



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

www.rcsec.org



Centres de services aux entreprises du Canada

R A P P O R T A N N U E L 1 9 9 9 - 2 0 0 0

Canada 

Centres de services aux entreprises du Canada

R A P P O R T A N N U E L 1 9 9 9 - 2 0 0 0

La présente publication est aussi accessible par voie électronique sur le Web (http://www.rcsec.org/rapport_annuel).

On peut obtenir cette publication sur demande en médias substitués.
Communiquer avec le Centre de diffusion de l'information dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires de la présente publication, s'adresser également au Centre :

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications
Industrie Canada
Bureau 268D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466

Télécopieur : (613) 954-6436

Courriel : publications@ic.gc.ca

Autorisation de reproduction

Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée dans le but d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifié comme étant la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec l'approbation de celui-ci.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication dans un but commercial, veuillez envoyer un courriel à : copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue C1-13/2000

ISBN 0-662-65298-3

53246B



Contient 10 p. 100
de matières recyclées

Avant-propos

Nous avons le plaisir de présenter le premier rapport annuel des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC). Le rapport contient des renseignements sur les activités nationales et le rendement des centres en 1999-2000. D'après la structure de régie des CSEC, le financement fédéral de ces centres et la reddition des comptes relèvent de quatre ministères et organismes gouvernementaux : l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Industrie Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et Développement économique Canada pour les régions du Québec. Le rapport sur le rendement des CSEC a toujours été intégré à nos rapports ministériels respectifs sur le rendement, et il continuera d'en être ainsi. Cependant, nous tenons aussi à présenter les résultats des activités des CSEC comme une initiative nationale unique. C'est pourquoi nous avons rédigé un rapport annuel conjoint pour communiquer les résultats regroupés aux 37 ministères et organismes fédéraux au nom desquels les CSEC fournissent des services d'information.

Au cours de l'année dernière, les CSEC ont adopté une méthode commune d'évaluation du rendement et un système national de cueillette des données. Dans notre premier rapport annuel, l'évaluation du rendement est axée sur les clients servis et sur les modes d'accès. Nous ajouterons plus tard d'autres indicateurs, tels que la mesure du rendement d'après des normes de service nationales.

Le CSEC demeure un modèle réussi de collaboration fédérale-provinciale-territoriale et d'innovation en matière de services. Nos ententes de collaboration ont été renouvelées, et d'autres s'y sont ajoutées, ce qui montre le solide appui donné aux CSEC par leurs partenaires provinciaux, territoriaux et autres. Grâce à ces partenariats, les CSEC peuvent intégrer l'information et s'occuper avant tout de la clientèle. Nous sommes particulièrement fiers que les CSEC aient remporté le Prix du chef de la fonction publique en 1999 (prix d'excellence dans la catégorie des services).



En décembre dernier, le réseau a reçu le prestigieux Prix d'excellence de la fonction publique pour le service à la clientèle à l'occasion de la 2^e remise des Prix du chef de la fonction publique présentés par M. Mel Cappe, greffier du Conseil privé. (Assis, de gauche à droite, M. Alex Bertolini (Territoires du Nord-Ouest), M. Yvan Deslauriers (Info entrepreneurs, Québec), M^{me} Barbara Gagnon-Thériault (Nouveau-Brunswick), M. Mel Cappe, M^{me} Sandy Babcock (Yukon), M. Carl Kuhnke (Colombie-Britannique), M. John Ayling (Ontario). Debout de gauche à droite, M^{mes} Brenda McInnis (Île-du-Prince-Édouard), Nora Henderson (Nouvelle-Écosse), Shannon Coughlin (Manitoba), Diana Matsuda (Saskatchewan), Holly Palmer [Liaison entreprise (Alberta)], Beulah Bouzane (Terre-Neuve).

Les services doivent sans cesse évoluer et s'améliorer. En 2000-2001, les CSEC continueront à adapter leurs services à l'environnement Internet au fur et à mesure que les entreprises canadiennes emprunteront cette voie. Un projet pilote consistant à combiner l'accès par téléphone et par Internet devrait donner des résultats prometteurs en 2000-2001. Les CSEC participent aussi aux nouvelles initiatives fédérales comme Service Canada (projets pilotes) et Gouvernement en direct (portail d'affaires), et ils coordonnent leurs efforts avec d'autres importants services fédéraux comme le service 1 800 O-Canada de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, afin de garantir à la population l'uniformité des systèmes de prestation dans toute l'Administration.

En offrant leurs services, les CSEC continueront de mettre l'accent sur les localités ou les groupes d'entrepreneurs qui n'ont pas facilement accès à l'information commerciale. Forts des progrès réalisés l'an dernier, ils établiront en 2000-2001 un réseau de services aux entreprises autochtones, qui consistera à adapter leurs services et produits aux besoins particuliers des collectivités autochtones. Ils chercheront dans la même veine à mieux faire connaître leur existence et leurs services aux entrepreneurs des minorités linguistiques, à ceux des régions rurales et aux jeunes entrepreneurs.

