



Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1999

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

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*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1999

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/78-1999

ISBN 0-660-61090-6



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, le document antérieurement désigné comme la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, le rapport d'automne sur le rendement comprend 82 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – Volume 1 et 2.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1999, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1998-1999. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats* - Volume 2.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner et de mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/fkey.html>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7042
Télécopieur : (613) 957-7044

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada



Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 1999

Ministre de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Canada 

Table des matières

Résumé

I. MESSAGE	1
A. MESSAGE DU MINISTRE POUR LE PORTEFEUILLE.....	1
B. RÉSUMÉ DU SECRÉTAIRE D'ÉTAT	3
II. APERÇU GÉNÉRAL DU MINISTÈRE.....	5
A. MANDAT, MISSION ET VISION	5
B. ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL	6
1. Objectifs	7
2. Priorités stratégiques.....	8
3. Enjeux.....	10
C. ORGANISATION DU MINISTÈRE.....	13
D. ORGANIGRAMME.....	14
III. RENDEMENT DU MINISTÈRE	15
A. SCHÉMA DES PRINCIPAUX RÉSULTATS	15
B. RÉSULTATS ESCOMPTÉS.....	17
C. RÉALISATIONS.....	17
D. DÉTAIL DES RÉALISATIONS, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ET PAR PROGRAMME ESSENTIEL	20
1. Services spécialisés aux entreprises.....	20
2. Partenariats de services.....	24
3. Services d'information	27
4. Services de financement	30
5. Initiatives stratégiques.....	33
6. Programmes nationaux.....	37
7. Programmes hérités	40
IV. RAPPORTS RÉCAPITULATIFS	41
A. PRÉPARATION À L'AN 2000	41
B. DÉVELOPPEMENT DURABLE	42
V. RÉSULTATS FINANCIERS	43
A. APERÇU GÉNÉRAL DES RÉSULTATS FINANCIERS.....	43
B. TABLEAUX FINANCIERS RÉCAPITULATIFS.....	44
VI. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES	50
A. ENDROITS OÙ OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES ET/OU SITES WEB	50
B. LOI APPLIQUÉE.....	51

Table des figures

Figure 1 : Le Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien.....	7
Figure 2 : Structure organisationnelle de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	14
Figure 3 : Secteurs d'activité et programmes essentiels	15
Figure 4 : Schéma des résultats principaux.....	15
Figure 5 : Les Ententes de partenariat pour le développement économique dans l'Ouest (EPDEO).....	18
Figure 6 : Résultats de sondages du groupe Angus Reid (juillet 1998, juillet 1999).....	19
Figure 7 : Accords de prestation de services des partenariats de services	20
Figure 8 : Services spécialisés aux entreprises.....	22
Figure 9 : Partenariats de services.....	24
Figure 10 : Services d'information	28
Figure 11 : Services de financement	31
Figure 12 : L'Accord de développement de Winnipeg	34
Figure 13 : Initiatives stratégiques	36
Figure 14 : Le projet Whiteshell	38
Figure 15 : Mesures d'adaptation du secteur des pêches de la C.-B.....	38
Figure 16 : Programmes nationaux	39
Figure 17 : Programmes hérités.....	41

Résumé

En 1987, Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) était constitué par le gouvernement fédéral afin de développer et de diversifier l'économie de l'Ouest canadien. Au cours des sept premières années, l'activité principale du Ministère consistait à verser des contributions remboursables aux entreprises qui diversifiaient l'économie, à aider à la mise sur pied d'initiatives à l'échelle d'un secteur industriel et à défendre les intérêts de l'Ouest canadien dans le système fédéral.

En 1995, à la suite de l'exercice fédéral appelé Examen des programmes, DEO s'est donné une nouvelle vocation. Le Ministère a redéfini sa vision du développement économique, a éliminé l'aide directe aux entreprises et s'est mis en quête de nouveaux moyens de développer et de diversifier l'économie de l'Ouest. DEO a déjà beaucoup progressé dans cette voie.

L'idée du Ministère est de devenir un chef de file dans la prestation de services gouvernementaux intégrés aux petites et moyennes entreprises de l'Ouest canadien. En trois ans, le Ministère a élaboré des programmes essentiels qui offrent de nombreuses façons d'aider les clients. Qu'il s'agisse de l'accès au capital, des conseils commerciaux, de l'encadrement, de l'embauche de nouveaux employés qualifiés ou de la défense des intérêts de l'Ouest à Ottawa, DEO est là pour aider les petites entreprises et les Canadiens de l'Ouest.

Aujourd'hui, DEO se consacre entièrement à faire en sorte que les gens de l'Ouest canadien deviennent partie prenante d'une économie prospère et diversifiée : que ce soit en élaborant des projets à l'intention du Conseil pour l'avancement d'agents de développement autochtones, et à l'intention du Réseau d'agents de développement économique indiens de l'Alberta, afin de renforcer l'infrastructure informatique parmi les agents de développement économique autochtone dans l'Ouest canadien; en aidant deux jeunes entrepreneurs à utiliser la recette d'une confiserie de leur grand-mère, une confiserie appelée « croquettes », pour fonder l'une des entreprises les plus prospères du Manitoba; ou encore en encourageant la fabrication de bicyclettes spéciales pour les enfants et les adultes ayant des handicaps physiques.

DEO donne suite aux engagements pris par le gouvernement dans le discours du Trône. Il répond aux priorités du gouvernement en établissant des partenariats avec les collectivités autochtones, en créant des emplois pour les jeunes Canadiens, en aidant les collectivités rurales à innover et à adopter les technologies, enfin en soutenant les entreprises canadiennes exportatrices.

Par l'entremise de plus de 100 bureaux du Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien, DEO s'associe avec les gouvernements provinciaux, les administrations municipales, le secteur bénévole et le secteur privé pour faire en sorte que les Canadiens de l'Ouest – des agglomérations, des campagnes et des régions éloignées – aient le même accès aux programmes et services fédéraux. Grâce aux activités et programmes du

Réseau, des emplois sont créés. L'an dernier, plus de 8 000 emplois ont été créés pour les jeunes par l'entremise du Programme d'emploi en commerce international et du Programme Premiers emplois en sciences et en technologie, pour les femmes par l'entremise des Initiatives destinées aux femmes entrepreneurs, et pour les hommes, les femmes, les jeunes et les autochtones des régions rurales par l'entremise des Sociétés d'aide au développement des collectivités.

Grâce au réseau, les Canadiens ont accès aux fonds dont ils ont besoin pour lancer et développer une petite entreprise. Pour l'exercice se terminant en mars 1999, les 14 fonds d'investissement créés par DEO ont permis aux établissements financiers de l'Ouest canadien d'accorder plus de 243 prêts totalisant plus de 28,5 millions de dollars à des petites entreprises. On doit y ajouter les Sociétés d'aide au développement des collectivités qui ont accordé à 2 250 entrepreneurs ruraux des prêts totalisant 54,8 millions de dollars. Cette somme comprend 5,04 millions de dollars de prêts consentis à 375 jeunes entrepreneurs, et 4,43 millions de dollars de prêts consentis à 217 entrepreneurs handicapés. Quant aux Centres de services pour les femmes entrepreneurs, ils ont versé à 175 femmes entrepreneurs des prêts totalisant 3,83 millions de dollars.

Et pour ce qui est des gens qui ont besoin d'information commerciale, on a enregistré au cours des douze derniers mois 122 000 utilisateurs du site Web, soit presque le double de l'an dernier (68 000). Au cours des douze derniers mois, près de 4 000 personnes ont reçu une aide dans la préparation de plans d'entreprise qui ont contribué à l'augmentation du nombre de petites entreprises dans l'Ouest canadien.

DEO est une organisation conçue expressément pour répondre aux besoins des Canadiens de l'Ouest, au nom du gouvernement fédéral. L'efficacité de DEO réside dans sa capacité de reconnaître les priorités économiques et d'y répondre rapidement et rationnellement. Les mesures prises par le Ministère à la suite de l'annonce de décembre 1998 d'Énergie atomique du Canada Ltée (EACL) concernant son intention de se retirer d'ici à décembre 2001 de l'emplacement des Laboratoires Whiteshell près de Pinawa (Manitoba) ont donné des résultats rapides. Au 31 mars 1999, DEO avait négocié un arrangement selon lequel la Société d'aide au développement des collectivités Winnipeg River Brokenhead (SADC WRB) versera la somme de 3,75 millions de dollars en fonds fédéraux d'adaptation communautaire afférents à la décision d'EACL, et DEO avait avancé à la SADC une somme initiale de 1,25 million de dollars qui devait être distribuée par un comité directeur de chefs de file de la région. Autre exemple où DEO a pris le parti des Canadiens de l'Ouest : l'organisation a négocié le versement d'une contribution fédérale de 18 millions de dollars pour des mesures d'adaptation communautaire sur la côte ouest, ainsi qu'un programme d'emprunt de 7 millions de dollars pour le secteur des pêches, dans le cadre du Programme d'adaptation et de restructuration des pêches de 400 millions de dollars.

Le Programme des travaux d'infrastructure a d'abord été annoncé en 1994 et, au cours du printemps de 1997, des ententes ont été signées avec chaque province pour l'ajout de crédits additionnels. Tous les projets devaient être achevés d'ici au 31 mars 1999, mais il

en reste quelques-uns qui ont été retardés jusqu'à ce qu'ils soient approuvés sur le plan environnemental. Les projets consistaient en des travaux assez courants de développement des infrastructures (routes, égouts, réseaux de distribution d'eau, nouvelles toitures sur les hôtels de ville locaux, et autres travaux du même genre), mais l'on a trouvé qu'ils renforçaient véritablement la qualité de vie, qu'il s'agisse de la propreté de l'eau potable, de l'amélioration de la circulation ou de la création d'emplois à court terme.

En outre, DEO s'efforce de fonctionner plus rationnellement et plus efficacement. Au niveau interne, DEO a perfectionné ses systèmes de prestation des services en élaborant des processus et des systèmes tels que le Système d'information sur les clients. Les agents de DEO peuvent maintenant enregistrer immédiatement les données sur les clients, ce qui permet de suivre le dossier d'un client et de le rattacher à d'autres activités. Cette information favorise le développement d'autres services à valeur ajoutée.

Au cours des douze derniers mois, plusieurs sondages ont été effectués qui sont détaillés dans le présent rapport. Ils indiquent que DEO et ses partenaires réussissent très bien à cibler leurs services d'une manière conviviale et efficace. L'organisation est constamment à l'affût d'améliorations à apporter ou de nouveaux produits et services à développer, et la rétroaction offerte par les sondages en question a permis d'obtenir une information grâce à laquelle il sera possible d'améliorer encore le mode de prestation des services et l'ensemble des produits et services offerts aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux chefs d'entreprise de l'Ouest canadien.

I. MESSAGE

A. *Message du ministre pour le Portefeuille*

À l'aube du nouveau millénaire, le Canada, fort et dynamique, est bien placé pour assumer un rôle d'avant-garde dans l'économie mondiale du savoir et pour en faire profiter tous les membres de sa population. La nouvelle économie mondiale diffère

fondamentalement de celle que nous avons connue pendant la majeure partie du siècle qui s'achève : ses principales pierres d'angle sont le savoir, l'information, l'innovation et la technologie, et elle évolue à un rythme sans précédent.

Aujourd'hui, il est important que les entreprises et les particuliers soient branchés à l'infobus, mais demain, ce sera une nécessité absolue. Les communications électroniques abattent les obstacles que sont la distance et le

temps, et les effets de ce phénomène se font sentir partout au Canada, depuis les plus grandes métropoles jusqu'aux régions éloignées où l'autoroute de l'information est la seule autoroute!

Les membres du Portefeuille de l'Industrie :

Agence de promotion économique du Canada atlantique
Agence spatiale canadienne
Banque de développement du Canada*
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
Statistique Canada
Tribunal de la concurrence

* N'est pas tenu de soumettre un rapport sur le rendement

Pour conserver au Canada sa place à l'avant-garde de cette économie mondiale, le gouvernement investit beaucoup dans le savoir, l'innovation et la connectivité, de manière à créer des emplois bien payés et à améliorer le niveau de vie de la population canadienne. En ma qualité de ministre de l'Industrie, je dirige un portefeuille qui rassemble la majorité des ministères et organismes fédéraux auxquels il incombe de promouvoir l'innovation par le biais des sciences et de la technologie et de faire avancer le savoir. Le Portefeuille de l'Industrie dispose de plus de 40 p. 100 de tous les fonds fédéraux consacrés aux S-T, il mène une vaste gamme de programmes pour aider les entreprises (en particulier, les petites et moyennes entreprises) dans toutes les régions du pays, il a mis sur pied un cadre de fonctionnement du commerce électronique qui sert de modèle au monde entier et il assure avec souplesse un soutien aux exportateurs : c'est pourquoi il représente un outil puissant dont le gouvernement se sert pour aider le Canada à opérer la transition à l'économie et à la société du savoir du XXI^e siècle.

La tendance à la mondialisation comporte d'autres défis pour le Canada, dont l'économie est une des plus ouvertes du monde. Le Portefeuille de l'Industrie collabore avec les secteurs public et privé et avec les milieux universitaires pour aider les entreprises canadiennes à faire face et à s'adapter à ces défis, de manière qu'elles puissent devenir et demeurer compétitives sur le marché mondial. Par son programme d'action, le

gouvernement cherche fondamentalement à saisir les occasions qu'offre l'économie mondiale afin de créer des emplois et d'engendrer la prospérité pour les Canadiennes et les Canadiens; or, le Portefeuille de l'Industrie joue un rôle déterminant lorsqu'il s'agit de mettre ce programme à exécution.

Je suis heureux de présenter ce rapport sur le rendement de [nom de l'organisme]. Le rapport montre comment il (elle) a contribué à réaliser le programme du gouvernement, en décrivant les engagements qu'il (elle) a pris et en faisant valoir la mesure dans laquelle il (elle) a réussi à remplir ces derniers au cours de l'exercice 1998-1999.

