants :

- faire connaître le site de cyberapprentissage de l'AEDESS aux SADC de l'Alberta, aux entrepreneurs handicapés et aux fournisseurs de services;
- financer au moins 12 projets d'autogestion;
- financer au moins 10 projets spéciaux;
- poursuivre le partenariat avec la société EmployAbilities;
- organiser une séance de perfectionnement professionnel et des rencontres de motivation et d'éducation à l'intention du personnel de la CFNSA;
- travailler de concert avec les membres du conseil de la CFNSA pour réévaluer l'AEDESS Initiative et préparer la stratégie d'avenir.

Community Futures Partners of Saskatchewan

L'association provinciale CFPS finance les SADC de la Saskatchewan dans l'intérêt des entrepreneurs handicapés. Un comité spécial du PAEI a été formé pour déterminer comment le mieux respecter les principes du programme. Lors d'une séance de planification tenue en novembre 2002, le comité du PAEI a

circonscrit un certain nombre d'activités de divers types susceptibles de favoriser la réalisation des objectifs du programme, dont les suivantes :

- Promotion – Pour mieux sensibiliser la population aux activités et services offerts dans le cadre du PAEI.
- Détachements – Des fonds ont été libérés pour permettre à un membre du personnel d'une SADC de se rendre à l'un des deux organismes de services aux personnes handicapées en milieu urbain (North et South Saskatchewan Independent Living Centres - NSILC et SSILC), et de prendre part à des séances d'information sur les programmes et services.
- Je suis un entrepreneur – Le manuel, le disque compact et la page Web *I am an Entrepreneur* visent à faciliter l'accès efficace à l'information et aux ressources s'adressant aux entrepreneurs handicapés.
- Formation – Le personnel des SADC, les membres des conseils d'administration et les partenaires ont eu l'occasion d'assister à des ateliers d'information destinés à mieux les préparer à aider les clients handicapés. Au nombre des thèmes abordés figuraient la sensibilisation aux besoins des entrepreneurs handicapés, le mentorat, les services de conseils (en crédit et en affaires) et les techniques d'entrevue.
- Pressions politiques dans l'intérêt des entrepreneurs handicapés au titre du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées. Des membres du comité du PAEI ont rencontré des représentants de DRHC à Saskatoon pour militer en faveur du volet « encadrement en cours d'emploi » du Fonds d'intégration.

Un comité composé de membres des conseils d'administration de diverses SADC se réunit une fois par an pour examiner les demandes de financement et allouer les fonds provinciaux.

Community Futures Partners of Manitoba

L'association manitobaine CFPM finance dans le cadre du PAEI des projets pilotes ainsi que d'autres projets visant à aider les SADC à fournir des services d'appui additionnels aux personnes handicapées. Un comité consultatif du PAEI établi en 2000 s'est vu confier le mandat de concevoir un modèle d'exécution du PAEI par l'entremise de la CFPM. Ce modèle est doté de nombreuses composantes qui évoluent avec le programme. Pour le moment, il compte les dix composantes suivantes :

- Promotion régionale
- Encadrement
- Projets pilotes de recherche
- Financement de soutien
- Service central de renseignements
- Technologie fonctionnelle
- Comité consultatif du PAEI en milieu rural
- Création de partenariats
- Activités à l'échelle de l'Ouest
- Administration

Les projets pilotes de recherche visent à permettre aux SADC du Manitoba de lancer des projets destinés à améliorer les services aux personnes handicapées. La CFPM peut mettre des fonds à la disposition d'une

SADC, mais elle donne la priorité aux projets auxquels participent un groupe de SADC en collaboration avec d'autres fournisseurs de services ou partenaires.

La CFPM a accordé aux SADC jusqu'à 4 000 \$ par nouveau client du PAEI pour qu'elles fournissent des services d'aide additionnels. Les SADC peuvent également obtenir jusqu'à 1 000 \$ par client déjà inscrit au PAEI pour assurer de nouveaux services. Ces fonds peuvent servir à différentes fins selon les besoins des clients :

- Frais de kilométrage
- Frais d'administration ou temps de travail d'un employé
- Coûts de formation
- Encadrement ou mentorat en affaires
- Accessibilité des installations

Pour avoir droit à un financement, les SADC doivent dresser un plan complet de prestation de services. Le plan définit les services de soutien que la SADC entend fournir au client et, à l'aide d'un échéancier, explique en détail la façon dont il sera mis en œuvre.

La CFPM a également financé la mise en service d'une ligne téléphonique sans frais. Le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba se charge de répondre aux questions concernant les ressources disponibles dans le cadre du PAEI. Les fournisseurs comme les consommateurs peuvent ainsi s'adresser à ce guichet unique pour obtenir des renseignements sur le PAEI.

3. Coast Capital Savings Credit Union

Cost Capital Savings Credit Union est la deuxième caisse populaire en importance au Canada; ses actifs s'élèvent à 6,7 milliards de dollars et elle compte 300 000 membres et 44 succursales dans la vallée du Fraser, le Lower Mainland et l'île de Vancouver. La caisse accorde une grande importance à l'intégration de pratiques financières, sociales et environnementales responsables à sa stratégie d'entreprise. En 2004, elle a mis 2,9 millions de dollars à la disposition des collectivités locales.

Dans le cadre du Programme de prêts **CAP (Conseils et prêts aux entrepreneurs handicapés, ou ABLED en anglais) qui est financé** par l'IEHMU, les entrepreneurs handicapés peuvent obtenir des prêts jusqu'à concurrence de 75 000 \$. Pour être admissibles, les intéressés doivent :

- être membres de la Coast Capital Savings;
- avoir déclaré une incapacité et en avoir une preuve médicale ou autre;
- avoir un plan d'affaires financièrement viable;
- prouver qu'ils bénéficient du soutien de la collectivité ou du réseau (2 lettres de référence et documents exposant le type de soutien);
- faire clairement état, documents à l'appui, d'une stratégie de gestion des limitations fonctionnelles;
- présenter des preuves de leur apport personnel à l'entreprise (en argent ou en nature).

Au fil des ans, le territoire que desservait la Coast Capital Savings s'est étendu de l'île de Vancouver à Richmond pour comprendre aujourd'hui toute la région du Lower Mainland. Les clients du Programme CAP bénéficient d'une assistance préalable et postérieure à la prestation des services. L'assistance préalable comprend des services de d'orientation pour aider les clients à évaluer leur état de préparation et à prendre les meilleures décisions possibles quant aux prochaines étapes à entreprendre pour s'établir à leur compte. Les clients du programme CAP qui ont de la difficulté à démarrer leur entreprise bénéficient d'un diagnostic sans frais et de services de conseil à coûts partagés pour remédier aux problèmes ainsi

déterminés. Les clients ne sont pas tenus d'accepter l'assistance postérieure, mais ils y sont encouragés. Pour faciliter l'exécution du programme, la Coast Capital Savings a formé des partenariats avec les organismes suivants :

- Enterprise Facilitation Centre de la New Westminster Community Development Society, pour la prestation de services de soutien préalable et postérieur aux clients du Programme CAP du Lower Mainland;
- SUCCESS, pour stimuler la demande chez la population d'entrepreneurs nouvellement immigrés.

La caisse populaire a également retenu les services d'un conseiller du secteur privé qui fournit des services de suivi aux clients du programme CAP de l'île de Vancouver.

4. VanCity Credit Union en Colombie-Britannique

Première caisse populaire en importance du Canada avec des actifs évalués à 9 milliards de dollars, 302 000 membres et 41 succursales réparties dans la région métropolitaine de Vancouver, VanCity offre ses services à l'échelle du pays au moyen du téléphone, des guichets automatiques et de l'Internet. Aussi bien VanCity que la Citizens Bank sont guidées par leur responsabilité sociale et par leur volonté d'améliorer la qualité de vie des collectivités qu'elles desservent.

Dans le cadre du programme CAP, les entrepreneurs handicapés du Lower Mainland ou de la vallée du Fraser peuvent obtenir une marge de crédit jusqu'à concurrence de 15 000 \$, un prêt de démarrage jusqu'à concurrence de 35 000 \$ et un prêt pour une entreprise existante pouvant aller jusqu'à 75 000 \$ (à la condition d'avoir exploité l'entreprise depuis au moins six mois). Le taux d'intérêt est le taux préférentiel, plus 4 %. Les entrepreneurs handicapés désireux de contracter un prêt doivent remplir deux critères : investir dans l'entreprise et avoir de bons antécédents en matière de crédit. Ils doivent également présenter un plan d'affaires viable.

Dès que l'entrepreneur soumet une demande de prêt, VanCity l'oriente vers les ressources appropriées en planification d'entreprise, l'aide à identifier ses besoins en formation et les ressources dont il dispose ainsi que d'autres ressources disponibles à l'intention des entreprises et l'aide à obtenir les technologies fonctionnelles qui lui faciliteront le traitement de la demande par les membres du personnel de VanCity. Une fois leur demande de prêt approuvée, les entrepreneurs handicapés peuvent tirer parti d'une formation continue et de conseils adaptés à leurs besoins durant la période du prêt.

5. Distinctive Employment Counseling Services

Distinctive Employment Counseling Services of Alberta (DECSA) est un organisme communautaire sans but lucratif qui offre des programmes d'aide individualisée aux personnes qui ont des difficultés à trouver un emploi en favorisant l'acquisition de compétences personnelles et professionnelles qui leur permettront de trouver un emploi et de s'intégrer au marché du travail.

L'organisme obtient la majeure partie de son financement au moyen de contrats conclus avec le gouvernement de l'Alberta auquel il fournit un éventail de programmes dont : 1) *Work Links*, un programme de formation professionnelle intégré; 2) *Online with Employment*, programme qui facilite le développement de compétences en dynamique de la vie, en préparation à l'emploi et en formation en milieu de travail donnant lieu à un emploi; et 3) *Opportunity Program*, programme destiné aux femmes qui, ayant été victimes de violence conjugale, ont de la difficulté à intégrer le marché du travail.

L'IEHMU finance la prestation du programme Ventures dans la région d'Edmonton. Ce programme aide les personnes handicapées désireuses de travailler à leur compte à acquérir les compétences nécessaires en affaires et en entrepreneuriat. DESCA est un acteur clé dans la prestation de ce programme et remplit diverses fonctions, dont les suivantes :

- recruter et sélectionner les participants;
- effectuer une évaluation fonctionnelle de l'incapacité des participants;
- évaluer le besoin de mesures de soutien des participants;
- évaluer les aptitudes à l'entrepreneuriat des demandeurs;
- coordonner l'accès aux services d'aide pour personnes handicapées;
- offrir une formation en entrepreneuriat donnant lieu à l'élaboration d'un plan d'affaires grâce à des séances de conseil individualisées, de séances en petits groupes, ou un aiguillage vers d'autres programmes;
- recruter les participants et créer des possibilités de mentorat.

DESCA s'associe à l'Edmonton Community Loan Fund (ECLF) pour consentir des prêts dans le cadre de Ventures. L'ECLF est un organisme sans but lucratif mandaté pour consentir des prêts à des personnes à faible revenu désireuses de se lancer en affaires.

6. Mennonite Central Committee Employment Development Society

Depuis 2002, l'IEHMU est exécuté à Calgary par l'Economic Development Society du Comité central mennonite (MCC). Auparavant, c'est l'Alberta Centre on Entrepreneurship and Disabilities (ACED) qui s'en occupait. La MCC Employment Development Society existe depuis 1991, mais elle ne s'est constituée en société indépendante, mais associée au MCC de la province qu'en 2001. La mission que remplit l'organisme auprès des personnes à faible revenu est fondée sur une stratégie de développement économique communautaire qui vise à solidifier les ressources de la collectivité dans l'intérêt collectif. Ses programmes visent à accroître les avoirs des membres de la collectivité, leurs revenus et leurs contacts au sein de la collectivité, à améliorer leur confiance personnelle, leurs connaissances et leur employabilité. Le programme se divise en quatre volets :

- formation à un métier pour les immigrants et les Autochtones
- développement des affaires
- acquisition de connaissances financières
- accès à la technologie de l'information

Le MCC offre un programme de micro-prêt (prêt maximal de 7 500 \$) depuis 1995.

L'IEHMU permet de financer le programme *FundAbility*, dans le cadre duquel il est possible de bénéficier de services d'orientation, de conseils sur le handicap, d'une formation et d'un encadrement en affaires, d'un examen du prêt, d'un service de facilitation du prêt, de services de soutien à l'entrepreneuriat, et de l'accès à un fonds d'emprunt. Le programme est structuré de manière à permettre aux entrepreneurs handicapés d'entreprendre et de mener à terme leurs projets de travail indépendant en fonction de leurs aptitudes et de leurs propres échéances. L'encadrement est individualisé. Les clients se joignent à un groupe d'entrepreneurs novices qui se rencontrent deux heures par semaine pendant quatre semaines. S'il leur faut un soutien additionnel, les clients peuvent suivre un cours d'initiation aux affaires de 12 semaines. Lorsqu'ils ont établi leur plan d'affaires, ils peuvent présenter une demande de prêt au comité des prêts (composé de trois bénévoles et de trois membres du personnel). Une fois leur prêt approuvé, les clients sont censés communiquer avec le préposé aux prêts une fois par mois, quoique certains ne le font pas systématiquement.

Les participants à *FundAbility* reçoivent par ailleurs le bulletin sur les affaires que la Société publie tous les mois et participent à des activités de maillage et à des ateliers de suivi. Outre les fonds fournis par DEO, le programme a bénéficié de l'aide du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées de DRHC.

7. North Saskatchewan Independent Living Centre et South Saskatchewan Independent Living Centre

Les centres de vie autonome des régions Saskatchewan Nord et Sud préconisent la vie autonome et reconnaissent ainsi les droits des citoyens handicapés à prendre leur vie en main, à faire des choix, à prendre des décisions et à assumer des risques. Dans les cas où aucune option ne leur paraît acceptable, ils sont encouragés et aidés à trouver leur propre solution.

Le North Saskatchewan Independent Living Centre (NSILC) et le South Saskatchewan Independent Living Centre (SSILC) s'occupent d'exécuter l'IEHMU à Saskatoon et à Regina respectivement. Ils se partagent une petite réserve de fonds qu'ils prêtent à leurs clients et offrent les services suivants :

- aide dans l'élaboration de plans d'affaires personnalisés;
- services de mentorat et de conseil;
- formation en vue du lancement ou de l'expansion d'une entreprise;
- conseils individualisés;
- services d'aide pour définir et combler les besoins en équipement spécialisé;
- accès à des capitaux.

Le NSILC engage des entrepreneurs locaux qui aident les clients à dresser des plans d'affaires. Une fois le plan et la demande de prêt élaborés, ils sont étudiés par un membre du personnel du NSILC qui fait office de préposé aux prêts dans le cadre du programme.

Le SSILC affecte un membre de son personnel à l'élaboration des plans d'affaires de ses clients. Cette étape suit un processus de 20 étapes qui dure généralement de 4 à 5 mois entre la première prise de contact et la mise au point du plan d'affaires. Une fois le plan d'affaires et la demande de prêt élaborés, ils sont examinés par un comité composé de 5 personnes, dont un banquier. Le client soumet son plan d'affaires au comité. Lorsque le prêt est approuvé, un membre du personnel communique régulièrement avec le client (jusqu'à une fois par semaine, selon les besoins).

Le NSILC et SSILC n'ont reçu que 100 000 \$ en capitaux pour leurs fonds d'emprunt. Il ne reste que très peu de liquidités disponibles dans le fonds du SSILC (après déduction des prêts en souffrance et des prêts radiés). Pour satisfaire à la demande de prêts, le SSILC participe à l'exécution d'un programme du gouvernement de la Saskatchewan au titre duquel les entrepreneurs handicapés et tout entrepreneur associé à une personne handicapée peut emprunter jusqu'à concurrence de 15 000 \$ auprès de l'Association pour les prêts aux petites entreprises (SBLA – Small Business Loans Association). Le SSILC a jusqu'ici octroyé 9 prêts dans le cadre du programme de la SBLA.

8. Independent Living Resource Centre (Winnipeg)

Le centre de vie autonome de Winnipeg a pour mandat de promouvoir et de favoriser chez les citoyens handicapés la prise en charge des responsabilités de développement et de gestion des ressources personnelles et communautaires. L'ILRC souscrit aux principes suivants :

- Les personnes handicapées, grâce à leur propre expérience, sont sensibilisées aux besoins des autres personnes handicapées.

- Les services de soutien devraient être fondés sur les politiques gérées par les consommateurs;
- L'objectif des centres de vie autonome consiste à inculquer à une personne handicapée les compétences qui lui permettront de surmonter les obstacles d'un milieu incapacitant.
- Les services ont pour objectif l'intégration complète dans la collectivité.

Avec l'appui de l'IEHMU, l'ILRC de Winnipeg s'efforce d'améliorer les compétences de base des personnes handicapées dans le domaine des affaires par diverses méthodes telles que l'autoévaluation, l'élaboration d'un plan d'affaires, les services de conseils et de mentorat, le maillage et l'accès à des capitaux pour financer leur entreprise. Les clients font dans un premier temps une autoévaluation pour déterminer si le travail indépendant et le rôle d'entrepreneur leur conviennent. S'ils le souhaitent, ils peuvent par la suite remplir une demande de financement et rencontrer un membre du personnel de l'ILRC. L'étape suivante consiste à élaborer un plan d'affaires en s'y prenant de l'une de ces trois façons :

- participer à un programme de formation à l'élaboration d'un plan d'affaires offert par SEED Winnipeg (l'ILRC achète 12 places chaque année);
- travailler avec le membre du personnel de l'ILRC;
- s'inscrire au programme Lancement d'entreprises du Manitoba.

Après avoir mis leur plan d'affaires au point, les clients peuvent soumettre une demande de prêt au comité des prêts. L'ILRC encourage fortement ses clients à soumettre eux-mêmes leurs plans d'affaires au comité, lequel fait par la suite des recommandations au sujet de la demande à l'ILRC, qui rendra la décision finale.

