



Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/78-2001

ISBN 0-660-61738-2



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2001

Ministre de la diversification de l'économie de l'Ouest

SOMMAIRE.....	4
SECTION I : MESSAGES.....	5
MESSAGE DU MINISTRE POUR LE PORTEFEUILLE	5
SECRÉTAIRE D'ÉTAT	7
DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA	7
SECTION II : CONTEXTE STRATÉGIQUE DU MINISTÈRE.....	9
<i>Mandat, rôle et responsabilités</i>	<i>9</i>
<i>Objectifs du Ministère / des programmes</i>	<i>9</i>
<i>Facteurs externes influençant le Ministère.....</i>	<i>11</i>
<i>Autres facteurs influant sur l'économie de l'Ouest canadien.....</i>	<i>13</i>
SECTION III : RÉSULTATS.....	15
SERVICES DE FINANCEMENT	15
<i>Contexte et historique</i>	<i>15</i>
<i>Ressources</i>	<i>15</i>
<i>Résultats obtenus</i>	<i>16</i>
<i>Leçons apprises</i>	<i>19</i>
SERVICES D'INFORMATION	21
<i>Contexte et historique</i>	<i>21</i>
<i>Ressources</i>	<i>21</i>
<i>Résultats obtenus</i>	<i>21</i>
<i>Leçons apprises</i>	<i>23</i>
SERVICES CIBLÉS D'AIDE AUX ENTREPRISES	25
<i>Contexte et historique</i>	<i>25</i>
<i>Ressources</i>	<i>25</i>
<i>Résultats obtenus</i>	<i>25</i>
<i>Leçons apprises</i>	<i>26</i>
PARTENARIATS DE SERVICES	28
<i>Contexte et historique</i>	<i>28</i>
<i>Ressources</i>	<i>28</i>
<i>Résultats obtenus</i>	<i>29</i>
<i>Leçons apprises</i>	<i>32</i>
INITIATIVES STRATÉGIQUES ET PROJETS SPÉCIAUX	34
<i>Contexte et historique</i>	<i>34</i>
<i>Ressources</i>	<i>34</i>
<i>Résultats obtenus</i>	<i>35</i>
<i>Leçons apprises</i>	<i>36</i>
PROGRAMMES NATIONAUX.....	37
<i>Contexte et historique</i>	<i>37</i>
<i>Ressources</i>	<i>38</i>
<i>Résultats obtenus</i>	<i>38</i>
<i>Leçons apprises</i>	<i>41</i>
PROGRAMMES HÉRITÉS	43

<i>Contexte et historique</i>	43
<i>Ressources</i>	43
<i>Résultats obtenus</i>	43
SECTION IV : APPENDICES	44
APPENDICE I	44
TABLEAUX FINANCIERS	44
<i>Aperçu des résultats financiers</i>	44
<i>Tableaux financiers sommaires</i>	44
TABLEAU 1 – SOMMAIRE DES CRÉDITS VOTÉS	45
TABLEAU 2 – COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES	45
TABLEAU 3 – COMPARAISON HISTORIQUE DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET	
DES DÉPENSES RÉELLES	46
TABLEAU 4 – RECETTES	46
TABLEAU 5 – PAIEMENTS RÉGLEMENTAIRES	47
TABLEAU 6 – PAIEMENTS DE TRANSFERT	48
TABLEAU 7 – PASSIF ÉVENTUEL	49
APPENDICE II.....	50
STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	50
<i>Contexte et historique</i>	50
<i>Cibles et progrès</i>	51
<i>Mesures correctives</i>	51
APPENDICE III	52
INITIATIVE POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES	52
<i>Contexte et historique</i>	52
<i>Enquête sur la satisfaction des clients</i>	52
<i>Mise en œuvre de l'initiative AS</i>	52
APPENDICE IV	53
ENQUÊTE DE 2001 SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE DEO	53
APPENDICE V.....	55
RÉSULTATS COLLECTIFS	55
APPENDICE VI	56
GOUVERNEMENT EN DIRECT	56
APPENDICE VII.....	57
Liste d'adresses	57

Sommaire

Au cours du dernier exercice, Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) a recentré ses activités autour de trois principaux secteurs de développement économique : l'innovation, le développement des entreprises et l'esprit d'entreprise et enfin, les partenariats. Pour soutenir ces secteurs, DEO a renforcé son orientation stratégique sur la recherche et l'analyse économique. Les secteurs d'activité et programmes essentiels antérieurs du Ministère se sont poursuivis au cours du présent exercice, alors que la structure nouvelle était développée. Le présent rapport sur le rendement est structuré autour de secteurs d'activité : *Services de financement*, *Services d'information*, *Services ciblés d'aide aux entreprises* et *Partenariats de services*, et autour de programmes essentiels : *Initiatives stratégiques et projets spéciaux*, *Programmes nationaux* et *Programmes hérités*. DEO fait état de bons résultats dans tous les secteurs de l'application des programmes. On peut trouver des exemples précis des programmes et des résultats de DEO sur notre site Web à www.deo.gc.ca.

Les particularités économiques et sociales de cette période dans l'Ouest canadien montrent une évolution démographique : une population vieillissante, d'importantes migrations interprovinciales et une croissance des grands centres urbains. Les petites entreprises sont demeurées une importante composante de l'économie de l'Ouest, puisqu'elles représentent environ 50 pour cent de tous les emplois de la région. DEO a continué d'exécuter des programmes et services, en mettant l'accent sur l'acquisition d'un savoir-faire en matière d'exportation, l'adoption de nouvelles technologies et la mobilisation de capitaux pour la croissance des petites et moyennes entreprises de l'Ouest.

Par exemple, six nouveaux fonds d'emprunt ont été établis en partenariat avec les institutions des secteurs privé et public afin de répondre aux besoins d'investissement des clients. Plus de 7 500 clients ont reçu des services de gestion d'entreprise, qu'il s'agisse de séminaires, de conseils commerciaux individuels et d'aide à l'emploi. Les partenaires de services de DEO se sont accrus, avec l'établissement de quatre organisations francophones à vocation économique, un ajout très opportun au Réseau des sociétés d'aide au développement des collectivités, des bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs, des Centres fédéraux-provinciaux de services aux entreprises du Canada et des Centres de services aux clients de DEO. Les produits et services offerts par DEO sur Internet se sont également améliorés au cours de l'exercice, puisque le Ministère a respecté les engagements à l'égard du Volet 1 au titre de l'initiative fédérale « Gouvernement en direct ».

Avec d'autres ministères du gouvernement fédéral, DEO a progressé notablement sur plusieurs initiatives « horizontales ». Une Stratégie de développement durable a été mise à jour et déposée au Parlement en février 2001. Une enquête sur la satisfaction de la clientèle a également été effectuée et constituera une base pour la prestation des services, dans le cadre de notre participation à l'Initiative d'amélioration du service.

DEO continue de s'acquitter de son mandat de promotion de la diversification de l'économie de l'Ouest canadien, grâce à des programmes et des services adaptés aux besoins et aux intérêts des gens de cette région.

Section I : Messages

Message du Ministre pour le Portefeuille

Le gouvernement du Canada s'est engagé à faire du pays un chef de file dans l'économie mondiale du savoir que sera l'économie du XXI^e siècle. Il a adopté à cette fin une vision fort ambitieuse : faire reconnaître le Canada comme l'un des pays les plus novateurs du monde.

Pourquoi mettre ainsi l'accent sur l'innovation? C'est qu'il s'agit de l'une des sources d'avantage concurrentiel les plus puissantes des économies modernes. L'innovation stimule la productivité et la croissance économique, qui à leur tour, accroissent la prospérité et la qualité de vie de la population. La capacité d'innovation des entreprises canadiennes et du Canada tout entier et partant, son aptitude à soutenir la concurrence à l'échelle mondiale, dépendent de notre aptitude à acquérir et à adapter des connaissances ainsi qu'à les enrichir.

Les membres du Portefeuille de l'Industrie

Agence de promotion économique du Canada atlantique
Agence spatiale canadienne
Banque de développement du Canada*
Commission canadienne du tourisme*
Commission du droit d'auteur Canada
Conseil canadien des normes*
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada
Conseil national de recherches Canada
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
Industrie Canada
Société d'expansion du Cap-Breton*
Statistique Canada
Tribunal de la concurrence

** Organisation non tenue de soumettre un rapport sur le rendement*

La promotion de l'innovation et de la recherche-développement (R-D) constitue la pierre angulaire du programme gouvernemental; nous avons sur ce front accompli des progrès. Les entreprises canadiennes occupent le deuxième rang parmi les pays du G-7 en ce qui a trait à la croissance des dépenses de R-D. Le Canada arrive en tête pour ce qui est du taux de croissance des emplois en R-D. En outre, le gouvernement s'est engagé, d'ici 2010, à doubler ses investissements en R-D et à propulser le Canada parmi les cinq premiers pays du monde pour la performance en R-D.

En ce qui concerne la participation à la révolution Internet ou à ce qu'on appelle maintenant la « connectivité », le parcours du Canada fait l'envie des autres pays. Nous sommes l'un des pays les plus branchés du monde : nous avons branché toutes nos écoles et nos bibliothèques à Internet il y a plus de deux ans et devançons tous les autres pays quant au pourcentage de la population branchée. De surcroît, et cela constitue un objectif crucial, le Groupe de travail national sur les services à large bande a conseillé le gouvernement sur la façon d'assurer aux citoyens, aux entreprises, aux établissements publics et à toutes les collectivités du Canada un vaste accès aux services haute vitesse à large bande d'ici 2004.

À titre de ministre, j'ai la charge du portefeuille de l'Industrie qui comprend 15 ministères ou organismes jouant un rôle déterminant dans l'exécution du programme gouvernemental. Ce portefeuille gère plus de 40 p. 100 des fonds fédéraux consacrés aux sciences et à la technologie ainsi que toute une gamme de programmes complémentaires visant à aider les entreprises, grandes et petites, à prendre leur essor et à prospérer. Le portefeuille de l'Industrie a donc une envergure nationale, qui va de la plus petite collectivité à des régions entières.

Je suis heureux de présenter le *Rapport sur le rendement* de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO), qui a contribué à réaliser le programme du gouvernement durant l'exercice 2000-2001. Le gouvernement du Canada par l'entremise de (DEO), le Portefeuille de l'Industrie contribuent au développement économique et à la prospérité de l'Ouest canadien – et de la nation. Le Réseau de services aux entreprises de l'Ouest qui compte plus de 100 points de service assure la présence du Ministère sur « le terrain » dans chacune des provinces de l'Ouest canadien et aide à trouver des solutions locales aux besoins locaux. Le succès de ses partenariats permet à DEO d'aider les petites et moyennes entreprises à démarrer, à se développer et à croître. Le Ministère travaille également en partenariat avec les gouvernements provinciaux, les instituts de recherche et le secteur privé au renforcement du potentiel de l'Ouest du Canada dans l'économie du savoir. Grâce à des investissements stratégiques dans des industries et des technologies de pointe, DEO permet de concrétiser des idées innovatrices en activités bien élaborées, porteuses de résultats tangibles, dont les Canadiens et les Canadiennes de l'Ouest bénéficieront aujourd'hui et à l'avenir

Le gouvernement a décidé de renforcer l'innovation au Canada en investissant dans la recherche et le savoir et en dotant le pays d'une population hautement qualifiée. Il épaulé tous les Canadiens en leur offrant un accès continu aux outils et aux compétences dont ils ont besoin pour réussir. Il est en voie d'édifier un milieu de recherche de pointe, dans lequel les meilleurs cerveaux pourront faire des découvertes remarquables ici même au pays. Enfin, il collabore avec les chercheurs et les entrepreneurs pour que le Canada soit le pays où les nouveaux produits et procédés sont commercialisés le plus rapidement.

L' honorable Brian Tobin

Secrétaire d'État
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada



Ronald J. Duhamel

Depuis sa création en 1987, le mandat de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) a été de faire progresser l'économie de l'Ouest canadien et de représenter les intérêts des gens de l'Ouest dans l'élaboration de la politique économique nationale. Au cours de l'année écoulée, que ce soit en aidant le propriétaire d'une petite entreprise à préparer un plan d'entreprise ou à embaucher les diplômés les plus prometteurs, en rattachant des entreprises à des partenaires susceptibles de les aider à soutenir la concurrence dans une économie en constante mutation, ou en encourageant le développement de technologies nouvelles et novatrices, les programmes et initiatives de DEO ont encore été marqués par l'excellence du service aux gens de l'Ouest canadien.