Au cours de la dernière année financière, DEO a participé à l'initiative « Un Canada branché » en augmentant la portée électronique de son réseau de services aux entreprises afin que toutes les collectivités de l'Ouest puissent en profiter. DEO a aidé plus de 900 000 petites entreprises et micro-entreprises en leur offrant des services d'experts-conseils, de mentorat et d'aide à la planification, à l'accès au capital et à l'exportation. Grâce à un ensemble de partenariats novateurs, DEO a agi comme catalyseur en réunissant des ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux de même que des représentants de l'industrie et des universités en vue d'assurer des sources de financement pour la recherche d'avant-garde et les projets de développement qui permettront aux Canadiens de l'Ouest de se tailler une place de choix dans l'économie fondée sur le savoir.

Je suis fier de ce que le Portefeuille de l'Industrie fait pour aider le gouvernement à atteindre ses objectifs primordiaux, à savoir édifier un Canada toujours plus fort, créer des débouchés pour tous les Canadiens et investir dans le savoir et dans l'innovation.

L'honorable John Manley

B. Résumé du secrétaire d'État



Ronald J. Duhamel

Au cours de l'exercice 1998-1999, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) a continué d'encourager le développement et la diversification de l'économie de l'Ouest canadien, en offrant des services gouvernementaux intégrés aux petites et moyennes entreprises (PME) et en coordonnant les activités économiques fédérales dans l'Ouest.

En 1995, DEO s'est réorganisé afin de s'orienter davantage vers le service à la clientèle et de mieux répondre aux besoins des Canadiens de l'Ouest. Au cours des quatre dernières années, DEO, auparavant un ministère composé de quatre bureaux qui distribuaient des prêts remboursables, est devenu un réseau de soutien offrant des services aux entrepreneurs depuis plus de 100 emplacements répartis dans l'Ouest.

L'efficacité de DEO tient à sa capacité d'évaluer les nouvelles tendances de l'économie, d'anticiper les besoins et les possibilités et d'y répondre rapidement, tout en contribuant à la réalisation du programme d'ensemble du gouvernement du Canada.

Le Canada négocie aujourd'hui son passage vers une nouvelle économie – une économie fondée sur les connaissances et l'innovation. L'Ouest canadien joue un rôle non négligeable dans la montée vertigineuse des activités fondées sur le savoir. DEO aide les PME à relever les défis engendrés par cette nouvelle économie et à saisir les possibilités qu'elle offre, en les aidant à devenir plus innovantes et plus productives. À mesure que le phénomène de la mondialisation continue de modifier l'environnement dans lequel évoluent les entreprises, DEO aide les entreprises à rivaliser non seulement avec le concurrent situé de l'autre côté de la rue, mais également avec le concurrent qui se trouve de l'autre côté de la planète.

Cette année, DEO a continué d'élargir son réseau des services aux entreprises avec l'ajout d'une Société d'aide au développement des collectivités (SADC) qui servira l'archipel de la Reine Charlotte, et l'ajout de bureaux satellites de Centres de services aux entreprises du Canada, qui serviront les régions rurales. Par l'entremise de notre Réseau des services aux entreprises, nous sommes présents dans chacune des collectivités de l'Ouest. Nous avons aidé plus de 900 000 petites entreprises et micro-entreprises en leur offrant aide et conseils en matière de planification, d'accès au capital et de marchés d'exportation.

Les partenariats sont aujourd'hui essentiels au fonctionnement du Ministère. Grâce à une série de partenariats novateurs, nous avons pu faire des progrès appréciables. DEO a joué un rôle catalyseur dans l'union formée par les ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux, les secteurs industriels et les universités en vue du financement d'un projet de recherche et de développement d'avant-garde à l'Université de la Saskatchewan. Le

projet du Synchrotron, un rayonnement des millions de fois plus brillant que les rayons X médicaux, servira à développer de nouveaux médicaments et des implants biomédicaux.

Une autre grande réalisation concerne la reconduction des Ententes de partenariat pour le développement économique dans l'Ouest, avec les provinces de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba. Les ententes prévoient des crédits fédéraux et provinciaux de 120 millions de dollars au cours d'une période de cinq ans, pour application à des priorités économiques. Elles permettront de créer de nouveaux emplois et de stimuler la croissance économique dans l'Ouest. On peut espérer que la quatrième et dernière entente pourra être conclue avec la Colombie-Britannique, ce qui ferait passer les contributions fédérales et provinciales à 160 millions de dollars.

DEO utilise ses ressources afin de combler les lacunes qui empêchent certains segments de notre société de se lancer dans des activités, et cela en offrant des débouchés économiques aux jeunes entrepreneurs, aux entrepreneurs autochtones ou francophones et aux entrepreneurs handicapés.

Cette année, par exemple, DEO a lancé, à Edmonton, Calgary, Winnipeg, Saskatoon et Regina, les Initiatives pour entrepreneurs urbains handicapés, afin d'aider les personnes handicapées à réaliser leurs rêves d'entrepreneurs. Modelées sur un programme existant appliqué dans l'Ouest par les SADC, ces initiatives offrent aux entrepreneurs handicapés des services commerciaux et un accès au capital.

DEO, de concert avec Industrie Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada et les autres organismes régionaux du gouvernement fédéral, coordonne aujourd'hui le Réseau des services aux entreprises autochtones, afin d'offrir aux autochtones de meilleurs services commerciaux.

Diversification de l'économie de l'Ouest est fier de la façon dont il répond aux besoins de développement économique des communautés. Cette année, DEO est venu en aide à des collectivités de pêcheurs de la côte Ouest, en cette période de restructuration des pêches, et a permis d'atténuer les répercussions de la fermeture des Laboratoires Whiteshell, au Manitoba.

Le présent rapport décrit les réalisations de DEO et montre le rôle du Ministère dans l'accomplissement des priorités du gouvernement du Canada. Je suis convaincu que DEO continuera d'offrir des programmes et des services qui sauront répondre aux besoins des Canadiens de l'Ouest.

L'honorable Ronald J. Duhamel

II. Aperçu général du Ministère

A. Mandat, mission et vision

Le mandat de DEO est défini dans la Loi de 1988 sur la diversification de l'économie de l'Ouest canadien. Cette loi permet au Ministère de jouer, au nom du gouvernement du Canada, un rôle novateur et adapté pour ce qui est d'offrir aux Canadiens de l'Ouest des politiques, programmes et services générateurs de débouchés économiques.



Le facteur essentiel du succès de DEO dans l'accomplissement de sa mission et de sa vision, facteur à l'aune duquel ses activités doivent être mesurées, est la qualité de sa relation avec les Canadiens de l'Ouest. Cette qualité est formé des éléments suivants :

- efficacité des programmes;
- excellence du service;
- partenariats novateurs;
- rentabilité; et,
- améliorations constantes.

B. Environnement opérationnel

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada est membre du portefeuille d'Industrie. Le ministre de l'Industrie est responsable au premier chef de l'application du Programme Emplois et Croissance, un thème central du portefeuille d'Industrie. DEO participe à cet objectif dans l'Ouest canadien par l'application de programmes novateurs propres à accroître l'accès des PME au capital et à l'information commerciale, par l'application de programmes nationaux et par la participation des collectivités à la création d'entreprises. L'une des principales contributions du Ministère au portefeuille concerne l'élargissement de l'accès aux services pour les gens d'affaires et les entreprises de l'Ouest canadien, en particulier dans les collectivités rurales et isolées.

La clé de la stratégie des services de DEO est la consolidation et l'expansion du Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC), qui est un partenariat de Centres de services aux entreprises répartis dans les collectivités urbaines, rurales et éloignées de l'Ouest. Misant sur les atouts des organisations partenaires (plus de 90 Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC), quatre bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs (IFE) et quatre Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC)), le Réseau offre un éventail complet de services aux petites entreprises et étend la portée des services fédéraux jusque dans les petites collectivités de l'Ouest.

DEO est fier également des nombreux accords de coopération qui ont rendu possibles un bon nombre des programmes et services. Des partenariats ont été conclus avec des organismes autochtones, des groupes francophones, des organismes de défense des personnes handicapées, de nombreuses institutions financières, d'autres ministères

DEO est membre du portefeuille d'Industrie et permet aux entrepreneurs des collectivités rurales et éloignées d'obtenir des services.

Le Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC) offre un éventail complet de services aux petites entreprises.

Les réseaux, les partenariats et l'entraide permettent à DEO de répondre aux besoins des Canadiens de l'Ouest.

fédéraux et d'autres niveaux de gouvernement. Des exemples de ces partenariats seront donnés en détail plus loin dans le présent rapport.

Réseau de services de DEO

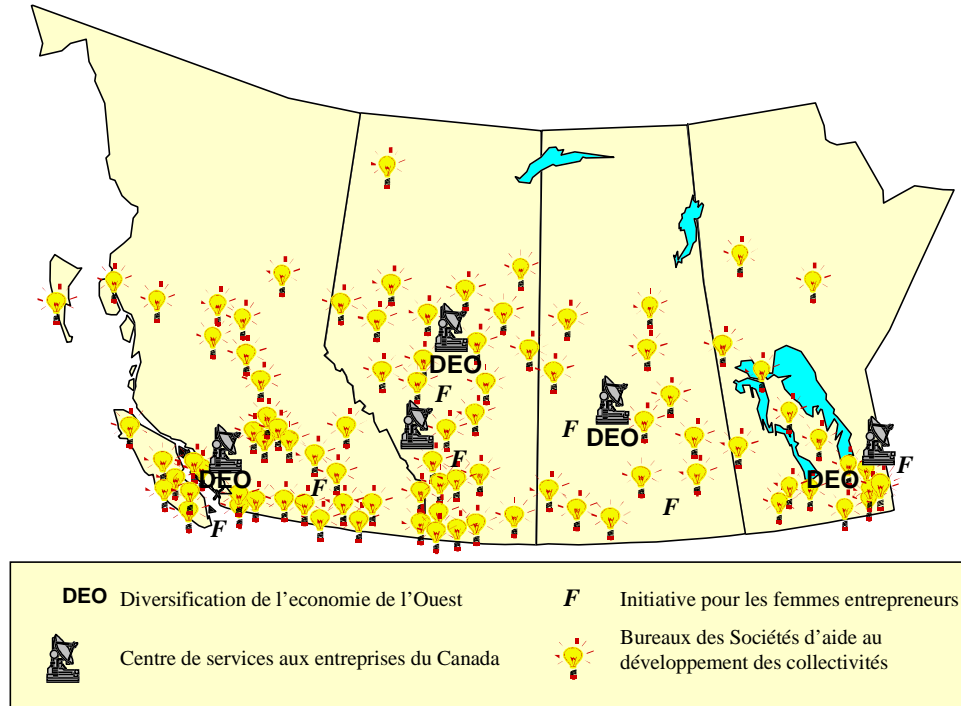


Figure 1 : Le Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien

1. Objectifs

Promouvoir la diversification de l'économie de l'Ouest canadien d'une manière qui renforce l'influence de l'Ouest dans les politiques et décisions nationales, qui améliore le service à la clientèle de l'Ouest et qui facilite la coordination fédérale-provinciale.

(Partie II, Budget principal des dépenses)

Les principaux objectifs de DEO pour 1998-1999 continuent de découler des priorités énoncées dans le discours du Trône de 1996, qui décrivait en particulier le plan du gouvernement pour « une économie vigoureuse », notamment par l'instauration d'un climat favorable, grâce au Programme Emplois et Croissance. Le Programme Emplois et Croissance comprend quatre objectifs :

Le discours du Trône de 1996 constitue encore un contexte pour DEO, par l'entremise du Programme Emplois et Croissance.

- instaurer un climat permettant aux PME de prospérer;
- encourager le développement et l'application de nouvelles technologies;
- augmenter les débouchés économiques pour les jeunes du Canada; et
- accroître le nombre des petites entreprises exportatrices de l'Ouest.

2. Priorités stratégiques

Les programmes de DEO s'adressent aux petites et moyennes entreprises, lesquelles ont été le moteur de la création d'emplois dans l'Ouest canadien ces dernières années. Grâce au Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien, DEO offre à plus de 300 000 petites entreprises et à plus de 600 000 micro-entreprises, qui toutes ensemble donnent des emplois à plus de 2 millions de personnes, un accès à l'information et au capital.

L'Ouest représente environ un tiers de la population du Canada.

DEO définit l'excellence du service selon l'optique de ses clients : intérêt ou valeur ajoutée pour les petites entreprises, rapidité, accessibilité, sensibilité aux besoins nouveaux des entreprises – tout cela considéré par rapport aux mesures de la performance et de l'efficacité des programmes. DEO détermine continuellement les besoins évolutifs des clients en effectuant des analyses de réactions, et en faisant des recommandations à la haute direction quant aux lacunes des produits et services fournis ainsi qu'aux améliorations à leur apporter. À cette fin, DEO se concentre sur ce qui suit :

Accès au capital	Accroître l'accès des PME au financement, en privilégiant les secteurs de croissance
Accès aux marchés	Accroître le nombre des PME de l'Ouest qui vendent sur les marchés internationaux, et accroître le chiffre d'affaires des entreprises de l'Ouest qui exportent déjà Augmenter les ventes des PME de l'Ouest aux administrations publiques
Accès à l'information	Renforcer l'accès des PME à l'information gouvernementale et autre information pertinente
Accès à l'innovation	Aider les PME à se tailler une place sur les marchés mondiaux, grâce à des stratégies novatrices, ainsi qu'au développement et à la commercialisation de technologies
Accès aux compétences	Augmenter les compétences de gestion et l'accès à une main-d'oeuvre qualifiée
Un climat économique favorable	Réduire les obstacles auxquels se heurtent les PME, par exemple en ce qui concerne les réglementations gouvernementales

Les programmes et services de DEO sont conçus pour répondre à ces besoins et ils s'adressent aux petites entreprises, aux entrepreneurs des régions rurales et éloignées, aux femmes, aux jeunes, aux entrepreneurs autochtones et aux entrepreneurs handicapés.

Les services de représentation sont un aspect essentiel du mandat du Ministère et ils font partie intégrante de l'application de ses programmes. Pour représenter les intérêts de l'Ouest dans les décisions nationales, DEO applique un programme de représentation à trois niveaux – le premier niveau porte sur les politiques et programmes intéressant le développement économique de l'Ouest canadien, le deuxième porte sur les marchés publics fédéraux et le troisième concerne les intérêts de l'Ouest dans les décisions nationales.