L'ILRC s'est associé à la caisse populaire Assiniboine pour faciliter l'exécution du volet du programme qui concerne les prêts. De fait, l'ILRC a déposé les fonds d'emprunt prévus par l'IEHMU à la caisse populaire. Celle-ci consent des prêts aux clients dont la demande a été approuvée par l'ILRC et utilise les capitaux déposés pour garantir les prêts. Les emprunteurs qui ont pris part au programme SEED Winnipeg peuvent se prévaloir de certains services de suivi pendant une année. Toutefois, l'ILRC n'a que très peu de contacts avec les clients une fois que leurs prêts ont été approuvés.

C. DONNÉES SUR LES SERVICES FOURNIS AUX CLIENTS

1. PAEI

Bien que les SADC fournissent un large éventail de services aux clients du PAEI, les seules données dont nous disposons concernent les prêts. Comme l'indique le tableau ci-après, le nombre des prêts consentis par les SADC au titre du PAEI est passé de 152 en 1999-2000 à 88 en 2003-04, et la valeur des prêts est passée de 3,3 millions à 1,9 million de dollars au cours de la même période.

NOMBRE ET VALEUR DES PRÊTS CONSENTIS PAR LES SADC AU TITRE DU PAEI DE 1999-2000 À 2004-2005

Exercice	Nombre de prêts	Valeur des prêts
1999-2000	152	3 296 336 \$
2000-2001	121	2 592 409 \$
2001-2002	98	2 180 173 \$

Exercice	Nombre de prêts	Valeur des prêts
2002-2003	101	1 961 721 \$
2003-2004	88	1 877 604 \$
2004-2005 (trois prem. trim.)	55	1 304 633 \$
Total	615	13 212 876 \$
Prêt moyen		21 484 \$

Sur presque six ans, les SADC ont consenti 615 prêts totalisant plus de 13 millions de dollars au titre du PAEI.

2. IEHMU

Bien que chacun des organes d'exécution de l'IEHMU communique des renseignements sur les services, qu'il offre, il n'existe aucun point commun entre les données sur les activités recensées, les méthodes utilisées ni même les définitions employées. Par conséquent, il est impossible d'avoir une vue d'ensemble des services fournis dans le cadre de l'IEHMU. S'il n'est pas exhaustif, le tableau ci-après illustre toutefois la grande diversité des données de suivi.

EXEMPLES DES DONNÉES RAPPORTÉES SUR LES SERVICES FOURNIS

Organe d'exécution	Exemples d'activités signalées
Coast Capital	Dotation Mises en rapport Services de suivi Aiguillage Partenariats
Van City	Nombre de demandes de renseignements Conseils aux petites entreprises Aiguillage vers d'autres organismes Supervision et assistance suivies Renseignements aux succursales
MCC	Formation Nouveaux clients Plans d'affaires mis au point Séances d'information à d'autres organismes Relations avec les organismes d'aide aux personnes handicapées Heures d'encadrement personnalisé
NSILC	Nombre total de prises de contacts Nombre de nouveaux clients Nombre d'heures travaillées
SSIRC	Rens. et mises en rapport Personnes affectées aux plans d'affaires Plans d'affaires élaborés mais non viables Clients bénéficiant d'un autre financement Participation aux séances d'orientation Nouveaux clients
ILRC	Renseignements Participation aux séances d'information Formation

Organe d'exécution	Exemples d'activités signalées
	Ateliers et colloques Entreprises créées et agrandies

DEO ne compile pas de statistiques sur les prêts consentis au titre de l'IEHMU comme il le fait dans le cas du PAEI. À la lumière de renseignements qui nous ont été fournis par les organes d'exécution et les représentants de DEO, nous avons pu dresser un tableau qui résume le nombre et la valeur des prêts consentis dans le cadre de l'IEHMU.

DONNÉES SUR LE NOMBRE ET LA VALEUR DES PRÊTS CONSENTIS AU TITRE DE L'IEHMU

Organe d'exécution	Nombre de prêts	Valeur	Observations
Coast Capital	47	967 895 \$	Au mois d'avril 2005
Van City	26	420 519 \$	Au mois de décembre 2004
ACED	8	254 005 \$	Transféré au MCC
MCC	18	173 276 \$	31 mars 2005
DESCA	18	335 283 \$	Au mois de février 2005
NSILC	6	88 600 \$	31 mars 2005
SSILC	7	115 500 \$	31 mars 2005
ILRC	22	543 374 \$	31 mars 2005
Total	152	2 898 452 \$	
Prêt moyen		19 069 \$	

3. Résumé des prêts consentis par type d'organe d'exécution

Prises collectivement, les SADC ont été à l'origine de 81 % de la valeur combinée des prêts consentis au titre du PAEI et IEHMU, tandis que les organes d'exécution de l'IEHMU ont consenti des prêts équivalant à 19 % de la valeur totale depuis la création des programmes.

NOMBRE ET VALEUR DES PRÊTS CONSENTIS			
Programme	Prêts consentis	Valeur (en millions de dollars)	Pourcentage
PAEI	615	13,2 \$	81 %
IEHMU	152	2,9 \$	19 %
Total	767	16,1 \$	100 %

Le nombre des prêts consentis par chaque SADC ou organe d'exécution de l'IEHMU va de 0 à 45, tandis que la valeur de ces prêts va de 0 \$ à plus de 900 000 \$. Les 21 organismes qui ont été les plus actifs à cet égard sont à l'origine de 49 % de la valeur de tous les prêts consentis.

VALEUR DES PRÊTS CONSENTIS PAR ORGANE D'EXÉCUTION

Montant des prêts	Organismes	Prêts consentis (en millions de dollars)	Pourcentage
0	5	0,0 \$	0 %
1 – 50 000 \$	21	0,6 \$	4 %
50 001 – 100 000 \$	13	1,0 \$	6 %
100 001 – 150 000 \$	12	1,5 \$	9 %
150 001 – 200 000 \$	10	1,7	11 %
200 001 – 250 000 \$	15	3,4	21 %
250 001 – 300 000 \$	7	2,0	12 %
300 001 – 400 000 \$	7	2,3	14 %
400 001 – 500 000 \$	4	1,7	11 %
Plus de 500 000 \$	3	2,0	12 %
Total	97	16,1	100 %

La plupart des SADC ont consenti des prêts de moins de 150 000 \$ tandis que 5 des 7 organes d'exécution de l'IEHMU ont consenti des prêts de plus de 400 000 \$. Les organes d'exécution de l'IEHMU ont consenti 22 prêts d'une valeur globale supérieure à 410 000 \$ tandis que les SADC ont consenti 7 prêts d'une valeur totale d'environ 150 000 \$.

D. FINANCEMENT FOURNI PAR DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST

1. PAEI

Créé à titre de programme pilote en mars 1997, le PAEI a été doté d'un fonds de financement de 21,5 millions de dollars. Chacune des 86 SADC qui existaient à l'époque a obtenu :

- 50 000 \$ au titre des coûts de fonctionnement (4,3 millions de dollars au total). Les fonds de fonctionnement pouvaient être affectés à la formation des membres du personnel et du conseil d'administration, à la rémunération d'un coordonnateur PAEI et aux activités promotionnelles, ou au financement des déplacements des personnes handicapées et de l'acquisition d'équipement fonctionnelle;
- 200 000 \$ au titre d'un fonds d'emprunt (17,2 millions de dollars au total).

Au cours de l'exercice 1998-1999, l'Initiative a été prolongée d'une année grâce à l'octroi de nouveaux fonds par DEO (379 292 \$) et d'une mesure habilitant les SADC à transférer jusqu'à 40 000 \$ de leur fonds d'investissement du PAEI à leur fonds de fonctionnement.

FINANCEMENT ANNUEL APPROUVÉ PAR DEO AU TITRE DU PAEI

Année	Financement
1997-1998	21 500 000 \$
1998-1999	379 292 \$
1999-2000	2 500 000 \$
2000-2001	1 000 000 \$
2001-2002	1 500 000 \$
2002-2003	1 000 000 \$
2003-2004	500 000 \$
2004-2005	250 000 \$

En 1999-2000, DEO a approuvé l'injection de 2,5 millions de dollars à l'élargissement de la portée du programme pendant que le Ministère élaborait une stratégie à moyen terme, laquelle s'est finalement traduite par l'arrêt du financement des activités des SADC prises isolément, à compter du 1^{er} avril 2000.

Dès 2001-2002, le soutien au fonctionnement dont avait jusque-là bénéficié chacune des SADC a été remplacé par un fonds centralisé administré par l'association représentant les SADC de chaque province. Ce fonds centralisé a graduellement diminué pour passer de un million de dollars par an (la C.-B. et l'Alberta ont obtenu chacune 300 000 \$ tandis que la Saskatchewan et le Manitoba ont reçu 200 000 \$) à 500 000 \$ pour ne représenter aujourd'hui que 250 000 \$ par an (la C.-B. et l'Alberta reçoivent chacune 75 000 \$ et la Saskatchewan et le Manitoba, 50 000 \$).

2. IEHMU

Les organes d'exécution de l'IEHMU ont obtenu des fonds pour immobilisations, remboursables sous condition, ainsi que des fonds de fonctionnement, non remboursables. La plupart des programmes ont été dotés de 600 000 \$, dont 500 000 \$ ont été réservés à un fonds d'emprunt et 100 000 \$ aux opérations initiales.

Avec les années, les organes d'exécution ont été habilités à transférer 100 000 \$ du fonds d'emprunt au fonds de fonctionnement et ont obtenu un financement annuel supplémentaire en vue de la prestation des programmes (75 000 \$ par année depuis les deux dernières années).

FINANCEMENT ANNUEL DE L'IEHMU

Province	1998-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Colombie-Britannique						
Coast Capital	250 000 \$	145 000 \$	225 000 \$	50 000 \$	75 000 \$	75 000 \$
VanCity	250 000 \$	194 950 \$	175 050 \$	50 000 \$	75 000 \$	75 000 \$
Alberta						
MCC				75 078 \$	75 000 \$	75 000 \$
ACED	275 000 \$	150 000 \$	184 922 \$			
DESCA	350 000 \$	200 000 \$	50 000 \$	50 000 \$	75 000 \$	75 000 \$
Saskatchewan						
NSILC	250 000 \$	50 000 \$	100 000 \$	200 000 \$	75 000 \$	75 000 \$
SSILC					75 000 \$	75 000 \$
Manitoba						
ILRC	429 109 \$	120 891 \$	50 000 \$	50 000 \$	75 000 \$	75 000 \$
Ouest canadien						
Total	1 804 109 \$	739 950 \$	784 972 \$	475 078 \$	450 000 \$	450 000 \$

III. NÉCESSITÉ DES PROGRAMMES

Nous résumerons dans ce chapitre les principales conclusions que notre examen nous a permis de tirer quant à :

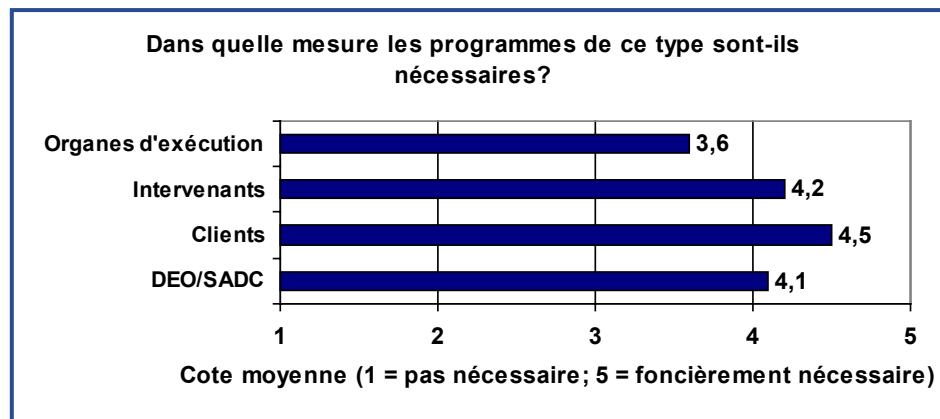
- la nécessité des programmes telle que perçue par les personnes interrogées;
- la mesure dans laquelle les programmes sont adaptés aux priorités des organismes concernés et des autres ressources de la collectivité.

A. NÉCESSITÉ PERÇUE DES PROGRAMMES

Quant à la nécessité perçue des programmes, notre examen a donné lieu aux conclusions suivantes :

1. Les personnes interrogées reconnaissent généralement la nécessité des programmes de ce type.

Les représentants que nous avons interrogés dans le cadre de notre examen devaient coter la nécessité de ces programmes sur une échelle de 1 à 5, 1 n'étant pas nécessaire du tout, 3 étant plutôt nécessaire et 5 étant foncièrement nécessaire. La cote moyenne était de 4,5 chez les clients interrogés et de 3,6 chez les représentants des organes d'exécution ainsi que l'illustre le graphique ci-après.

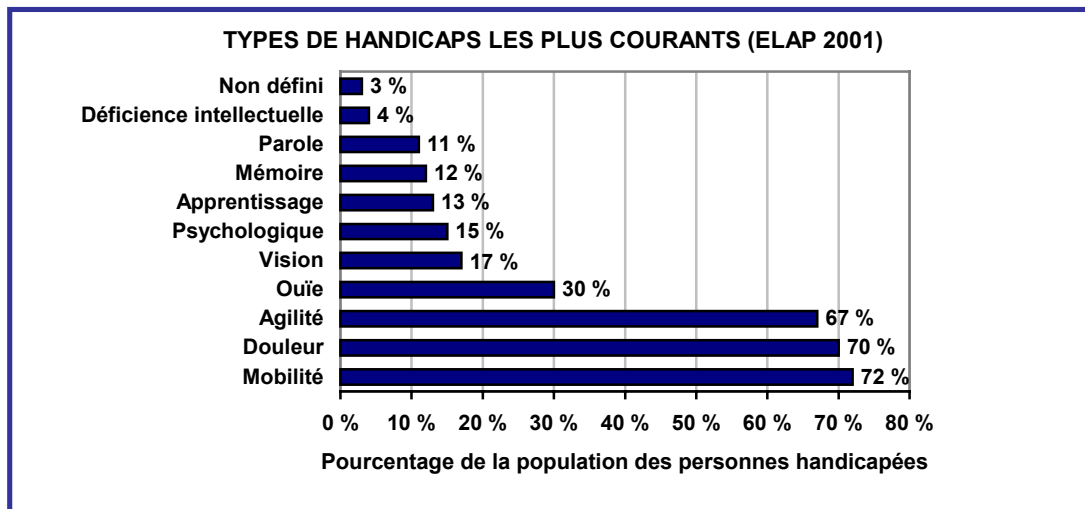


Voici ce que la perception de la nécessité a révélé.

- *Le travail indépendant constitue une importante solution de rechange pour les personnes handicapées.* Néanmoins, les taux de travail indépendant sont très faibles chez les personnes handicapées au Canada, étant donné que seulement quelque 3 % des Canadiens handicapés sont à leur propre compte contre 14 % des Canadiens non handicapés.
- *Le groupe cible est potentiellement très grand.* Selon l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 (EPLA), les personnes handicapées représentent 12,4 % de

la population canadienne, ou 3,6 millions de Canadiens. Chez les Autochtones, le taux est encore plus élevé et se situerait à 30 %.

Les résultats de l'EPLA permettent d'établir les pourcentages qui suivent pour divers types de handicaps :



- *Les entrepreneurs handicapés se heurtent à des obstacles d'importance.* Les obstacles à l'entrepreneuriat les plus couramment mentionnés par les représentants que nous avons interrogés sont les suivants :
 - ❑ L'accès aux capitaux est plus limité. Les entrepreneurs handicapés disposent souvent de moins de capitaux personnels et les institutions financières sont moins disposées à leur accorder des prêts.
 - ❑ Le milieu des affaires et le marché ne comprennent pas bien le handicap.
 - ❑ Les entrepreneurs handicapés sont sujets à une faible estime de soi et à un manque de confiance en eux.
 - ❑ Les programmes visant l'expansion des petites entreprises ne sont pas adaptés aux besoins des entrepreneurs handicapés.
 - ❑ L'accès à l'information est plus restreint.
 - ❑ Les entrepreneurs potentiels n'ont souvent pas l'expérience, les compétences ou les ressources nécessaires pour réaliser seuls leurs projets d'entreprise.
 - ❑ Leurs limitations physiques et les coûts qu'occasionne leur handicap risquent de leur fermer des portes.
 - ❑ Le démarrage d'une entreprise peut occasionner une perte de revenus ou d'avantages (p. ex. perte de la protection médicale) chez les personnes handicapées.

- Le transport et l'accès aux installations posent des difficultés, particulièrement dans les petites agglomérations.
- Donner l'occasion aux entrepreneurs handicapés de créer une entreprise peut être profitable pour l'économie.

Notre analyse documentaire nous a permis de relever d'autres obstacles, dont les suivants :

- Les organismes qui offrent des services d'emploi aux personnes handicapées ne s'intéressent que peu à la solution du travail indépendant.
- Les politiques publiques, y compris en matière de sécurité du revenu et de travail à temps partiel, peuvent avoir un effet dissuasif.
- L'accès à la technologie peut être plus limité.
- Les modèles sont moins nombreux et il peut être plus difficile de créer un réseau de contacts d'affaires.

2. La nécessité des programmes est perçue comme plus grande chez les organismes chargés de l'IEHMU (cote moyenne de 4,3) que chez les SADC (cote moyenne de 3,4).