DEO accorde une grande importance à l'innovation. Cette année, 44 p. 100 des projets approuvés par DEO étaient rattachés à l'innovation. DEO a joué un rôle catalyseur en créant un partenariat pour le Centre canadien de rayonnement synchrotron, une des plus grandes initiatives scientifiques jamais entreprise au Canada. Ce projet offre un outil révolutionnaire aux chercheurs et pourrait générer de nouvelles avancées dans la structure de la matière, le développement de nouveaux médicaments ou la conception d'implants biomédicaux. D'autres investissements stratégiques de DEO dans l'innovation et les technologies de pointe, notamment la technologie de la pile à combustible, qui sert à développer des systèmes énergétiques écologiquement rationnels, la biotechnologie, au moyen d'investissements dans les domaines clés de la génomique et de la protéomique, ainsi que les nouveaux médias, lesquels permettent de faire converger les technologies de l'information, la culture et les communications, contribuent à la diversité de l'économie des quatre provinces de l'Ouest. Dans chacun de ces domaines, DEO a contribué à rassembler des intervenants clés pour qu'ils définissent et développent ces opportunités.

En s'efforçant de soutenir le développement de partenariats dans l'Ouest cette année, DEO : s'est associé à des villes de l'Ouest pour promouvoir le développement économique dans les grands centres urbains de l'Ouest et pour régler les problèmes accompagnant une expansion rapide, a continué d'exercer son rôle de chef de file dans le programme Infrastructures Canada, un programme fondé sur des partenariats avec les gouvernements provinciaux, les gouvernements territoriaux et les administrations municipales; et il a continué de participer à plusieurs Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest (accords fédéraux-provinciaux de contribution pour des priorités communes de développement économique), notamment une en Colombie-Britannique, qui affectera 40 millions de dollars à des mesures propres à encourager de nouveaux emplois, à soutenir de nouvelles infrastructures économiques et de nouvelles technologies et à stimuler l'esprit d'entreprise dans la province.

DEO s'est également efforcé de soutenir les entrepreneurs de l'Ouest – la force agissante pour près de 80 p. 100 des nouveaux emplois au Canada et dans l'Ouest – grâce à plusieurs programmes et initiatives. En juin 2000, DEO a lancé le premier Centre de services aux cyber-entreprises du Canada, un centre situé à Winnipeg, qui offre aux petites et moyennes entreprises une nouvelle ressource pour faire la transition vers l'économie numérique. DEO a ajouté un quatrième partenaire au Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien – les Organisations francophones à vocation économique (OFVE) – pour encourager la prestation de services améliorés aux francophones dans les domaines de la formation, du développement d'entreprise et de la mise en marché. Les OFVE se sont jointes aux Sociétés d'aide au développement des collectivités, aux Centres de services pour les femmes entrepreneurs et aux Centres de services aux entreprises du Canada, pour offrir plus de 100 points de services aux entrepreneurs.

Durant l'année à venir, en recentrant ses orientations stratégiques dans trois domaines clés – le développement d'entreprises et l'entrepreneuriat, l'innovation et les partenariats, – DEO continuera de promouvoir l'intégrationnisme, la compétitivité et l'activité économique, qui sont essentielles pour une croissance saine et durable dans l'Ouest canadien. DEO se félicite de pouvoir signaler de bons niveaux de rendement dans les enquêtes récentes sur la satisfaction des clients et dans l'atteinte des objectifs du Gouvernement en direct (GED) et nous continuerons de nous appliquer à respecter l'engagement du gouvernement du Canada, qui est d'offrir des services axés sur le client et à fournir en ligne un nombre croissant de ces services.

L'honorable Ronald J. Duhamel

Section II : Contexte stratégique du Ministère

Mandat, rôle et responsabilités

Le mandat de Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) est défini dans la *Loi de 1988 sur la diversification de l'économie de l'Ouest canadien*.

Selon la Loi, Diversification de l'économie de l'Ouest a pour mandat :

- de promouvoir le développement et la diversification de l'économie de l'Ouest canadien;
- de coordonner les activités économiques fédérales dans l'Ouest;
- de veiller à ce que les intérêts de l'Ouest canadien soient pris en compte dans les décisions nationales.

DEO accomplit son mandat d'une manière qui s'accorde avec l'orientation nationale énoncée dans le discours du Trône, dans la réponse du Premier ministre au discours du Trône et dans les objectifs du Portefeuille d'Industrie. Certains des objectifs du Ministère sont atteints à la faveur de programmes et de services qui s'adressent aux petites entreprises de l'Ouest canadien.

À l'automne de 1999, DEO a élaboré une stratégie à moyen terme en vue de recentrer ses activités, en réponse à de nouveaux enjeux et priorités, tant économiques que sociaux. Au cours de l'exercice, DEO a entrepris de modifier sa stratégie, en remplaçant les secteurs d'activité et domaines essentiels mentionnés dans le présent document par trois nouveaux domaines d'activité essentiels : l'innovation, les partenariats et la coordination, le développement d'entreprises et l'entrepreneuriat, qui sont soutenus par la recherche et l'analyse économiques.

Le siège du Ministère est situé à Edmonton, en Alberta, où il partage les locaux du Bureau régional de l'Alberta. Des bureaux régionaux sont également situés dans chacune des autres provinces de l'Ouest, à Winnipeg, Saskatoon et Vancouver, outre un bureau de liaison à Ottawa. Des bureaux régionaux satellites ont également été ouverts à Victoria, à Calgary et à Regina. Le sous-ministre du Ministère réside à Edmonton, et des sous-ministres adjoints gèrent les activités en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et à Ottawa. Chaque sous-ministre adjoint de l'Ouest a la responsabilité directe de la gestion de l'un des secteurs d'activité du Ministère pour tout l'Ouest canadien, et de l'application de tous les programmes ministériels dans sa région. Le sous-ministre adjoint basé à Ottawa joue le rôle de chef de file dans les activités de représentation du Ministère.

Objectifs du Ministère / des programmes

Pour l'accomplissement de ce mandat, le rapport 2000-2001 du Ministère sur les plans et priorités (RPP) décrit quatre secteurs d'activité et trois programmes essentiels.

Titres des secteurs d'activité et des programmes essentiels	
Secteurs d'activité :	Programmes essentiels :
Services de financement Services d'information Services ciblés d'aide aux entreprises Partenariats de services	Initiatives stratégiques et projets spéciaux Programmes nationaux Programmes hérités

Objectifs des secteurs d'activité :

- **Services de financement :** développement de programmes de fonds d'investissement et d'emprunt, offerts en collaboration avec les établissements financiers des secteurs privé et public, et autres formes d'aide dans l'accès au financement classique par emprunt ou par fonds propres. Les Fonds ont été établis en réaction aux besoins de financement des petites entreprises dans les secteurs de la nouvelle économie et les secteurs détenant surtout des actifs incorporels.
- **Services d'information :** accroissement du recours aux technologies de l'information afin de fournir des produits d'information commerciale qui soient économiques, en adaptant l'information aux besoins des petites et moyennes entreprises (PME) et des entrepreneurs de l'Ouest canadien.
- **Services ciblés d'aide aux entreprises :** aide aux PME et aux entrepreneurs dans le développement de plans d'entreprise en vue du lancement ou de l'agrandissement de leurs entreprises ou de la vente sur les marchés internationaux et aux administrations publiques, et initiatives de simplification des réglementations susceptibles de nuire au développement des petites entreprises.
- **Partenariats de services :** développement et mise en œuvre d'arrangements novateurs en matière de prestation de services, qui répondent aux besoins des collectivités, des PME et des entrepreneurs de l'Ouest canadien.

Objectifs des programmes essentiels :

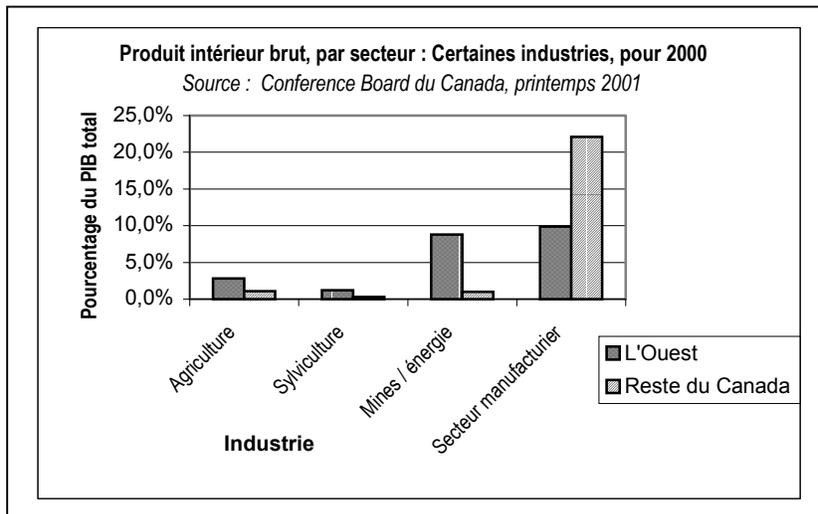
- **Initiatives stratégiques et projets spéciaux :** développement et lancement de partenariats secteur public / secteur privé, d'initiatives fédérales, provinciales et tripartites de développement économique, pour aider les PME à soutenir la concurrence sur les marchés canadiens et mondiaux.
- **Programmes nationaux :** renouvellement des infrastructures communautaires, grâce au Programme des travaux d'infrastructure, et application de mesures d'adaptation économique des collectivités par suite de fermetures d'installations fédérales, de modification des priorités fédérales ou de catastrophes naturelles.

- **Programmes hérités** : maximisation du recouvrement des contributions remboursables et moyens mis en œuvre pour que les engagements restants soient acquittés en conformité avec les conditions des ententes conclues en vertu du Programme de diversification de l'économie de l'Ouest canadien, et autres programmes, sans faire obstacle à la viabilité des firmes clientes.

Facteurs externes influençant le Ministère

Les résultats des provinces de l'Ouest en 2000¹

En 2000, l'économie de l'Ouest canadien est demeurée



fortement tributaire des ressources naturelles par rapport au reste du pays. L'activité économique des secteurs primaires que sont l'agriculture, la sylviculture et les mines / l'énergie a représenté 12,8 p. 100 du PIB de l'Ouest en 2000 contre 2,5 p. 100 pour le reste du Canada.

Manitoba

Globalement, la croissance du produit

intérieur brut (PIB) réel du Manitoba a été de 0,5 p. 100 en 1999 et de 2,6 p. 100 en 2000. Ce niveau inférieur de croissance comparativement aux moyennes nationales de 4,1 p. 100 et de 4,5 p. 100 s'explique en partie par le recul de l'économie américaine, en particulier dans le secteur manufacturier et le secteur des transports, ainsi que dans l'entreposage et les communications.

La croissance démographique du Manitoba a été entravée par un exode constant de ses habitants vers d'autres provinces. La province a connu une croissance de seulement 0,5 p. 100 de sa population en 2000, et l'on croit que le Manitoba perdra en moyenne plus de 2 300 personnes par année au profit des autres provinces entre 2001 et 2010. Le Manitoba connaît aussi un vieillissement de sa population. Le groupe d'âge des 65 ans et plus devrait représenter 18 p. 100 de la population totale d'ici à 2020.

L'emploi dans la province a augmenté de 2,2 p. 100 en 2000, son taux le plus élevé depuis 1986, mais il devrait tomber à 1 p. 100 en 2001.

¹ Sources : Conference Board du Canada, **Perspectives provinciales (printemps 2001)** et **Perspectives provinciales (édition 2001 – prévisions à long terme)**.

Saskatchewan

La croissance du PIB réel en Saskatchewan a été de 3,2 p. 100 en 1999 et de 3,6 p. 100 en 2000. La vigueur du secteur minier, attribuable aux prix élevés du gaz naturel et du pétrole, explique la croissance pour l'an 2000.

L'exode des habitants de la Saskatchewan vers d'autres régions du Canada s'est poursuivi en 2000, comme en témoigne la baisse globale de population de 0,2 p. 100. La province devrait aussi connaître prochainement le même accroissement que le Manitoba dans le groupe d'âge des 65 ans et plus. En 2000, la génération d'après-guerre² représentait 30 p. 100 de la population totale de la Saskatchewan.

L'emploi en Saskatchewan n'a augmenté que de 0,8 p. 100 en 1999 et de 1 p. 100 en 2000. La moyenne nationale est de 2,6 p. 100 et de 2,8 p. 100 respectivement durant la même période.

Alberta

La croissance du PIB réel en Alberta a été de 6,0 p. 100 en 2000, stimulée surtout par l'essor de l'industrie des biens et services et le niveau élevé des prix du pétrole et du gaz naturel. Des conditions économiques plus modestes et un ralentissement du secteur des biens et services feront tomber la croissance du PIB à 4,8 p. 100 en 2001.

La croissance démographique de 1,8 p. 100 au cours de la deuxième moitié de la décennie 1990 pour l'Alberta s'est ralentie en 2000 pour tomber à 1,4 p. 100.

La croissance de l'emploi, proche de la plus élevée au pays durant la décennie 1990, devrait rester ferme, ce qui entraînera un abaissement du taux de chômage par rapport au taux de 5,7 p. 100 en 1999 et de 5 p. 100 en 2000.