Travaillant au nom des PME et des entrepreneurs de l'Ouest canadien, DEO a fait progresser les intérêts de l'Ouest grâce à des interventions opportunes. DEO a par exemple :

- géré les discussions interministérielles et orienté la préparation de documents portant sur la participation fédérale dans les crédits de 100 millions de dollars consacrés à la protection contre les inondations dans la vallée de la rivière Rouge au Manitoba;
- négocié une contribution fédérale de 18 millions de dollars pour un ensemble de mesures d'adaptation communautaire sur la côte Ouest, et un programme d'emprunt de 7 millions de dollars pour le secteur des pêches, dans le cadre du Programme d'adaptation et de restructuration des pêches de 400 millions de dollars pour l'adaptation des pêches.

DEO a aussi surveillé les enjeux et s'est attaqué à ceux qui pouvaient concerner les Canadiens de l'Ouest. Par l'entremise de notre Programme interne de représentation, DEO est intervenu dans quelque 80 dossiers. En voici quelques-uns : Le « Fonds Emplois Canada » et le Protocole d'accord de Développement des ressources humaines Canada (DRHC); l'aquaculture; Géoconnexions; partenariat technologique, commercialisation, développement économique dans le Nord; Loi canadienne sur le financement des petites entreprises; Programme des immigrants-investisseurs; stratégie d'exportation de l'eau; Programme de développement des marchés d'exportation; transports de surface.

*DEO a fusionné les intérêts de diverses provinces, branches industrielles et universités et a facilité la préparation d'une demande à la Fondation canadienne pour l'innovation – le **Centre canadien de rayonnement synchrotron**, d'une valeur de 180 millions de dollars.*

La sous-ministre de DEO a constitué une équipe de cadres supérieurs des ministères du portefeuille d'Industrie Canada, le Conseil national de recherches et la Banque de développement du Canada) avec les bureaux répartis dans tout l'Ouest canadien. Ce groupe de hauts fonctionnaires se réunit chaque trimestre pour échanger des renseignements et trouver les moyens par lesquels leurs organisations pourraient collaborer sur des priorités communes et des objectifs communs. L'une des nombreuses activités qui sont entreprises consiste à établir un mécanisme permettant de collaborer dans l'organisation d'un front commun et la présentation d'une communication homogène de l'information aux Canadiens de l'Ouest.

La sous-ministre de DEO rencontre régulièrement les hauts fonctionnaires du portefeuille d'Industrie répartis dans l'Ouest afin d'explorer les moyens de répondre ensemble aux besoins des Canadiens de l'Ouest.

3. Enjeux

L'efficacité de DEO tient à sa capacité d'évaluer les nouvelles tendances économiques, d'anticiper les besoins et les possibilités et d'y réagir rapidement et rationnellement, tout en faisant progresser le programme politique d'ensemble du gouvernement. Il lui faut pour cela comprendre les enjeux économiques fondamentaux de l'Ouest canadien qui interagissent pour former l'environnement dans lequel évolue DEO.

Le premier enjeu consiste à marcher de pair avec les changements que connaît l'économie de l'Ouest canadien. Les nouveaux arrangements commerciaux, la déréglementation, les communications instantanées, la transmission électronique des données et la mobilité accrue des capitaux ont modifié le tissu économique de l'Ouest canadien. Les petites entreprises et les micro-entreprises représentent la moitié de tous les emplois dans l'Ouest canadien.

269 000 nouvelles entreprises ont été lancées dans l'Ouest entre 1988 et 1998 (Enquête sur la population active, Statistique Canada).

Le deuxième enjeu concerne la pierre angulaire de l'économie de l'Ouest canadien : les ressources naturelles. Au cours des dix dernières années, on s'est efforcé de développer des activités économiques « en aval », mais, pour les années à venir, l'Ouest canadien demeurera une économie fortement tributaire des ressources. Par conséquent, le développement économique doit être fondé sur une démarche de développement durable, afin de garantir une utilisation maximale de ces ressources renouvelables et non renouvelables, tout en protégeant l'environnement et en favorisant dans la mesure du possible les retombées sociales de leur exploitation.

Aujourd'hui, l'activité économique des secteurs primaires représente 15 p. cent de la production dans l'Ouest, contre 3 p. cent dans le reste du Canada.

Le troisième enjeu concerne la manière fondamentale dont les affaires, qu'elles soient à but lucratif ou à but non lucratif, sont menées. Aujourd'hui, les partenariats, les grappes et les alliances sont aussi courants que les entreprises indépendantes. Les entreprises doivent être sensibles aux différences culturelles que présentent les clients, les partenaires sociaux et les employés. Elles doivent être vues comme des agents du développement communautaire et elles doivent prendre acte du rôle essentiel des bénévoles dans une société qui constate que le secteur associatif peut contribuer autant que le secteur commercial aux efforts de développement économique et à l'élévation du niveau de vie. Un bon développement communautaire n'est pas possible sans le ferme engagement des organisations bénévoles.

Il y a aussi l'enjeu qui consiste à harmoniser la croissance des collectivités urbaines et des collectivités rurales. L'urbanisation est un phénomène qui a pris de l'ampleur et qui s'est accompagné d'un dépeuplement des régions rurales. À mesure que les Canadiens de l'Ouest et les nouveaux venus des autres pays migrent vers les grandes villes, la nécessité d'équilibrer le développement et la croissance constante avec les facteurs de style de vie et les facteurs ethnoculturels devient plus pressante. La revitalisation des régions rurales et des régions qui ne comptent que sur une seule industrie donne lieu à d'autres enjeux économiques.

La constance du changement, l'interdépendance croissante de tous les secteurs d'une économie fondée sur les ressources, l'émergence de nouvelles notions commerciales, y compris l'incidence de la technologie de l'information et du commerce électronique, enfin la mise en équilibre de la croissance des villes et de la croissance des campagnes, sont des données fondamentales dans l'environnement opérationnel de DEO. Pour réussir à diversifier l'économie de l'Ouest canadien, DEO doit être en mesure de modifier ses priorités, de considérer l'économie d'une manière globale tout en réglant des problèmes particuliers, et de maîtriser les nouvelles manières de faire les choses.

Six prêts totalisant 83 000 \$ ont été approuvés grâce à l'Initiative « Jeunes entrepreneurs urbains » des 16 participants qui ont complété le Projet pour le lancement de jeunes entrepreneurs d'Edmonton, un projet administré par l'entremise du Centre Mennonite d'Edmonton pour les nouveaux venus.

DEO a développé sur Internet un Plan d'affaires interactif (<http://www.cbasc.org/ibp>). Depuis février 1999, 7500 plans d'entreprise ont été rédigés.

Les complexités que suppose l'édification de partenariats efficaces ont attiré l'attention de DEO au cours des dernières années, surtout lorsque la responsabilité des SADC dans l'Ouest a été transférée de Développement des ressources humaines Canada à DEO. DEO est parvenu à travailler avec les associations provinciales de développement des collectivités et avec les représentants des SADC à une rationalisation des processus administratifs du programme de développement des collectivités, notamment par un financement d'une durée de cinq ans versé en vertu d'un nouveau genre de contrat. Les nouveaux contrats ont renforcé le cadre de responsabilisation régissant la relation entre DEO et les SADC, établi la règle relative au plan annuel des opérations, amélioré les règles d'établissement de rapports au regard des résultats escomptés, et normalisé les états financiers vérifiés. Un effort semblable de rationalisation est en cours en ce qui concerne les processus administratifs en vigueur pour les accords avec les associations provinciales de développement des collectivités et pour les accords avec les bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs (IFE). DEO s'efforcera d'explorer d'autres moyens d'améliorer constamment les relations et les processus, d'une manière qui renforce le succès de ces partenariats.

DEO et les SADC de l'Ouest canadien travaillent en étroite collaboration avec le groupe consultatif national des SADC afin de trouver les moyens de renforcer l'application du programme en dehors des grands centres urbains.

L'évaluation du Programme des fonds d'investissement, une évaluation effectuée par Ekos Research Associates, a révélé que, dans l'ensemble, le programme a été appliqué comme il le devait. On avait cru percevoir parmi les petites entreprises une difficulté d'obtenir du financement, et il semble que les modalités du programme ont permis de combler cette lacune. On considère comme efficace le rôle des prêteurs commerciaux, mais aussi la manière dont DEO mobilise les capitaux du secteur privé. Par ailleurs, les prêts sont consentis sans beaucoup de formalités, d'une manière qui s'adapte à toutes les situations, et ils sont versés directement aux entreprises, à la grande satisfaction des clients. Ekos a également constaté que les clients étaient particulièrement satisfaits du professionnalisme des employés de DEO (89 p. cent), du mécanisme des demandes (83 p. cent), de l'explication du mode de fonctionnement du programme (77 p. cent) et des délais de réponse aux demandes de service (76 p. cent).

Un enjeu final pour DEO a trait au développement d'un Cadre de planification, de rapports et de responsabilisation (CPRR), un cadre qui rattachera le mandat officiel de DEO avec les programmes et services exécutés par DEO. DEO examine en ce moment son inventaire de produits et services et espère développer un CPRR durant l'année civile 2000. Le rattachement de l'information sur les résultats financiers et les résultats non financiers n'est donc possible qu'au niveau macro-économique, comme le révèle l'information financière récapitulative.

C. Organisation du Ministère

Le contexte opérationnel des programmes essentiels de DEO a consisté pour DEO à faire bon usage de son budget des subventions et contributions, par l'entremise de partenariats stratégiques, par l'accroissement constant du recours aux technologies de l'information et par le renforcement des services aux clients commerciaux grâce à des programmes et services novateurs. Pour répondre efficacement aux besoins de l'Ouest canadien, le Ministère s'est structuré en plusieurs secteurs d'activité et plusieurs programmes essentiels. Il y a quatre secteurs d'activité et trois programmes essentiels. Les secteurs d'activité sont les suivants :

- **Services de financement** : fonds d'emprunt ciblés, appliqués en collaboration avec les institutions financières du secteur public et du secteur privé, et autres formes d'aide facilitant l'accès à des emprunts conventionnels ou à un financement par prises de participation. Les fonds d'emprunt ont été établis pour répondre aux besoins de financement des petites entreprises qui évoluent dans des secteurs mous ou dans des secteurs nouveaux.
- **Services d'information** : utilisation accrue des technologies de l'information afin d'offrir des produits économiques d'information commerciale, par une adaptation de l'information aux besoins des PME et des entrepreneurs de l'Ouest canadien.
- **Services spécialisés aux entreprises** : aide aux PME et aux chefs d'entreprise dans l'élaboration de plans d'entreprise et la vente à l'exportation et au secteur public, et initiatives visant à simplifier les règlements applicables aux petites entreprises.
- **Partenariats de services** : élaboration et mise en œuvre de mécanismes novateurs de prestation de services et/ou autres mécanismes du genre, d'une manière qui réponde aux besoins des collectivités, des PME et des chefs d'entreprise de l'Ouest canadien.

Les trois programmes sont les suivants :

- **Initiatives stratégiques et projets spéciaux** : développement de partenariats secteur public-secteur privé, initiatives fédérales, provinciales et tripartites de développement économique pour aider les PME à se positionner sur le marché canadien et sur les marchés mondiaux.
- **Programmes nationaux** : application de programmes nationaux de développement économique, notamment le Programme des travaux d'infrastructure, les initiatives communautaires spéciales de réadaptation économique et les mesures de secours et d'aide.

- **Programmes hérités** : administration et recouvrement des contributions remboursables, selon les conditions des accords de contribution passés les années précédentes en vertu du Programme de la Diversification de l'économie de l'Ouest (PDEO), du Programme de développement industriel régional (PDIR) et du Programme de développement industriel relié au transport dans l'Ouest (PDITO).

D. Organigramme

Le siège du Ministère est situé à Edmonton, en Alberta, dans le même édifice que le Bureau régional de l'Alberta. Il y a également des bureaux régionaux situés dans chacune des autres provinces de l'Ouest, à Winnipeg, Saskatoon et Vancouver, et un bureau de liaison à Ottawa. Des bureaux satellites régionaux ont également été ouverts à Calgary et à Regina.

Des bureaux satellites ont été ouverts à Calgary et à Regina afin d'améliorer l'accès pour nos clients.

Le Ministère relève du ministre de l'Industrie, qui est assisté dans sa tâche par le secrétaire d'État (Diversification de l'économie de l'Ouest Canada). Le Ministère a élargi la portée des services fournis par le gouvernement fédéral aux petites entreprises, et cela grâce à des partenariats tels que le RSEOC (voir figure 7), et à des partenariats avec d'autres organismes du gouvernement fédéral et organisations communautaires. Ces partenariats donnent un effet multiplicateur aux ressources humaines du gouvernement et favorisent l'application des meilleures pratiques grâce à la formule « guichet unique » des services aux petites entreprises.