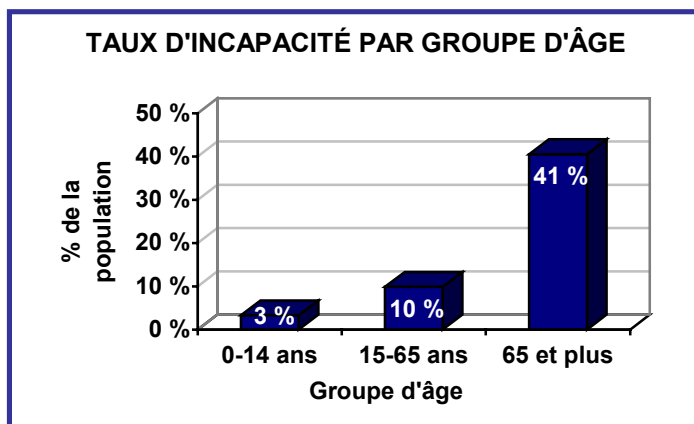
Bon nombre de SADC ont signalé que la demande à l'égard des services PAEI n'avait pas été élevée dans leur région et que nombre d'entrepreneurs handicapés pouvaient bénéficier des mêmes services en faisant appel au fonds général d'emprunt.

3. Plus de 60 % des intervenants interrogés estiment que la nécessité des programmes de ce type a crû avec le temps.

Au nombre des facteurs qui contribuent à ce besoin croissant figurent les suivants :

- la sensibilisation accrue à la condition des personnes handicapées;
- la sensibilisation accrue à l'option de l'entrepreneuriat et du travail indépendant.
- la croissance du taux des personnes handicapées avec le vieillissement de la population.

Les résultats de l'ELAP illustrent comment le pourcentage de la population handicapée croît avec le vieillissement de la population. Le taux d'incapacité de la population passe de 3 % chez les 14 ans et moins à 41 % chez les 65 ans et plus ainsi que l'illustre le graphique.



B. COMPATIBILITÉ AVEC LES PRIORITÉS DES ORGANISMES ET AUTRES RESSOURCES

Suivent les principales conclusions de notre examen de la mesure dans laquelle les programmes sont adaptés aux priorités des organismes concernés et d'autres ressources communautaires.

1. **Le PAEI et l'IEHMU appuient l'engagement qu'a pris le gouvernement fédéral de contribuer à réduire les obstacles et d'augmenter les possibilités d'emploi des Canadiens handicapés.**

Le PAEI et l'IEHMU ont été créés à la suite des recommandations du Groupe de travail fédéral sur les personnes handicapées selon lequel le chômage était un problème majeur et l'une des principales causes du taux relativement élevé de pauvreté chez les personnes handicapées. Ces préoccupations prévalent encore. Le taux d'activité des adultes handicapés était de 46 % en 2001 (en tenant compte des personnes qui avaient un emploi et celles qui étaient en chômage, mais qui étaient à la recherche d'un emploi) contre 79 % pour les personnes non handicapées. Seulement 42 % des adultes handicapés occupaient un emploi en 2001 contre 74 % des adultes non handicapés. En 2001, le revenu médian des adultes handicapés s'élevait à 15 921 \$ et celui des adultes non handicapés, à 24 000 \$.

Le Groupe de travail a recommandé d'apporter des changements de manière que les programmes existants englobent les personnes handicapées et de créer de nouveaux programmes qui favoriseront l'élimination des obstacles majeurs qui empêchent les personnes handicapées de participer également à l'économie. Le PAEI et l'IEHMU créent des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées en facilitant le travail indépendant et en encourageant l'entrepreneuriat. Ils s'inscrivent aussi dans la priorité qu'accorde DEO à l'entrepreneuriat et aux collectivités durables.

2. **Cinquante-sept pour cent (57 %) des organes d'exécution ont déclaré accorder une grande priorité aux programmes.**

S'il est vrai que les organes d'exécution se vouent beaucoup à leur groupe cible, quelques-uns (en particulier certaines SADC) ont indiqué ne pas accorder une grande priorité aux programmes pour le moment pour les raisons suivantes :

- dans certaines régions, la demande de ces services est perçue comme très faible;
- les programmes ne sont que deux éléments de tout un train de programmes exécutés par l'organisme;
- les clients des SADC qui seraient admissibles à des prêts dans le cadre du PAEI peuvent également emprunter auprès du fonds général d'emprunt;
- les SADC ne disposent pas du financement direct requis pour offrir les services préalables et de suivi dont pourrait avoir besoin le groupe cible.

3. **Outre le PAEI et l'IEHMU, peu de programmes s'adressent spécifiquement aux entrepreneurs handicapés.**

Vingt-trois pour cent (23 %) des clients et 50 % des intervenants ont dit connaître les autres programmes et services offerts dans la collectivité pour aider les entrepreneurs handicapés. En règle générale, l'aide qui peut être fournie dans le cadre de ces programmes est très limitée par

rapport à ce qu'offrent le PAEI et l'IEHMU. Les personnes interrogées ont signalé que la plupart des programmes ciblant les personnes handicapées sont des programmes qui favorisent l'emploi plutôt que l'entrepreneuriat et que la plupart des programmes destinés aux entrepreneurs ne sont pas adaptés aux besoins des entrepreneurs handicapés. On trouvera à l'annexe V un aperçu des autres programmes qui ont été recensés dans l'Ouest du Canada et dans d'autres régions. Les organes chargés d'exécuter le PAEI et l'IEHMU ont noué des liens avec nombre d'autres organismes tels que le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, Opportunity Works et SEED Winnipeg.

V. INCIDENCES ET EFFETS

Nous examinons dans le présent chapitre les incidences et les effets recherchés des programmes et résumons ensuite nos conclusions quant à l'efficacité perçue des programmes, leur incidence sur l'amélioration de l'accès aux services et aux ressources ainsi que les effets de ces services sur les clients et leurs entreprises.

A. MODÈLE DES PROGRAMMES

Le modèle de programme ci-après établit les interrelations entre les activités, les résultats et les incidences recherchées de l'aide que DEO offre aux entrepreneurs handicapés.

MODÈLE LOGIQUE DE PROGRAMME POUR LE PAEI ET L'IEHMU

Activités	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration des capacités d'exécution au moyen de partenariats, de projets soutenus par l'association, des cours de formation et autres activités connexes • Promotion des programmes et services • Prestation de services de soutien technique tels que l'élaboration de plans d'affaires, la formation et les séances d'orientation • Examen des demandes de prêts et gestion des portefeuilles d'emprunts • Aiguillage vers d'autres sources d'aide
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Plans d'affaires • Prêts • Formation • Aide à la recherche • Services de conseils aux entreprises et de mises en rapport • Maillage et mentorat • Information
Incidences à court terme	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure sensibilisation à l'option de l'entrepreneuriat • Sensibilisation et accès accrus aux programmes et services • Acquisition d'aptitudes aux affaires et à la gestion et de compétences personnelles • Accès amélioré à l'information nécessaire pour prendre des décisions d'affaires • Accès accru aux capitaux • Financement provenant d'autres sources • Élargissement du réseau de contacts • Sensibilisation accrue aux difficultés des entrepreneurs handicapés • Amélioration des capacités de prestation de services • Création de partenariats efficaces au sein de la collectivité
Incidences à moyen terme	<ul style="list-style-type: none"> • Obstacles amoindris et possibilités accrues au chapitre du travail indépendant pour les entrepreneurs handicapés • Création de nouvelles entreprises ou maintien et expansion d'entreprises existantes • Injection de nouveaux capitaux dans l'entreprise • Pratiques de gestion améliorées • Activité économique accrue (p. ex. revenus) • Accroissement de l'emploi grâce au travail indépendant et au démarrage d'entreprises • Assiette fiscale élargie et dépendance amoindrie à l'égard des programmes d'assistance sociale • Capacité communautaire améliorée
Incidences et effet à long terme	<ul style="list-style-type: none"> • Taux accru de travail indépendant chez les Canadiens handicapés de l'Ouest • Développement et diversification de l'économie de l'Ouest canadien (développement économique régional, diversification, création d'emplois, croissance économique, et autosuffisance et durabilité accrues des collectivités)

L'un des principaux objectifs de l'évaluation consistait à déterminer la mesure dans laquelle les effets recherchés avaient été obtenus. L'examen a essentiellement porté sur les incidences et les effets à court et à moyen terme pour les raisons suivantes :

- il ne s'est pas écoulé suffisamment de temps pour permettre aux incidences et effets recherchés à long terme de se produire;
- il est plus facile de mesurer les incidences à court et à long terme et de les attribuer directement aux activités des programmes;
- les incidences recherchées à long terme ne pourront se produire que si se réalisent les incidences à court et à moyen terme.

B. RÉALISATION DES OBJECTIFS DES PROGRAMMES ET DES CLIENTS

Voici les principaux résultats de notre analyse de l'efficacité perçue des programmes quant au degré de réalisation des objectifs des programmes et des clients.

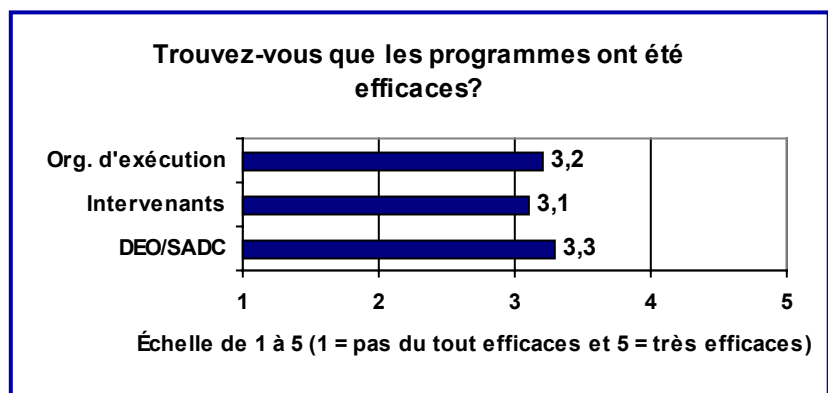
1. **Aucun objectif formel par rapport auquel pouvait être évalué le succès des programmes n'a été fixé au PAEI et à l'IEHMU.**

Lorsque les organes d'exécution, les représentants de DEO, les associations et les intervenants ont été priés d'identifier les indicateurs du succès des programmes qui leur semblaient les plus importants, les réponses les plus courantes étaient :

- le nombre des clients aidés;
- le nombre d'entreprises créées et maintenues;
- l'incidence sur les clients aux chapitres de l'autosuffisance, de l'estime de soi et des compétences personnelles;
- les résultats du portefeuille d'emprunts (p. ex. taux de défaut de remboursement);
- le degré de satisfaction des clients;
- le nombre d'emplois créés.

2. **Les programmes sont considérés plutôt efficaces au chapitre de la réalisation des objectifs perçus.**

Les organes d'exécution, les représentants de DEO, les associations et les intervenants ont été priés de coter l'efficacité des programmes à la lumière des indicateurs qu'ils avaient identifiés, sur une échelle de 1 à 5, où 1 n'est pas du tout efficace, 3 est plutôt efficace et 5, très efficace. Les cotes moyennes étaient relativement les mêmes pour les divers groupes et allaient de 3,1 chez les intervenants à 3,3 chez les représentants de DEO et des SADC.



Les répondants ont signalé que les programmes avaient été efficaces aux égards suivants :

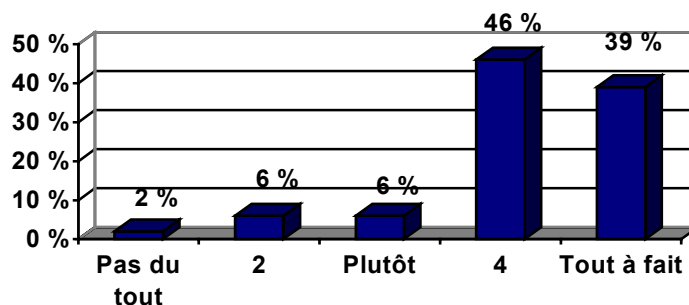
- aider les clients à accroître leur confiance en eux, leur indépendance, leur estime de soi, leurs compétences et leur qualité de vie;
- aider les entreprises à démarrer, certaines étant devenues très prospères;
- accroître l'indépendance financière des clients;
- mieux sensibiliser les personnes handicapées à l'option de l'entrepreneuriat;
- commencer à changer les perceptions de la collectivité relativement aux capacités des personnes handicapées;
- définir et mettre au point des cadres et des systèmes d'exécution;
- créer des modèles à suivre.

Le succès des programmes a été attribué à la combinaison des prêts et des autres services de soutien ainsi qu'à la compétence du personnel. Par ailleurs, voici certains des points faibles des programmes qui ont été signalés :

- connaissance insuffisante des programmes : les services fournis ont été moins nombreux que ce à quoi s'attendaient maints représentants;
- certains portefeuilles d'emprunt ont accusé des taux élevés de défaut de remboursement (en moyenne, les organes d'exécution ont estimé à 29 % la proportion de leurs prêts qui avaient été radiés ou qui étaient restés impayés);
- les fonds disponibles ne suffisent pas à fournir les services que requièrent les groupes cibles;
- les clients dont les entreprises réussissent mal risquent de se trouver dans une situation encore plus défavorable après avoir participé aux programmes. En effet, les clients risquent de perdre leur capital, leur admissibilité aux prestations de soutien du revenu et aux prestations d'assurance-maladie ainsi que leur confiance en eux. Il a également été signalé que le stress auquel est soumis un entrepreneur peut avoir un effet nuisible sur sa santé;
- les SADC appuient de moins en moins les programmes.

3. Dans la majorité des cas, les clients considèrent que les programmes leur ont permis de réussir, voire de très bien réussir à atteindre leurs objectifs.

Dans quelle mesure avez-vous réussi à atteindre ces objectifs sur une échelle de 1 à 5 (1 = pas du tout; 5 = tout à fait)?



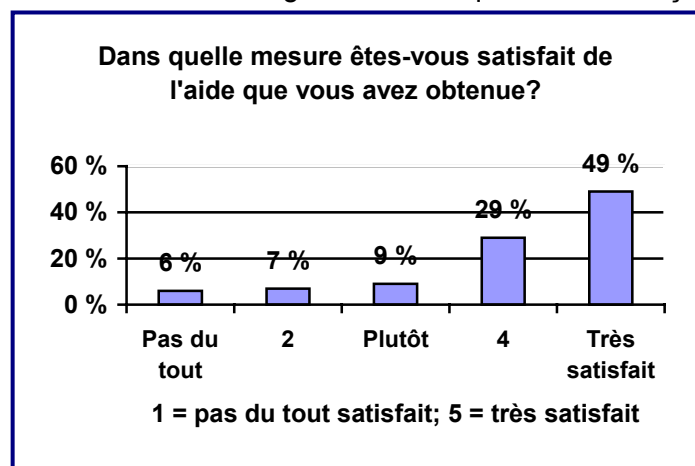
Dans la plupart des cas (72 %), les clients avaient comme principal objectif en s'inscrivant aux programmes d'obtenir de l'aide pour démarrer une entreprise. Au nombre des autres objectifs mentionnés, signalons l'accès aux services aux entreprises, l'expansion d'une entreprise, le perfectionnement des compétences, la création d'un site Web et l'obtention d'un prêt.

Les clients ont accordé une cote moyenne de 4 sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspondait à pas du tout et 5, à tout à fait.

4. La plupart des clients étaient satisfaits des services qu'ils ont obtenus.

Les clients ont été priés de coter leur degré de satisfaction à l'égard de l'aide qu'ils avaient reçue sur une échelle de 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait). La cote moyenne était 4,1 et 49 % des clients ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits des services qu'ils avaient obtenus.

Les clients ont signalé que le service était bon, que les prêts et les autres services de soutien répondaient à leurs besoins et que le personnel était très encourageant. Ceux qui étaient moins satisfaits ont expliqué qu'ils n'avaient pu obtenir l'aide dont ils avaient besoin (les prêts plus particulièrement) ou que le processus était trop long.



C. ACCÈS AMÉLIORÉ AUX SERVICES

Dans notre examen de la mesure dont le PAEI et l'IEHMU avaient eu comme incidence d'améliorer l'accès aux services, nous avons tenu compte des aspects suivants :

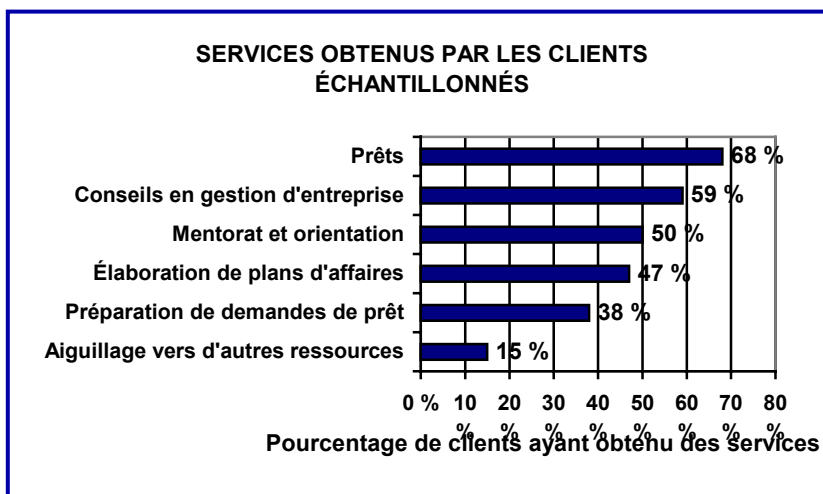
- les services auxquels avaient eu recours les entrepreneurs handicapés;
- la relation entre ces services et d'autres services offerts par DEO;
- la mesure dans laquelle les clients auraient pu avoir accès à ces services, en particulier à des prêts, à défaut des programmes;
- une comparaison des caractéristiques démographiques des clients et de celles des clients du fonds général d'emprunt des SADC;
- les facteurs susceptibles de limiter l'accès aux programmes.

Voici résumés ci-après les résultats de notre examen.

1. Les programmes prévoient un vaste éventail de services d'aide aux entrepreneurs handicapés.

La plupart des clients ont déclaré avoir bénéficié de plus d'un type de services. De tous les clients que nous avons interrogés, 68 % ont indiqué qu'ils avaient obtenu un prêt dans le cadre de ces programmes, 59 % avaient bénéficié de conseils en affaires et 50 %, d'une forme ou d'une autre de mentorat en affaires.