Colombie-Britannique

La croissance du PIB réel en Colombie-Britannique est passée lentement de 2,5 p. 100 en 1999 à 2,9 p. 100 en 2000. Comme 66 p. 100 de toutes ses exportations sont dirigées vers les États-Unis, la province ressent les effets du ralentissement de l'économie américaine. Le déclin de l'économie du Japon, un autre grand importateur de produits de la C.-B., a augmenté les difficultés que connaissent les exportations.

En 1999, la province a perdu un total net de 13 000 personnes, et cette tendance devrait se confirmer au cours des prochaines années. L'Alberta est la principale bénéficiaire de cet exode. Plus que toute autre province, la Colombie-Britannique compte sur les nouveaux arrivants dans la province pour sa croissance démographique.

La croissance de l'emploi en C.-B. a augmenté légèrement, passant de 2,0 p. 100 en 1999 à 2,2 p. 100 en 2000.

² La génération d'après-guerre s'entend du groupe d'âge des 34-53 ans, nés entre les années 1947 et 1966.

Autres facteurs influant sur l'économie de l'Ouest canadien

L'importance des petites entreprises

Les petites entreprises et les microentreprises représentent environ 50 p. 100 de tous les emplois de l'Ouest canadien, soit environ cinq points de pourcentage de plus que pour le reste du Canada. La différence est attribuée en partie au nombre de fermes familiales de l'Ouest, qui sont comptées comme petites entreprises.

Les petites entreprises de l'Ouest canadien connaissent de nombreuses difficultés. Malgré le grand nombre de gens qu'il emploie, ce secteur représente un faible pourcentage de la production économique totale, et un pourcentage encore plus faible des exportations. Les besoins particuliers des petites entreprises lorsqu'il s'agit d'exporter, d'embaucher une main-d'œuvre qualifiée, d'adopter de nouvelles technologies, d'obtenir le financement nécessaire pour démarrer et croître, et de développer des stratégies de mise en marché et de gestion, doivent tous être examinés et comblés dans le contexte de l'Ouest.

L'importance croissante des grands centres urbains

Le déplacement des populations vers les sept grands centres urbains de l'Ouest canadien, Vancouver, Victoria, Calgary, Edmonton, Regina, Saskatoon et Winnipeg, pèse lourdement sur les infrastructures économiques et urbaines. C'est en particulier un problème à Calgary et à Vancouver. Les centres urbains deviennent le lieu de résidence de la majorité des Canadiens de l'Ouest, et ils constituent l'origine de la majorité de la production économique de l'Ouest.

L'Ouest rural

L'Ouest rural connaît ses propres difficultés économiques, notamment une baisse et un vieillissement de sa population, et une dépendance considérable à l'égard des ressources primaires. Les régions rurales représentent plus de 90 p. 100 du territoire de l'Ouest canadien, mais elles constituent une part beaucoup plus modeste de la production économique. Par exemple, l'industrie agricole rurale traditionnelle emploie de moins en moins de gens, et sa part de la production économique régionale est en décroissance.

Les peuples autochtones et l'Ouest canadien

Le taux de natalité des peuples autochtones est de loin le plus élevé au Canada, puisque l'on estime que leur croissance démographique sera de 52 p. 100 entre 1991 et 2016³. Comme groupe, les peuples autochtones connaissent un taux moindre de participation à la population active, gagnent des revenus moindres et connaissent un taux de dépendance à l'égard de l'aide sociale plus élevé que les Canadiens non autochtones⁴. La croissance démographique autochtone dans les centres urbains est stimulée par le taux de natalité et par le solde migratoire positif depuis les régions rurales. Pour aider les Autochtones à participer et à prospérer dans la société de l'Ouest canadien, les questions de formation, d'emploi et de développement économique doivent être abordées d'une manière intégrée et coordonnée.

3 Rendement et potentiel, 2000-2001, chapitre 4 : Maximiser le réservoir de talent du Canada, le Conference Board du Canada, 2000.

4 Le rapport de la Commission royale d'enquête sur les peuples autochtones, novembre 1996.

Les régions nordiques de l'Ouest canadien

Près de la moitié de la superficie de l'Ouest canadien appartient aux régions nordiques des provinces de l'Ouest, mais le Nord a une population clairsemée et il présente un déséquilibre extrême pour ce qui est de la production économique. C'est une région caractérisée par les extrêmes : un petit nombre de grandes collectivités qui dépendent des industries extractives, qui bénéficient de tous les équipements et dont la population gagne des revenus élevés, puis un grand nombre de petites collectivités isolées qui sont dépourvues de services, d'infrastructures et d'emplois. Le transport est un problème de taille, puisque certaines collectivités ne sont accessibles que par des voies tertiaires, et d'autres que par des routes gelées ou par voie aérienne. Les niveaux d'éducation sont généralement plus faibles dans le Nord, et le pourcentage d'Autochtones y est beaucoup plus élevé.

Section III : Résultats

Services de financement

Contexte et historique

Les sources principales de financement qui sont offertes aux entreprises grâce à DEO sont les fonds d'emprunt établis avec les diverses institutions financières, notamment les caisses de crédit et les banques à charte. Ces fonds d'emprunt visent à augmenter l'accès des PME au capital lorsque le financement traditionnel n'est pas possible, le plus souvent dans les secteurs émergents et à forte croissance et dans les prêts aux microentreprises. Une évaluation du programme effectuée en 1999 a confirmé que les fonds comblent une lacune du financement entre les prêts bancaires traditionnels et le capital-risque.

Le Programme des fonds d'emprunt résulte de partenariats entre secteur public et secteur privé et offre des prêts « patients » et des services de conseils aux entreprises des secteurs de croissance. Cette initiative permet de mobiliser des fonds du secteur privé dans des industries nouvelles axées sur les exportations et à risque plus élevé, auxquelles les banques ne prêtent pas en principe et qui ne sont pas généralement visées par le Programme de financement des petites entreprises du Canada. DEO partage les pertes avec les institutions financières en offrant des réserves pour pertes sur prêts, le ministère encourage ainsi les prêts du secteur privé aux petites entreprises, les institutions financières n'étant responsables que de l'approbation et du versement des prêts.

De plus, DEO a provisionné et mobilisé des fonds d'emprunt qui sont administrés par ses partenaires du réseau, les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC), les Initiatives pour les femmes entrepreneurs (IFE) et les Organisations francophones à vocation économique (OFVE). Ces fonds permettent à nos partenaires du réseau d'aider les petites et moyennes entreprises (PME) au moyen de prêts consentis selon des conditions commerciales, qui seraient plus difficiles à obtenir selon les modes traditionnels de financement.

Ressources

Les fonds d'emprunt de DEO sont administrés par une petite unité, tandis que le personnel du service à la clientèle intervient directement dans le développement de plans d'entreprise, l'aiguillage et la liaison vers les prêteurs et la confirmation de l'admissibilité à un prêt. DEO n'assume pas les frais généraux et frais de maintenance des institutions financières, et la contribution de DEO aux réserves pour pertes sur prêts ne représente que 10 à 20 p. 100 de la valeur des prêts effectifs consentis par l'institution financière. DEO mobilise, pour les PME qui recourent à ce programme, un volume beaucoup plus élevé de prêts que ce ne serait le cas s'il consentait directement des prêts aux clients.

Les prêts aux petites entreprises sont un élément intégral des services fournis par les partenaires du réseau et par les partenaires financiers avec lesquels il travaille. Les professionnels du réseau travaillent avec les propriétaires de petites entreprises pour les aider à accéder aux ressources financières dont ils ont besoin. De plus, les décisions de crédit sont prises par les administrateurs bénévoles des organismes partenaires du réseau.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
<p>Sensibilisation accrue au financement, accès au financement (par emprunt ou par fonds propre) pour les PME des secteurs porteurs ciblés, ainsi que pour les entrepreneurs ruraux et les femmes entrepreneurs et les microentreprises, produisant les effets suivants pour 2000-2001 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fonds d'emprunt de DEO – 300 prêts, pour un total de 22 millions de dollars, plus financement supplémentaire de 8 millions de dollars d'autres sources 2. Fonds d'emprunt SADC – 2 440 prêts, pour un total de 54 millions de dollars 3. Fonds d'emprunt IFE – 180 prêts pour un total de 4 millions de dollars 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des clients⁵ • Taux de participation pour les fonds d'emprunt de DEO, des SADC, des IFE et des MF⁶ • Montant du financement supplémentaire (autres) obtenu par les clients de DEO 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction globale des clients de 77 % • Les fonds d'emprunt de DEO ont versé 379 prêts évalués à 25,8 millions de dollars⁷ • 1 590 prêts évalués à 46 millions de dollars ont été versés par les SADC. • 95 prêts évalués à 2,7 millions de dollars ont été versés par les IFE. • DEO a mis en œuvre deux fonds d'emprunt avec des institutions financières et des organisations francophones (400 000 \$ disponibles pour chaque fonds) en C.-B. et en SK. Chacun de ces fonds a mis sur trois ans 2 millions de dollars à la disposition des entrepreneurs francophones. Des fonds d'emprunt semblables sont en cours de négociation pour le MB et l'AB. • Les fonds d'emprunt de DEO ont permis de mobiliser environ 8 à 13 millions de dollars en crédits supplémentaires de sources privées. • Les SADC mobilisent des crédits additionnels selon un rapport de 1,5 à 1; les IFE selon un rapport de 0,85 à 1.⁸

⁵ Les chiffres de la satisfaction des clients s'appliquent à l'ensemble des secteurs d'activité et programmes de DEO, et l'accès au financement constitue l'un de ces secteurs ou programmes.

⁶ Minorités francophones

⁷ Ce montant représente les prêts du secteur privé. DEO offre une réserve pour pertes sur prêts qui est détenue dans un compte distinct et portant intérêt de l'institution financière, auquel celle-ci ne peut puiser que pour compenser une partie des pertes sur de tels prêts.

⁸ Depuis 1995, les SADC ont prêté 278 M \$ et mobilisé 417 M \$ supplémentaires – soit un rapport de 1,5 à 1; les IFE ont prêté 16,5 M \$ et ont mobilisé 14,1 M \$ supplémentaires – un rapport de 0,85 à 1.

	<ul style="list-style-type: none"> • Modification du programme pour répondre aux besoins des clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Six nouveaux fonds d'emprunt ont été établis pour répondre aux besoins des clients. Deux fonds d'emprunt ont été créés expressément pour répondre aux besoins des entrepreneurs francophones. • Le Programme des <i>Conseils et prêts pour les entrepreneurs ayant une incapacité</i> (CPEI) a versé des prêts totalisant 144 000 \$ durant l'exercice 2000-2001. Ce programme a été approuvé en mars 2000 et a connu une demande accrue.
Meilleure planification d'entreprise par les clients	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des clients 	<ul style="list-style-type: none"> • 73 % des clients de DEO disent qu'ils sont satisfaits ou très satisfaits des conseils fournis par les agents de DEO⁹. • 64 % des clients de DEO sont susceptibles de recommander sans réserve les services de DEO¹⁰.
	<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'approbation de prêts 	<ul style="list-style-type: none"> • Le nombre total de prêts garantis par DEO qui ont été approuvés a dépassé de 16,6 % le chiffre de l'année antérieure, et dépassé de 26,3 % l'objectif de la présente année.
Relations efficaces avec les partenaires financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Une enquête auprès des partenaires est prévue durant 2001 – 2002.

⁹ Voir appendice IV : Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO.

¹⁰ Voir appendice IV : Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO.

	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de participation pour les fonds d'emprunt de DEO, des SADC, des MF et de l'IFE 	<ul style="list-style-type: none"> • Les prêts totaux approuvés, en valeur monétaire, ont dépassé de 31,6 % le niveau de l'année précédente et de 17,2 % l'objectif fixé pour cette année. • Prêts jusqu'à aujourd'hui : <ul style="list-style-type: none"> • par les partenaires financiers de DEO, 1 207 prêts totalisant plus de 122 millions de dollars; • par les organismes de développement des collectivités, 11 723 prêts totalisant plus de 278 millions de dollars; • par les IFE, 663 prêts totalisant plus de 16 millions de dollars.
--	---	--

Utilisation efficace des ressources disponibles	<ul style="list-style-type: none"> Données réelles et données prévues 	<ul style="list-style-type: none"> L'activité a été inférieure aux prévisions pour 2000-2001, ce qui a permis de libérer des ressources pour d'autres activités de DEO.
Amélioration des compétences financières des préposés au service à la clientèle de DEO, l'accent étant mis sur : 1. La connaissance des marchés de capitaux et des modes de financement 2. La mise en marché, la planification d'entreprise et les techniques d'encadrement	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction des clients de DEO Proportion des employés du service à la clientèle qui ont été formés 	<ul style="list-style-type: none"> 77 % des clients interrogés se sont déclarés satisfaits des connaissances des agents de DEO¹¹. 49 employés du service à la clientèle ont reçu une formation durant le présent exercice. Le nombre total de préposés au service à la clientèle est d'environ 60 personnes. Un total de 163 453 \$ a été consacré à la formation des employés du service à la clientèle.