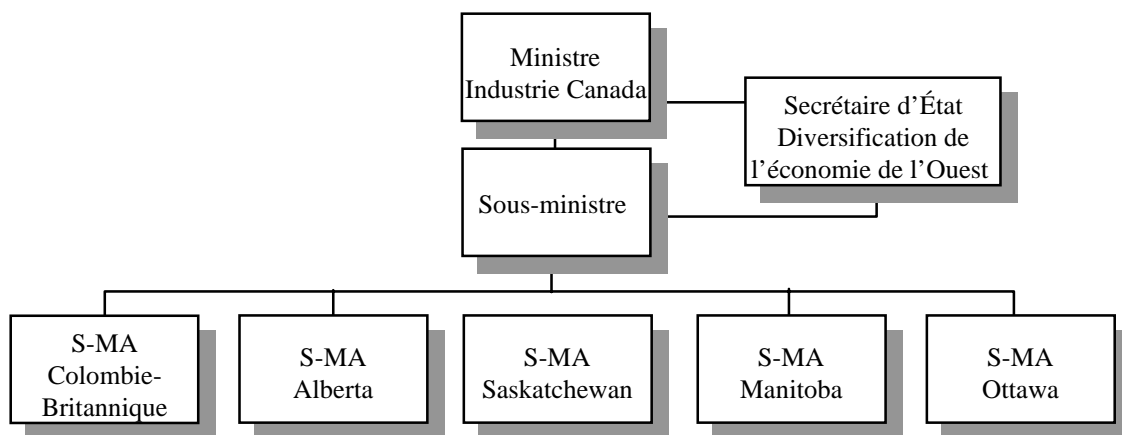
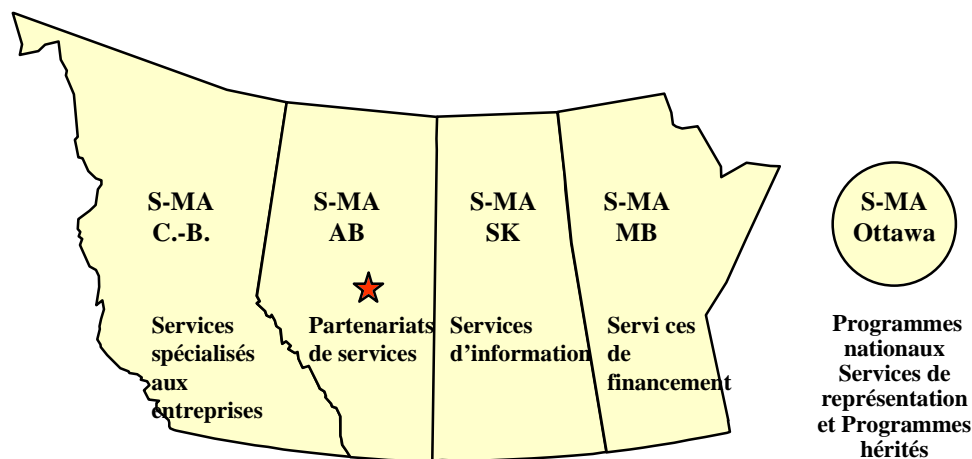


Figure 2: Structure organisationnelle de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Sous la direction d'un sous-ministre adjoint, appuyé par un secrétariat dévoué, chaque bureau a la responsabilité fonctionnelle d'un ou de plusieurs secteurs d'activité/programmes essentiels, selon le schéma suivant :



Diversification de l'économie de l'Ouest

★ Sièges administratifs à Edmonton, dans les locaux du Bureau régional de l'Alberta - Initiatives stratégiques

Figure 3: Secteurs d'activité et programmes essentiels

Les sous-ministres adjoints régionaux sont aussi chargés de l'exécution régionale de tous les programmes et services de DEO, ainsi que de la gestion axiale de leurs services respectifs d'administration et de soutien.

III. Rendement du Ministère

A. Schéma des résultats principaux

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada		
offrir aux Canadiens :	attesté par :	réalisations mentionnées dans :
des programmes de développement économique destinés aux collectivités de l'Ouest	<ul style="list-style-type: none"> de nouveaux programmes de développement économique, en partenariat avec les gouvernements provinciaux, les municipalités urbaines, les collectivités et les groupes clients stratégiques l'incidence économique des programmes et partenariats 	<ul style="list-style-type: none"> Voir figure 16 : Programmes nationaux Voir figure 1 : Le Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien
un service aux petites entreprises et aux chefs d'entreprise, grâce à des partenariats	<ul style="list-style-type: none"> la création d'emplois et la découverte de nouveaux débouchés commerciaux; l'atteinte des normes de service à la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> Voir figure 9 : Partenariats de services

<p>novateurs et à un service axé sur la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • les taux de satisfaction de la clientèle; • l'évolution du nombre des petits et moyens exportateurs • l'étendue de la région géographique desservie par les points du Réseau intégré de prestation des services (y compris les Centres de services aux entreprises du Canada, les Sociétés d'aide au développement des collectivités et les Centres de services aux femmes entrepreneurs) • l'étendue du groupe cible (par exemple les jeunes, les francophones, les femmes, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir Section III D.3. et figure 10 : Services d'information
<p>du capital pour les petites entreprises et les entrepreneurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • les petites entreprises qui sont lancées, leur taux de croissance et leur longévité • l'efficacité d'exécution • les taux de satisfaction de la clientèle; • les taux d'utilisation • l'étendue des mesures prises dans les régions rurales, les industries de pointe et les secteurs technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir figure 11 : Services de financement
<p>l'aide du gouvernement fédéral dans les périodes difficiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • la réponse des gens de l'Ouest en matière d'aide aux victimes d'inondations (satisfaction des clients) • la normalisation des activités dans les régions touchées par la catastrophe; • les emplois créés grâce à la restructuration économique 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir figure 16 : Programmes nationaux
<p>la représentation des intérêts de l'Ouest dans les décisions nationales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • les nouvelles possibilités de conclusion de marchés offertes aux entreprises de l'Ouest canadien • la prise en compte des intérêts de l'Ouest dans les politiques internes et internationales du Canada (environnement, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir figure 13 : Initiatives stratégiques • Voir l'information sur le programme des services de représentation de DEO, à la page 9

Figure 4: Schéma des résultats principaux

B. Résultats escomptés

À la suite de l'Examen des programmes effectué en 1995, le Ministère s'est transformé au cours des quatre dernières années, passant du statut d'organisme composé de quatre bureaux offrant des prêts sans intérêt, au statut de réseau de soutien à guichet unique où les chefs d'entreprise peuvent obtenir une grande diversité de services dans plus de 100 bureaux de l'Ouest canadien. Les Canadiens de l'Ouest comptent sur DEO pour promouvoir le développement et la diversification de l'économie dans leurs collectivités, pour mettre un visage humain sur les activités économiques fédérales et pour défendre leurs intérêts dans les décisions nationales.

Simultanément, DEO continue de répondre dans l'Ouest en tant que membre du portefeuille d'Industrie. Le Ministre a décrit ainsi l'orientation du portefeuille d'Industrie : promouvoir l'innovation par les sciences et la technologie; encourager le commerce et l'investissement; aider les petites et moyennes entreprises à croître; promouvoir la croissance économique des collectivités canadiennes; améliorer la coordination des communications du Portefeuille, réaliser le potentiel des gens du Portefeuille; enfin mesurer les résultats du Portefeuille.

Les résultats escomptés de DEO peuvent être communiqués le plus clairement en fonction des secteurs d'activité et des programmes essentiels du Ministère. Les tableaux de la partie D résument les attentes et les résultats de chaque secteur d'activité et programme essentiel qui ont d'abord été présentés dans le rapport de 1998-1999 sur les plans et priorités.

C. Réalisations

Dans toutes les réalisations de DEO, il y a un fil commun, celui du respect des engagements pris par le gouvernement fédéral dans le discours du Trône qui a ouvert la 36e session du Parlement. Qu'il s'agisse de trouver des emplois pour les jeunes des régions rurales et urbaines, de construire des partenariats avec les collectivités autochtones, de stimuler l'innovation et la créativité ou d'instaurer un climat propice à l'exportation, DEO est sur le terrain, dans l'Ouest canadien, prêt à tenir les promesses du gouvernement.

Le bureau de DEO, à Ottawa, a surveillé les points du Programme des services de représentation et a évalué plus de 80 questions nationales, dans le dessein d'infléchir les décisions stratégiques fédérales au nom des PME de l'Ouest canadien.

DEO, avec ses partenaires du portefeuille d'Industrie et les quatre provinces de l'Ouest, explore les options en matière de sciences et technologie qui touchent l'innovation, ainsi que les moyens de tirer parti d'une économie fondée sur le savoir.

Une importante réalisation a porté sur le renouvellement des Ententes de partenariat pour le développement économique dans l'Ouest, conclues entre DEO et chacun des gouvernements provinciaux de l'Ouest. Les ententes, d'une durée de cinq ans, créent de nouvelles possibilités d'emploi et stimulent la croissance économique dans les secteurs stratégiques d'intérêt commun. Des ententes ont été signées avec les provinces de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba, et des négociations sont en cours avec la Colombie-Britannique. Les quatre ententes renferment des contributions fédérales et provinciales d'une valeur de 160 millions de dollars, qui seront investies dans des priorités économiques pendant leur durée de vie de cinq ans. Chaque entente subira obligatoirement une évaluation complète, qui indiquera la mesure dans laquelle les objectifs du Schéma des principaux résultats et autres objectifs ont été atteints. En 1998-1999, l'Alberta a approuvé 29 projets EPDEO, pour un engagement total de 12 millions de dollars. Le Manitoba a approuvé 23 projets d'une valeur dépassant 23 millions de dollars, et la Saskatchewan a approuvé 16 projets pour un engagement total évalué à 21 millions de dollars.

Figure 5: Les Ententes de partenariat pour le développement économique dans l'Ouest (EPDEO)

DEO est une organisation de taille modeste, et le Ministère a donc la souplesse nécessaire pour réagir rapidement aux nouvelles priorités et aux nouveaux enjeux. Mais, aspect sans doute le plus important, DEO représente le gouvernement fédéral pour les gens de l'Ouest canadien. Le Ministère s'enorgueillit de connaître ses clients et de pouvoir établir des liens avec eux. Qu'il s'agisse d'aider un nouveau diplômé à obtenir son premier emploi, d'établir avec une entrepreneuse en herbe son plan d'entreprise ou de contribuer au redémarrage d'une entreprise qui a été dévastée par une inondation, le Ministère répond aux besoins des Canadiens.

DEO applique un programme de suivi qui lui permet de mesurer sa visibilité et celle de nos trois partenaires du réseau des services parmi la population des petites et moyennes entreprises (PME) de l'Ouest canadien. Les résultats des sondages effectués jusqu'à aujourd'hui indiquent les niveaux suivants de visibilité parmi un échantillon aléatoire de PME.

Durant l'exercice 1998-1999, l'intégralité de la Phase I (Accord Canada-Manitoba de 1997 pour le renforcement des digues et des installations de lutte contre les inondations dans la vallée de la rivière Rouge) a été entreprise et achevée au coût de 30 millions de dollars (15 millions de dollars pour le fédéral et 15 millions de dollars pour le provincial).

Partenaire du réseau des services	Juillet 1998	Juillet 1999
DEO	60%	57%
SADC	50%	51%
IFE	40%	30%
CSEC	25%	28%

Figure 6: Résultats de sondages du groupe Angus Reid (juillet 1998, juillet 1999)

- Les résultats des sondages montrent un niveau élevé de satisfaction des clientes à l'égard des services fournis par les bureaux de l'IFE : 94 p. cent ont trouvé que le nombre et le genre de séances de travail en réseau atteignaient ou dépassaient leurs attentes; 89 p. cent ont trouvé que la connaissance des présentateurs durant les séances de formation atteignait ou dépassait leurs attentes; 83 p. cent ont trouvé que les séances de formation correspondait à leurs besoins; et 78 p. cent ont trouvé que les séances de services de conseils satisfaisait ou dépassait leurs attentes. Les clientes étaient moins satisfaites du mécanisme des prêts que des services aux entreprises (évaluation Jim August Consultants, décembre 1998).
- La plupart des petites entreprises sont satisfaites de leur dernier contact avec le CSEC (83 p. cent des répondants ont exprimé une opinion), ainsi que de l'information reçue (81 p. cent) et de l'aide reçue des employés (91 p. cent) au cours des douze derniers mois. 96 p. cent des clients qui ont reçu des services d'information et de suivi étaient satisfaits de ces services. 63 p. cent des clients ont l'intention de s'adresser de nouveau au Centre au cours des douze prochains mois (sondage Ference-Weicker, octobre 1998). La plupart des clients sont satisfaits de l'information et de l'aide qu'ils ont reçues au cours des douze derniers mois, mais les CSEC examineront et modifieront leurs normes de service pour s'assurer qu'elles sont axées sur la clientèle et fondées sur des exigences essentielles que le client puisse voir et mesurer.
- Dans leurs plans d'activité pour 1998-1999, les SADC étaient priées d'indiquer les normes de service qu'elles appliquaient pour fournir un service de qualité à leurs clients. 28 des 87 SADC qui ont reçu des crédits en 1998-1999 appliquent des normes de service. Les SADC mettent également en place des mécanismes qui leur permettent de comprendre les attentes du client, puisque c'est la première étape à franchir pour fournir des services de haute qualité. À mesure que les SADC acquièrent une compréhension précise des attentes de leurs clients, elles utiliseront cette connaissance pour fixer des normes et objectifs de qualité en matière de service pour les années à venir.

- D'après un sondage des clients de DEO (groupe Angus Reid, décembre 1999), DEO obtient de bons résultats aujourd'hui pour neuf des plus importants attributs qui font un bon service. Plus des trois quarts (77 p. cent) des clients de DEO ont indiqué qu'ils utiliseront probablement de nouveau les services de DEO, et la plupart recommanderaient les services de DEO à d'autres entreprises. Les employés du service à la clientèle sont faciles à atteindre, ils sont compétents, bien formés, serviables, et ils donnent suite aux demandes avec professionnalisme et courtoisie. Les clients donnent une bonne note aux employés pour leur connaissance des entreprises et pour leur promptitude à répondre au téléphone ou aux demandes de renseignements transmises par courrier électronique.

DEO a conclu plusieurs accords de prestation de services afin de répondre aux besoins des autochtones, des collectivités francophones, des entrepreneurs handicapés et des jeunes, notamment dans les aspects suivants:

- arrangements spéciaux conclus avec deux sociétés d'investissement autochtones (SIA) de la Saskatchewan, en plus des deux SIA de l'Alberta durant l'exercice antérieur;
- financement de base d'organismes francophones provinciaux de développement économique dans chacune des quatre provinces de l'Ouest (la Société de développement économique de la Colombie-Britannique, la Chambre économique de l'Alberta, le Conseil de la coopération de la Saskatchewan, le Conseil de développement économique des municipalités bilingues de Manitoba);
- mise en oeuvre d'Initiatives pour les entrepreneurs urbains handicapés (IEUH), à Edmonton, Calgary, Winnipeg, Saskatoon et Regina, pour que les entrepreneurs handicapés puissent recevoir des services commerciaux et obtenir du financement; et
- reconduction du Programme de stages en développement économique communautaire, pour permettre aux SADC et aux CFE de poursuivre leurs programmes communautaires, y compris ceux qui s'adressent aux jeunes.