Outre les services mentionnés dans le graphique, les clients ont reçu d'autres services dont des cours de formation sur l'informatique, la tenue de livres et la création de sites Web.



2. Le PAEI et l'IEHMU sont venus compléter les autres programmes de DEO de diverses façons.

Plus précisément, ces programmes ont permis :

- de consentir des prêts à des clients de régions urbaines non desservies par une SADC;
- de fournir des services d'aide et de conseils en gestion d'entreprise meilleurs et plus nombreux que ceux qui auraient normalement été fournis aux clients des SADC;
- de consentir des prêts à des conditions moins rigoureuses (p. ex. garanties moins grandes, antécédents de crédit moins importants, entreprises à risque plus élevé et conditions de remboursement plus souples).

Toutefois, 10 des 37 SADC sondées ont signalé que les conditions des prêts consentis dans le cadre du PAEI étaient passablement semblables à celles des prêts octroyés dans le cadre du fonds général d'emprunt. Les SADC qui ont remarqué une différence sur le plan des services étaient également celles qui avaient consenti le plus de prêts et fourni le plus de services dans le cadre du PAEI.

3. Le prêt moyen consenti dans le cadre des programmes s'élève à 28 700 \$.

Le montant du prêt moyen obtenu par les clients échantillonnés est supérieur à celui du prêt moyen réel (21 484 \$ dans le cas du PAEI et 19 679 \$ dans celui de l'IEHMU), ce qui indique que l'enquête auprès des clients était quelque peu biaisée en faveur des bénéficiaires de prêts de montants supérieurs.

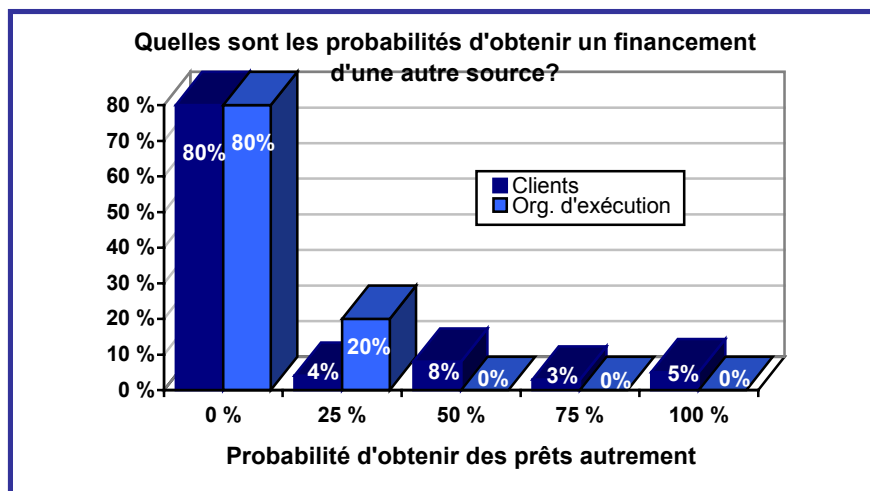
De tous les bénéficiaires de prêts échantillonnés, 34 % ont obtenu des prêts de 10 000 \$ ou moins, 27 % ont obtenu des prêts de 10 000 \$ à 25 000 \$, et 37 % ont obtenu des prêts de plus de 25 000 \$. D'après les clients sondés, les prêts représentent quelque 49 % du montant approximatif moyen de 58 000 \$ qui a été investi dans les entreprises. Les sources de financement les plus importantes ont été l'apport en capital des clients ou de leurs partenaires. La famille et les amis ainsi que les prêteurs commerciaux étaient au nombre des autres sources de financement.

4. En l'absence des programmes, les entrepreneurs handicapés n'auraient généralement pas réussi à obtenir des services semblables auprès d'autres sources.

Plus particulièrement, peu d'entrepreneurs auraient pu autrement obtenir un financement par emprunt.

- En moyenne, seulement 12 % des clients ont dit croire qu'ils auraient pu obtenir des fonds auprès d'autres sources (p. ex. de membres de la famille) si le programme n'avait pas existé. Seulement 5 % des clients ont dit être convaincus d'avoir pu obtenir un financement autrement, tandis que 80 % étaient certains de n'avoir absolument pas pu obtenir un prêt d'une autre source.
- En moyenne, les organes d'exécution ont estimé que seulement 9 % des prêts consentis auraient pu être accordés par d'autres sources que les SADC et les organes d'exécution de l'IEHMU. Certains clients auraient toutefois pu obtenir un prêt du fonds général d'emprunt si le PAEI n'avait pas existé.

Le graphique ci-après illustre la distribution des réponses quant à probabilité d'obtenir un prêt auprès d'une autre source.



5. Par rapport aux autres clients des SADC, les clients de l'IEHMU et du PAEI sont plus âgés et plus souvent de sexe masculin.

Nous avons effectué une évaluation de l'incidence du Programme de développement des collectivités dans l'Ouest du Canada en 2001. Dans le cadre de cette évaluation, nous avons interrogé 1 033 clients des SADC qui avaient obtenu des prêts. Par rapport aux clients emprunteurs du fonds général d'emprunt, les clients du PAEI et de l'IEHMU sont plus âgés (55 % des clients du PAEI et de l'IEHMU ont plus de 45 ans) et comptent un plus grand nombre d'hommes (70 % contre 58 % de tous les clients des SADC).

CARACTÉRISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES DES CLIENTS ET DES ENTREPRISES

Caractéristiques démographiques	Enquête	
	Clients PAEI et IEHMU	Clients SADC ²
Âge des répondants		
24 ans et moins	2 %	3 %
25 à 34 ans	8 %	22 %
35 à 44 ans	35 %	34 %
45 à 54 ans	33 %	28 %
55 à 64 ans	19 %	12 %
65 ans et plus	3 %	2 %
Sexe		
Masculin	70 %	58 %
Féminin	30 %	42 %

6. Le niveau de scolarité des clients du PAEI et de l'IEHMU est équivalent à celui de l'ensemble de la population des adultes au Canada.

Comme l'indique le tableau ci-après, 54 % des clients interrogés ont déclaré avoir terminé une 12^e année ou moins, et 19 % ont déclaré détenir un diplôme universitaire. D'après Statistique Canada, seulement 11 % des adultes canadiens handicapés de 15 à 64 ans ont fait des études universitaires contre 20 % d'adultes canadiens sans handicap.

² Selon les résultats d'une enquête approfondie menée auprès des clients des SADC de tout l'Ouest canadien par Ference Weicker & Company en 2001.

NIVEAU DE SCOLARITÉ DES CLIENTS

Niveau de scolarité	Groupe d'âge (15 à 64 ans)		
	Clients PAEI et IEHMU	Adultes handicapés	Adultes sans handicap
Inférieur au niveau secondaire	28 %	37 %	25 %
Niveau secondaire	26 %	23 %	27 %
Diplôme universitaire	19 %	11 %	20 %
Autres études postsecondaires	27 %	29 %	28 %
Total	100 %	100 %	100 %

7. Divers facteurs s'opposent à la participation aux programmes d'un plus grand nombre d'entrepreneurs handicapés.

Voici quelques-uns des facteurs identifiés lors de nos entrevues :

- connaissance relativement faible des programmes;
- réserves limitées de capitaux d'emprunt disponibles (qui n'ont pas été prêtés ou radiés);
- contraintes financières des entrepreneurs handicapés;
- manque de confiance des clients potentiels;
- réticence de certains entrepreneurs handicapés à s'identifier comme tels;
- insuffisance des compétences et de l'expérience se rapportant au lancement et à l'exploitation d'une entreprise;
- perception de risque élevé chez les clients, en particulier s'ils ne possèdent que peu de capitaux et qu'ils risquent de perdre des prestations de soutien du revenu et leur protection médicale.

D. INCIDENCES SUR LES CLIENTS INTERROGÉS ET LEURS ENTREPRISES

Pour évaluer l'incidence du PAEI et de l'IEHMU sur les clients et sur leurs entreprises, nous avons :

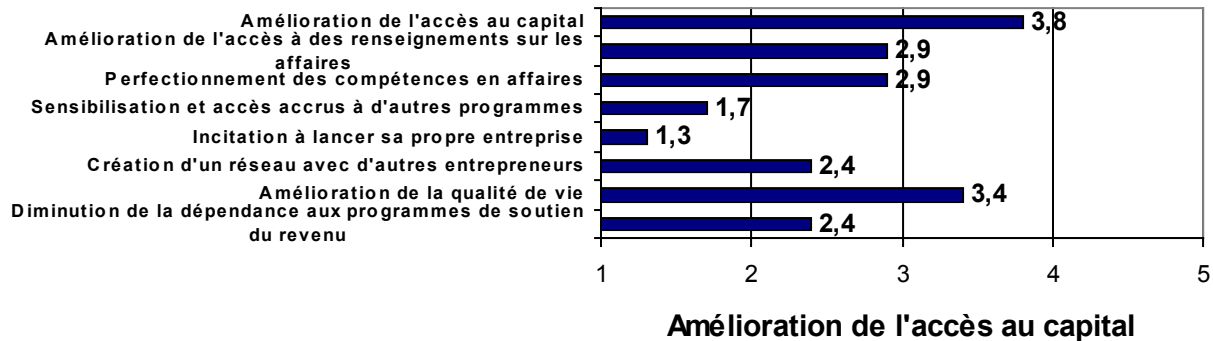
- demandé aux clients de coter les effets qu'avaient eu les services obtenus sur eux-mêmes et sur leur entreprise;
- suivi la progression de l'entreprise depuis l'obtention des services d'aide;
- dressé le profil des entreprises qui ont bénéficié d'une aide au titre des programmes et qui sont toujours en activité.

Voici les principaux résultats de notre examen.

1. Les clients du PAEI et de l'IEHMU ont déclaré que les services avaient eu divers effets sur eux-mêmes et sur leur entreprise.

Les clients ont été priés de coter l'incidence de leur participation aux programmes sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspondait à aucune incidence, 3, à une certaine incidence et 5, à une forte incidence. Comme l'illustre le graphique ci-après, l'effet le plus marqué était l'amélioration de leur accès au capital et de leur qualité de vie.

Quelles incidences le programme a-t-il eues sur vous?



Les clients ont signalé que les programmes ont contribué à améliorer leur qualité de vie en renforçant leur situation financière, leur indépendance et leur confiance en eux; les autres incidences mentionnées comprenaient :

- l'amélioration de l'accès à des renseignements sur les affaires grâce à des entretiens individuels avec des employés de l'organe d'exécution ou des entrepreneurs, des colloques et des conférences, des séances de formation et de la documentation écrite;
- le perfectionnement des compétences en affaires par le biais de séances de formation portant sur des questions comptables, la commercialisation, des questions juridiques, l'informatique et la création d'un site Web;
- la diminution de la dépendance à l'égard des programmes de soutien du revenu;
- les possibilités d'établir un réseau avec d'autres entrepreneurs.

Il ressort de notre examen que les programmes ciblent ceux qui sont déjà en affaires et qu'ils sont destinés à faciliter l'expansion de l'entreprise plutôt que le travail indépendant ou le démarrage d'une entreprise.

2. Seulement 17 clients ont déclaré qu'ils exploitaient déjà leur propre entreprise au moment où ils ont sollicité l'appui de l'organe d'exécution.

Les 131 autres clients envisageaient la possibilité de se lancer en affaires. Des 17 clients qui exploitaient déjà une entreprise, 16 se sont adressés à l'organe d'exécution dans le but d'obtenir un prêt.

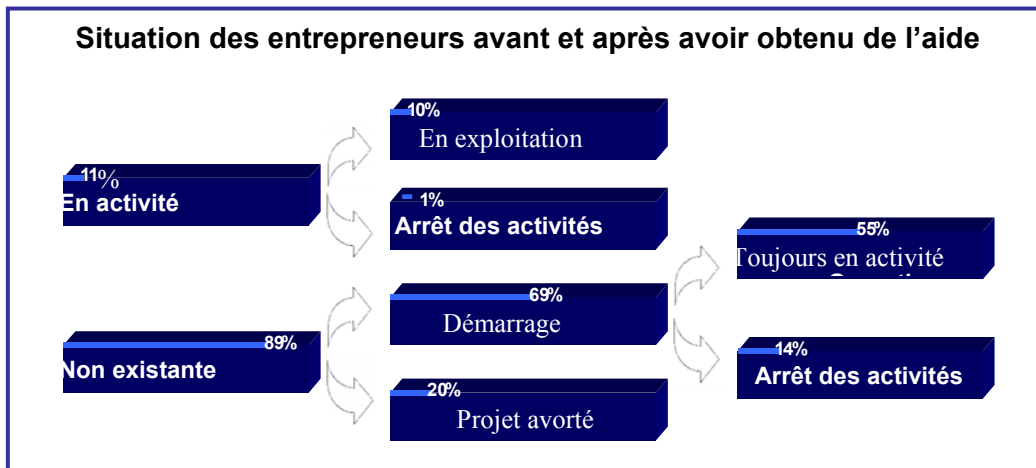
SITUATION DE L'ENTREPRENEUR AU MOMENT OÙ IL A EU RECOURS AUX PROGRAMMES

Type d'aide obtenue	Situation des entrepreneurs échantillonnés		
	Entreprise projetée	Entreprise en exploitation	Total
Prêt commercial	85	16	101
Autre type d'aide seulement	46	1	47
Total	131	17	148

Les 17 entreprises déjà existantes enregistraient des revenus annuels allant de moins de 10 000 \$ à plus de 100 000 \$.

- 3. **À l'époque de l'enquête, 97 clients exploitaient déjà une entreprise, 22 entrepreneurs avaient cessé leurs activités, 1 avait vendu son entreprise, 14 se trouvaient toujours au stade de la planification et 14 avaient abandonné leur projet.**

Le graphique qui suit trace l'évolution des entreprises depuis le moment de la prise de contact. Ainsi, lorsqu'ils se sont pour la première fois adressés aux organes d'exécution, 11 % des clients exploitaient déjà une entreprise, et non les autres 89 %. De ces 11 %, 10 % poursuivent leurs activités et 1 % ont mis fin à leurs activités. Des 89 %, 69 % ont lancé des entreprises dont 55 % sont toujours en activité et 14 % ont cessé leurs activités ou ont été vendues.



- 4. **Des entreprises qui sont toujours en activité, la plupart se trouvent dans le secteur des services ou de la vente au détail, sont en exploitation depuis 4 ans ou moins, comptent 4 employés ou moins et enregistrent des revenus de 50 000 \$ ou moins.**

Dans le tableau qui suit, nous comparons les caractéristiques des clients du PAEI et de l'IEHMU à celles des clients des SADC que nous avons interrogés dans le cadre de notre évaluation de l'incidence du Programme de développement des collectivités dans l'Ouest du Canada, en 2001. Comme le tableau l'indique, les caractéristiques des entrepreneurs ayant obtenu l'appui du PAEI et de l'IEHMU sont plutôt semblables à celles de tous les clients ayant obtenu un prêt auprès d'une SADC. Toutefois, on observe que les clients du PAEI et de l'IEHMU s'établissent généralement dans le secteur des services et que leurs revenus annuels sont de 25 000 \$ ou moins. L'entreprise moyenne cliente du PAEI ou de l'IEHMU prévoit enregistrer des revenus de 173 227 \$ au cours de

l'année, tandis que l'entreprise moyenne cliente d'une SADC a enregistré des revenus de 305 246 \$ en 2001, lorsque nous avons mené notre enquête.

**COMPARAISON DES CARACTÉRISTIQUES DES ENTREPRISES EN ACTIVITÉ
BÉNÉFICIAIRES DU PAEI OU DE L'IEHMU
ET DES CARACTÉRISTIQUES DE TOUS LES CLIENTS DES SADC**

Caractéristiques des entreprises échantillonnées	Enquête	
	Clients du PAEI et de l'IEHMU	Clients des SADC (2001) ³
Secteur		
Fabrication	12 %	12 %
Commerce de détail	19 %	23 %
Commerce de gros	4 %	3 %
Secteur primaire	1 %	6 %
Construction	3 %	4 %
Immobilier et assurances	0 %	1 %
Hébergement, aliments et boissons	3 %	11 %
Services personnels et commerciaux	43 %	33 %
Autres	15 %	7 %
Nombre d'années d'exploitation		
Moins d'un an	26 %	18 %
1 à 4 ans	38 %	50 %
5 à 9 ans	32 %	20 %
10 à 24 ans	3 %	11 %
25 ans et plus	1 %	1 %
<i>Moyenne</i>	<i>1 à 4 ans</i>	<i>1 à 4 ans</i>
Nombre d'employés		
1 à 4	83 %	79 %
5 à 9	10 %	14 %
10 à 19	6 %	5 %
20 ou plus	1 %	3 %
<i>Moyenne</i>	<i>1 à 4</i>	<i>1 à 4</i>
Revenus		
0 à 25 000 \$	36 %	19 %
25 001 à 50 000 \$	14 %	12 %
50 001 à 100 000 \$	18 %	18 %
100 001 à 250 000 \$	16 %	19 %
250 001 à 500 000 \$	9 %	18 %
Supérieurs à 500 000 \$	7 %	14 %
<i>Total</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>
<i>Moyenne</i>	<i>173 227 \$</i>	<i>305 246 \$</i>

3 Selon les résultats d'une enquête approfondie menée auprès des clients des SADC de tout l'Ouest canadien par Ference Weicker & Company en 2001.

Le revenu moyen des entreprises ayant bénéficié de l'appui du PAEI et de l'IEHMu est artificiellement accru du fait qu'un certain nombre d'entreprises enregistrent des revenus annuels supérieurs à 1 million de dollars, y compris celles qui enregistrent des revenus de plus de 2 millions de dollars.

5. Lors des entrevues, de nombreuses personnes nous ont relaté comment le PAEI et l'IEHMu avaient changé leur vie.

Voici ce qu'ont révélé certains des commentaires des clients du PAEI et de l'IEHMu auprès desquels nous avons fait un suivi.