Leçons apprises

Pour les Services de financement, le défi est de fournir aux groupes cibles l'accès à un financement novateur et de risque plus élevé, notamment aux groupes suivants : secteurs de croissance, technologie, femmes, PME des collectivités francophones, entrepreneurs ruraux et nouveaux entrepreneurs urbains. Afin de relever ce défi, six nouveaux fonds d'emprunt ont été établis à l'aide d'un engagement de DEO remboursable sous conditions et allant jusqu'à 5,4 millions de dollars, en vue de mobiliser jusqu'à 33,5 millions de dollars en prêts du secteur privé aux petites entreprises. Ces nouveaux fonds s'adressaient aux besoins particuliers :

- des entrepreneurs handicapés de Vancouver et de Victoria
- des clients francophones de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique
- des entreprises très petites et des jeunes pousses d'Edmonton
- des entreprises axées sur l'environnement et la conservation de la Colombie-Britannique.

De plus, un engagement de 150 000 \$ de DEO a été contracté pour mobiliser une somme additionnelle de 1,5 million de dollars auprès de fonds privés, pour des prêts SADC existants en Colombie-Britannique.

Le programme des Conseils et prêts aux entrepreneurs ayant une incapacité (CPEI) est une nouvelle initiative de DEO, qui montre comment fonctionnent les prêts mobilisés par DEO. Le programme offre des prêts pouvant aller jusqu'à 75 000 \$ aux personnes handicapées qui sont sans travail, qui sont sous-employées ou qui connaissent des obstacles à l'emploi. Il offre aussi une assistance non financière prenant la forme de

¹¹ Voir l'appendice IV : Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO.

conseils individuels, de mentorats et de séminaires de formation et de développement. Le programme est appliqué dans les régions métropolitaines de Vancouver et de Victoria au moyen d'ententes conclues avec Vancity et les Coast Capital Savings Credit Unions, qui mettent à contribution leurs connaissances techniques lorsqu'elles décident de prêter ou non.

Services d'information

Contexte et historique

Le rôle du secteur d'activité appelé Services d'information (SI) est d'offrir des solutions économiques et facilement applicables dans le développement de produits d'information commerciale pour les clients de l'extérieur, de gérer le site Web de DEO et de répondre aux besoins du système d'information interne. Le sous-ministre de DEO a décerné à l'équipe du site Web des SI le prix d'excellence pour le travail qu'elle a accompli en vue de respecter l'échéance du 31 décembre 2000 pour le Volet 1 de Gouvernement en direct¹².

Le secteur d'activité du Secrétariat des services d'information soutient d'autres secteurs essentiels de DEO ainsi que le Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC) dans la diffusion électronique d'une information actuelle et pertinente à l'intention des petites entreprises et des entrepreneurs utilisant la technologie la plus adéquate.

Ressources

Le groupe SI consiste en un petit effectif, qui est augmenté de temps à autre pour les projets spéciaux, les connaissances techniques et la formation.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
<p>Les petites entreprises de l'Ouest ont accès à un service intégré d'information qui offre :</p> <ul style="list-style-type: none">des produits d'information, principalement interactifs, adaptés à leurs besoins particuliers;des renvois à des sources d'information plus spécialisées	<p>Taux observé d'utilisation du RSEOC et des produits d'information du site Web public. Satisfaction des petites entreprises à l'égard de :</p> <ul style="list-style-type: none">l'accessibilité du service;	<ul style="list-style-type: none">les statistiques mensuelles d'utilisation révèlent une augmentation notable de l'accès au site Web de DEO, puisque le mois de mars 2001 a connu un sommet de 26 078 visiteurs, contre 15 416 visiteurs en mai 2000. <p>Selon une enquête récente, 94 % des visiteurs du site Web disent qu'il est très probable ou assez probable qu'ils retourneront sur le site.</p>

¹² Pour plus de renseignements, voir l'appendice VI – Gouvernement en direct.

	<ul style="list-style-type: none"> • l'à-propos et la qualité du service utilisé; • l'introduction à un site Web DEO de la « troisième génération ». 	<ul style="list-style-type: none"> • Achèvement de la phase d'information du GED¹³ (Volet 1) le 31 décembre 2000. • Achèvement à 60 % des lignes directrices du gouvernement du Canada sur la conformité à la normalisation des sites Internet du GED. • 77 % des visiteurs interrogés disent que l'information leur a été utile dans leur entreprise. • Épargne de plus de 20 000 \$ dans le téléchargement de copies électroniques par opposition aux copies imprimées. • on a commencé le travail pour faire du site Web de DEO un site interactif, notamment en offrant un enregistrement en ligne pour certains événements, une rétroaction interactive, ainsi que des points de service et une évaluation d'entreprise.
<p>Les membres du RSEOC¹⁴ sont équipés pour fournir un service uniforme et de qualité aux PME clientes, le personnel de première ligne comprend et utilise le plein potentiel des produits d'information / de l'infrastructure électronique, grâce à la formation, au service de dépannage et au partage de l'information.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité des membres du Réseau et du personnel de DEO de livrer un éventail complet de produits d'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Services de formation et de soutien offerts aux 32 SADC, ainsi qu'à plus de 80 demandes de service.

¹³ GED – Gouvernement en direct. Pour plus de renseignements sur cette initiative, voir l'appendice VI.

¹⁴ RSEOC – Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien.

	<ul style="list-style-type: none"> • Taux observé d'utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation de l'Extranet par les membres du RSEOC a été plus faible que prévu. De nouveaux services sont prévus pour favoriser une utilisation accrue. • Plus de 217 000 visiteurs du site ont accédé au site Web de DEO durant le présent exercice, soit une augmentation d'environ 14 % par rapport à l'exercice antérieur.
	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction parmi les membres du réseau 	<ul style="list-style-type: none"> • La rétroaction verbale indique un taux de satisfaction élevé pour les services de soutien.
<p>Une infrastructure électronique qui permet à tous les partenaires du Réseau d'accéder à un bassin collectif de produits et instruments d'information, et qui offre un service uniforme, rapide et de haute qualité aux PME de l'Ouest (avec le soutien de la Direction générale des TI et celui des partenariats de services)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre et développement constant de l'infrastructure électronique, notamment la Phase 3 du Système d'information sur les clients (SIC), l'Extranet et l'Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> • Le développement d'un système d'établissement de rapports des SADC est en cours. Ce système facilitera les rapports sur le rendement.
	<ul style="list-style-type: none"> • Taux observé d'utilisation, genre de membres du Réseau et genres de produits utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation de l'Extranet par les membres du RSEOC a été plus faible que prévu (voir Leçons apprises).
	<ul style="list-style-type: none"> • Comparaison avec d'autres produits d'information électronique d'organismes régionaux, sur le plan des normes, de l'accès et de l'utilisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité aux lignes directrices du Volet 1 du GED (voir l'appendice VI).

Leçons apprises

La mise en place de Gouvernement en direct comme principale priorité du gouvernement du Canada (GDC) a donné une orientation stratégique additionnelle aux initiatives en ligne. Le gouvernement du Canada a prescrit de minutieuses lignes directrices sur la

conformité à la normalisation des sites Internet¹⁵, afin d'assurer une identité uniforme en ligne du GDC, ainsi qu'un accès universel à tous les Canadiens. Ce mandat s'est répercuté énormément sur le secteur d'activité des Services d'information, pour garantir que le Ministère réponde aux lignes directrices et continue de les appliquer.

La recherche du GDC en matière d'opinion publique permettra de développer davantage les produits et services pour application en ligne, ce qui aura une incidence sur les ressources nécessaires pour les Services d'information. L'enjeu pour 2001-2002 sera de réaménager le site Web public de DEO afin de répondre aux besoins des clients, ainsi qu'aux exigences des lignes directrices sur la conformité à la normalisation des sites Internet, et d'y parvenir dans le respect des budgets existants.

DEO a développé et gère un « Extranet » pour les membres du RSEOC. L'utilisation de l'Extranet a été plus faible que prévu durant l'exercice 2000-2001, et une évaluation sera entreprise au cours du prochain exercice pour en déterminer les raisons. L'évaluation donnera une meilleure idée du problème, mais les SI continueront d'améliorer le contenu de l'Extranet, notamment en appliquant les lignes directrices sur la conformité à la normalisation des sites Internet et en lançant pour les employés du RSEOC à l'automne de 2001 un programme d'apprentissage en ligne. Les SI travailleront aussi avec le Secrétariat des partenariats de services à l'amélioration de l'Extranet.

¹⁵ La conformité à la normalisation des sites Internet est un ensemble de normes gouvernementales portant sur la structure des sites Web. Les exigences peuvent être examinées en détail à http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/index_e.asp

Services ciblés d'aide aux entreprises

Contexte et historique

L'objectif des Services ciblés d'aide aux entreprises est d'aider les entrepreneurs et les petites et moyennes entreprises (PME) à croître et à réussir dans l'économie mondialisée d'aujourd'hui. Pour demeurer concurrentielles et conquérir de nouveaux marchés nationaux, étrangers et publics, les PME ont besoin de services commerciaux et de services de gestion, d'un accès au financement, d'informations sur les exportations, d'une aide dans la vente aux administrations et d'une bonne compréhension du commerce électronique. DEO y parvient par divers moyens : acquisition de compétences à valeur ajoutée (séminaires et ateliers¹⁶) et conseils (évaluations et examens de plans d'entreprise), de même que programmes de soutien pour le marketing international (Programme d'emploi en commerce international¹⁷), développement de nouvelles technologies (Premiers emplois en sciences et technologie¹⁸) et évaluations de nouvelles technologies (services d'évaluation technologique de DEO¹⁹). Le cas échéant, les clients sont également aiguillés vers les partenaires du réseau de DEO, les institutions financières partenaires et autres organisations gouvernementales pouvant leur apporter une aide.

Ressources

Quarante-cinq agents bien informés, répartis dans les sept bureaux régionaux de DEO de l'Ouest canadien, ont fourni des services et un soutien aux PME durant le dernier exercice.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Le personnel de DEO répondra à 28 000 demandes de renseignements des clients.	Le nombre de demandes de renseignements des entrepreneurs et des PME auxquelles il est répondu.	<ul style="list-style-type: none">• 27 476 demandes de renseignements d'une durée de moins de 30 minutes.• 76 % des clients sondés de DEO étaient satisfaits ou très satisfaits de la rapidité du service fourni²⁰.
Le personnel de DEO fournit à 5 100 clients des services approfondis de gestion d'entreprise	Le nombre d'entrepreneurs et de PME ayant besoin de conseils approfondis de la part des agents de DEO.	Dans cette catégorie, 7 535 clients ont reçu des services de gestion d'entreprise : <ul style="list-style-type: none">• 146 demandes ont été examinées pour un financement en vertu du

¹⁶ Voir <http://www.wd.gc.ca/fra/events/default.htm>, pour une liste des séminaires à venir et pour en savoir davantage sur le soutien des programmes.

¹⁷ Pour plus de renseignements, visiter <http://www.wd.gc.ca/fra/finance/programs/xitpp.html>

¹⁸ On peut obtenir plus de renseignements sur ce programme à l'adresse suivante : <http://www.wd.gc.ca/fra/finance/programs/xfirstjb.html>

¹⁹ Les détails du programme se trouvent à <http://www.wd.gc.ca/fra/innovation/techassessment/connection.htm>

²⁰ Voir l'appendice V : Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO.

		<ul style="list-style-type: none"> • programme Premiers emplois en sciences et technologie. • 371 clients ont participé à 31 séminaires sur le financement. • 4 530 clients ont participé à 199 séminaires de gestion d'entreprise sur le commerce électronique et la planification d'entreprise. <p>2 488 clients ont reçu des services de conseils individuels en gestion d'entreprise.</p>
Le personnel de DEO fournira à 1 900 clients des services d'exportation.	Le nombre de PME de l'Ouest canadien qui souhaitent exporter ou accroître leurs activités d'exportation.	<p>Le résultat a été que 1 519 clients ont reçu <i>des services d'exportation</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 83 demandes ont été examinées pour un financement selon le Programme d'emploi en commerce international. • 978 clients ont participé à 46 séminaires sur l'exportation. • 458 clients ont reçu des conseils individuels.
Le personnel de DEO fournira à 1 000 clients des services de vente aux administrations.	Le nombre de PME qui souhaitent faire affaire avec les administrations ou accroître leur présence sur ce marché.	<p>Le résultat a été que 1 048 clients ont reçu <i>des services de vente aux administrations</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 74 clients ont participé à des visites se rapportant à trois grands projets de la Couronne. • 700 clients ont participé à 20 séminaires portant sur la vente aux administrations. • 274 clients ont reçu des conseils individuels portant sur la vente aux administrations.