Figure 7: Accords de prestation de services des partenariats de services

D. *Détail des réalisations, par secteur d'activité et par programme essentiel*

1. Services spécialisés aux entreprises

Image de DEO : Services spécialisés aux entreprises – fournir aux chefs d'entreprise l'aide dont ils ont besoin pour lancer une nouvelle entreprise et la faire croître.

La société HARS Systems and VIP International offre aux compagnies aériennes, aux chaînes hôtelières et aux compagnies de location de voitures des systèmes informatisés de réservations. L'entreprise faisait depuis longtemps preuve d'innovation en matière de réservations électroniques et elle voulait tirer

parti de cette expérience en vendant des services à valeur ajoutée à sa clientèle, pour éventuellement améliorer sa part de marché. L'entreprise est allée voir DEO il y a trois ans dans l'espoir d'embaucher de nouveaux employés. HARS a embauché cinq diplômés récents, par l'entremise du Programme d'emploi en commerce international. Elle a pu ainsi choisir de jeunes professionnels prometteurs, dont les connaissances allaient être

prises à profit dans une industrie passionnante. Avec l'aide des cinq nouveaux employés, l'entreprise a été en mesure de rivaliser avec de grosses sociétés européennes et nord-américaines. Au cours des trois dernières années, la société HARS Systems and VIP International a augmenté son chiffre d'affaires de 3 millions de dollars et a quadruplé ses bénéfices.

Kelsan Lubricants, une société de Vancouver nord, fabrique des lubrifiants pour l'industrie des transports. Ses produits sont reconnus dans le monde entier par de grandes sociétés de transport ferroviaire, telles le Chunnel Rail System et l'aérotrain de Vancouver. Lorsque le chimiste Kelvin Chiddick a acheté l'entreprise il y a dix ans, il était comme bien d'autres entrepreneurs, c'est-à-dire qu'il débutait. Il était seul pour s'occuper de tous les aspects de l'entreprise. Il lui restait donc peu de temps pour faire les choses dans lesquelles il excellait, par exemple le développement de produits. Mais les ventes ont décliné, à cause de produits lubrifiants nouveaux et de meilleure qualité qui venaient de Californie, et c'est là qu'il s'est rendu compte que le développement de produits nouveaux était essentiel.

Devant cette difficulté, M. Chiddick demanda en 1989 l'aide de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. DEO lui a versé 45 000 \$ pour l'aider dans ses activités de développement et de fabrication. Depuis lors, Kelsan a obtenu 1 million de dollars de la Banque de développement du Canada, par l'entremise du fonds d'emprunt de DEO destiné aux secteurs à forte intensité de connaissances. L'entreprise a utilisé les emprunts pour développer et fabriquer une gamme de produits lubrifiants de première qualité, commercialiser ses produits dans le monde entier, intensifier ses activités de R-D et acheter de nouveaux équipements.

Le programme de DEO appelé Premiers emplois en sciences et en technologie et le Programme d'emploi en commerce international ont également permis à l'entreprise d'embaucher de récents diplômés en sciences et en marketing pour faciliter la diversification de son marché. Le résultat, c'est que Kelsan a obtenu un énorme succès auprès des exploitants de grues portuaires. L'entreprise a maintenant cinq ans, et son chiffre d'affaires a doublé au cours des six mois se terminant le 31 mars 1999.

Soutenu par ses partenaires, DEO offre un éventail de services aux entreprises, qu'il s'agisse d'information, de planification, de conseils ou de financement conçu pour répondre aux besoins particuliers des chefs d'entreprise et des petites et moyennes entreprises. Les services englobent notamment l'information sur les programmes d'aide publique destinés aux entreprises, l'information économique, l'information sectorielle et l'information financière comparative, les prêts commerciaux, la planification d'entreprise et les services de conseils, notamment les séminaires sur tel ou tel sujet pouvant intéresser des chefs d'entreprise, par exemple le financement et l'exportation. Ces services sont fournis directement par le personnel du service à la clientèle, situé dans chacun des six bureaux de prestation des services de DEO dans l'Ouest canadien, et sont fournis indirectement grâce à un réseau de partenariats formés avec d'autres organismes de services commerciaux, par exemple les SADC qui se trouvent un peu partout dans les

collectivités de l'Ouest canadien. Le tableau ci-dessous résume les activités et les réalisations des six bureaux de prestation des services de DEO; le travail des partenaires du réseau est abordé dans la section III C 2 qui suit, intitulée « Partenariats de services ».

Services spécialisés aux entreprises		
Objectifs	Mesures	Résultats
1. 800 petites et moyennes entreprises (clientes de DEO) deviendront de nouvelles exportatrices qui auront réalisé d'ici à l'an 2000 une première vente à l'exportation sur un marché international, ou qui auront même dépassé ce stade	Tendance du nombre des PME participantes qui réalisent leur première vente à l'exportation ou qui sont des exportatrices confirmées	<ul style="list-style-type: none"> • 1300 clients ont reçu des services de préparation à l'exportation • 114 projets parmi 145 demandes ont été approuvés au titre du « Programme d'emploi en commerce international » (création de 151 postes) • 757 clients ont assisté à 35 séminaires de planification des exportations • 412 clients ont reçu des conseils personnalisés
2. 180 petites et moyennes entreprises (clientes de DEO) réaliseront une première vente ou augmenteront leurs ventes aux administrations publiques d'ici à l'an 2000	Tendance du nombre des PME participantes qui soit réalisent leur première vente à des administrations publiques, soit atteignent des taux de croissance plus élevés que la moyenne dans leurs ventes aux administrations publiques	<ul style="list-style-type: none"> • 650 clients servis • 2 importants projets de la Couronne faisant intervenir 40 clients • 14 séminaires sur la vente aux administrations publiques ont été organisés, et 526 clients y ont participé • 121 clients ont bénéficié de conseils personnalisés

<p>3. Le personnel de DEO donnera suite à 15 000 demandes de clients en quête de renseignements, de services et de diagnostics, et il augmentera ensuite de 20 p. cent chaque année le nombre de clients servis</p>	<p>Tendance du nombre des demandes de renseignements auxquelles il est donné suite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 25 000 demandes de renseignements des entreprises nécessitant moins de 30 minutes
<p>4. Le personnel de DEO fournira directement des services d'évaluation de solutions et services de planification, pour 3 000 clients, ce qui conduira à l'exécution en 1998 de 1 500 plans d'entreprise, et il augmentera par la suite de 20 p. cent chaque année le nombre de clients qui reçoivent une aide directe pour la préparation de plans d'entreprise</p>	<p>Tendance du nombre des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qui recourent à DEO pour les services d'évaluation de solutions et les services de planification • qui sont en possession de plans d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • 134 p. cent de l'objectif, soit 3900 clients, ont reçu des services de planification d'entreprise • 147 projets parmi 180 demandes ont été approuvés pour le Programme Premiers emplois en sciences et en technologie (création de 224 emplois) • 532 clients ont participé à 19 séminaires sur le financement • 1 476 clients ont participé à 57 séminaires sur la planification d'entreprise • 1 720 clients ont reçu des services de conseils personnalisés

Figure 8: Services spécialisés aux entreprises

2. Partenariats de services

Image de DEO : Partenariats de services offrant plus de 100 points de services personnalisés dans l'Ouest canadien

Il y a dix ans, Walter et Gloria Rudy ont quitté l'agriculture et ont ouvert une petite entreprise, appelée Interlake Resources. Leur entreprise est un centre de distribution pour les produits automobiles Bosch. En 1998, l'entreprise est devenue un distributeur de rubans réflecteurs de la société 3M Canada. En moins d'un an, Interlake est devenu le premier distributeur de 3M, à cause du volume de ses ventes 3M et du faible prix du produit. Lorsque la compagnie Interlake Resources a commencé ses activités, Walter et Gloria Rudy étaient les seuls employés. Le travail exigeait beaucoup de déplacements. Ils ne pouvaient se permettre un véhicule fiable, et c'est alors que la Société d'aide au développement des collectivités Newsask leur a consenti un prêt pour en acheter un. Il y a quatre ans, la SADC Newsask a consenti à Interlake un autre prêt pour lui permettre d'augmenter sa gamme de produits. Depuis lors, les ventes d'Interlake ont plus que doublé, et l'entreprise a embauché deux autres employés à temps plein et un employé à temps partiel, sans compter un vendeur itinérant à temps partiel. Selon Walter Rudy, l'entreprise ne serait pas où elle est aujourd'hui sans l'aide de la SADC Newsask.

Les programmes et services suivants ont été offerts à de petites entreprises par l'entremise de nos partenariats de services :

- services de développement économique communautaire fournis par les SADC;
- accès direct au financement grâce aux SADC et aux CFE;
- services techniques et consultatifs;
- services d'information commerciale;
- services de formation et de perfectionnement des compétences;
- Initiatives pour les entrepreneurs urbains handicapés (IEUH);
- Programme des entrepreneurs handicapés (PEH);
- Programme des jeunes entrepreneurs de l'Ouest, appliqué par les SADC; et,
- un centre de droit environnemental a été établi à Edmonton pour soutenir les partenaires des services et leurs clients.

Partenariats de services		
Objectifs	Mesures	Résultats
1. Les petites entreprises et les chefs d'entreprise peuvent accéder facilement aux services qui leur sont destinés	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de points de services du RSEOC 	<ul style="list-style-type: none"> • Plus de 100 points de service, notamment une nouvelle SADC en Colombie-Britannique (Haida Gwaii), et deux nouveaux bureaux des services à la clientèle de DEO (Calgary et Regina)

	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de services fournis par les membres du RSEOC : <ul style="list-style-type: none"> • information, services techniques et consultatifs, formation et perfectionnement des compétences, et • aide dans la planification d'entreprise, préparation à l'exportation, vente aux administrations publiques et accès au financement • Nombre total d'accords de prestation de services conclus entre DEO et d'autres organismes 	<ul style="list-style-type: none"> • 905 324 services à la clientèle ont été fournis par les membres du RSEOC (sans compter les visites au site Web) : <ul style="list-style-type: none"> • 90 SADC ont fourni 444 517 services aux clients; • 4 CSEC ont répondu à 403 098 demandes de renseignements et ont attiré 660 158 visites sur le site Web • 4 CFE ont répondu à 26 554 demandes de renseignements • 6 bureaux des services à la clientèle de DEO ont fourni 31 155 services aux clients • À titre d'exemples, voir les figures 5, 7 et 14
2. Les petites entreprises reçoivent toujours un service de première qualité des partenaires du réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de satisfaction des clients • Respect des normes de service 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir figure 6 • Voir figure 17
3. Les petites entreprises reconnaissent les partenaires du réseau comme une source incontournable pour les services aux petites entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Genre et nombre de programmes et services offerts • Nombre de services fournis aux clients par les SADC et les bureaux de l'IFE • Nombre de contacts établis par les CSEC 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir la rubrique 1, colonne « Résultats », du présent tableau • Voir la rubrique 1, colonne « Résultats », du présent tableau • Voir les détails dans la rubrique 1, colonne « Résultats », du présent tableau.

	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête sur le niveau de visibilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir figure 6 : Résultats de sondages du groupe Angus Reid (juillet 1998, juillet 1999)
4. Gestion rationnelle et efficace des partenariats de services	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de satisfaction des partenaires du Réseau • Pourcentage du financement disponible qui est engagé ou décaissé • Coûts administratifs, en pourcentage des coûts totaux du programme • Mesure dans laquelle les systèmes administratifs favorisent une exécution coopérative des services ou une autre forme d'exécution 	<ul style="list-style-type: none"> • Les résultats d'un sondage auprès des SADC effectué par DEO en mars 1998 ont établi à 6,2 le taux moyen de satisfaction quant à l'aide fournie par DEO, et cela sur une échelle de 1 à 10, où 1 = très insatisfait et 10 = très satisfait. (104 réponses sur 116 questionnaires retournés, avec un taux de retour de 40 p. cent) • Sur un budget de 4,483 millions de dollars, une somme de 4,246 millions de dollars (94 p. cent,) a été engagée • Moins de 1 p. cent, à l'exclusion des coûts du soutien informatique intégré, de l'administration des marchés et du soutien du CSEC de l'Ouest par le Secrétariat national des CSEC • Pour les détails, voir les pages 10 et 36

Figure 9 : Partenariats de services

3. Services d'information

Image de DEO : Services d'information – développer des sources d'information pour les PME de l'Ouest canadien

Depuis le lancement, à la fin de février 1999, du nouveau Plan d'affaires interactif, dans sa forme améliorée, 7 500 plans d'entreprise ont été établis – ce sont là des résultats de bon augure, surtout si on les considère en même temps que les réactions générales obtenues des clients :

« J'ai trouvé ce plan très complet. Il m'a donné une idée de ce que les banques exigeraient pour envisager un prêt commercial. Il est facile à remplir, il s'assimile bien, il est très bien expliqué et il permet d'éviter les conjectures lorsqu'il s'agit de chiffres ».

« Très bien organisé. J'aime la manière dont il est structuré. Il est meilleur que le livre : Plans d'entreprise pour débutants ».

« J'adore ça! J'ai retardé pendant six mois la rédaction de mon plan d'entreprise, parce que je manquais de temps et que je ne comprenais pas très bien de quoi il s'agissait. Avec le Plan d'affaires interactif, c'est facile! Merci! C'est un jeu d'enfant! »

Vous voulez vous amuser avec le Plan d'affaires interactif? Pointez votre fureteur sur www.cbsc.org/ibp et voyez par vous-même ce dont tout le monde parle!

Le travail du groupe des services d'information s'intéresse à la manière de servir nos clients, et cela sous deux aspects : les produits et services d'information qui peuvent être mis directement à la disposition des clients via l'Internet (www.deo.gc.ca), et les produits et services qui aident DEO et ses partenaires à mieux servir les clients. DEO est bien avancé dans le développement de son propre « Intranet », et le Ministère a également créé un « Extranet » pour renforcer nos capacités de communication avec nos partenaires du réseau. Le Système d'information sur les clients a été développé afin de consigner l'information concernant chaque client. Étant donné que tous les agents de prestation des services ont accès à cette information, on a l'assurance que les clients ont les services et les réponses dont ils ont besoin. D'autres systèmes internes d'information sont en cours d'élaboration. Ils amélioreront la productivité au sein de l'organisation et réduiront encore les délais d'intervention, pour l'avantage de nos clients.