- Le PAEI a permis à une cliente d'obtenir les capitaux qu'il lui fallait pour agrandir son entreprise de location d'accessoires de fêtes. Elle n'avait pu se procurer le financement d'aucune autre source. L'expansion a été réussie et a permis à l'intéressée d'accroître ses revenus et, du coup, comme elle l'a souligné, son indépendance. Les locaux actuels ne suffisent déjà plus et la cliente entend bientôt demander un nouveau prêt dans le cadre du Programme de développement des collectivités.
- Le PAEI a permis à un client d'obtenir les capitaux nécessaires pour ouvrir un service de nettoyage à la vapeur dans l'industrie pétrolière. Le prêt a représenté 60 % de la somme qu'il lui fallait pour démarrer, somme à laquelle sont venus s'ajouter des économies personnelles et les fruits de la vente de quelques biens. Le client a souligné que, au début, il lui fallait faire de la publicité pour se faire connaître, mais que, maintenant, il n'arrive pas à suffire à la demande. Lui qui autrefois dépendait de ses prestations d'indemnisation des accidentés du travail gagne maintenant jusqu'à 10 000 \$ par mois grâce au programme. Cette nouvelle « liberté économique » a changé sa vie de diverses façons. « Je suis libre de faire ce qui me plaît, voyager, acheter une voiture, aider mes enfants à acheter une maison, offrir à mes petits-enfants ce que je n'ai jamais eu les moyens d'offrir à mes propres enfants ». Il attribue son succès en grande partie à la recherche sur l'industrie à laquelle il s'est astreint avant de se lancer dans les affaires.
- Un membre d'une Première Nation s'est adressé aux responsables du PAEI pour mieux s'informer au sujet de la technologie électronique et obtenir un prêt en vue de lancer un service technologique de divertissement. Grâce à l'aide accordée par la SADC, il a pu mettre sur pied un service mobile de matériel technologique pour des conférences, des spectacles avec animateur et des soirées de karaoké. Il a obtenu un prêt de 25 000 \$, qui représentait 60 % des capitaux investis dans l'entreprise. Le client a dit estimer que, sans le programme, il n'aurait nullement pu obtenir des fonds d'emprunt d'une autre source et il est ravi du soutien qu'on lui a fourni. Grâce au programme, l'intéressé a grandement pu améliorer sa qualité de vie, réduire son niveau de stress et devenir plus indépendant. Il espère prendre de l'expansion et acquérir d'autres équipements technologiques pour offrir ses services aux boîtes de nuit. Ce client recommande à quiconque souhaite se lancer en affaires de s'attendre à travailler durement et pendant de longues heures. « Il faut persévérer pour réussir. »
- Un autre client a obtenu dans le cadre du PAEI un prêt de 31 000 \$, qui a contribué à hauteur de 75 % des capitaux qui lui étaient nécessaires pour ouvrir une animalerie. Il vend maintenant une vaste gamme d'accessoires pour animaux de compagnie et divers animaux et, le mois prochain, il compte se procurer d'autres reptiles et tripler l'espace réservé au monde marin. Il souligne que sa qualité de vie s'est améliorée, qu'il est plus

autonome et qu'il ne dépend plus de l'aide du gouvernement. « J'y arrive seul maintenant. » À qui envisage de se lancer en affaires, il conseille de bien se renseigner sur le secteur ciblé, de s'entretenir avec un paquet de gens qui travaillent déjà dans le milieu et de s'allier à un bon comptable.

- Un client a obtenu un prêt de presque 100 000 \$ qui a représenté plus de 90 % des capitaux dont il avait besoin pour démarrer une entreprise d'excavation. Il souligne qu'il a aussi investi beaucoup de ses propres capitaux gagnés « à la sueur de son front ». Sa réussite en affaires lui a permis de ne plus dépendre des prestations de soutien du revenu et de devenir financièrement indépendant, ce qui a beaucoup amélioré sa confiance en lui et son estime personnelle.
- Dans le cadre de l'IEHMu, un client a obtenu un petit prêt qui, combiné à ses propres économies, lui a permis de lancer une entreprise de courtage hypothécaire et de services-conseil. Il travaille en étroite collaboration avec les agents immobiliers et les concessionnaires d'automobiles, cherchant à donner à leurs clients les meilleurs taux d'intérêt qui soient. Le client signale que cet accomplissement a complètement changé sa vie pour le mieux, grandement réduit son niveau de stress et lui a permis d'acquérir une indépendance beaucoup plus grande. Selon lui, « il faut travailler fort tout en s'amusant, et ne pas oublier que le succès ne vient pas sans effort ».
- Un prêt de quelque 15 000 \$ dans le cadre de l'IEHMu a permis au bénéficiaire de démarrer un petit commerce de détail. Le client fait remarquer que, n'eût été du prêt et du soutien pratique qu'il a obtenus, il n'aurait certainement pas réussi à démarrer son entreprise. En se lançant en affaires, ce client est devenu plus optimiste face à la vie et a réduit sa dépendance de l'aide gouvernementale.
- Aux dires d'un autre bénéficiaire d'un emprunt dans le cadre de l'IEHMu au titre d'une entreprise existante, « ce programme a été un point tournant, moi qui étais sans emploi, à court d'options et à court d'argent. J'essayais d'exploiter cette entreprise, mais je tournais en rond. » Bien que le comité des prêts eût rejeté sa demande, un membre du personnel a pris sa part et a fait en sorte que le prêt lui soit consenti. « Je gagne maintenant 130 000 \$ par an. » Il souligne que son entreprise est maintenant prospère et qu'il espère prendre de l'essor et embaucher quelques employés qui l'aideront à réaliser ses projets.

E. INCIDENCES ÉCONOMIQUES

Notre enquête auprès des clients avait pour objet d'évaluer l'incidence économique (au plan des revenus et des emplois) qu'avait eue l'aide fournie dans le cadre du PAEI et de l'IEHMu. Il était tout aussi important d'identifier les changements qui s'étaient opérés chez les entreprises des bénéficiaires au fil du temps que de déterminer la mesure dans laquelle les SADC et les organes d'exécution de l'IEHMu avaient favorisé ces changements. Dans notre étude de l'incidence économique, nous nous sommes concentrés sur les clients emprunteurs car, en toute probabilité, ce sont ceux pour qui les services ont eu l'incidence la plus grande et à l'égard desquels il était le plus facile d'en évaluer et d'en extrapoler les effets.

Pour nous faciliter la tâche, nous avons posé aux clients une série de questions sur les sujets suivants :

- durée d'activité de l'entreprise;

- situation et revenus de l'entreprise avant l'obtention du premier service (généralement un prêt) qui a eu des effets notables sur l'entreprise;
- taille actuelle de l'entreprise (au plan des revenus et des emplois);
- importance du service fourni par la SADC ou l'organe d'exécution de l'IEHMU dans la création ou l'expansion de l'entreprise (sur une échelle de 1 à 5) et mesure dans laquelle l'entreprise aurait pu atteindre ces résultats sans l'aide de la SADC (probabilité exprimée en pourcentage).

Notre méthode vise à définir les incidences économiques cumulatives produites sur une entreprise bénéficiaire type du PAEI ou de l'IEHMU au cours des cinq premières années. Nous avons retenu cette période de cinq ans parce que notre échantillon comprenait principalement des clients ayant reçu de l'aide au cours des cinq dernières années. Dans la mesure où les effets de l'aide fournie dans le cadre du PAEI et de l'IEHMU persistent au-delà de ces cinq premières années, notre approche sous-estime l'incidence cumulative ultime de l'aide fournie. Pour évaluer l'incidence cumulative sur cinq ans de l'aide fournie, notre démarche se divise en les cinq étapes distinctes qui suivent.

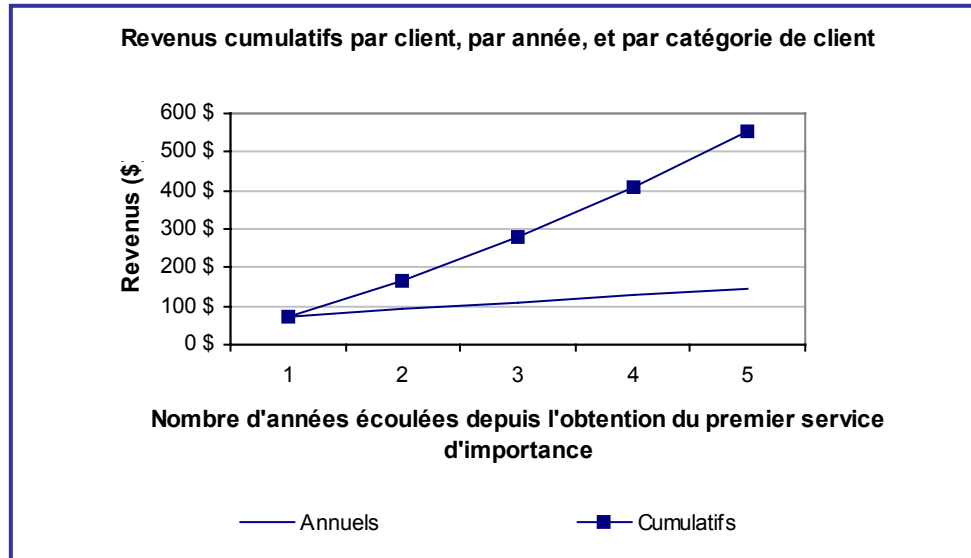
- Déterminer le taux de croissance de l'entreprise bénéficiaire type sur cinq ans.
- Évaluer le taux de survie de l'entreprise bénéficiaire type sur cinq ans. Nous cherchions à déterminer le pourcentage d'entreprises qui ont survécu et comment ce pourcentage s'est modifié au cours de la période. L'enquête a permis d'établir des taux de survie. Toutefois, certains ajustements ont été nécessaires du fait que les entreprises échantillonnées affichaient généralement des taux de survie supérieurs à ceux des entreprises qu'il n'a pas été possible de joindre (erreur de non-réponse) ou à l'égard desquelles aucun nom ne nous a été transmis (erreur d'échantillonnage).
- Calculer l'activité économique nette des entreprises clientes. En tenant compte à la fois des taux de croissance et des taux de survie, nous avons voulu déterminer le niveau des revenus produits au cours d'une période de cinq ans par l'entreprise cliente type.
- Déterminer dans quelle mesure l'activité économique est attribuable à l'aide reçue de la SADC. En fait, à la lumière des résultats de l'enquête, nous avons cherché à évaluer la mesure dans laquelle les services fournis dans le cadre du PAEI et de l'IEHMU avaient contribué à cette activité.
- Extrapoler les résultats à l'ensemble des bénéficiaires des prêts consentis dans le cadre de ces programmes. À cette fin, nous avons simplement multiplié l'incidence moyenne par client par la valeur des prêts consentis.

Voici les résultats obtenus à chaque étape.

1. Les revenus des entreprises bénéficiaires du PAEI et de l'IEHMU augmentent généralement d'une année d'exploitation à l'autre.

Pour illustrer cette croissance, nous avons élaboré un diagramme de dispersion qui établit le rapport entre les revenus déclarés par les entreprises emprunteuses et le nombre d'années qui se sont écoulées depuis qu'elles ont obtenu leur premier service d'importance (généralement un prêt) dans le cadre du PAEI ou de l'IEHMU.

Comme l'indique le diagramme, les revenus des entreprises augmentent dans le temps. Au graphique qui suit, nous avons établi la courbe de régression obtenue à partir des données sur les revenus ci-dessus (excluant les aberrations) et nous en sommes servis pour calculer les revenus cumulatifs qui auraient été engendrés sur une période cinq ans.



Sur cinq ans, l'entreprise bénéficiaire moyenne de l'IEHMU et du PAEI aura engendré des revenus d'environ 554 000 \$.

2. Les taux de survie des entreprises déclinent avec le temps, mais sont difficilement calculables en raison de l'erreur d'échantillonnage et de l'erreur de non-réponse.

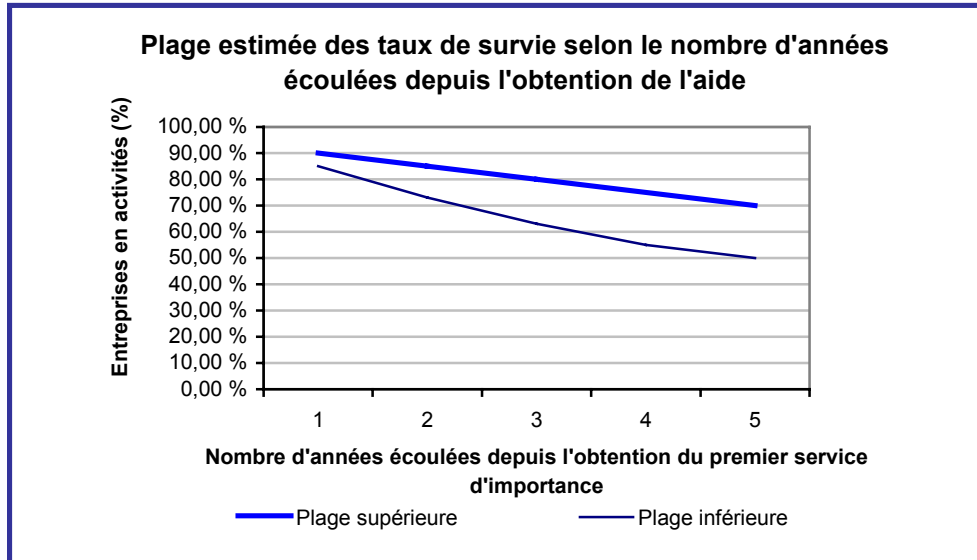
Cette deuxième étape consiste à déterminer les taux de survie des entreprises types bénéficiaires de l'IEHMU et du PAEI sur cinq ans. En excluant les entreprises qui n'ont jamais démarré, environ 20 % des entreprises échantillonnées avaient cessé leurs activités. Selon les résultats de notre enquête, le pourcentage des entreprises qui restent en activité décline avec le temps. Tandis que 90 % des entreprises qui sont toujours en activité une année après avoir bénéficié d'une aide importante dans le cadre du PAEI ou de l'IEHMU, moins de 80 % existent encore cinq années plus tard.

Les résultats de l'enquête surestiment les taux de survie réels pour les deux raisons suivantes :

- les listes de clients que nous ont transmises certains organes d'exécution n'étaient pas exhaustives et excluaient les clients inactifs ou les entreprises qui avaient effectivement cessé leurs activités;
- même si les listes étaient exhaustives, les entreprises échantillonnées affichaient des taux de survie supérieurs à ceux des entreprises que nous n'avons pu joindre (erreur de non-réponse).

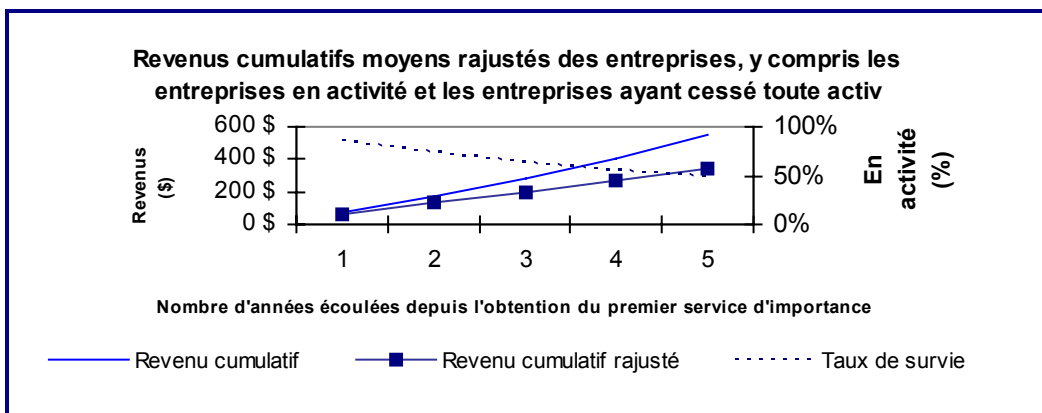
Pour faire les redressements que ces facteurs ont rendus nécessaires, nous avons tenu compte du taux de défaut de remboursement des prêts, des estimations que nous ont fournies les

représentants d'organes d'exécution et des résultats de notre précédente évaluation des SADC. À la lumière de cette information, nous avons estimé approximativement entre 50 % et 70 % le taux de survie à la fin de la cinquième année, ainsi que l'illustre le graphique ci-après.



- Après avoir fait les redressements nécessaires pour tenir compte des taux de survie, nous estimons que l'entreprise bénéficiaire moyenne du PAEI et de l'IEHMU (en comptant celles qui sont toujours en activité et celles qui ont cessé toute activité) aura des revenus approximatifs de 346 000 \$ au cours des cinq années qui suivent son obtention du premier service d'importance.

Le graphique qui suit illustre les revenus cumulatifs de l'entreprise type, le taux de survie estimatif des entreprises (nous avons adopté la plage inférieure du graphique précédent) et le produit des deux facteurs, lequel représente le revenu cumulé rajusté.



En supposant que chaque tranche de revenus de 42 500 \$ donne lieu à de l'emploi pour une année-personne (ce qui correspond aux résultats de notre précédente évaluation des SADC), l'entreprise moyenne aura créé 8 années-personnes sur cinq ans.

4. Les incidences des services ont pour la plupart un effet cumulatif puisqu'elles ne se seraient pas produites sans l'aide fournie dans le cadre du programme.

Pour évaluer l'effet cumulatif, nous avons posé aux clients une série de questions sur l'aide qu'ils avaient obtenue. Voici ce qu'ont révélé leurs réponses.