Leçons apprises

Certains résultats ont dépassé les objectifs et d'autres non, mais la performance globale a été très bonne. Les demandes de services de gestion d'entreprise ont été

exceptionnellement élevées cette année, alors que DEO lançait un nouvel ensemble d'instruments de commerce électronique qui comprenait des séminaires sur le commerce électronique, des conseils individuels et des examens de site Web. La demande pour ces services a dépassé les attentes et, en réaffectant des ressources à cette catégorie de produits, les Services à la clientèle ont pu répondre à la demande. Aujourd'hui, il importe de continuer de répondre aux attentes des clients tout en composant avec des ressources restreintes. Cela veut dire adopter des stratégies qui englobent un renforcement des capacités avec nos partenaires et une collaboration avec les autres gouvernements, les organismes à but non lucratif et le secteur privé dans des projets connexes.

Une Enquête sur la satisfaction des clients a été entreprise par DEO pour voir si les clients de DEO étaient satisfaits de nos services. Les résultats montrent que 77 p. 100 des clients sondés étaient satisfaits ou très satisfaits de DEO, ce qui est une amélioration considérable par rapport à notre enquête de 1998, qui montrait un taux de satisfaction de 58 p. 100. En tant que ministère qui s'enorgueillit de fournir un service à valeur ajoutée à ses clients, nous avons été heureux d'apprendre que 83 p. 100 des clients ont dit qu'ils avaient des contacts multiples avec DEO. Si tant de clients s'adressent régulièrement à DEO, c'est qu'ils estiment que les services qu'ils en reçoivent sont utiles pour leurs entreprises. Les clients ont également accordé des notes élevées à ce qui suit : la courtoisie du personnel, le respect de la confidentialité des renseignements, la serviabilité du personnel, les heures de service et la clarté de l'information fournie.

Partenariats de services

Contexte et historique

Pour fournir des informations, des conseils commerciaux, un accès au financement et une aide dans la mise en place d'une capacité communautaire, DEO a mis au point un Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC), un partenariat novateur formé avec plus de 100 points de service gouvernementaux et communautaires à travers l'Ouest canadien.

Les partenaires sont 90 Sociétés d'aide au développement des collectivités, 4 bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs, 4 Centres fédéraux-provinciaux de services aux entreprises du Canada, 4 bureaux francophones à vocation économique, 7 bureaux du Service à la clientèle de DEO et de nombreux bureaux satellites et arrangements coopératifs conclu avec d'autres organisations.

L'accent mis sur l'intégrationnisme permet à DEO de répondre aux nouvelles opportunités et d'abaisser les obstacles qui empêchent de nombreux Canadiens de l'Ouest de participer pleinement à l'activité économique de la nation. DEO travaille en partenariat avec les gouvernements et autres intervenants pour régler les problèmes culturels et socioéconomiques qui empêchent les groupes ayant des besoins particuliers de participer pleinement à l'économie. Ces groupes sont les Autochtones, les femmes, les francophones, les personnes handicapées et les personnes habitant des régions rurales ou éloignées.

Ressources

Au cours des deux dernières années, DEO a signé des accords pluriannuels avec ses partenaires du Réseau, pour le versement de crédits d'exploitation totalisant environ 30 millions de dollars par année.

Les ressources administratives affectées à l'application des programmes en 2000-2001 comprenaient un gestionnaire et un agent du Secrétariat des partenariats de services, et deux à trois agents à temps plein dans chaque région.

Récemment, DEO a élargi le Réseau pour y englober les collectivités francophones de l'Ouest canadien, grâce à l'établissement de 4 Organisations francophones à vocation économique, et il a apporté un soutien aux services commerciaux dans les collectivités autochtones, grâce à l'initiative du Réseau des services aux entreprises autochtones.

En 2000, DEO a lancé des initiatives spéciales pour soutenir l'infrastructure électronique du Réseau, accroître sa participation à l'initiative Gouvernement en direct du gouvernement fédéral et augmenter l'accès de la collectivité au monde de l'information et des services par voie électronique.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Services aux entreprises : les petites entreprises et les entrepreneurs peuvent accéder facilement aux services aux entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de points de service du RSEOC qui desservent les entrepreneurs. • Nombre total de services fournis / nombre total de clients desservis par les membres du RSEOC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les petites entreprises et les entrepreneurs ont un accès facile aux services grâce à plus de 100 points de service. • Le RSEOC a été élargi afin d'offrir un service aux entrepreneurs francophones, grâce aux Organisations francophones à vocation économique établies dans chaque province de l'Ouest. • 980 623 services aux clients ont été fournis par les membres du RSEOC (à l'exclusion des visites du site Web).
Les petites entreprises reçoivent toujours un service de haute qualité auprès des partenaires du Réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de satisfaction des clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • DEO et l'Association du développement des collectivités de l'Alberta ont élaboré conjointement un instrument d'enquête sur la satisfaction des SADC qui a été partagé avec les associations de l'Ouest et toutes les SADC de l'Alberta. • L'Initiative pour les femmes entrepreneurs de l'Alberta a élaboré un instrument d'enquête auprès des clients qui englobe la satisfaction des clients. L'enquête est actuellement en cours. • L'enquête sur le service aux clients de DEO montre un taux de satisfaction de 77 %.

	<ul style="list-style-type: none"> • Normes de service établies. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les quatre Associations provinciales de développement des collectivités travaillent avec leurs membres pour faire en sorte qu'un niveau élevé et uniforme de service soit offert aux clients. • Tous les bureaux de l'IFE appliquent les normes de service souhaitées. • Tous les CSEC ont établi des normes de service. • Toutes les unités du Service à la clientèle de DEO appliquent des normes de service à la prestation des programmes.
<p>Visibilité : Les petites entreprises reconnaissent les partenaires du Réseau comme une source essentielle de services aux petites entreprises</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête de sensibilisation. • Nombre total d'événements promotionnels organisés par les membres du RSEOC. 	<ul style="list-style-type: none"> • La dernière enquête a été effectuée en juillet 1999. • Les SADC et les IFE ont organisé 2 747 et 87 événements respectivement en 2000-2001. • Semaine des SADC organisée en septembre 2000 dans tout l'Ouest canadien. • Semaine des IFE approuvée en 2000-2001. Des événements ont eu lieu en mai 2001 dans les quatre provinces de l'Ouest. • DEO a lancé l'Initiative de la commercialisation et de la visibilité (ICV) à l'intérieur du RSEOC afin d'élever la visibilité fédérale et d'accroître le profil des partenaires.
<p>Développement économique communautaire : Les collectivités ont accès à des services de développement économique communautaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de projets / initiatives de développement économique communautaire organisés par les membres du RSEOC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les SADC ont lancé 693 projets à long terme de développement économique communautaire (DEC) et organisé 781 événements DEC à court terme en 2000-2001.

	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de bénévoles et d'heures de bénévolat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un total de 9 164 bénévoles, y compris de membres de conseils, ont fourni 93 149 heures de soutien aux SADC et à leurs collectivités en 2000-2001. C'est là une preuve convaincante du soutien apporté au développement économique communautaire, et de la valeur de ce développement. • Un total de 274 bénévoles, y compris des membres de conseils, ont fourni 4 041 heures de soutien aux IFE et à leurs clients en 2000-2001.
<p>Soutien intégré du Réseau : Gestion performante et efficace des partenariats de services, y compris coordination des partenaires du Réseau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de satisfaction des partenaires du Réseau. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les membres du Réseau continuent de se déclarer satisfaits du RSEOC comme en témoigne la coopération croissante, dans tout l'Ouest, parmi les partenaires. • Les associations de développement des collectivités ont formé une alliance englobant tout l'Ouest et ont entrepris plusieurs projets concernant tout l'Ouest.
	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des crédits disponibles qui sont engagés / décaissés 	<ul style="list-style-type: none"> • Des engagements financiers pluriannuels et des ajustements budgétaires annuels garantissent que la totalité des fonds disponibles sont engagés et décaissés.

	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts administratifs du programme en pourcentage des coûts totaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Les coûts administratifs totaux du Secrétariat des partenariats de services représentent moins de 1 % des coûts du programme. Les programmes sont appliqués par le personnel des bureaux régionaux. Ces coûts sont absorbés par les budgets régionaux d'administration des programmes.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure dans laquelle la simplification des systèmes administratifs améliore la prestation des services coopératifs ou autres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Des accords pluriannuels de contribution ont renforcé le cadre de responsabilité du financement des partenaires du Réseau. Les modèles d'accord de contribution sont modifiés au besoin pour une bonne administration du programme.
<p>Vision commune du RSEOC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de soutien d'une vision commune parmi les partenaires du Réseau. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les membres du Réseau ont été inclus dans une consultation sur la stratégie à long terme du ministère et ont dit qu'ils souhaitent continuer de participer.
<p>Stratégie des fonds d'investissement du RSEOC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Degré de redistribution des fonds d'investissement existants. • Nombre total d'arrangements de mobilisation de fonds entre les partenaires et les prêteurs classiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les SADC ont versé 7,55 millions de dollars aux fonds d'emprunt en Alberta et en C.-B. • Il existe un total de sept arrangements de mobilisation de fonds entre les membres du RSEOC et les prêteurs classiques.
	<ul style="list-style-type: none"> • Volume des nouveaux fonds d'investissement fournis aux partenaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un total de 2 500 000 \$ en fonds d'investissement a été fourni par DEO aux membres du RSEOC.

Leçons apprises

Pour accroître la communication et le partage des « meilleures pratiques » dans tout le réseau, DEO a lancé en 2000-2001 une « Semaine DC » englobant tout l'Ouest, durant laquelle les succès des Sociétés d'aide au développement des collectivités de l'Ouest ont été célébrés et durant laquelle le soutien du gouvernement fédéral a été reconnu. Plus

généralement, le Ministère s'est déclaré favorable à un accroissement du dialogue et de la coopération entre les partenaires du Réseau, ce qui a permis le développement de nombreuses initiatives au bénéfice des organisations partenaires et de leurs clients.

DEO a lancé en 2000-2001 l'Initiative Commercialisation et Visibilité (ICV) afin d'aider les partenaires du Réseau à diffuser et à faire connaître leurs programmes et services d'une manière qui reconnaisse la contribution fédérale.

DEO a examiné et révisé en 2000-2001 son Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité, ce qui a donné au niveau régional une meilleure coordination des services aux entrepreneurs handicapés, grâce aux Associations provinciales de développement des collectivités. L'application du programme continue de faire l'objet de consultations.

Initiatives stratégiques et projets spéciaux

Contexte et historique

L'objectif des Initiatives stratégiques et des projets spéciaux est de développer et de lancer des programmes et initiatives de développement économique pour l'Ouest canadien, à l'aide de partenariats, de réseaux et de consortiums faisant intervenir l'industrie, tous les niveaux de gouvernement, les établissements d'enseignement et les instituts de recherche. Les programmes et initiatives sont conçus pour améliorer la compétitivité globale de l'Ouest canadien, grâce à une analyse de l'économie de l'Ouest canadien, en misant sur les capacités d'innovation de la région et en démontrant le rôle de chef de file du gouvernement fédéral dans les questions régionales.

En tant que président de trois forums fédéraux-provinciaux, le Ministère joue un rôle constructif et de premier plan dans la tâche consistant à réunir les hauts fonctionnaires de tout l'Ouest pour qu'ils examinent et fassent progresser les questions d'innovation et de développement économique d'intérêt commun. Le Ministère a aussi entrepris un cadre de recherche en vue d'examiner les questions propres à l'Ouest canadien. Plusieurs projets de recherche ont été commencés au cours du présent exercice, notamment :

- *Un portrait des petites entreprises de l'Ouest du Canada : croissance et emploi*, par le Western Centre for Economic Research
- *Assessment of Science and Technology Infrastructure in Western Canada*, par Calibre Strategic Services
- *Étude des pratiques de développement économique au Canada*, par l'OCDE²¹

La grande importance qu'attache DEO à l'innovation s'accorde avec la stratégie fédérale. DEO travaille avec ses partenaires à combler les lacunes et à renforcer le système d'innovation de l'Ouest canadien en améliorant les connaissances, les infrastructures et les capacités, en accroissant les activités d'exploitation commerciale des technologies et les liens qui s'y rapportent, en accroissant la capacité des entreprises de développer et d'adopter de nouvelles technologies et en renforçant la coordination et l'alignement des priorités et stratégies d'innovation entre les intervenants fédéraux, provinciaux et autres dans le domaine de l'innovation.

Les Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest (EPDEO) sont des ententes fédérales-provinciales à frais partagés dont l'objet est d'accroître la compétitivité et la productivité afin de développer et de soutenir une base économique plus durable. Chaque entente est conforme aux politiques économiques nationales et aux besoins et opportunités propres à chacune des provinces de l'Ouest.