Services d'information		
Objectifs	Mesures	Résultats
<p>1. Les petites entreprises de l'Ouest ont accès à un service intégré d'information qui leur offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une information et des produits, surtout interactifs, adaptés à leurs besoins particuliers, et • des références à des sources de connaissances plus spécialisées 	<p>Tendance du taux d'utilisation des produits d'information du RSEOC. Satisfaction des petites entreprises en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accessibilité du service, et • la pertinence et la qualité des services utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> • En 1998-1999, il y a eu 122 000 visites sur le site Web de DEO, soit presque le double de l'année antérieure (68 000) • La rétroaction des utilisateurs révèle une bonne acceptation du site et une satisfaction quant aux services offerts. Le nombre d'utilisateurs qui reviennent est plus élevé que la moyenne • Niveau élevé de satisfaction quant aux liens avec d'autres sites pertinents, en particulier les CSEC, Strategis • La page qui a le plus de succès est le questionnaire « Suis-je un entrepreneur? » (Cette page doit être enrichie durant l'exercice 1999-2000)
<p>2. Les membres du RSEOC sont équipés pour fournir un service uniforme et de bonne qualité aux PME clientes; le personnel de première ligne comprend et utilise toutes les fonctions des produits d'information et de l'infrastructure électronique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité des membres du réseau et des employés de DEO de fournir l'éventail complet des produits d'information • Tendance du taux d'utilisation • Satisfaction parmi les membres du réseau 	<p>Membres externes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les bureaux des SADC et des CFE ont un accès complet aux produits du RSEOC, par l'entremise de l'Extranet, notamment une bibliothèque de documents, un répertoire des membres, un Bureau de dépannage • Certains éléments révèlent un niveau croissant de satisfaction

		<p>de la part des membres du RSEOC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des formateurs du Réseau ont été fournis durant l'été de 1998 pour les SADC et les CSEC. L'accent est mis sur l'Extranet de DEO, et sur l'Internet, ainsi que sur l'utilisation générale d'ordinateurs. Les réactions ont été extrêmement favorables; décision unanime de renouveler le programme pour 1999-2000 <p>Système internes de DEO (qui permettent aux employés de DEO de servir directement les PME)</p> <ul style="list-style-type: none"> • système d'information sur les clients (SIC) lancé en novembre 1998 • 9 089 interactions de clients ont été enregistrées pour 1998-1999 (année partielle seulement) • formation au SIC dispensée à tous les agents du service à la clientèle et aux autres employés de DEO, et • formation aux produits MS Office, dispensée aux employés du bureau de Saskatoon (projet pilote), pour accroître les aptitudes des utilisateurs
<p>3. Une infrastructure électronique qui permet à tous les partenaires du Réseau d'accéder à un</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en oeuvre et développement continu de l'infrastructure électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Une infrastructure Lotus Notes pleinement fonctionnelle est maintenant en place,

<p>réservoir collectif de produits et instruments d'information, et qui fournit 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"> • Tendance du taux d'utilisation, genre de membres du Réseau, et types de produits utilisés • Mesuré par rapport aux produits d'information électronique d'autres organismes régionaux, sur les plans des normes, de l'accès et de l'utilisation 	<p>pour soutenir le SIC et les systèmes connexes, et permettre un partage avec les CSEC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le project pilote Intranet (pour les employés de DEO seulement) a été un succès; transfert intégral en 1999-2000. Moyenne de 61 utilisateurs par jour • L'utilisation de l'Extranet augmente constamment, et de nouvelles rubriques sont ajoutées en permanence à la Bibliothèque documentaire • Il n'y a pas eu d'activités de mesurage en 1998-1999 - cette rubrique est reportée à 1999-2000
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Figure 10: Services d'information

4. Services de financement

Image de DEO : Services de financement – aider les entreprises à obtenir le capital dont elles ont besoin pour croître et pour contribuer à la diversité économique

La société Freedom Concepts fabrique des bicyclettes (appareils mobiles) pour les enfants et les adultes présentant des handicaps physiques. La société a été invitée en tant qu'unique fournisseur aux Jeux Empire State (un événement olympique spécial) à New York, en juin 1999. Les organisateurs ont demandé à l'entreprise de communiquer avec les propriétaires de bicyclettes de la région pour qu'ils défilent sur leurs bicyclettes durant les cérémonies d'ouverture. Freedom Concepts a reçu l'aide de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, par l'entremise de son fonds d'emprunt destiné aux entreprises du secteur de la santé.

DEO a institué une diversité de fonds d'emprunt, en concertation avec des institutions financières, qui apportent du capital à des régions ciblées de l'Ouest canadien, dans les domaines fondés sur les techniques et les connaissances, dans le secteur agricole à valeur ajoutée, ainsi que dans le secteur des entreprises naissantes de très petite taille. Le programme des fonds d'emprunt a permis de donner à plus de 1 300 clients une

information commerciale, des contacts, un financement et des services, et le résultat, c'est que plus 540 petites entreprises ont pu obtenir, par l'entremise des institutions financières de l'Ouest, des emprunts approuvés totalisant 87 millions de dollars.

Au total, une somme dépassant largement un quart de milliard de dollars a été mise à la disposition des petites entreprises de l'Ouest canadien au cours des quatre dernières années, grâce aux initiatives de DEO en matière de financement.

Services de financement		
Objectifs	Mesures	Résultats
<p>1. Sensibilisation accrue au financement, et accès au financement (par emprunt et par fonds propre), pour les PME des secteurs de croissance, ainsi que pour les entrepreneurs ruraux, les femmes entrepreneurs et les micro-entreprises, ce qui conduit aux objectifs suivants pour 1998-1999</p> <p>a) fonds d'emprunt de DEO - 400 prêts pour un total de 36 millions de dollars, plus crédits supplémentaires de 12 millions de dollars provenant d'autres sources</p> <p>b) fonds d'emprunt des SADC - 2 380 prêts pour un total de 50 millions de dollars; et</p> <p>c) fonds d'emprunt des IFE - 170 prêts pour un total de 4 millions de dollars</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des clients • Taux de participation pour les fonds d'emprunt de DEO, des SADC et des IFE • Quantité des crédits supplémentaires auxquels les clients de DEO ont accès 	<ul style="list-style-type: none"> • Plus de 80 p. cent des clients sont satisfaits du processus de demande et du professionnalisme des employés de DEO (Enquête de Ekos Research Associates Inc., voir page 11) • 378 clients ont été servis et 243 prêts d'une valeur totale de 29 millions de dollars ont été approuvés par les institutions financières partenaires de DEO • les SADC ont consenti plus de 2 250 prêts dépassant 54,9 millions de dollars; les bureaux de l'IFE ont consenti 175 prêts d'une valeur de 3,8 millions de dollars • L'accès aux « autres » crédits n'a pas été mesuré, mais l'on estime qu'il atteint 14 millions de dollars

<p>2. Amélioration des plans d'entreprise des clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des clients • Taux d'approbation des prêts 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir pages 13 et 19
<p>3. Relations efficaces avec les partenaires financiers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des partenaires • Taux de participation pour les fonds d'emprunt de DEO, des SADC et des IFE 	<ul style="list-style-type: none"> • Les SADC ont consenti 8 600 prêts dépassant 185 millions de dollars, les CFE ont prêté 12 millions de dollars à 485 femmes entrepreneurs
<p>4. Utilisation efficace des ressources existantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chiffres réels par opposition aux chiffres prévus 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir la section V, tableaux 2 et 3
<p>5. Amélioration des compétences du personnel de DEO en matière de services à la clientèle, en particulier :</p> <p>a) connaissance des marchés financiers et des modes de financement, et</p> <p>b) marketing, planification d'entreprise et aptitudes à l'encadrement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des clients de DEO • Pourcentage des employés du service à la clientèle qui ont été formés 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir Figure 6 : Résultats de sondages du groupe Angus Reid (juillet 1998, juillet 1999) • 65 p. cent sont satisfaits des propositions de DEO concernant les plans d'entreprise, et de sa compréhension des entreprises (Ekos) • Environ 25 p. cent des employés du service à la clientèle ont suivi une formation en marketing

Figure 11: Services de financement

5. Initiatives stratégiques

Image de DEO : Initiatives stratégiques – partenariats secteur public-secteur privé, initiatives fédérales, provinciales et tripartites de développement économique

La société Bioriginal Food and Science Corp. est l'un des principaux fabricants mondiaux d'huiles essentielles aux acides gras. L'entreprise produit des huiles de traitement qui sont utilisées dans les suppléments alimentaires, les cosmétiques et les aliments naturels, notamment la bourrache, l'onagre, le cassis, la citrouille, le lin, les huiles de poisson et les produits aux herbes. L'entreprise a établi sa propre usine de traitement, à l'extérieur de Saskatoon, grâce à une aide fournie en vertu de l'Accord de partenariat fédéral-provincial sur le développement économique fondé sur l'eau. L'usine est la seule en son genre dans la province qui ait été certifiée sur le plan organique par l'Association pour l'amélioration des cultures organiques, et la seule huilerie de petite échelle dont les activités de transformation s'accordent avec les normes définies par la Direction générale de la protection de la santé du Canada. Environ les trois quarts du chiffre d'affaires de Bioriginal sont réalisés à l'étranger. Diversification de l'économie de l'Ouest Canada a versé à Bioriginal une somme de 37 500 \$, par l'entremise de son Programme d'emploi en commerce international, pour aider l'entreprise à embaucher un récent diplômé dont la tâche serait de commercialiser ses produits sur les marchés mondiaux. L'effectif de l'entreprise est passé de une personne à 55 employés aujourd'hui.

Le programme des initiatives stratégiques est la charnière entre les activités de développement économique de DEO et les priorités du gouvernement fédéral et du portefeuille d'Industrie. Parfois, elles concernent des activités non répétitives de développement économique; et parfois elles deviennent des programmes qui font partie des secteurs d'activité de DEO. Pour d'autres programmes qui ont débuté en tant qu'initiatives stratégiques, voir l'information sur les deux secteurs d'activité suivants : partenariats de services et services spécialisés aux entreprises.

L'Accord de développement de Winnipeg (ADW), un modèle pour une coopération tripartite en développement économique, a été signé par le Canada, le Manitoba et la ville de Winnipeg le 15 mars 1995, avec un budget de 75 millions de dollars, et il expirera le 31 mars 2000. L'ADW soutient le développement économique à long terme de Winnipeg, par la création d'emplois, par la formation professionnelle et par la croissance socio-économique de la collectivité. DEO est responsable au premier chef de la coordination de la participation du gouvernement fédéral à l'ADW, mais d'autres ministères y participent également.

En décembre 1998, après avoir pendant plusieurs années analysé et étudié diverses solutions, EACL a annoncé son intention de se retirer, d'ici à décembre 2001, de l'emplacement des Laboratoires Whiteshell, près de Pinawa, au Manitoba. Le rôle de DEO est d'aider la région de Pinawa à diversifier sa base économique et à faciliter la transition de l'économie locale. Au

31 mars 1999, DEO avait négocié un arrangement en vertu duquel la société d'aide au développement des collectivités Winnipeg River Brokenhead (SADC - WRB) versera les 3,75 millions de dollars de fonds fédéraux d'adaptation communautaire afférents à la décision d'EACL, et DEO avait avancé à la SADC une somme initiale de 1,25 million de dollars, qui devait être répartie par un comité directeur de chefs de file locaux. DEO applique aussi, avec la province du Manitoba, un programme mixte d'emprunt de 20 millions de dollars pour la région de Whiteshell.

DEO, avec la province du Manitoba, apporte aussi un soutien, notamment financier, à l'Office de développement économique de Whiteshell (ODEW), au moyen d'un protocole d'entente dont les objets sont de privatiser le programme de gestion des déchets combustibles nucléaires (PGDCN) d'eacl et de développer un parc industriel diversifié sur l'emplacement des installations de Whiteshell. Ces activités offrent, dans le sillage du retrait d'EACL, le meilleur potentiel pour un véritable développement économique.

Figure 12: L'Accord de développement de Winnipeg

Sont décrites ci-après d'autres initiatives stratégiques catégorisées selon des thèmes particuliers, qui reflètent les priorités du gouvernement fédéral et du discours du Trône, savoir : Initiatives pour les autochtones, Initiatives pour entrepreneurs handicapés, Initiatives pour les jeunes, Initiatives pour les francophones, et Sciences et Technologie.

Exemples d'Initiatives stratégiques de DEO en 1998-1999

Initiatives pour les autochtones : Des promoteurs planifient une stratégie de mise en oeuvre pour un centre de promotion des affaires autochtones à Edmonton. La Société d'investissement indienne de l'Alberta/AIEDON (Alberta) a été rattachée au réseau de DEO, et les provinces restantes de l'Ouest ainsi que deux sociétés d'investissement autochtones (Saskatchewan) sont en cours de rattachement au réseau de DEO.

Initiatives pour entrepreneurs handicapés : DEO a versé des fonds pour donner aux personnes handicapées l'accès à des services commerciaux et à du financement, grâce au financement de plusieurs projets. On trouve notamment : le Programme des entrepreneurs handicapés (PEH), appliqué par les SADC, et grâce auquel 217 prêts ont été consentis pour une valeur dépassant 4 millions de dollars; le Centre de vie autonome de la Saskatchewan Nord, où l'intérêt pour le programme est élevé; enfin le Programme pour entrepreneurs handicapés – Réseau élargi.

Initiatives pour les jeunes : Trois programmes jeunesse actuellement appliqués par l'entremise des secteurs d'activité du Ministère ont été mis au point en tant qu'initiatives stratégiques. Le Programme d'emploi en commerce international, le Programme Premiers emplois en sciences et en technologie et le Programme de stages en développement économique communautaire (PSDEC) ont permis d'offrir près de un millier d'emplois à des jeunes de l'Ouest canadien. Grâce à l'Initiative pour les jeunes entrepreneurs de l'Ouest, 16 participants ont également complété, grâce au Centre mennonite d'Edmonton pour nouveaux venus, le Projet de lancement de jeunes entrepreneurs d'Edmonton. Six prêts approuvés durant la première année en vertu de ce projet, pour un total de 83 000 \$, ont permis d'aider de jeunes entrepreneurs à lancer une entreprise. Le programme a atteint sa capacité pour 1998-1999, et la demande pour le programme continue d'exister dans les collectivités.