- La plupart des clients estiment que les services dont ils ont bénéficié ont beaucoup contribué à la création ou à l'expansion de leur entreprise. Priés de coter l'importance de ces services sur une échelle de 1 à 5, où 1 n'est pas du tout important, et 5, très important, 59 % des répondants ont indiqué que les services avaient été très importants et leur ont accordé la cote moyenne de 4,3.
- En moyenne, seulement 12 % des clients étaient certains d'avoir pu obtenir leur prêt ailleurs (auprès de membres de leur famille, par exemple) si le programme ne leur avait pas été accessible.
- En moyenne, les clients ont indiqué qu'ils n'auraient eu que 22 % de chances d'en arriver à ce même résultat sans l'aide de la SADC ou de l'organe d'exécution de l'IEHMU.

Compte tenu de ces réponses, nous avons calculé la proportion des revenus de chaque client (ou le changement dans ses revenus si l'entreprise existait déjà avant de bénéficier des services) qui était attribuable aux services obtenus dans le cadre des programmes. Nous avons calculé que 76 % des revenus et des emplois générés par ces entreprises pendant cinq années se sont additionnés en ce sens qu'ils n'auraient pas été générés en l'absence des programmes. Plus précisément, nous estimons que les services fournis à chacun des bénéficiaires d'un prêt dans le cadre du PAEI et de l'IEHMU ont généré, en moyenne, sur une période de cinq ans :

- des revenus de plus de 260 000 \$;
- des emplois pour environ six années-personnes.

Étant donné que le client moyen de notre échantillonnage s'est vu consentir un prêt moyen de 28 700 \$, nous estimons que chaque dollar emprunté donne lieu à des revenus cumulés de 9,16 \$ et que chaque tranche de financement par emprunt de 4 500 \$ crée de l'emploi pour une année-personne au cours d'une période cinq ans.

5. En extrapolant les résultats de notre enquête à l'ensemble des bénéficiaires de prêts dans le cadre du PAEI et de l'IEHMU, nous estimons que (au cours de la période de cinq ans à partir de laquelle a été fourni le premier service d'aide) les programmes de prêt ont engendré des revenus cumulés d'environ 117 millions de dollars et 2 680 nouvelles années d'emploi.

Le tableau qui suit résume les estimations obtenues pour chacun des clients et, par extrapolation, pour l'ensemble des bénéficiaires de prêts.

ESTIMATION DES INCIDENCES ÉCONOMIQUES GLOBALES DES SERVICES FOURNIS AUX BÉNÉFICIAIRES DE PRÊTS DANS LE CADRE DU PAEI ET DE L'IEHMU

Indicateur	Par client	Ensemble des bénéficiaires de prêts
Revenus sur cinq ans	346 000 \$	190 millions \$
Revenus cumulatifs	260,000 \$	145 millions \$
Emplois cumulatifs	6,1 années-personnes	3 400 années-personnes
Valeur des prêts obtenus	28 700 \$	16,1 millions \$

Ces chiffres sous-estiment toutefois les incidences économiques globales des programmes car ils ne tiennent pas compte des incidences sur les clients qui bénéficient d'une assistance technique non accompagnée d'un prêt dans le cadre du PAEI ou de l'IEHMU.

F. COMPARAISON DES RÉPONSES DES BÉNÉFICIAIRES DU PAEI ET DE L'IEHMU

Nous comparons dans le tableau qui suit les réponses données par les clients du PAEI et celles des clients de l'IEHMU. Quant aux questions posées sur le degré de réalisation des objectifs qu'ils s'étaient fixés, de leur satisfaction et de leur appréciation des différentes incidences, les réponses ne sont pas très dissemblables d'un groupe à l'autre. En revanche, d'autres facteurs tels que la valeur moyenne des prêts obtenus, la situation de l'entreprise et les revenus projetés pour l'année en cours varient quelque peu d'un groupe à l'autre. Il y a toutefois lieu de noter que ces variations peuvent témoigner des disparités entre les listes des clients, étant donné que les SADC ont été plus nombreuses que les organes d'exécution à fournir des listes de leurs clients actifs et inactifs, plutôt que de véritables différences fondamentales entre les deux groupes.

COMPARAISON DES RÉPONSES DES CLIENTS DU PAEI ET DE L'IEHMU

Question	Clients du PAEI	Clients de l'IEHMU
Nombre de clients échantillonnés	99	49
Satisfaction du client et réalisation de ses objectifs		
Réalisation des objectifs du client (cote moyenne, 1 = pas du tout réussi et 2 = très bien réussi)	4,0	4,1
Appréciation de l'aide reçue (cote moyenne, 1 = pas du tout satisfait et 5 = très satisfait)	4,1	4,1
Information sur les prêts		
Valeur moyenne des prêts obtenus	32 624 \$	18 426 \$
Montant moyen des capitaux en pourcentage du total des capitaux représentés par les prêts	61 776 \$	51 558 \$
Prêts en pourcentage du capital investi dans l'entreprise	53 %	36 %
Probabilité d'obtenir un financement auprès d'une autre source	14 %	6 %
Utilité des services		
Utilité des services d'aide reçus pour lancer ou agrandir l'entreprise (cote moyenne, 1 = pas du tout utiles et 2 = très utiles)	4,5	3,8
Probabilité d'atteindre le même stade de développement sans l'aide du programme	26 %	12 %

Question	Clients du PAEI	Clients de l'IEHMU
Incidences sur l'entreprise et le client (cote moyenne, 1 = aucune incidence, 3 = une certaine incidence et 5 = une grande incidence)		
Amélioration de l'accès au capital	3,5	3,0
Amélioration de l'accès à des renseignements sur les affaires	2,7	3,0
Perfectionnement des compétences en affaires	2,6	3,0
Sensibilisation et accès accrus à d'autres programmes	1,6	1,8
Incitation à lancer sa propre entreprise	1,1	1,2
Création d'un réseau avec d'autres entrepreneurs	2,2	2,2
Amélioration de la qualité de vie	3,4	3,1
Diminution de la dépendance à l'égard des programmes de soutien du revenu	2,3	2,1
Situation du client et de l'entreprise		
Entreprise en activité	65	32
Arrêt des activités ou vente de l'entreprise	20	3
Entreprise toujours au stade de projet	7	7
Abandon du projet	7	7
Revenus projetés pour l'année en cours	216 852 \$	109 074 \$

V. STRUCTURE DES PROGRAMMES ET EXÉCUTION

Nous résumons dans le présent chapitre les principales conclusions de notre étude aux égards suivants :

- les divers volets de l'exécution des programmes;
- les modèles et les pratiques de prestation d'ordre plus général;
- les améliorations recommandées par les répondants.

A. EXAMEN DES VOLETS DES PROGRAMMES

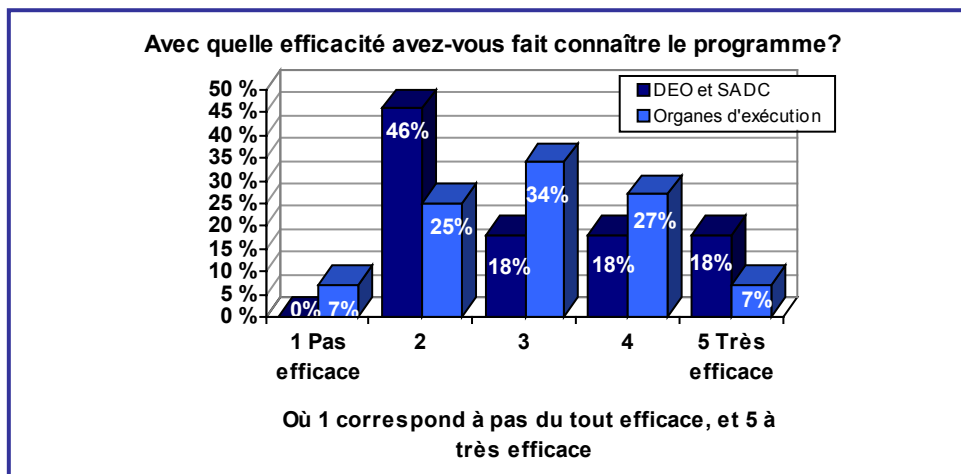
Les principaux volets de ces programmes sont la promotion des programmes, l'octroi et l'administration des prêts, les services préalables et postérieurs, et le compte rendu. Suivent nos principales constatations à l'égard de ces volets.

Promotion et sensibilisation

1. **En moyenne, les organes d'exécution se considèrent plutôt efficaces au chapitre de la promotion des programmes.**

Pour faire connaître les programmes, ils recourent le plus couramment aux médias (pour faire de la publicité et encourager les reportages), au réseautage avec des partenaires et d'autres groupes servant un marché cible semblable, brochures, sites Web et présentations à des groupes clés. Certains organismes ont signalé que leur promotion des programmes n'était pas très vigoureuse parce qu'ils ne disposaient tout simplement pas des ressources nécessaires pour répondre à la demande que les programmes pourraient susciter. Le Manitoba a mis sur pied un numéro sans frais qui a donné lieu à des mises en rapport avec les SADC et l'organisme chargé d'exécuter l'IEHMU à Winnipeg.

Les organes d'exécution ont été priés de coter l'efficacité des mesures qu'ils ont prises pour mieux faire connaître les programmes sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspondait à pas efficace du tout, 3, à assez efficace, et 5, à très efficace. En moyenne, ces organismes se sont donné une cote d'efficacité moyenne de 3,3, tandis que les représentants de DEO et des associations provinciales se sont donné la cote 3,1.



Nombre de ces organismes ont souligné que, malgré certains progrès, le degré de sensibilisation et le nombre des clients servis demeurent l'un et l'autre relativement faibles. Des formules telles que l'établissement d'une ligne téléphonique commune sans frais, le maillage avec d'autres organismes ciblant un même semblable, et la réalisation de reportages sont des stratégies qui ont porté fruit. Par ailleurs, les efforts de promotion sont minés du fait qu'ils ne peuvent allouer que des fonds limités à la promotion, qu'il est difficile de joindre les entrepreneurs handicapés par la publicité et que le nom des programmes (de même que les noms des organes d'exécution) varient selon les régions, rendant ainsi difficiles les promotions conjointes.

2. La plupart des clients ont découvert les programmes grâce à des aiguillages ou encore à des annonces et des reportages dans les journaux.

Des 148 clients échantillonnés, 24 % ont déclaré qu'un représentant du gouvernement les avait aiguillés vers les programmes, 16 % avaient vu une annonce ou un reportage, et 11 % y avait été orientés par un autre organisme ou personne. Bon nombre des répondants ont dit ne pas se souvenir comment ils avaient eu connaissance de l'existence des programmes.

3. Près de la moitié des clients (48 %) a dit savoir que les programmes étaient subventionnés par Diversification de l'économie de l'Ouest, même avant de participer à l'enquête.

4. Les organismes intervenants sont relativement assez peu familiers avec les programmes, ce qui signifie que les programmes sont relativement mal connus mêmes chez d'autres organismes qui sont au service des personnes handicapées.

Seulement 61 % des représentants des organismes intervenants ont dit ne pas du tout connaître ni le PAEI ni l'IEHMU. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout au courant, 3, à un peu au courant, et 5, à très au courant, la cote moyenne était 2,4 et seulement 10 des 75 organismes ont déclaré très bien connaître les programmes.

Des 46 intervenants qui ont déclaré connaître l'un des programmes ou les deux, 14 ont signalé qu'ils avaient été en rapport avec les responsables des programmes, 11 ont signalé avoir été directement rattachés à l'offre des programmes ou de services connexes (p. ex. en tant que membre d'un comité consultatif, que fournisseur de services ou dans la prestation de services conjoints ou connexes), 10 ont aiguillé des clients vers les programmes, 5 avaient entendu parler des programmes par d'autres personnes, 4 ont assisté à une séance d'information sur les programmes, et 3 avaient lu de la documentation sur les programmes.

Prêts

5. La procédure d'examen des demandes de prêts et de gestion du portefeuille de prêts peut varier grandement d'un organe d'exécution à un autre.

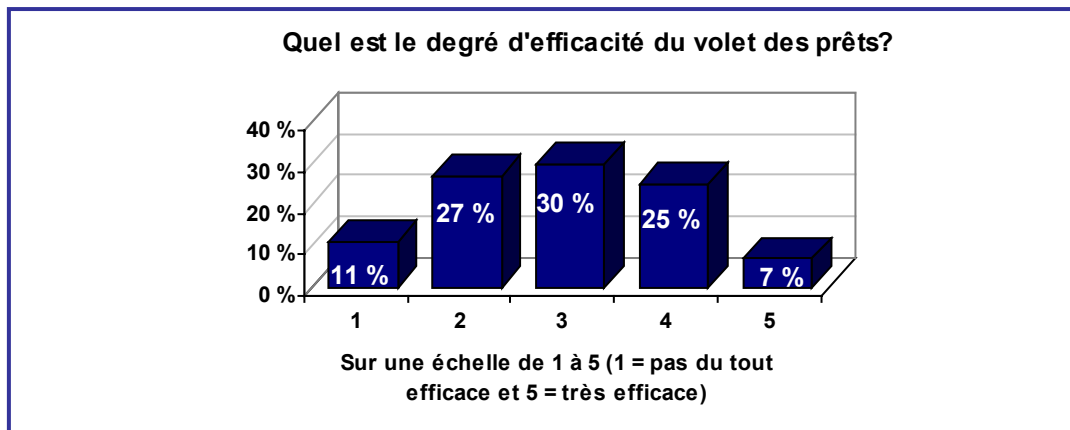
Les SADC recourent à la même procédure pour gérer le portefeuille de prêts du PAEI que celui de leur fonds général d'emprunt. Les demandes de prêts sont jugées par un comité composé de bénévoles du milieu des affaires local. Les critères appliqués aux clients du PAEI sont sensiblement les mêmes que ceux auxquels sont assujettis les clients du fonds général d'emprunt, quoique certains critères sont parfois appliqués moins rigoureusement.

Les organes d'exécution de l'IEHMU ont chacun mis au point des procédures normalisées d'examen des demandes de prêts et de gestion des portefeuilles. Mais les procédures varient parfois aux plans suivants :

- Les procédés d'établissement des plans d'affaires et des demandes de financement ainsi que d'examen des demandes;
- La composition du comité des prêts et la relation entre le comité et le conseil d'administration (auquel incombe la décision finale);
- La mesure dans laquelle d'autres organismes ou entrepreneurs contribuent à aider les clients à élaborer un plan d'affaires et une demande de prêt;
- La mesure dans laquelle d'autres organismes (p. ex. l'Edmonton Loan Fund ou l'Assiniboine Credit Union) participent à la gestion du portefeuille de prêts;
- La mesure dans laquelle le client a l'occasion de soumettre lui-même son plan d'affaires au comité des prêts.

6. Les organes d'exécution considèrent le volet « Prêts » des programmes assez efficace.

Priés d'évaluer l'efficacité du volet des prêts, sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout efficace et 5, à très efficace, les organes d'exécution ont donné la cote moyenne de 2,9.

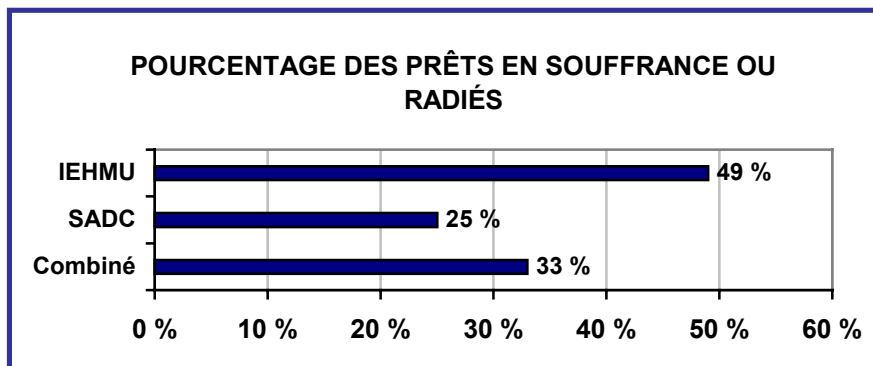


Si certains organismes ont souligné que le volet des prêts avait été d'un bon secours dans la création ou l'expansion d'entreprises prospères, d'autres ont dit que le nombre des emprunteurs avait été relativement faible et les taux de défaut de remboursement, élevés.

7. Les organes d'exécution estiment que plus du quart des prêts qu'ils ont consentis dans le cadre des programmes sont restés en souffrance ou ont été radiés.

Selon la moyenne simple, les organes d'exécution ont dit estimer que 29 % des prêts qu'ils ont consentis sont restés impayés ou ont été radiés. En multipliant les pourcentages des prêts en souffrance par la valeur des prêts consentis par chacun des organismes échantillonnés, nous obtenons un taux moyen pondéré de défaut de remboursement. Comme l'indique le graphique ci-après, en moyenne, les SADC ont déclaré un taux de défaut de remboursement ou de radiation

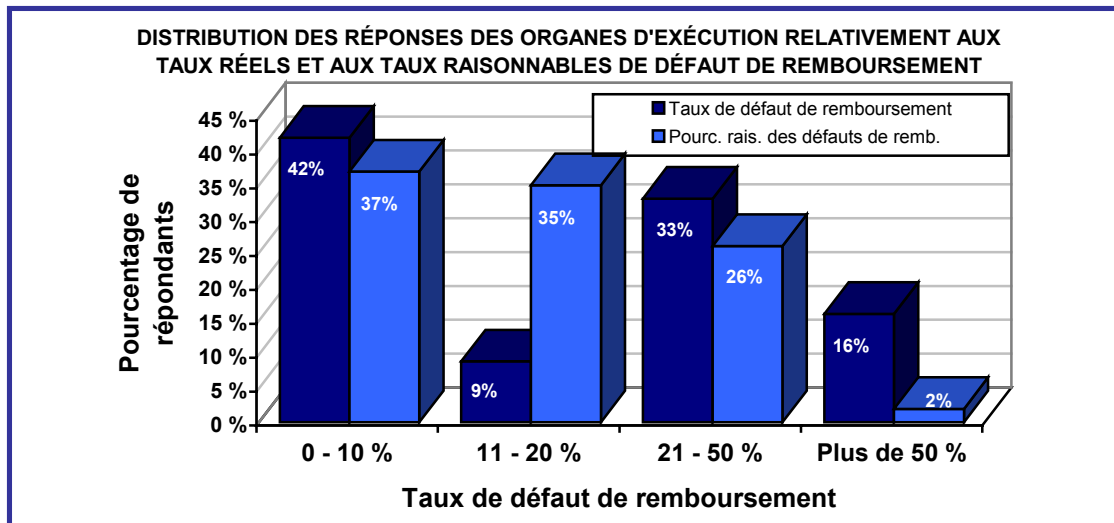
de 25 %, tandis que les organes d'exécution de l'IEHMU ont déclaré un taux de défaut de remboursement de 49 %. Dans l'ensemble, la moyenne pondérée s'élevait à 33 %.