Ressources

La participation du Ministère aux Initiatives stratégiques est gérée dans le cadre des ressources de base de DEO.

²¹ Organisation de coopération et de développement économiques.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Bonnes relations avec les provinces, les autres ministères fédéraux, les organisations industrielles et autres partenaires	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> DEO préside trois forums fédéraux-provinciaux qui font intervenir activement les quatre gouvernements provinciaux de l'Ouest : <ul style="list-style-type: none"> Le Forum des sous-ministres du développement économique de l'Ouest Le Groupe de coordination des politiques des SMA de l'Ouest Le Forum des hauts fonctionnaires sur l'innovation
Améliorer la connaissance qu'a le Ministère de l'économie de l'Ouest canadien	<ul style="list-style-type: none"> Volume et qualité de la recherche produite, programmes appliqués par suite de la recherche. 	<ul style="list-style-type: none"> 17 projets de recherche entrepris par l'AC /les régions Engagement d'une somme de 575 000 \$. Des collaborations et des partenariats de recherche ont débuté avec les forums des SM et SMA de l'Ouest (voir ci-dessus).
Appliquer un processus de lancement, de développement, de mise en application et de suivi des initiatives stratégiques et des projets spéciaux qui améliorent le climat de l'innovation dans l'Ouest canadien, y compris établir de grandes orientations stratégiques pour les activités d'innovation du Ministère et autres initiatives spéciales.	<ul style="list-style-type: none"> Stratégies conçues et mises en œuvre, et orientations stratégiques établies. 	<ul style="list-style-type: none"> Initiatives développées pour encourager l'innovation. 44 % des contributions approuvées ont été consacrées à l'innovation.
Négocier et finaliser des ententes fédérales-provinciales de développement économique et des ententes d'aménagement urbain	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'ententes appliquées, et réalisations économiques des ententes. 	Des pourparlers préliminaires concernant une nouvelle série de EPDEO pour remplacer celles qui expireront le 31 mars 2002 ont commencé. Des discussions préparatoires

		ont aussi été entamées sur le renouvellement des ententes de développement urbain dans les principales villes de l'Ouest canadien.
--	--	--

Leçons apprises

Le rôle de DEO est de soutenir la mise en œuvre des stratégies fédérales en renforçant les systèmes régionaux de l'Ouest et en s'assurant que les problèmes, opportunités et moyens de l'Ouest sont pris en compte dans les politiques et décisions fédérales. Les moyens employés sont les suivants : soutien d'une approche coordonnée dans la planification régionale, analyse et recherche économiques, stratégie d'innovation et ententes de développement économique avec les autres niveaux de gouvernement.

Le Ministère reconnaît qu'il est essentiel d'entretenir des rapports de travail constructifs avec les provinces de l'Ouest. Grâce à son rôle de chef de file dans trois forums fédéraux-provinciaux, DEO est en mesure d'encourager la coordination fédérale-provinciale dans les questions d'innovation et de développement économique qui intéressent l'Ouest.

Programmes nationaux

Contexte et historique

DEO est chargé d'appliquer, dans l'Ouest canadien, au nom du gouvernement fédéral, les programmes nationaux de développement économique. Ces programmes sont conçus pour atténuer l'incidence économique sur les collectivités touchées par les fermetures ou les réductions d'installations fédérales, par les catastrophes naturelles ou par les changements apportés aux politiques et programmes fédéraux. DEO s'applique aussi à renouveler les infrastructures communautaires grâce au Programme Infrastructures Canada²².

Durant l'exercice 2000-2001, le Ministère a appliqué trois programmes nationaux. Le Fonds d'adaptation communautaire de Whiteshell a été établi par DEO pour aider la collectivité de Pinawa, au Manitoba, dans son travail de réadaptation à la suite de la fermeture prévue du laboratoire nucléaire d'Énergie atomique du Canada, à Pinawa en 2001.

En Colombie-Britannique, DEO aide les collectivités côtières de pêcheurs dans leur adaptation économique. Les programmes d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique (notamment l'Initiative d'adaptation économique des collectivités (IAEC), le Fonds d'investissement du Fonds spécial des pêches, le Programme des initiatives côtières et le Programme de prêts pour la pêche récréative du saumon) ont été établis en tant que réponse fédérale à la sévère contraction de l'industrie de la pêche du saumon. Les programmes avaient pour objet d'encourager et de favoriser le développement et la diversification durable et à long terme de l'économie. Plus précisément, des prêts remboursables et non remboursables ont été consentis pour des projets entrepris dans des collectivités autochtones et non autochtones tributaires de la pêche, afin de répondre à des priorités et à des besoins au niveau local et d'offrir des opportunités qui soutiennent le passage vers d'autres activités économiques.

Le gouvernement fédéral a aussi versé 2,65 milliards de dollars pour l'amélioration des infrastructures provinciales et municipales au Canada, l'accent étant mis au départ sur les infrastructures vertes²³. Les modalités du Programme Infrastructures Canada ont été élaborées par le Secrétariat du Conseil du Trésor, et des crédits sont reçus pour l'application du programme. DEO est l'organisme fédéral chargé d'appliquer le programme dans l'Ouest. En 2000-2001, DEO a consulté les autres gouvernements et a conclu des ententes pluriannuelles avec les gouvernements provinciaux de l'Ouest canadien afin d'améliorer les infrastructures municipales des villes et des collectivités rurales. Comme le programme a été lancé durant l'exercice 2000-2001, seul un projet a été approuvé durant cet exercice – le projet « Améliorations hydrauliques du canal de crue de la rivière Rouge », approuvé à un coût dépassant légèrement 1,5 million de

²² On trouvera des renseignements plus détaillés sur le Programme Infrastructures Canada dans l'Ouest canadien à <http://www.wd.gc.ca/fra/ced/infrastructure/default.htm>

²³ Les infrastructures vertes incluent les projets liés aux systèmes d'approvisionnement en eau et d'épuration des eaux usées, à la gestion et au recyclage des déchets solides et aux dépenses d'équipement destinées à améliorer l'efficacité énergétique des édifices et installations appartenant aux administrations locales.

dollars, somme qui sera assumée en parts égales par le Canada et le Manitoba. Durant la même période, l'application du programme antérieur des travaux d'infrastructure s'est poursuivie.

Ressources

Le Fonds d'adaptation communautaire de Whiteshell est en partie appliqué depuis la Société d'aide au développement des collectivités de Winnipeg River Brokenhead, avec le soutien de quelques employés du bureau régional de DEO à Winnipeg.

Le Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique a utilisé les crédits comme il suit :

- Fonds d'investissement du Fonds spécial des pêches 11 M \$
- IAEC 25 M \$
- Programmes des initiatives côtières 850 000 \$
- Programme de prêts pour la pêche récréative du saumon 7 M \$

L'application du volet de la diversification économique des programmes de transition des pêches du Pacifique a été déléguée aux Sociétés d'aide au développement des collectivités côtières, DEO – C.-B. exerçant un rôle d'impulsion et de surveillance, mais la gestion du Programme d'adaptation et de restructuration des pêches du Pacifique (ARPP) est assurée par un partenariat entre DEO, Développement des ressources humaines Canada, le ministère des Pêches et des Océans et le ministère des Affaires indiennes et du Nord.

DEO a affecté des employés à l'administration du Programme Infrastructures Canada dans chacune des provinces de l'Ouest, puisque des gestionnaires et des préposés à l'application des programmes assurent l'administration et la liaison avec leurs homologues provinciaux. Comme le programme renouvelé a été lancé au cours du présent exercice, seule une partie des crédits alloués a été employée.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Création d'emplois et renouvellement des infrastructures	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'emplois créés • Dépenses totales mobilisées pour les infrastructures 	<ul style="list-style-type: none"> • La création d'emplois n'est pas un objectif du nouveau programme d'infrastructures. Les emplois créés grâce au programme antérieur ont été reportés au présent exercice et ont été signalés dans des rapports antérieurs sur le rendement. • Programme Infrastructures Canada : un total de 800 logements seront protégés; digue annulaire achevée autour de la collectivité de Grande

		<ul style="list-style-type: none"> • Pointe (140 habitations protégées); réduction de 10 pouces du niveau des eaux de crue par rapport aux conditions de 1997. • Programme d'infrastructures : des crédits de 231 233 \$ de DEO ont permis de mobiliser une somme égale auprès du Manitoba.
<p>Adaptation économique des collectivités touchées par la fermeture / réduction d'installations fédérales (par exemple les fermetures de bases ou de l'exploitation commerciale des laboratoires Whiteshell), la modification des politiques fédérales (par exemple la revitalisation de la pêche du saumon du Pacifique) et les catastrophes naturelles (par exemple les inondations de la vallée de la rivière Rouge.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incidence économique d'initiatives parrainées par DEO, notamment les emplois qui sont créés / préservés. • Préservation des infrastructures économiques communautaires essentielles telles que les hôpitaux, les centres communautaires et les installations aéroportuaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • 57 emplois directs²⁴ et 65 emplois indirects ont été créés, et 4 nouvelles entreprises ont été établies dans le Programme d'adaptation de Whiteshell. • 958 emplois ont été créés / maintenus en C.-B. grâce aux programmes d'adaptation de la pêche. • 754 333 \$ en crédits de DEO pour 7 projets ont permis de mobiliser 738 602 \$ auprès d'autres sources dans le Programme d'adaptation de Whiteshell. • La contribution de 12 685 717 \$ de DEO en subventions et contributions a permis de mobiliser 32 124 777 \$ auprès d'autres sources pour l'adaptation du secteur de la pêche du saumon de la C.-B. Les principaux équipements communautaires qui ont été subventionnés sont les suivants : réfection d'installations portuaires, centres communautaires et installations touristiques communautaires.

²⁴ Les emplois directs sont créés à l'emplacement du projet, ou par le promoteur; les emplois indirects sont des emplois induits, par exemple les fournisseurs de biens et services.

	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des acteurs économiques / organismes partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Une évaluation du Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique sera complétée vers la fin de 2001. L'évaluation comprendra des études de cas portant sur six des collectivités les plus touchées par le déclin de cette industrie.
<p>Application efficace de programmes nationaux conduisant à l'approbation ou à la modification rapide de projets ou d'accords, ainsi qu'à l'observation des conditions des ententes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frais généraux administratifs en pourcentage des coûts totaux du programme 	<ul style="list-style-type: none"> • Le Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique a été géré dans le respect des ressources essentielles de DEO. • Le Programme d'adaptation communautaire de Whiteshell et le Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique ont été gérés dans le respect des ressources essentielles de DEO.
	<ul style="list-style-type: none"> • Temps de cycle pour l'approbation des projets 	<ul style="list-style-type: none"> • DEO s'efforce avec ses partenaires de minimiser le temps d'approbation tout en maintenant des normes élevées de diligence raisonnable. • Dans le nouveau Programme Infrastructures Canada, des comités de gestion fédéraux-provinciaux ont été établis, des secrétariats fédéraux-provinciaux ont été constitués pour coordonner l'application des programmes, des critères ont été élaborés, des contrats ont été préparés et des procédures administratives internes ont été élaborées. • Le temps de cycle pour l'approbation des projets dans le Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique est variable, mais il est en moyenne d'un mois.

	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des clients / partenaires / intervenants 	<ul style="list-style-type: none"> • Une évaluation du Programme d'adaptation de la pêche du saumon du Pacifique sera effectuée d'ici à la fin de 2001.
Engagement / décaissement complet des fonds disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • Financement total engagé / décaissé 	<ul style="list-style-type: none"> • Les fonds budgétisés pour les trois programmes sont décaissés ou réaffectés aux exercices futurs ou à d'autres activités de DEO. • La contribution de 6 302 100 \$ de DEO a généré une somme additionnelle de 28 202 053 \$ en contributions d'autres sources pour la coordination et la prestation de services de développement des petites entreprises dans le Programme d'adaptation des pêches côtières de la C.-B.
Fonds fédéraux mobilisés	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds totaux mobilisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les contributions de 19 973 383 \$ de DEO pour les trois programmes nationaux ont généré une somme additionnelle de 61 296 665 \$ en crédits d'autres sources.

Leçons apprises

Le programme IAEC est un excellent exemple de l'approche de partenariat. Il est financé par l'entremise du programme ARPP (Pêches et Océans), les fonds sont gérés par DEO-C.-B., le programme est appliqué par le Fonds spécial des pêches (un regroupement des 13 Sociétés d'aide au développement des collectivités côtières) et les décisions ont été prises par un comité directeur composé des maires des collectivités côtières, de représentants des SADC, des Premières nations, de la province (Renouvellement des pêches, ministère des Services aux collectivités, aux Autochtones et aux femmes) et de représentants des ministères fédéraux concernés par le programme ARPP (DEO, Développement des ressources humaines Canada, ministère des Affaires indiennes et du Nord et ministère des Pêches et des Océans). Cette approche a mis la prise des décisions dans les mains de ceux qui sont les plus proches des collectivités, à savoir les personnes touchées par le ralentissement de l'industrie des pêches et les spécialistes du développement des entreprises et de la gestion des prêts.