Initiatives pour les francophones : DEO est résolu à faire progresser le développement économique des collectivités francophones du Canada, grâce à plusieurs initiatives, notamment par le financement de centres de formation et de développement d'entrepreneurs en Alberta (Centre d'entrepreneuriat de Peace River, Chambre économique de l'Alberta), et le financement de salaires pour des agents de développement en Saskatchewan (Conseil de la coopération de la Saskatchewan). La Société de développement économique a été financée pour organiser un comité qui représentera les objectifs francophones en matière de développement économique en C.-B. Le Conseil Touristique Francophone de l'Ouest (Manitoba) a été établi pour faciliter le développement et la promotion d'une initiative touristique francophone englobant l'ensemble de l'Ouest.

Sciences et technologie - le déficit d'innovation : DEO s'intéresse aux priorités de l'Ouest canadien en matière de sciences et de technologie en prenant des mesures pour réduire le « déficit d'innovation » décelé par l'OCDE. Les mesures sont les suivantes : faciliter l'accès des petites entreprises au financement pour des activités de R-D et pour l'adoption de technologies, travailler avec les universités de l'Ouest à l'accélération du rythme de commercialisation des technologies, fournir aux entreprises un personnel qualifié, grâce au Programme Premiers emplois en sciences et en technologie et contribuer au développement de centres d'innovation afin de faciliter la commercialisation des technologies. Les initiatives spéciales ajoutées en 1998-1999 sont les suivantes :

- La société Westlink Innovation Network Ltd. a commencé ses activités à la fin de l'exercice, en s'efforçant d'établir un centre de développement de réseau pour renforcer les capacités des universités de l'Ouest canadien en matière de commercialisation des technologies.
- DEO a versé 491 000 \$ pour l'acquisition d'une infrastructure technique qui augmentera les capacités de l'Office de recherche-développement de Calgary en matière technologique.
- Le Programme de soutien de la Fondation canadienne pour l'innovation a permis de soutenir huit projets de développement d'une valeur de 20 000 \$ chacun.

- Un financement a été accordé à West MOST pour lui permettre de commercialiser le programme Masters of Software Technology auprès de PME spécialisées dans la technologie logicielle.
- DEO a versé un financement à WESTEST (Manitoba), un laboratoire de recherches et de technologie à but non lucratif appartenant à l'industrie, qui offre aux fabricants d'équipements de l'Ouest canadien des services perfectionnés de développement de produits et d'essais physiques. Le financement permettra à WESTEST d'agrandir et de perfectionner l'un de ses laboratoires.

Initiatives stratégiques		
Objectifs	Mesures	Résultats
1. Répondre aux nouveaux besoins définis par les petites entreprises et les chefs d'entreprise	Amélioration de la croissance et de la rentabilité de petites entreprises de l'Ouest dans certains groupes cibles	Développement de 61 initiatives stratégiques représentant plus de 53 millions de dollars en fonds accessibles pour les Canadiens de l'Ouest (12 millions de dollars en 1998-1999)
2. Bonnes relations avec les provinces, les autres ministères fédéraux, les associations industrielles et les autres partenaires	Satisfaction des partenaires	Voir figure 6 : Résultats de sondages du groupe Angus Reid (juillet 1998, juillet 1999)
3. Appliquer un processus permettant de lancer, de développer et d'appliquer des initiatives stratégiques et des projets spéciaux, y compris des stratégies d'investissement	Conception et application de processus et stratégies	Les processus actuels, bien qu'ils soient suffisants d'après les résultats obtenus au cours du présent exercice, seront étudiés davantage au cours de l'exercice à venir
4. Développement, pour l'ensemble du Ministère, d'un système permettant de coordonner et de suivre les initiatives stratégiques et projets spéciaux	Développement et mise en oeuvre du système	Un effort considérable a permis de produire un mécanisme qui est actuellement mis à l'épreuve. Le mécanisme sera renforcé au fur et à mesure des réactions obtenues
5. Développement d'un système permettant de coordonner et de suivre les accords de développement urbain et les ententes de partenariat	Développement et mise en oeuvre du système	En développement. Pour les réalisations, voir la figure 5 : Les Ententes de partenariats pour le développement économique dans l'Ouest (EPDEO)

Figure 13: Initiatives stratégiques

6. Programmes nationaux

Image de DEO : Programmes nationaux – exécuter les programmes et services pour l'avantage des Canadiens de l'Ouest, afin d'accroître la qualité de vie de diverses manières

DEO s'efforce d'instaurer un nouveau climat propice aux entreprises de la région de Whiteshell (voir figure 14). Ascion Industries Inc. et Granite Internet Services sont deux petites entreprises qui ont bénéficié de notre aide. DEO s'est associé au gouvernement du Manitoba pour aider deux jeunes entreprises innovantes à élargir leurs activités.

Ascion Industries Inc. et Granite Internet Services ont reçu des prêts grâce à l'initiative de l'Aide au développement économique de Whiteshell. D'anciens employés des Laboratoires Whiteshell d'EACL gèrent ces deux compagnies.

Ascion Industries a acheté les actifs et les droits de propriété intellectuelle représentés par la technologie de traitement des faisceaux électroniques d'Énergie atomique du Canada Ltée (AECL). L'entreprise a récemment accédé à des marchés internationaux pour sa technologie, qui sert à réparer des pièces d'avion et à transformer en engrais les déchets porcins. L'entreprise espère créer 14 emplois à temps plein au cours des trois prochaines années. Ascion a reçu des prêts totalisant 200 000 \$ pour faciliter son expansion.

Granite Internet Services Inc. fournit des services Internet à la région est du Manitoba, y compris un accès à l'Internet par composition sur cadran, des services aux entreprises et des services de conception. L'entreprise a reçu des prêts totalisant 74 250 \$ pour accroître ses services. De nouveaux venus, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises, cherchent constamment à puiser aux ressources de l'Internet, et le marché potentiel pour les services de Granite dans l'est du Manitoba est excellent.

DEO est chargé de l'application de programmes nationaux de développement économique, notamment le Programme des travaux d'infrastructure et les initiatives spéciales d'adaptation économique communautaire, destinées à atténuer les répercussions économiques locales d'événements tels que les réductions et fermetures d'installations fédérales, ou les catastrophes naturelles.

En décembre 1998, après avoir pendant plusieurs années analysé et étudié diverses solutions, EACL a annoncé son intention de se retirer, d'ici à décembre 2001, de l'emplacement des Laboratoires Whiteshell, près de Pinawa, au Manitoba. Le rôle de DEO est d'aider la région de Pinawa à diversifier sa base économique et à faciliter la transition de l'économie locale. Au 31 mars 1999, DEO avait négocié un arrangement en vertu duquel la société d'aide au développement des collectivités Winnipeg River Brokenhead (SADC - WRB) versera les 3,75 millions de dollars de fonds fédéraux d'adaptation communautaire afférents à la décision d'EACL, et DEO avait avancé à la SADC une somme initiale de 1,25 million de dollars, qui devait être répartie par un comité directeur de chefs de file locaux. DEO applique aussi, avec la province du Manitoba, un programme mixte d'emprunt de 20 millions de dollars pour la région de Whiteshell.

DEO, avec la province du Manitoba, apporte aussi un soutien, notamment financier, à l'Office de développement économique de Whiteshell (ODEW), au moyen d'un protocole d'entente dont les objets sont de privatiser le programme de gestion des déchets combustibles nucléaires (PGDCN) d'EACL et de développer un parc industriel diversifié sur l'emplacement des installations de Whiteshell. Ces activités offrent, dans le sillage du retrait d'EACL, le meilleur potentiel pour un véritable développement économique.

Figure 14: Le projet Whiteshell

Voici un autre exemple de la manière dont DEO travaille pour les Canadiens de l'Ouest et défend leurs intérêts :

En C.-B., DEO a négocié une contribution fédérale de 18 millions de dollars pour un ensemble de mesures d'adaptation économique communautaire sur la côte ouest, ainsi qu'un programme d'emprunt de 7 millions de dollars pour le secteur des pêches, dans le cadre du Programme d'adaptation et de restructuration des pêches de 400 millions de dollars.

Figure 15: Mesures d'adaptation du secteur des pêches de la C.-B.

Programmes nationaux		
Objectifs	Mesures	Résultats
1. 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"> • Création de 33 700 emplois • Des dépenses fédérales de 631,7 millions de dollars destinées au renouvellement des infrastructures ont permis de mobiliser 1,952 milliard de dollars
2. Adaptation économique des collectivités touchées par la fermeture ou la réduction d'installations fédérales (par exemple les fermeture de bases ou la commercialisation du Laboratoire Whiteshell), la modification de politiques fédérales (par ex. la revitalisation de la pêche du saumon du Pacifique) et les catastrophes naturelles (par exemple les inondations de la vallée de la rivière Rouge)	<ul style="list-style-type: none"> • Répercussions économiques d'initiatives parrainées par DEO, notamment emplois créés ou maintenus • Préservation des grandes infrastructures communautaires, par exemple hôpitaux, centres communautaires et aéroports • Satisfaction des agents économiques et des organisations partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de données agrégées. Pour les détails, voir la figure 12 : L'Accord de développement de Winnipeg, la figure 13 : Initiatives stratégiques, et la figure 14 : Le projet Whiteshell. • Voir figure 14 • Évaluation à venir

<p>3. Application rationnelle des programmes nationaux, ce qui permet des approbations et modifications rapides des projets ou ententes, ainsi que la conformité aux modalités des accords</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frais généraux administratifs, en pourcentage du coût total du programme • Cycle de base d'approbation des projets • Satisfaction des clients/partenaires/intervenants 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconnus parce que résultant de divers secteurs d'activité et mécanismes • En cours d'évaluation • Voir figure 6 et les quatre points qui suivent
<p>4. Engagement/décaissement intégral des fonds disponibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Financement total engagé/décaissé 	<ul style="list-style-type: none"> • Voir section V, tableaux 1 et 2
<p>5. Fonds fédéraux mobilisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds totaux mobilisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconnus pour l'instant

Figure 16: Programmes nationaux

7. Programmes hérités

De 1987 à 1995, DEO appliquait le Programme de la diversification de l'économie de l'Ouest aux entreprises de l'Ouest canadien. Le programme offrait des contributions remboursables (une première pour des programmes gouvernementaux) aux entreprises qui développaient de nouveaux produits, de nouveaux marchés ou de nouvelles technologies ou qui offraient un potentiel de substitution aux importations. L'objectif actuel des programmes hérités est de maximiser le remboursement des contributions remboursables antérieures et de s'assurer que les engagements existants sont respectés conformément aux modalités des accords. Pour gérer ses activités de recouvrement, le Ministère applique une méthode qui consiste pour lui à travailler avec les entreprises afin d'adapter les plans de remboursement aux fluctuations économiques, et à s'assurer, dans le respect des bonnes pratiques commerciales, que les entreprises conservent toutes les chances de survivre et de contribuer à la croissance économique.

Ce programme met l'accent sur l'administration et le recouvrement du portefeuille des contributions remboursables non acquittées de DEO, en conformité avec les conditions des accords conclus les années antérieures au titre du PDEO, du Programme de développement industriel régional (PDIR) et du Programme de développement industriel lié aux transports dans l'Ouest (PDITO). On s'efforce de maximiser les rentrées de fonds des contributions remboursables et de s'assurer que les engagements existants sont respectés en conformité avec les accords approuvés au titre du Programme de la diversification de l'économie de l'Ouest (PDEO) et autres programmes, tout en

préservant la croissance des entreprises clientes. L'objectif est de maximiser le rendement du portefeuille existant, tout en préservant un climat propice à la croissance économique et à la création d'emplois.

Programmes hérités		
Objectifs	Mesures	Résultats
1. Remboursement, en conformité avec les dispositions contractuelles, des contributions remboursables	<ul style="list-style-type: none"> Recouvrer 42,4 millions de dollars de contributions remboursables, en conformité avec les dispositions contractuelles 	<ul style="list-style-type: none"> Recouvrement de 44,9 millions de dollars

Figure 17: Programmes hérités

IV. Rapports récapitulatifs

A. Préparation à l'an 2000

DEO continue de faire des progrès appréciables pour être sûr que ses systèmes internes seront aptes à supporter le passage à l'an 2000. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une mission critique pour le Ministère, tous les systèmes internes de DEO ont été revus, et leur conformité aux normes du passage à l'an 2000 a été confirmée, ou bien des plans d'action ont été élaborés par une équipe spéciale établie au début de 1998.



L'indice global d'achèvement en mai 1999 pour Diversification de l'économie de l'Ouest Canada est estimé à 96 pour cent. L'indice d'achèvement est fondé sur le niveau atteint dans la mise en oeuvre du système ministériel en matière de finances et de programmes (G√MAX), la seule application critique pour la mission de DEO. DEO a installé la version 6.1 en décembre 1998. Le groupe pluricellulaire G√MAX a testé cette version, et l'AMA a certifié que la version 6.1 est conforme aux normes du passage à l'an 2000.

DEO travaille avec TPSGC à déterminer le statut de ses systèmes intégrés. L'interface du Receveur général a été incluse dans le plan d'essai du passage à l'an 2000.

DEO a établi un réseau distinct pour les essais du passage à l'an 2000. Le coût du réseau et des ordinateurs est d'environ 10 000 \$. Le réseau cependant servira aussi au développement des services d'information financière et à la formation au fonctionnement du système; il n'est donc pas attribuable uniquement au passage à l'an 2000.

En tant que ministère chef de file des activités fédérales de développement économique dans l'Ouest, DEO doit également s'assurer que nos partenaires du réseau et les petites entreprises clientes sont pleinement informés de la question du passage à l'an 2000 et prennent des mesures pour la régler. En accord avec les recommandations du groupe de travail, on a mis en place une stratégie pour que nos partenaires et nos clients soient informés des répercussions possibles que ce problème pourrait avoir sur leurs activités, et s'assurer qu'ils sont également au courant des sources gouvernementales et industrielles d'information susceptibles de les aider à régler le problème. Jusqu'à maintenant, les résultats sont l'ajout d'un volet sur l'an 2000 au site Web de DEO en juin 1998, des articles de fond sur l'an 2000 dans les publications du Ministère, des séances d'information et des exposés à l'intention de nos partenaires, des messages publicitaires à l'appui de la campagne de presse écrite SOS 2000, et l'appui aux séminaires sur l'an 2000 destinés aux entreprises et parrainés par Industrie Canada.