On compte au nombre des facteurs qui ont contribué à élever ce taux de défaut de remboursement le fait que les entrepreneurs handicapés prennent un risque commercial plus grand (p. ex. l'entreprise peut manquer de capitaux, la garanties sont moins grandes, les entrepreneurs peuvent avoir moins d'expérience, la nature de l'incapacité peut impliquer un risque accru) et, du moins dans les premières années, les SADC et les caisses populaires n'avaient pas beaucoup l'habitude de travailler avec des entrepreneurs handicapés, tandis que certains organes d'exécution de l'IEHMU n'avait pas beaucoup l'habitude de l'élaboration et de l'examen des demandes de prêts ni de la gestion des portefeuilles de prêts. Plusieurs représentants ont également signalé que, contrairement au fonds général d'emprunt, les fonds du PAEI sont remboursables à DEO sous condition et, en conséquence, les SADC cherchent peut-être davantage à fournir des capitaux aux entrepreneurs handicapés qu'à s'assurer que le fonds d'emprunt reste intact.

8. Les organes d'exécution estiment que 20 % serait un taux de défaut de remboursement raisonnable des prêts consentis dans le cadre de ces programmes.

Le taux de défaut de remboursement raisonnable des prêts consentis aux entrepreneurs handicapés se situerait entre 0 et 50 %, selon les organes d'exécution échantillonnés. En moyenne, le taux se situerait à 20 %, ce qui est inférieur à la moyenne simple de 29 % et à la moyenne pondérée de 33 % du taux réel de défaut de remboursement jusqu'ici. Le graphique qui suit établit la relation entre les taux de défaut réel et les taux de défaut jugés raisonnables.



Certains des représentants ont fait remarquer qu'un taux de défaut inférieur à 20 % pourrait signifier que les critères sont trop exigeants, tandis qu'un taux supérieur à 20 % pourrait donnerait à penser que les incidences négatives des programmes (p. ex. sur la situation financière des clients ainsi que sur leur confiance en eux, leur indépendance et leur santé) l'emportent sur les incidences positives.

Services préalables et de suivi

9. Bon nombre des entrepreneurs handicapés nécessitent un soutien préalable et un suivi plus appuyés que les clients du fonds général d'emprunt.

Les entrepreneurs handicapés qui veulent se lancer en affaires ou prendre de l'expansion se heurtent souvent à des obstacles plus gênants que l'entrepreneur moyen, obstacles qu'il leur faut surmonter pour augmenter leurs chances de réussite. Par exemple, on a signalé que les entrepreneurs potentiels ne possédaient souvent qu'une expérience limitée des affaires et du travail, des compétences insuffisantes et une faible confiance en soi, ainsi qu'un accès réduit aux sources d'information et autres ressources. De plus, leur seule incapacité pouvait être une contrainte de par les coûts additionnels et les limitations physiques qu'elle impliquait en plus de la perception qu'elle inspirait chez les gens d'affaires.

10. Le recours aux services préalables et de suivi est très limité dans la plupart des collectivités.

Les organes d'exécution offrent d'autres services que le financement, et ce, aussi bien aux emprunteurs qu'à d'autres clients. Parmi ces services figurent les conseils en gestion d'entreprise, l'aide dans l'élaboration de plans d'affaires, l'aiguillage vers d'autres ressources et la formation. En règle générale, cette assistance s'inscrit dans le cadre des services préalables en ce sens qu'elle est généralement offerte avant que le client n'obtienne un prêt ou ne démarre son entreprise. La plupart des services assurés dans le cadre des programmes ont pour objectif d'aider les clients à dresser ou à mettre au point des plans d'affaires avant de soumettre une demande de financement au titre du fonds d'emprunt.

Les représentants du PAEI comme de l'IEHMU ont souligné que peu de ressources avaient été réservées aux services de suivi aux clients qui avaient obtenu un prêt ou à ceux qui avaient

démarré leur entreprise sans obtenir de prêt. Les organes d'exécution se mettent périodiquement en contact (une fois par mois, par exemple) avec les clients emprunteurs et demandent généralement à ceux-ci de leur soumettre des états financiers mensuels (ce que tous les clients ne font certainement pas). Quelques organismes ont pu garder un contact plus régulier avec les emprunteurs, en particulier les entrepreneurs en difficulté.

Grâce à leur financement de base, les organes d'exécution de l'IEHMU ont pu fournir des services préalables et de suivi plus appuyés aux entrepreneurs handicapés mieux que n'y sont arrivées les SADC. Quelques SADC et organes d'exécution de l'IEHMU ont réussi à obtenir de leur province ou de RHDC des fonds pour offrir des services préalables et de suivi plus élargis que ce que permettait le seul financement de DEO.

Compte rendu

11. Les SADC présentent des rapports trimestriels à DEO.

Ces rapports ont pour objet d'informer DEO des prêts et des autres services fournis par les organismes d'exécution. Les SADC rendent compte de leurs activités sur des formulaires normalisés, où sont consignés des données sur le nombre des services d'information fournis, les services d'assistance technique et de conseils et les services de formation et de perfectionnement des compétences fournis aux clients handicapés ainsi que des données sur les prêts consentis dans le cadre du PAEI. Ces données sont communiquées à l'administration centrale, à Edmonton, où les données sur les prêts sont enregistrées dans une base de données Lotus Notes. Toutefois, les données sur les services fournis aux clients handicapés n'ont pas été dégagées des données sur les services fournis à tous les clients depuis que les SADC ne reçoivent plus de financement direct au titre de la prestation de services à l'intention des entrepreneurs handicapés (2001).

12. Les données communiquées à DEO par les organes d'exécution de l'IEHMU ne sont pas uniformes et varient d'un organisme à l'autre tant sur le plan du type que de la présentation.

À titre d'exemple, les renseignements communiqués sur les prêts peuvent être une liste des dates d'approbation ou des dates du versement d'une première avance ou du capital initial, le montant en suspens, et l'état des prêts. Certains organismes vont jusqu'à fournir une description narrative de chacun des clients emprunteurs. Quant aux autres types d'activités, les indicateurs relevés par un ou plusieurs des organismes comprennent le nombre de demandes de renseignements, les prises de contact, les nouveaux clients, la participation aux séances d'orientation ou d'information le nombre de participants aux programmes de formation, le nombre de mises en rapport, le nombre de plans d'affaires élaborés ou terminés, le nombre d'entreprises qui ont vu le jour démarrées et le nombre d'emplois créés ou maintenus.

13. Aucune norme n'a été établie à l'égard des services fournis dans le cadre du PAEI ou de l'IEHMU.

Cependant, les clients handicapés ont eu l'occasion de donner leur opinion et de participer à la conception et à la prestation des programmes :

- en participant à quelques comités consultatifs établis au niveau provincial ou local et composés de représentants des groupes ciblés;
- en participant à des enquêtes occasionnelles ou à des groupes de discussion.

De plus, une évaluation de l'IEHMu dont deux organismes avaient assuré la prestation et une évaluation préliminaire du PAEI ont également donné l'occasion aux clients de faire part de leurs commentaires.

B. CONCEPT DES PROGRAMMES

Voici nos principales constatations en ce qui a trait au concept des programmes.

1. **Les représentants des organismes d'exécution étaient également partagés sur la question de savoir si les programmes étaient bien conçus compte tenu des objectifs qu'ils lui attribuaient.**

Des 44 organismes d'exécution échantillonnés, 20 ont signalé que le PAEI ou l'IEHMu étaient bien conçus, 21 ont dit estimer qu'ils ne l'étaient pas compte tenu des objectifs visés, et 3 n'ont pas exprimé d'opinion. Au nombre des points forts mentionnés figuraient les suivants :

- le concept des programmes tient compte de la nécessité de fournir aussi bien des capitaux que d'autres formes d'assistance aux entrepreneurs handicapés.
- Le programme est structuré de façon à être exécuté localement par les organismes qui ont soit beaucoup travaillé avec des entrepreneurs, soit beaucoup travaillé avec des personnes handicapées.
- Le PAEI a pris appui sur les systèmes mis sur pied pour offrir des services connexes au fonds général d'emprunt.
- Avec le temps, les organes d'exécution de l'IEHMu ont réussi à améliorer et à élargir leurs services et systèmes.

L'un des aspects qui a été le plus critiqué, et de loin, se rapporte au fait qu'il y aurait lieu d'offrir de plus nombreux services préalables et, surtout, de suivi, pour améliorer les taux de réussite des entreprises. Étant donné que l'échec peut avoir de lourdes répercussions sur la santé, le bien-être ainsi que les ressources financières de chacun, plusieurs représentants ont fait remarquer que les programmes avaient une obligation morale de mieux préparer les entrepreneurs à surmonter les obstacles qui se présenteront. Les autres critiques concernaient les capitaux disponibles du fonds d'emprunt (et la nécessité de reconstituer le fonds), la nécessité de mieux structurer les programmes quant à leurs objectifs et à leurs objets, et l'incidence de la précarité des programmes sur leur exécution.

2. **Les réductions budgétaires et la restructuration ont eu pour effet d'abaisser le coût combiné des programmes, mais, de l'avis de certains représentants, n'en ont pas forcément amélioré la rentabilité.**

Voici certaines des stratégies auxquelles on a eu recours pour augmenter l'efficacité des programmes par rapports aux coûts :

- Réduction progressive des budgets des deux programmes;
- Financement direct aux associations provinciales plutôt qu'aux SADC au titre du financement des activités du PAEI. Au cours des premières années des programmes, certaines SADC ne jouaient pas un rôle très actif dans l'exécution des programmes.

- Collaborer avec les organismes existants qui sont déjà dotés de systèmes d'exécution. Bon nombre de SADC et d'organes d'exécution de l'IEHMu ont signalé que, de fait, ils subventionnaient la prestation des programmes (le coût total de l'exécution des programmes, y compris les coûts de fonctionnement et les frais généraux, sont supérieurs aux fonds qu'ils reçoivent).

Cependant, les entrevues ont constamment fait ressortir le fait que le maintien des coûts à des faibles niveaux n'est pas forcément une garantie de rentabilité. Plusieurs représentants ont fait remarquer que l'insuffisance des fonds a grandement nui à la prestation des services préalables et de suivi, occasionnant des pertes sur prêts supérieures, lesquelles ont à leur tour eu pour effet d'élever les coûts des organes d'exécution et des clients. D'autres organismes ont signalé que, faute de fonds suffisants, ils n'étaient pas motivés à promouvoir activement les programmes. En fait, les coûts directs (des services préalables et de suivi plus appuyés sont nécessaires) et les coûts indirects (supérieurs aux pertes sur prêts) plus élevés associés au groupe cible ont un effet dissuasif sur les organes d'exécution. Cela pourrait en partie expliquer pourquoi plus de 30 % des SADC (28 de 90) n'ont consenti aucun prêt dans le cadre du PAEI depuis les trois derniers exercices.

3. Les SADC sont généralement très en faveur de la transition qui a été amorcée en 2001 alors que DEO a cessé de verser aux diverses SADC des fonds de fonctionnement au titre du PAEI pour financer directement les associations provinciales.

Le financement provincial avait servi à financer des projets et des initiatives spéciales. Nombre de SADC ont tiré parti de ces fonds et, dans chaque province, les gestionnaires de certaines des SADC que nous avons échantillonnées ont identifié les projets, les initiatives, les programmes de formation ou les occasions de réseautage qui leur avaient été utiles, selon les cas. Les associations provinciales ont généralement été félicitées des efforts qu'elles avaient déployés pour :

- Diffuser des renseignements sur le financement;
- Collaborer avec les SADC pour mettre au point des activités;
- Créer des comités chargés d'examiner et de juger les demandes de financement.

De plus, il est généralement reconnu comme préférable de mettre certaines activités ou projets en œuvre à l'échelle provinciale, voire à l'échelle de toutes les provinces de l'Ouest. Certaines réserves ou préoccupations ont été exprimées à l'égard du modèle, dont celles-ci.

- Beaucoup estiment que les fonds seraient utilisés plus efficacement à l'échelle locale.
- Bien que certains projets aient porté fruit, d'autres ne sont nullement considérés prioritaires. Même certaines des SADC qui ont obtenu des fonds de leur association ont signalé que ces fonds auraient mieux servi à d'autres fins. Plusieurs SADC ont souligné qu'elles demandent des fonds non parce qu'elles appuient le modèle provincial, mais tout simplement parce que les fonds sont là.
- La transition a donné naissance à quelques tensions entre les SADC et les associations provinciales.

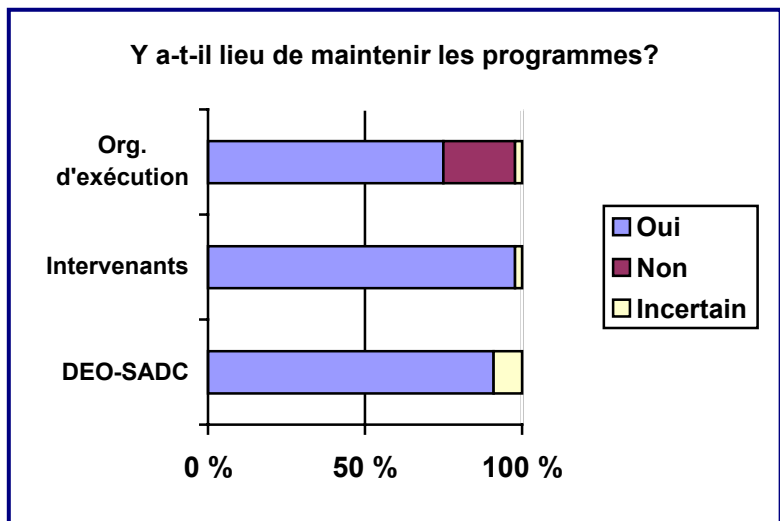
VI. ORIENTATIONS FUTURES

Nous examinons dans le présent chapitre l'appui dont bénéficient le maintien des programmes et les aspects des programmes qui pourraient se prêter à des améliorations et nous définissons le processus de ce changement.

A. EN FAVEUR DU MAINTIEN DES PROGRAMMES

Les représentants interrogés sont fortement en faveur du maintien des programmes. En effet, 98 % des intervenants, 91 % des représentants de DEO et des SADC et 75 % des représentants des organes d'exécution ont recommandé le maintien d'un ou des deux programmes, et ce, pour les raisons suivantes.

- Le travail indépendant et l'entrepreneuriat offrent une solution viable aux personnes handicapées et leur permet de mieux participer à l'économie et de s'intégrer à la société.
- Les entrepreneurs handicapés ont couramment besoin d'un soutien additionnel pour surmonter les obstacles à la création et à l'expansion d'une entreprise.
- Les autres sources d'aide dont peuvent se prévaloir les entrepreneurs handicapés sont plutôt rares.
- Les programmes ont été efficaces en ce qu'ils ont aidé le groupe cible;
- Les programmes assurent aux personnes handicapées un accès plus équitable aux programmes et services.



B. AMÉLIORATIONS RECOMMANDÉES

Tout en appuyant généralement le maintien des programmes, la plupart des représentants croit également qu'il y a grandement lieu d'en accroître l'efficacité. Par exemple, comme nous l'avons déjà mentionné, lorsque nous avons demandé aux organes d'exécution, aux représentants de DEO, aux associations et aux intervenants de coter l'efficacité des programmes, sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout efficace, 3, à plutôt efficaces et 5 à très efficace, les cotes moyennes étaient relativement semblables d'un groupe à l'autre et variaient entre 3,1 chez les intervenants à 3,3 chez les représentants de DEO et des SADC.

En fait, pour la plupart des intervenants et des représentants prenant part à la prestation du programme, la question n'est pas de savoir si les programmes devraient être maintenus, mais plutôt comment les programmes pourraient être améliorés de manière à ce qu'ils réussissent encore mieux à répondre aux besoins des entrepreneurs handicapés ainsi qu'à ceux de Diversification de l'Ouest. Aussi mettrons-nous en

évidence dans la présente partie certaines questions ou préoccupations que les programmes soulèvent et qui ont été cernées durant la recherche et qui, en conséquence, mettent l'accent sur les aspects des programmes qui pourraient être améliorés.

Objectifs et vision commune

1. À l'heure actuelle, aucun objectif officiel, vision commune ou stratégie convenue n'oriente les activités connexes aux programmes.

Une stratégie exhaustive aurait pour effet de définir clairement la mission et les objectifs des programmes, leur champ d'application, dont les groupes cibles, les services assurés et la façon dont ils contribueront à la réalisation des objectifs, le modèle de fonctionnement (en particulier la façon dont les principaux services et projets seront dotés des ressources adéquates), la stratégie promotionnelle ainsi que les principaux indicateurs et méthodes qui serviront à réunir les données nécessaires pour gérer efficacement les programmes et rendre compte de leur progression. Ne pouvant se reposer sur une vision et une stratégie clairement définies, les représentants des organes d'exécution ne savent trop quels sont les objectifs des programmes ni les critères en fonction desquels seront évalués leurs efforts. De plus, les deux programmes, aussi bien que les divers organes d'exécution souffrent d'un manque de coordination.

Demande à l'égard des services

2. Les programmes n'ont jusqu'ici pas très bien réussi à satisfaire à la demande potentielle de services que beaucoup croient exister.