Le nouveau Programme Infrastructures Canada a été conçu en vue d'offrir des avantages durables et à long terme aux Canadiens, en mettant l'accent sur la qualité de l'environnement, sur le soutien de la croissance économique à long terme, sur l'amélioration des infrastructures communautaires et sur les nouvelles approches dans la construction des infrastructures du XXI^e siècle.

Programmes hérités

Contexte et historique

De 1987 à 1995, DEO appliquait le Programme de diversification de l'économie de l'Ouest aux entreprises de l'Ouest canadien. Le programme offrait des contributions remboursables aux entreprises qui développaient de nouveaux produits, de nouveaux marchés ou de nouvelles technologies ou qui offraient un potentiel de substitution des importations. Les clients et partenaires partageaient le risque en injectant des fonds propres dans ces projets.

Ressources

DEO cherche à maximiser le remboursement des contributions remboursables antérieures, en poursuivant chaque compte d'une manière économique, pour s'assurer que les engagements existants sont payés conformément aux conditions des accords et pour garantir la conformité à la politique du gouvernement du Canada en matière de comptes débiteurs.

Dans l'exécution de ses activités de recouvrement, le Ministère applique une démarche qui consiste à travailler avec les entreprises pour que celles-ci adaptent leurs plans de remboursement aux fluctuations des affaires et à faire en sorte que, avec de bonnes pratiques d'affaires, les entreprises aient de bonnes chances de survivre et de contribuer à la croissance économique de l'Ouest canadien.

La mesure du rendement, indiquée dans le tableau des résultats ci-dessous, est la valeur des contributions remboursées, y compris les recettes et intérêts connexes. En 2000-2001, DEO a recueilli 26,7 millions de dollars de son portefeuille des Programmes hérités, soit 6,7 millions de dollars de plus que prévu.

Les revenus provenant des contributions remboursables devraient graduellement diminuer, suite à l'abandon par le Ministère en 1995 de l'octroi de nouvelles contributions remboursables.

Résultats obtenus

Résultats	Mesures	Retombées
Contributions remboursables remboursées conformément aux conditions des contrats.	<ul style="list-style-type: none">Recueillir 20 millions de dollars en conformité avec les conditions des accords de contribution remboursable.	<ul style="list-style-type: none">Recouvrement de 26,7 millions de dollars.

Section IV : Appendices

APPENDICE I Tableaux financiers

Aperçu des résultats financiers

Les dépenses prévues pour l'exercice 2000-2001 étaient de 238,7 millions de dollars, soit 20,3 millions de dollars de plus que les autorisations de fin d'exercice du Ministère. Les autorisations ont été plus faibles que le niveau prévu, en raison principalement du report de l'autorisation de contribution à des exercices ultérieurs pour les Ententes de partenariats pour le développement économique de l'Ouest (25,4 millions \$). Les dépenses réelles ont été de 214 millions de dollars, soit 2 p. 100 de moins que les autorisations ministérielles de 218,3 millions de dollars, en raison de ce qui suit : retards des projets de construction dans le nouveau programme Infrastructures Canada (1,7 million \$) et le Programme des travaux d'infrastructure du Canada (0,6 million \$), et en raison du report de ressources de fonctionnement (1,8 million \$) à l'exercice 2001-2002.

Le tableau suivant résume les crédits totaux et dépenses totales de DEO en 2000-2001.

Diversification de l'économie de l'Ouest (en millions \$)	
Dépenses prévues	238,7 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>218,3 \$</i>
Dépenses réelles	214,0 \$

Tableaux financiers sommaires

Les tableaux financiers suivants indiquent les ressources dont disposait le Ministère en 2000-2001 et la manière dont ces ressources ont été employées, ainsi que les recettes générées par le Ministère. Les tableaux donnent aussi une information historique comparative pour les deux exercices antérieurs. Prière de noter que DEO a communiqué les tableaux suivants :

Tableau 1 – Sommaire des crédits votés

Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Tableau 4 – Recettes

Tableau 5 – Paiements réglementaires

Tableau 6 – Paiements de transferts

Tableau 7 – Passif éventuel

Tableau 1 – Sommaire des crédits votés

Besoins financiers, par autorisation (en millions \$)				
Crédit	Dépenses prévues	2000-2001		
		Autorisations Totales	Dépenses réelles	
Diversification de l'économie de l'Ouest				
115	Dépenses de fonctionnement	36,8	44,0	42,0
120	Subventions et contributions	177,8	144,7	142,4
(S)	Passif au titre de la <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	18,0	23,5	23,5
(S)	Passif au titre de la <i>Loi sur le financement des petites entreprises du Canada</i>	2,0	1,5	1,5
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,1	4,6	4,6
Total pour le Ministère		238,7	218,3	214,0

Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues et dépenses réelles du Ministère			
Secteurs d'activité	Dépenses prévues	2000-2001	
		Autorisations totales	Dépenses réelles
ETP	344	344	342
Dépenses de fonctionnement	40,9	48,6	46,6
Dépenses de capital	--	--	--
Subventions et contributions	197,8	169,7	167,4
Dépenses brutes totales	238,7	218,3	214,0
Moins :	--	--	--
Recettes non versées au Trésor			
Dépenses nettes totales	238,7	218,3	214,0
Autres recettes et dépenses			
Recettes versées au Trésor	(53,0)	(53,0)	(55,4)
Coût des services fournis par d'autres ministères	3,6	3,6	3,6
Coût net du Programme	189,3	168,9	162,2

Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles du Ministère (en millions \$)					
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Diversification de l'économie de l'Ouest	267,3	215,2	238,7	218,3	214,0
Total	267,3	215,2	238,7	218,3	214,0

Tableau 4 – Recettes

Recettes non versées au Trésor (en millions \$)					
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001		
			Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Diversification de l'économie de l'Ouest	--	--	--	--	--
Recettes totales non versées au Trésor	--	--	--	--	--
Recettes versées au Trésor (en millions \$)					
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	2000-2001		
			Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Diversification de l'économie de l'Ouest	69,8	58,0	53,0	53,0	55,4
Recettes totales versées au Trésor	69,8	58,0	53,0	53,0	55,4

*Les recettes de 55,4 millions de dollars versées au Trésor comprennent les principaux éléments suivants : 26,7 M \$ au titre du recouvrement de contributions remboursables y compris les intérêts; 25,4 M \$ en frais de services au titre de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* et de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada*; et 0,9 M \$ au titre du remboursement de contributions.

Tableau 5 – Paiements réglementaires

Paiements réglementaires (en millions \$)					
Secteurs d'activité	Paiements réels 1998-1999	Paiements réels 1999-2000	2000-2001		
			Paiements prévus	Autorisations totales	Paiements réels
Passif au titre de la <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	24,4	26,3	18,0	23,5	23,5
Passif au titre de la <i>Loi sur le financement des petites entreprises du Canada*</i>	--	0,0	2,0	1,5	1,5
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,5	4,4	4,1	4,6	4,6
Total des paiements réglementaires	28,9	30,7	24,1	29,6	29,6

*Une somme de 30 670 \$ a été prévue, autorisée et dépensée en vertu de ce programme en 1999-2000.

Tableau 6 – Paiements de transfert

Paiements de transfert (en millions \$)					
Secteurs d'activité	2000-2001				
	Paiements réels 1998-1999	Paiements réels 1999-2000	Paiements prévus	Autorisations totales	Paiements réels
SUBVENTIONS					
Subventions	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0
Subventions totales	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0
CONTRIBUTIONS					
Programme de diversification de l'économie de l'Ouest	110,7	101,7	159,0	123,9	123,9
Programme des travaux d'infrastructure du Canada	89,0	18,3	7,8	6,4	5,8
Programme Infrastructures Canada	--	--	--	2,0	0,3
Programme des fonds d'emprunt	5,2	1,3	6,0	6,0	6,0
Programme de protection contre les crues de la rivière Rouge	--	24,0	--	6,4	6,4
(S) Passif au titre de la <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	24,4	26,3	18,0	23,5	23,5
(S) Passif au titre de la <i>Loi sur le financement des petites entreprises du Canada *</i>	--	0,0	2,0	1,5	1,5
Total des contributions	229,3	171,6	192,8	169,7	167,4
Total des paiements de transfert	229,3	171,6	197,8	169,7	167,4

*Une somme de 30 670 \$ a été prévue, autorisée et dépensée en vertu de ce programme en 1999-2000.

Note : L'arrondissement fait que certains totaux pourraient fluctuer.

Tableau 7 – Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)			
Liste des éléments de passif éventuel	Montant du passif éventuel		
	31 mars 1999	31 mars 2000	Actuel *, au 31 mars 2001
Litiges en cours et litiges possibles	1,0	1,0	0,0
Total	1,0	1,0	0,0

* Le passif éventuel antérieur de 1,0 million de dollars est tombé à environ 60 000 \$ à la fin de l'exercice 2000-2001.

APPENDICE II

Stratégie de développement durable

Contexte et historique

La première série de stratégies de développement durable (SDD) a été déposée en décembre 1997 et a été en vigueur pendant une période de trois ans. Durant la première moitié de la période courante de déclaration (1^{er} avril 2000 au 31 mars 2001), une évaluation de la SDD de 1997 a été effectuée, et les résultats ont servi au développement de la SDD mise à jour de DEO. La deuxième série de stratégies de développement durable a été déposée au Parlement le 14 février 2001. Une description complète de l'évaluation de notre SDD de 1997, et une version électronique de notre SDD de 2000 peuvent être obtenues sur notre site Web à :

http://www.wd.gc.ca/fra/rpts/strategies/sd_plan/sd2000/default.htm

En consultation avec les employés et les intervenants, les trois objectifs suivants, à savoir les objectifs fondamentaux, les indicateurs de rendement et les cibles, ont été développés. Le travail a commencé sur les engagements de la SDD avant même le dépôt officiel de la stratégie en février 2001.

But 1 : Faciliter l'intégration du développement durable dans les pratiques commerciales des PME de l'Ouest canadien, par l'entremise de nos partenaires du réseau.		
Objectif 1.1 Donner à nos partenaires du réseau et aux PME de l'Ouest une information sur l'application pratique du développement durable.	Indicateur de rendement 1.1.1 : # et % des membres du RSEOC qui ont accès à la trousse d'information de DEO sur le développement durable.	Cible 1.1.1 : 100 % d'ici au 31 mars 2002
	Indicateur de rendement 1.1.2 : # d'utilisateurs qui ont accès à la trousse d'information de DEO sur le développement durable.	Cible 1.1.2 : Augmentation au 31 mars 2004
	Indicateur de rendement 1.1.3 : # et % de membres du RSEOC qui utilisent la trousse d'information sur le développement durable dans la prestation de leurs services.	Cible 1.1.3 : 25 % des membres du RSEOC d'ici au 31 mars 2003.
But 2 : Intégrer le développement durable dans les programmes, les services et les activités que nous appliquons directement ou en partenariat.		
Objectif 2.1 : Soutenir les projets qui favorisent les principes, pratiques et techniques du développement durable, directement ou en partenariat avec d'autres.	Indicateur de rendement 2.1.1 : # de projets qui soutiennent le développement durable et la valeur monétaire des crédits approuvés de DEO.	Cible 2.1.1 : Augmentation annuelle au 31 mars 2004
Objectif 2.2 : Appliquer le processus d'évaluation environnementale stratégique (EES) pour tous les nouveaux programmes et nouvelles politiques..	Indicateur de rendement 2.2.1 : % de nouveaux programmes évalués en vertu du processus EES.	Cible 2.2.1 : 100 % d'ici au 31 mars 2003

But 3 : Favoriser une culture du développement durable au sein de DEO.		
Objectif 3.1 : Sensibiliser les employés à la SDD ainsi qu'aux objectifs et aux cibles.	Indicateur de rendement 3.1.1 : # et % d'employés qui reçoivent une trousse d'orientation sur le développement durable.	Cible 3.1.1 : 80 % des employés d'ici au 31 mars 2003
Objectif 3.2 : Communiquer régulièrement aux employés les progrès accomplis dans la SDD de DEO.	Indicateur de rendement 3.2.1 : # de meilleures pratiques et d'études de cas portant sur le développement durable.	Cible 3.2.1 : Accroissement du niveau, mesuré annuellement
Objectif 3.3 : Démontrer et encourager les 3R (réduire, réutiliser, recycler) et appliquer les programmes de recyclage dans les installations de DEO.	Indicateur de rendement 3.3.1 : Nombre et genre d'initiatives 3R appliquées dans les installations de DEO.	Cible 3.3.1 : Accroissement du niveau, mesuré annuellement
Objectif 3.4 : Augmenter les achats écologiques au sein de DEO.	Indicateur de rendement 3.4.1 : # de gens exerçant des responsabilités d'achat qui ont reçu une formation aux achats écologiques.	Cible 3.4.1 : 90 % d'ici au 31 mars 2002
	Indicateur de rendement 3.4.2 : # d'accords qui renferment des spécifications écologiques.	Cible 3.4.2 : Accroissement du niveau, mesuré annuellement
Objectif 3.5 Accroître la conservation de l'énergie dans les installations de DEO	Indicateur de rendement 3.5.1 : % de tous les nouveaux équipements de bureau achetés ou loués qui sont des modèles écologiquement rationnels.	Cible 3.5.1 : 80 % d'ici au 31 mars 2002

Cibles et progrès

Aucune cible n'a été fixée pour l'exercice se terminant le 31 mars 2001, étant donné que la stratégie mise à jour n'avait été déposée qu'un mois auparavant. Le travail a débuté cependant dès janvier 2000 sur un programme d'apprentissage du développement durable à l'intention des employés du Ministère, et à l'intention de ceux de nos partenaires du réseau : les Sociétés d'aide au développement des collectivités; l'Initiative pour les femmes entrepreneurs; le Centre de service aux entreprises du Canada et les Organisations francophones à vocation économique. La trousse de formation qui en a résulté sera appliquée en septembre 2001.