DEO compte cinq sites TI répartis dans l'Ouest canadien, et ces sites pourront être utilisés comme relèves les uns des autres, si l'un ou plusieurs d'entre eux devaient rencontrer des problèmes liés à l'an 2000. Des plans mis à jour de reprise des affaires ont été préparés.

B. Développement durable

En 1997-1998, DEO a établi une stratégie de développement durable (<http://www.deo.gc.ca/fra/content/press/index.html>) qui s'étend sur une période de trois ans jusqu'à décembre 2000. Treize objectifs portent sur trois activités principales : susciter une prise de conscience du développement durable et diffuser une information sur le développement durable; soutenir le développement durable par des actions communes; enfin instaurer au sein de DEO une culture du développement durable.

DEO exerce de nombreuses activités qui intéressent les trois piliers du développement durable : le pilier économique, le pilier environnemental et le pilier social. Plusieurs fonds d'emprunt (notamment fonds d'emprunt pour les technologies de pointe, fonds d'emprunt pour les produits agricoles à valeur ajoutée, fonds d'emprunt pour les industries du savoir et fonds d'emprunt pour les technologies environnementales) aident les entreprises à lancer des projets liés au développement durable. Des entreprises ont obtenu des prêts pour le nettoyage ou l'élimination de sables bitumineux, pour un dispositif biotechnique de filtration acoustique, pour la conversion de déchets biodégradables en engrais, et à d'autres fins.

Le fonds d'emprunt DEO – Banque TD – Environnement Canada destiné aux entreprises du secteur des technologies environnementales a permis l'approbation de 19 prêts totalisant 6,4 millions de dollars, grâce auxquels des PME de l'Ouest ont pu développer et commercialiser des technologies environnementales.

DEO, en tant que membre du Réseau interministériel des stratégies de développement durable (RISDD), s'emploie à améliorer la manière d'envisager le développement durable, en se fondant sur le travail entrepris à l'appui des stratégies à moyen terme applicables à l'ensemble de l'administration. En marge de cette perspective très importante, DEO s'est beaucoup intéressé à la question des changements climatiques.

DEO a préparé une perspective ministérielle sur les changements climatiques, en s'inspirant de mesures axées sur l'offre - l'orientation convenue pour le portefeuille d'Industrie. Le plan d'action et les rubriques du processus sont conçus pour positionner le Ministère comme intervenant de premier ordre dans la question des changements climatiques, et cela en établissant des liens avec les groupes régionaux qui s'intéressent à la question des changements climatiques, en participant aux tables de discussion du Secrétariat national des changements climatiques (par exemple la table des technologies) et en travaillant avec les secrétariats fédéral et national des changements climatiques.

Les mesures à prendre ou les documents à produire renforceront la visibilité fédérale dans ce dossier, et généreront éventuellement des programmes ou services qui contribueront au programme national des changements climatiques. Par exemple, DEO travaillera avec ses partenaires du réseau dans tout l'Ouest canadien afin de sensibiliser les populations aux changements climatiques – en particulier dans les régions rurales. DEO travaille aussi avec les associations de l'industrie environnementale de l'Ouest canadien à définir les lacunes et obstacles technologiques en rapport avec les travaux nationaux entrepris en la matière, afin que les membres de l'industrie situés dans l'Ouest soient en mesure de repérer les possibles occasions d'affaires. Une autre mesure concerne le coparrainage, en mai 1999, à Calgary, de la Conférence sur la combustion et les changements climatiques, où l'on examinera la question selon le point de vue technologique des principales industries de l'Ouest canadien.

V. Résultats financiers

A. Aperçu général des résultats financiers

Par comparaison avec la très importante économie de l'Ouest canadien, les ressources humaines et financières restreintes à la disposition de DEO forcent le Ministère à faire preuve de souplesse et de créativité dans l'accomplissement de ses tâches. Grâce à des partenariats originaux avec d'autres ministères, d'autres niveaux de gouvernement, des institutions financières et une multitude d'organisations, les résultats collectifs obtenus influent favorablement sur la vie des Canadiens de l'Ouest. DEO travaille sans relâche à influencer favorablement sur l'économie de l'Ouest canadien et, si l'on en juge par les sondages des derniers mois, son action donne des résultats. Vu la complexité de son environnement opérationnel et la multitude des intervenants, il est évidemment difficile d'attribuer les résultats directement à un facteur en particulier ou à une organisation en particulier.

Le tableau suivant résume les crédits totaux et les dépenses totales de DEO en 1998-1999.

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses totales réelles : 1998-99 (en millions de dollars)									
	ETP	Dépenses de fonctionnement	Dépenses d'immobilisations	Subventions et contributions votées	Total partiel: Dépenses votées brutes	Subventions et contributions statutaires	Dépenses brutes totales	Moins : Recettes disponibles	Dépenses nettes totales
Diversification de l'économie de l'Ouest									
Dépenses disponibles	324	40,0	--	247,9	287,9	24,4	312,3	--	312,3
Dépenses réelles	324	38,0	--	204,9	242,9	24,4	267,3	--	267,3

B. Tableaux financiers récapitulatifs

Les tableaux financiers suivants décrivent les ressources à la disposition du Ministère en 1998-1999 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 années antérieures. Prière de noter que DEO a rendu compte des tableaux suivants :

Tableau 1 : Sommaire des crédits votés

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

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

Tableau 7 : Recettes non disponibles

Tableau 8 : Paiements réglementaires

Tableau 9 : Paiements de transfert

Tableau 15 : Passif éventuel

Comme l'indique le tableau 1, les dépenses prévues pour 1998-1999 au début de l'exercice étaient de 313,6 millions de dollars. Sur les autorisations prévues de 312,3 millions de dollars, le Ministère a dépensé 267,3 millions de dollars. Cependant, si l'on tient compte des recettes de 69,8 millions de dollars générées par le Ministère, ainsi que des services fournis sans frais par d'autres ministères, le coût net des opérations de DEO est de 200,7 millions de dollars (voir tableau 2). Les dépenses ont été inférieures aux prévisions, en raison surtout de ce qui suit : les retards de travaux de construction entrepris en vertu du Programme des travaux d'infrastructure (13 millions de dollars), l'étalement d'autres contributions (25,9 millions de dollars) et le report prospectif de ressources de fonctionnement (1,9 million de dollars) à l'exercice 1999-2000.

Tableau 1 : Sommaire des crédits votés

Autorisations pour 1998-99 - Partie II du Budget des dépenses				
Besoins financiers, par autorisation (en millions de dollars)				
Crédit		Dépenses prévues 1998-99	Autorisa- tions totales 1998-99	Dépenses réelles 1998-99
	Diversification de l'économie de l'Ouest			
115	Dépenses de fonctionnement	33,9	35,5	33,5
120	Subventions et contributions	231,3	247,9	204,9
(S)	Passif au titre de la Loi sur les prêts aux petites entreprises	44,2	24,4	24,4
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	4,2	4,5	4,5
	Total pour le Ministère	313,6	312,3	267,3
Les autorisations totales sont le budget principal des dépenses, plus le budget supplémentaire.				

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

Dépenses prévues et dépenses réelles du Ministère, par secteur d'activité (en millions de dollars)									
	ETP	Dépenses de fonctionnement	Dépenses d'immobilisations	Subventions et contributions votées	Total partiel: Dépenses votées brutes	Subventions et contributions statutaires	Dépenses brutes totales	Moins : Recettes disponibles	Dépenses nettes totales
Diversification de l'économie de l'Ouest									
	324	38,1	--	231,3	269,4	44,2	313,6	--	313,6
	<i>324</i>	<i>40,0</i>	--	<i>247,9</i>	<i>287,9</i>	<i>24,4</i>	<i>312,3</i>	--	<i>312,3</i>
	324	38,0	--	204,9	242,9	24,4	267,3	--	267,3
Totaux									
	324	38,1	--	231,3	269,4	44,2	313,6	--	313,6
	<i>324</i>	<i>40,0</i>	--	<i>247,9</i>	<i>287,9</i>	<i>24,4</i>	<i>312,3</i>	--	<i>312,3</i>
	324	38,0	--	204,9	242,9	24,4	267,3	--	267,3
Autres recettes et dépenses									
Recettes non disponibles									(56,2)
									(56,2)
									(69,8)
Coût des services fournis par d'autres ministères									3,2
									3,2
									3,2
Coût net du programme									260,6
									259,3
									200,7
NOTE :									
<i>Les chiffres en italique</i> indiquent les autorisations totales pour 1998-99 (budget principal et budget supplémentaire).									
Les chiffres en caractères gras indiquent les dépenses et recettes réelles en 1998-99.									

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

Dépenses prévues et dépenses réelles du Ministère, par secteur d'activité (en millions de dollars)					
	Dépenses réelles 1996-97	Dépenses réelles 1997-98	Dépenses prévues 1998-99	Autorisations totales 1998-99	Dépenses réelles 1998-99
Diversification de l'économie de l'Ouest	303,2	334,7	313,6	312,3	267,3
Total	303,2	334,7	313,6	312,3	267,3
Les autorisations totales sont le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire.					

Tableau 7 : Recettes non disponibles

Recettes non disponibles par catégorie (en millions de dollars)					
	Recettes réelles 1996-97	Recettes réelles 1997-98	Recettes prévues 1998-99	Autorisations totales 1998-99	Recettes réelles 1998-99
Remboursement de contributions remboursables *	55,2	47,4	43,0	43,0	44,9
Rajustement, en fin d'exercice, des sommes payables de l'année antérieure	2,3	1,6	0,0	0,0	1,9
Redevances au titre de la Loi sur les prêts aux petites entreprises	11,2	19,8	12,2	12,2	21,1
Autres recettes **	0,4	0,6	1,0	1,0	1,9
Totales des recettes non disponibles	69.1	69.4	56.2	56.2	69.8

* Les remboursements de contributions remboursables comprennent les remboursements du principal et les recettes connexes.

** Les autres recettes comprennent les remboursements de contributions non remboursables, les remboursements de dépenses de fonctionnement, les récupérations de pertes au titre de la LPPE, et autres recettes diverses.

Tableau 8 : Paiements réglementaires

Paiements réglementaires (en millions de dollars)					
	Paiements réels 1996-97	Paiements réels 1997-98	Paiements prévus 1998-99	Autorisations totales 1998-99	Paiements réels 1998-99
Passif au titre de la Loi sur les prêts aux petites entreprises	16,8	24,8	44,2	24,4	24,4
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	3,0	3,4	4,2	4,5	4,5
Total des paiements réglementaires	19,8	28,2	48,4	28,9	28,9
Les autorisations totales sont le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire.					

Tableau 9 : Paiements de transfert

Paiements de transfert (en millions de dollars)					
	Paiements réels 1996-97	Paiements réels 1997-98	Paiements prévus 1998-99	Autorisations totales 1998-99	Paiements réels 1998-99
SUBVENTIONS					
Subventions pour le Programme de la Diversification de l'économie de l'Ouest	0,0	17,5	5,0	5,0	0,0
Total des subventions	0,0	17,5	5,0	5,0	0,0
CONTRIBUTIONS					
Programme de la Diversification de l'économie de l'Ouest	131,8	150,7	132,4	133,9	110,7
Programme des travaux d'infrastructure du Canada	110,9	99,2	86,9	102,0	89,0
Programme des fonds d'emprunt	7,5	5,0	7,0	7,0	5,2
(S) Passif au titre de la Loi sur les prêts aux petites entreprises	16,8	24,8	44,2	24,4	24,4
Total des contributions	267,0	279,7	270,5	267,3	229,3
Total des paiements de transfert	267,0	297,2	275,5	272,3	229,3
Les autorisations totales sont le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire.					

Tableau 15 : Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)			
Liste des éléments de passif éventuel	Montant du passif éventuel		
	31 mars 1997	31 mars 1998	Actuel, au 31 mars 1999
Litiges possibles	2,2	2,0	1,0

VI. Renseignements complémentaires

A. Endroits où obtenir des renseignements complémentaires et/ou sites Web

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Renseignements généraux

Place du Canada

Bureau 1500, 9700, avenue Jasper

Edmonton (Alberta) T5J 4H7

Service téléphonique sans frais

(dans l'Ouest canadien seulement)

1-888-338-9378

Site Web de DEO

www.deo.gc.ca (français)

www.wd.gc.ca (anglais)

Services de financement

M. Orville Buffie

Sous-ministre adjoint

Bureau 712, Édifice Cargill

240, avenue Graham

C.P. 777

Winnipeg (Manitoba) R3C 2L4

Téléphone : (204) 983-5715

Télécopieur : (204) 983-0966

Services spécialisés aux entreprises

Mme Donna Mitchell

Sous-ministre adjointe

Édifice Price Waterhouse

700-601, rue Hastings Ouest

Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 5G9

Téléphone : (604) 666-6366

Télécopieur : (604) 666-1510

Services d'information

M. Doug Maley
Sous-ministre adjoint intérimaire
119 – 4e Avenue Sud
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 3S7
Téléphone : (306) 975-5858
Télécopieur : (306) 975-6166

Partenariats de services - Initiatives stratégiques

M. Gary Webster
Sous-ministre adjoint
Bureau 1500, Place du Canada
9700, avenue Jasper
Edmonton (Alberta) T5J 4H7
Téléphone : (780) 495-4168
Télécopieur : (780) 495-6222

Bureau d'Ottawa –**Programmes nationaux, programmes hérités et services de représentation**

Mme Judy Ferguson
Sous-ministre adjointe
200, rue Kent, 8e étage
C.P. 2128, Succursale D
Ottawa (Ontario) K1P 5W3
Téléphone : (613) 952-7096
Télécopieur : (613) (954-1044)

B. Loi appliquée

Loi de 1987 sur la diversification de l'économie de l'Ouest canadien.