On estime que la demande potentielle des services est élevée, en particulier dans les grandes agglomérations urbaines, étant donné le taux croissant d'habitants souffrant d'une ou de plusieurs incapacités et l'intérêt que suscitent de plus en plus le travail indépendant et l'entrepreneuriat. Toutefois, il y a lieu de noter qu'aucune recherche statistique n'a été entreprise pour confirmer la taille ou les caractéristiques du marché potentiel.

La faible notoriété du programme chez les clients potentiels et les intervenants communautaires travaillant auprès des personnes handicapées est l'une des principales raisons de cette faible demande à l'égard des services. Au nombre des obstacles à la notoriété des programmes figurent l'insuffisance des fonds alloués à la promotion, la difficulté de joindre les entrepreneurs handicapés par la publicité et le fait que les programmes portent des appellations différentes (tout comme les organes d'exécution) d'une région à une autre, rendant ainsi les campagnes de publicité conjointe pratiquement impossibles. De plus, certaines SADC ont signalé qu'elles étaient peu incitées à promouvoir vigoureusement le PAEI étant donné qu'elles n'obtiennent pas de fonds additionnels pour contrebalancer les coûts directs plus élevés (des services préalables et de suivi plus appuyés sont requis) et les coûts indirects (comme les pertes sur prêts plus élevées) associées au groupe cible.

Outre la faible notoriété du programme, d'autres facteurs se conjuguent pour retenir les entrepreneurs handicapés de participer aux programmes : les fonds limités de capitaux d'emprunts disponibles (qui n'ont pas été prêtés ou radiés), les contraintes financières des entrepreneurs handicapés, la réticence de certains entrepreneurs handicapés de s'identifier comme tels, et la perception de risque élevé chez les clients, en particulier ceux qui ne disposent que de peu de capitaux personnels, et qu'ils risquent de perdre leur soutien au revenu et leur protection médicale.

Taux de réussite commerciale et de défaut de remboursement des prêts

3. Le PAEI et l'IEHMU affichent des taux élevés de défaut de remboursement des prêts par comparaison à d'autres programmes tels que le fonds général d'emprunt du Programme de développement des collectivités.

En moyenne, les SADC ont rapporté un taux de défaut de remboursement ou de radiation des prêts de 25 % tandis que les organes d'exécution de l'IEHMU ont déclaré un taux de 49 %. Dans l'ensemble, la moyenne pondérée était de 33 %. Ce taux élevé de défaut de remboursement est en partie attribuable au fait que les entrepreneurs handicapés prennent un risque commercial plus grand (p. ex. l'entreprise peut manquer de capitaux, les garanties sont moins grandes, les entrepreneurs peuvent avoir moins d'expérience, la nature de l'incapacité peut impliquer un risque accru) et, du moins au début, les SADC et les caisses populaires n'avaient pas beaucoup l'habitude de travailler avec des entrepreneurs handicapés et certains autres organes d'exécution de l'IEHMU n'avaient pas beaucoup l'habitude de l'élaboration et de l'examen des demandes de prêts ni de la gestion des portefeuilles de prêts.

Les organes d'exécution n'ont pas été conseillés sur ce qui constituerait un taux raisonnable de défaut de remboursement. Ils ont dit estimer qu'un taux de défaut inférieur à 20 % pourrait signifier que les critères sont trop stricts, tandis qu'un taux supérieur à 20 % pourrait indiquer que les incidences négatives des programmes (p. ex. sur la situation financière des clients ainsi que sur leur confiance en eux, leur indépendance et leur santé) l'emportent sur les incidences positives.

4. Les taux élevés de défaut de remboursement donnent à penser qu'il convient de trier les emprunteurs potentiels sur le volet et d'assurer aux clients les services préalables et de suivi dont ils ont besoin pour prospérer.

Les entrepreneurs handicapés nécessitent un soutien préalable et un suivi plus appuyés parce qu'ils ne possèdent souvent qu'une expérience limitée des affaires et du travail, des compétences insuffisantes et une faible confiance en soi, ainsi qu'un accès réduit aux sources d'information et autres ressources. De plus, leur incapacité peut représenter une contrainte en soi. Les organes d'exécution ont signalé que les ressources nécessaires à la prestation des services préalables et surtout des services de suivi n'ont pas été libérées.

Rapports sur les programmes

5. Le système actuel d'information sur la gestion des programmes ne permet pas d'extraire des renseignements susceptibles de faciliter les décisions stratégiques sur la structure et le mode de prestation des programmes.

Le système actuel d'information de gestion accuse un certain nombre de lacunes, dont les suivantes.

- Les données recueillies diffèrent d'un programme à l'autre et d'un organe d'exécution de l'IEHMU à un autre, et ne peuvent donc pas être regroupées.
- Aucun critère ou objectif commun n'a été défini par rapport auquel pouvaient être évalués les résultats. L'établissement d'objectifs annuels pour les activités permettrait de mieux définir l'importance à accorder aux divers services. Toutefois, ces objectifs doivent être élaborés dans le cadre du plan stratégique si l'on veut s'assurer de leur compatibilité avec les priorités des programmes. Autrement, les organismes pourraient être incités à mettre l'accent sur les activités qu'elles ont réalisées au lieu de s'appliquer à obtenir les effets voulus.
- Toute méthode d'évaluation des activités et des effets doit être clairement définie et comprise par tous les organismes et responsables.
- Les données communiquées par les organismes portent généralement sur les activités et non sur les résultats ou les effets. Pour établir des indicateurs des résultats, il faut d'abord tenir compte des objectifs et des priorités des programmes et puis mettre au point une méthode permettant de recueillir l'information, de rendre compte des progrès accomplis et de déterminer dans quelle mesure ces progrès sont attribuables aux programmes.

Appui des programmes par les SADC

6. Les SADC appuient de moins en moins les programmes.

Témoigne de l'appui faiblissant des SADC le fait que plus de 30 % d'entre elles (28 de 90) n'ont consenti aucun prêt dans le cadre du PAEI au cours des trois derniers exercices et que seulement 70 % des SADC échantillonnées sont en faveur du maintien des programmes. Voici certaines des réserves que suscitent les programmes.

- La demande dans certaines régions a été faible, quoique cela puisse être attribuable, du moins en partie, à une promotion insuffisante.
- Les fonds disponibles n'ont pas suffi à couvrir les coûts additionnels occasionnés par la prestation des services préalables et de suivi et, dans certains cas, à reconstituer les fonds d'emprunt.
- Certaines SADC s'opposent à la création de fonds d'emprunt destinés à des groupes cibles particuliers. À leur avis, tous les fonds d'emprunt devraient être accessibles à tout éventuel entrepreneur admissible.
- Nombre de gestionnaires de SADC s'opposent à la transition qui s'est opérée en 2001 lorsque DEO a cessé de verser aux diverses SADC des fonds de fonctionnement au titre du PAEI pour financer directement les associations provinciales. Bien que certains projets subventionnés par les provinces aient été bien accueillis et que les associations aient été félicitées de leur gestion des programmes, nombre de gestionnaires ont laissé entendre que les fonds auraient pu être utilisés plus efficacement à l'échelle locale.

Toutefois, toutes les SADC à l'exception de deux ont fait remarquer qu'elles aimeraient continuer d'exécuter les programmes si le modèle en était amélioré.

C. MESURES RECOMMANDÉES

La principale recommandation qui ressort de notre étude est qu'**il est nécessaire d'élaborer pour le PAEI et l'IEHMU une stratégie officielle qui en définisse les composantes clés et les moyens d'en assurer le maintien**. Il serait opportun ici de prendre du recul pour définir clairement la mission et les objectifs que l'on veut servir et de mettre ensuite au point une structure qui sera compatible avec ces objectifs. Nous recommandons que la stratégie s'appuie sur les résultats de notre évaluation et englobe la démarche suivante.

- Évaluer le marché potentiel. L'étude a permis de dégager les impressions des clients et il serait utile de compléter cette information par les impressions de clients potentiels qui ne se sont pas prévalus des services assurés dans le cadre des programmes. La taille de la demande et du marché potentiels ainsi que les principaux services requis et les divers modes possibles de prestation de ces services pourraient être déterminés au moyen d'une enquête et par le biais de groupes échantillons composés de clients potentiels et d'intermédiaires importants.
- Obtenir de l'information par le biais de groupes échantillons et lors de séances de planification auxquelles participeraient des représentants de DEO, les SADC, les associations provinciales et les organes d'exécution de l'IEHMU ainsi que des représentants d'autres organismes susceptibles de vouloir prendre part à l'exécution des programmes. Il importera de prendre appui sur l'expérience du personnel de première ligne.

Une stratégie officielle sera élaborée à la lumière des résultats et précisera les points suivants.

- **La mission et les objectifs des programmes**

Les programmes doivent prendre appui sur un énoncé de mission ferme et une série d'objectifs axés sur les résultats. L'évaluation fait ressortir que les organes d'exécution perçoivent les uns et les autres très différemment les objectifs visés par les programmes. Il est essentiel de déterminer où les programmes devraient se situer sur l'échelle du risque. Si, par exemple, les SADC sont censées appliquer au fonds d'emprunt du PAEI les mêmes critères de prêt que ceux qu'elles appliquent à leur fonds général d'emprunt, est-il justifié d'offrir les programmes à toutes les régions? Si l'objectif consiste à accorder des prêts et des services à des clients qui ne pourraient autrement pas obtenir ces mêmes prêts et services auprès d'une SADC, il faut alors s'attendre à ce que les taux de défaut de remboursement des prêts consentis au titre du PAEI soient plus élevés (et que les fonds d'emprunt doivent être reconstitués de temps à autre) et que le coût de la prestation des services soit également supérieur.

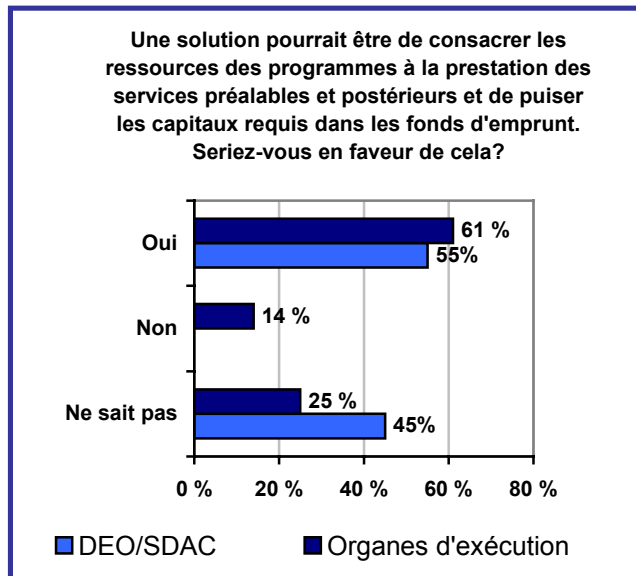
- **Les principaux services à assurer et la façon dont ces services contribueront à la réalisation des objectifs**

Compte tenu de la mission générale et des objectifs des programmes, l'étape suivante consiste à cerner les services particuliers qui devront être fournis pour assurer la réalisation de ces objectifs. Deux questions majeures se posent ici :

- quel niveau de services préalables et de suivi convient-il d'offrir?

- y a-t-il lieu de disposer d'un fonds d'emprunt distinct (ou bien de recourir à d'autres fonds d'emprunt tels que le fonds général d'emprunt lorsque c'est possible)?

La recommandation qu'ont le plus fréquemment formulée les organes d'exécution pour accroître l'efficacité des programmes consiste à améliorer la qualité du soutien préalable et des services de suivi. Considérés essentiels à la survie et à l'expansion des entreprises, ces services d'aide ont une incidence majeure sur la capacité des clients de rembourser leurs prêts. Au nombre des autres recommandations avancées figurent celles d'offrir davantage de séances de consultation individuelles, de mettre sur pied des services d'incubation pour aider les nouvelles entreprises ou encore des services communs tels qu'une aide à la tenue des livres, fournir une assistance à la formation complémentaire et créer des programmes de formation en milieu de travail ou de mentorat. Il a aussi été recommandé que les organes d'exécution amendent la procédure de sélection pour s'assurer que les clients sont faits pour l'entrepreneuriat et le travail indépendant.



Une des solutions qui a été débattue avec les SADC, les représentants de DEO et ceux des associations des sociétés d'aide au développement des collectivités consistait à consacrer les ressources existantes à la prestation de services préalables et de suivi et de puiser les capitaux requis dans les fonds d'emprunt existants. La majorité des répondants étaient en faveur de cette approche, faisant remarquer que si les clients peuvent compter sur un soutien préalable et un suivi adéquats, il deviendra inutile de maintenir un fonds d'emprunt distinct pour le PAEI dans les régions rurales. Les clients pourraient recourir au fonds général d'emprunt. Cependant, d'autres ont dit préconiser le maintien d'un fonds d'emprunt distinct pour le PAEI craignant que les clients risquent de ne pas remplir les critères plus stricts du fonds général d'emprunt et que, en l'absence d'un fonds d'emprunt dédié aux entrepreneurs handicapés, les SADC sont susceptibles de ne pas accorder la priorité à ce groupe cible.

Au nombre des autres recommandations formulées au sujet du fonds d'emprunt que l'on pourrait envisager d'appliquer à un nouveau modèle de programme figurent celles de réduire le fardeau des clients (p. ex. abaisser les taux d'intérêt, accorder des périodes d'exonération d'intérêt et offrir des subventions), d'établir un programme de microcrédit à des conditions d'admissibilité moins strictes, et de réduire l'importance de la garantie dans les conditions du crédit.

- **La relation entre les programmes et les autres ressources communautaires**

L'un des avantages de recourir à des organismes indépendants pour offrir des services réside dans le fait que ceux-ci sont en mesure d'attirer des fonds du secteur privé et du secteur public qui sont inaccessibles aux ministères gouvernementaux. Certaines SADC entretiennent de très bonnes relations de collaboration avec d'autres organismes dont les programmes sont

spécifiquement destinés aux entrepreneurs handicapés, tels que le soutien du revenu, les appareils fonctionnels, la formation, la technologie et les fonds de microprêts. Dans l'ensemble, toutefois, la plupart des organismes d'exécution ne recourent pas beaucoup aux ressources complémentaires qui leur seraient disponibles. Par conséquent, comme dans toute restructuration de programme, une des premières stratégies serait de devenir plus proactif et de cerner et d'utiliser les ressources disponibles (p. ex. RHDCC, les programmes des gouvernements provinciaux et les partenariats du secteur privé) pouvant suppléer le soutien assuré par Diversification de l'économie de l'Ouest.

- **La stratégie de promotion des programmes**

La stratégie promotionnelle devrait avoir pour objectif de promouvoir la demande réelle de services en faisant mieux connaître les programmes aux clients potentiels et aux intervenants qui travaillent avec eux. Voici certaines des mesures à envisager.

- ❑ Créer une même image de marque pour les deux programmes (la même pour tous les organes d'exécution). À cette fin, la première étape serait d'adopter un nom et une identification visuelle et de les appliquer aux deux programmes et à tous les organes d'exécution.
- ❑ Veiller à nouer des relations plus étroites avec d'autres organismes qui interviennent auprès des futurs entrepreneurs ayant une incapacité;
- ❑ Organiser des campagnes publicitaires et des actions promotionnelles conjointes, y compris pour la publication de reportages et d'articles.
- ❑ Mettre sur pied un service d'appels sans frais commun au PAEI et à l'IEHMU dans chaque province (peut-être par le biais des Centres de services aux entreprises du Canada de chacune des provinces).
- ❑ Créer un site Web dédié aux programmes.

- **Le modèle de fonctionnement et la structure du financement**

La structure actuelle d'exécution, qui prévoit le recours aux organes d'exécution locaux offrant déjà d'autres services au marché cible, semble appropriée. Toutefois, trois questions méritent qu'on s'y arrête.

- ❑ L'opportunité de fusionner officiellement les deux programmes ou de simplement leur donner la même image de marque.
- ❑ La nécessité – et le rôle potentiel – d'un cadre de gestion des projets à l'échelle provinciale – Bien qu'il y ait lieu de féliciter les associations pour la façon dont elle ont administré les fonds, le modèle n'a pas en soi la faveur des employés des SADC pour qui il est nécessaire en tout premier lieu d'accroître le financement du soutien préalable et des services de suivi. Une autre possibilité consisterait à coordonner le PAEI à l'échelle provinciale, mais de faire en sorte qu'une plus grande partie du financement couvre les coûts directs de la prestation des services au niveau local. Un coordonnateur provincial pourrait jouer un rôle très utile et contribuer à élaborer la stratégie, établir et mettre en œuvre des programmes de promotion au niveau provincial, travailler en collaboration avec d'autres organismes pour obtenir des

ressources additionnelles au titre des programmes et solidifier les réseaux d'aiguillage, faciliter la mise en commun de l'information et des meilleures pratiques, et identifier les projets spéciaux admissibles au financement d'autres sources. Le coordonnateur pourrait travailler avec les responsables des deux programmes et appuyer ainsi aussi bien les SADC que les organes d'exécution de l'IEHMU.

- Le niveau de financement et le mode d'allocation des fonds les plus appropriés – Il importera de fixer les objectifs en tenant compte des ressources disponibles (s'assurer que les objectifs sont raisonnables et réalisables avec les ressources que DEO peut consacrer aux programmes). Avec le temps, il faudra peut-être que le financement couvre les coûts directs et permette également la reconstitution des fonds d'emprunt non autonomes. Lors de nos entrevues, les SADC tout autant que les organes d'exécution de l'IEHMU ont insisté sur l'importance d'assurer le financement à long terme des programmes (un engagement pour cinq ans, par exemple).
- **Les principaux indicateurs et méthodes qui serviront à recueillir les données requises pour gérer efficacement les programmes et rendre compte des progrès**

Il importera d'arrêter une série d'indicateurs du rendement qui seront compatibles avec les missions et objectifs spécifiques des programmes et qui seront généralisés à tous les organes d'exécution. Les méthodes et les formulaires uniformisés de compte rendu pourront être élaborés par la suite.