Mesures correctives

L'une des « leçons apprises » durant l'évaluation de notre dernière Stratégie de développement durable était l'importance d'assurer le suivi des cibles et de faire rapport sur les mesures, régulièrement et en temps voulu. Le Ministère élabore un système de gestion environnementale (SGE) et a établi un poste pour un coordonnateur de la gestion environnementale.

Le Ministère a aussi commencé un travail de mise à niveau de sa base de données du projet pour pouvoir saisir les aspects intéressant l'économie, l'environnement et le domaine social et faciliter ainsi les futurs rapports sur la SDD.

APPENDICE III

Initiative pour l'amélioration des services

Contexte et historique

Pour garantir une prestation de services axée sur le citoyen, une initiative d'amélioration des services (AS) qui, pour les cinq prochaines années, établit une cible d'au moins 10 p. 100 dans l'amélioration du niveau de satisfaction du public pour ce qui est de la prestation des services gouvernementaux.

Enquête sur la satisfaction des clients

En marge de cette initiative axée sur le citoyen, DEO a entrepris en 2000-2001 une enquête par téléphone sur la satisfaction des clients, afin de déterminer les données de base et les priorités pour une amélioration. L'enquête a été entreprise à l'aide de la méthode dite Outil de mesures communes (OMC) et comprenait des questions sur le Gouvernement en direct ainsi que sur l'amélioration des services afin d'obtenir des renseignements pour ces deux initiatives. Les questions initiales OMC étaient conçues pour une enquête écrite. Afin de commencer rapidement, DEO a décidé d'adapter ces questions pour une enquête par téléphone. Les priorités futures comprendront l'examen de diverses méthodes pour mesurer la satisfaction des clients.

Le taux de satisfaction de 77 p. 100 est une amélioration marquée si l'on considère le taux de 58 p. 100 enregistré durant la dernière enquête de la fin de 1998. Il fixe aussi une norme ambitieuse sur la base de laquelle le taux de satisfaction pourrait connaître l'augmentation souhaitée de 10 p. 100. Pour en savoir plus sur l'Enquête sur la satisfaction des clients, prière de se référer à l'appendice V.

Mise en œuvre de l'initiative AS

Un comité directeur AS de DEO composé de cadres supérieurs fonctionnels a été constitué à la fin de 2000 pour gérer les activités AS de DEO et donner une orientation sur l'élaboration du plan AS, et un coordonnateur ministériel a été désigné.

En 2001-2002, DEO fera porter son attention sur une mesure améliorée de la satisfaction des clients et sur les moyens à prendre pour améliorer les résultats.

APPENDICE IV

Enquête de 2001 sur la satisfaction des clients de DEO

Dans notre dernier rapport sur le rendement, DEO mentionnait que la qualité du service et la satisfaction des clients étaient d'importantes considérations organisationnelles. Afin de documenter les niveaux actuels de la satisfaction des clients et de comparer les résultats avec une enquête effectuée en 1998, on a procédé en mars 2001 à une enquête de grande échelle.

Un questionnaire par téléphone a été élaboré à l'aide du modèle de l'Outil de mesures communes²⁵, la norme *de facto* employée pour les ministères et organismes fédéraux. Les clients de DEO ont été priés d'évaluer le Ministère tant pour la satisfaction et l'importance dans les domaines de la sensibilité aux besoins, de la fiabilité du service, de l'accès aux services, de la communication et de la satisfaction générale.

% de clients donnant la note 4 (satisfaits) et la note 5 (très satisfaits)	Tous les clients
Sensibilité aux besoins	75 %
Fiabilité du service	75 %
Accès aux services	80 %
Communications	79 %
Satisfaction générale quant au contact le plus récent	77 %
Serviabilité des agents	87 %
Courtoisie des agents	95 %
Connaissances commerciales des agents	77 %
Rapidité des réponses aux messages téléphoniques ou électroniques	81 %
Clarté des renseignements fournis	90 %
% des clients qui recommanderaient les services de DEO sans réserve	64 %

Les trois quarts (77 %) des participants à l'enquête ont indiqué que, dans l'ensemble, ils étaient « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur plus récent contact avec DEO. Près des deux tiers (64 %) de tous les clients recommanderaient sans réserve les services de DEO.

La satisfaction globale constitue une amélioration notable par rapport aux résultats de 1998, puisque cette année-là 58 p. 100 des clients étaient satisfaits ou très satisfaits. L'enquête récente a montré des améliorations dans plusieurs des domaines.

Résultats de 1998 pour la satisfaction des clients		Change-ment	Résultats de 2001 pour la satisfaction des clients	
Vous avez été tenu informé de l'état de votre demande	38 %	+36	74 %	Manière dont vous avez été tenu informé du statut de votre demande
Le personnel s'est efforcé d'évaluer vos besoins	51 %	+28	79 %	Efforts accomplis par les agents pour évaluer vos besoins.
On vous a orienté dans les démarches à effectuer	43 %	+26	69 %	Conseils fournis par les agents
Serviabilité de la personne qui s'est occupée de votre demande	68 %	+18	86 %	Serviabilité des agents
Réponse rapide à vos appels téléphoniques ou à vos demandes faites par Internet	64 %	+17	81 %	Rapidité des réponses aux messages téléphoniques ou électroniques

²⁵ Visiter http://www.tbs-sct.gc.ca/SI-SI/sii-ias/tools/index_e.shtml, pour plus de renseignements sur l'Outil de mesures communes, fourni par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Connaissances commerciales de la personne qui s'est occupée de votre demande	55 %	+17	72 %	Connaissances commerciales des agents
Personnel compétent et bien formé	64 %	+15	79 %	Compétence des agents
Personnel facile à atteindre	63 %	+15	78 %	Agents faciles à atteindre

APPENDICE V

Résultats collectifs

Ministère relativement modeste investi d'un large mandat, DEO collabore étroitement avec une grande variété de ministères fédéraux, de gouvernements provinciaux, d'administrations municipales, d'organismes communautaires et autres. Par exemple, DEO s'associe aux gouvernements provinciaux pour investir dans le développement économique par l'entremise des Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest (EPDEO). Le sous-ministre de DEO préside un forum de sous-ministres provinciaux de l'Ouest chargé du développement économique, afin de partager l'information et d'explorer les possibilités de mesures collectives sur un éventail de questions intéressant l'Ouest. Ce forum est appuyé par le groupe de coordination des politiques des SMA de l'Ouest.

DEO participe aussi au Forum des hauts fonctionnaires sur l'innovation, en même temps que des membres des quatre provinces de l'Ouest et de deux autres ministères fédéraux. La participation aux conseils fédéraux régionaux est également une priorité pour DEO; deux de nos SMA président des conseils fédéraux en Saskatchewan et au Manitoba. La stratégie de DEO pour son programme de développement des entreprises et de l'esprit d'entreprise dépend énormément des mesures collectives prises avec des organisations à but non lucratif, par exemple les Sociétés d'aide au développement des collectivités et les Initiatives pour les femmes entrepreneurs, ainsi que de la coopération fédérale-provinciale par l'entremise des Centres de services aux entreprises du Canada.

APPENDICE VI Gouvernement en direct

Qu'est-ce que le Gouvernement en direct?	Quelles sont les exigences du « Volet 1 »?
<p>Le Gouvernement en direct (GED) est le plan établi par le gouvernement du Canada pour qu'il devienne le gouvernement le plus branché au monde électroniquement avec ses citoyens d'ici à 2004, les Canadiens étant en mesure d'accéder à l'information fédérale et aux services fédéraux en ligne à l'heure et à l'endroit de leur choix.</p>	<p>D'ici à la fin de 2000, les citoyens peuvent espérer ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information sur les principaux programmes et services offerts en ligne. Beaucoup d'entre eux sont déjà en ligne et accessibles à l'adresse suivante : www.canada.gc.ca. • Formules d'utilisation courante pour télécharger et imprimer. • Possibilité de communiquer avec les ministères par l'entremise du site du Canada. • Le site du Canada sera réaménagé et réorganisé en fonction des besoins et des intérêts des citoyens. Les citoyens auront la possibilité de personnaliser le contenu de la passerelle du gouvernement du Canada de la manière qui leur paraît logique. • Un cadre technologique et directif sera établi afin de protéger la sécurité et la vie privée des Canadiens lorsqu'ils traiteront avec l'administration par la voie électronique.

L'Initiative Gouvernement en direct (GED)²⁶ du gouvernement du Canada est fondée sur un engagement pris dans le discours du Trône de 1999, qui visait à offrir aux citoyens et aux entreprises un accès rapide, commode et uniforme aux services et programmes.

L'initiative comprend trois niveaux :

- Volet un (d'ici à décembre 2000) : L'information concernant tous les programmes, et les formulaires couramment employés, seront accessibles en ligne.
- Volet deux (d'ici à décembre 2004) : Tous les services des ministères accessibles en ligne seront organisés en fonction des besoins des citoyens; les demandes et les opérations financières seront traitées en ligne en temps réel et d'une manière sécuritaire.
- Volet trois (au cours des prochaines années) : prestation conjointe de services avec les autres niveaux de gouvernement, les entreprises, les organismes bénévoles et les partenaires internationaux, le cas échéant.

DEO établit les relations nécessaires pour maximiser l'efficacité de cette technologie en constante évolution, afin d'améliorer les services aux Canadiens. Un cadre supérieur a été nommé pour diriger le projet. Un comité directeur composé de représentants de tous les secteurs du Ministère fixe les priorités du GED au sein de DEO, et un bureau de gestion de projet a été établi.

DEO consulte en ce moment ses employés et les membres du Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien pour définir la transformation commerciale requise, le processus final à construire, les partenariats à établir, les compétences requises pour une prestation en ligne des produits et services, et, au besoin, un plan de mise à niveau des compétences ou de recrutement d'employés détenant ces compétences.

²⁶ Pour plus de renseignements sur cette initiative, consulter http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp

APPENDICE VII
Liste d'adresses

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Renseignements généraux
Service téléphonique sans frais
(dans l'Ouest canadien seulement)
1 888 338-9378

Site Web de DEO
[HTTP://www.wd-deo.gc.ca](http://www.wd-deo.gc.ca)

Administration centrale

Place du Canada
9700, avenue Jasper, bureau 1500
Edmonton (Alberta) T5J 4H7
Téléphone : (780)495-4164
Télécopieur : (780)495-6876

Bureau de la Colombie-Britannique

Édifice Price Waterhouse
601, rue Hastings Ouest, bureau 700
Vancouver (C.-B.) V6B 5G9
Téléphone (604) 666-6366
Télécopieur : (604) 666-6256

Bureau de l'Alberta

Place du Canada
9700, avenue Jasper, bureau 1500
Edmonton (Alberta) T5J 4H7
Téléphone : (780) 495-4164
Télécopieur : (780) 495-4557

Bureau de la Saskatchewan

119, 4^e Avenue Sud, bureau 601
C.P. 2025
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 3S7
Téléphone : (306) 975-4373
Télécopieur : (306) 975-5484

Bureau du Manitoba

Édifice The Cargill
240, avenue Graham, suite 712
C.P. 777
Winnipeg (Manitoba) R3C 2L4
Téléphone : (204) 983-4472
Télécopieur : (204) 983-4694

Bureau d'Ottawa

Édifice Gillin
141, avenue Laurier Ouest
Bureau 500
Ottawa (Ontario) K1P 5J3
Téléphone : (613) 952-9378
Télécopieur : (613) 952-9384