Nous sommes fiers de la façon dont le réseau des CSEC contribue à ouvrir de nouveaux horizons aux Canadiens. C'est avec grand plaisir que nous présentons le rapport annuel des Centres de services aux entreprises du Canada pour 1999-2000.



André Gladu
Sous-ministre,
Développement économique Canada pour
les régions du Québec



Peter Harder
Sous-ministre,
Industrie Canada



Michael Horgan
Président,
Agence de promotion économique
du Canada atlantique



Oryssia Lennie
Sous-ministre,
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Table des matières

Introduction	1
Mandat et mission	1
Services de base, produits et modes d'accès	2
Le réseau des CSEC et ses partenaires régionaux	7
Organisation	8
Ententes de collaboration	10
Personnel des CSEC	11
Aperçu du budget	12
Réalisations — Rapport sur le rendement de 1999-2000	13
Évaluations et vérifications	18
Annexe I Agence de promotion économique du Canada atlantique	21
Annexe II Développement économique Canada pour les régions du Québec	22
Annexe III Industrie Canada	23
Annexe IV Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	24
Annexe V Documents fédéraux du SIE les plus demandés	25
Annexe VI Normes de service nationales	26
Annexe VII Cadre d'évaluation national des CSEC	27
Annexe VIII Personnes-ressources et adresses des CSEC	28

Introduction

Le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) a été établi pour améliorer les services offerts aux petites entreprises et aux entrepreneurs qui en sont à l'étape du démarrage. Il constitue une première mine d'informations complètes sur les services, programmes et exigences des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. De plus, les CSEC fournissent une vaste gamme de ressources informationnelles pour aider les entreprises à dresser de solides plans d'affaires et pour élargir les nouveaux marchés intérieurs et internationaux des biens et services canadiens.

Les CSEC ont d'abord été établis comme projets pilotes; dans le budget fédéral de 1992, ils faisaient partie de l'amélioration de la qualité des services annoncée. Après avoir abondamment consulté les milieux d'affaires, qui ont souligné à quel point les programmes et services gouvernementaux étaient peu connus et difficilement accessibles, le gouvernement a créé les CSEC pour s'attaquer à ce problème. Il voulait dissiper l'idée que l'on doit faire des démarches complexes et interminables pour utiliser les services de l'État. En 1994-1995, le gouvernement a financé le déploiement national des CSEC dans le cadre de son programme Emploi et croissance¹. La stratégie reconnaissait à quel point les petites entreprises et l'entrepreneuriat étaient importants pour le redressement économique et la création d'emplois. Le réseau des CSEC est maintenant bien établi; la qualité de ses services est exemplaire, et il a la réputation de s'adapter aux besoins des entreprises canadiennes au chapitre de l'information et des modes d'accès.

Mandat et mission

En bref, les CSEC ont pour mandat de fournir promptement et gratuitement aux entreprises de toutes les régions du pays des renseignements exacts d'ordre commercial sur les programmes, services et règlements fédéraux, et d'être la principale source d'information à cet égard.

Voici en quoi consiste la mission des CSEC :

- améliorer les taux de démarrage, de survie et de croissance des petites et moyennes entreprises (PME) en donnant aux gens d'affaires de tout le Canada accès à des renseignements exacts, à jour et utiles et en les orientant vers des sources fiables de savoir-faire et de compétences;
- simplifier les rapports avec les divers paliers de gouvernement en regroupant en un seul service les renseignements destinés aux PME et en adoptant la perspective des clients;
- permettre aux clients de prendre des décisions d'affaires éclairées dans le contexte de l'économie mondiale;
- favoriser la réussite des entreprises, grâce à des plans d'affaires solides, à des analyses de marché et à l'utilisation de renseignements commerciaux stratégiques.

1. Industrie Canada, *Programme : Emploi et croissance. L'innovation : La clé de l'économie moderne*, novembre 1994.

Services de base, produits et modes d'accès



Les entrepreneurs Mich Delaquis (à gauche) et Fred Coakes (à droite), de Delfre Enterprises, dans une des annonces télévisées de la fonction publique servant à promouvoir le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba.

Le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba utilise une série d'annonces de la fonction publique diffusées aux heures de grande écoute sur les réseaux de télévision locaux afin de promouvoir ses services auprès des entrepreneurs du Manitoba. Les annonces mettent en vedette des clients du centre qui ont lancé des petites entreprises avec succès.

Les CSEC fournissent les mêmes services et produits variés partout au pays pour le compte du gouvernement du Canada. Ces services sont offerts en collaboration avec des partenaires provinciaux ou territoriaux et d'autres partenaires qui, à certains endroits, peuvent offrir des services supplémentaires.

Système d'information des entreprises

Essentiellement, les CSEC offrent des renseignements fiables et exacts qui s'obtiennent facilement de diverses façons. Les CSEC puisent leurs services et produits dans la collection nationale de bases de données fédérales, provinciales et territoriales appelée Système d'information des entreprises (SIE). Le SIE contient la description dans les deux langues officielles de plus de 1 250 programmes, services et règlements concernant les entreprises et relevant de 37 ministères et organismes fédéraux — une collection exhaustive qui n'existe nulle part ailleurs. Chaque centre a également une collection équivalente des programmes et services provinciaux ou territoriaux.

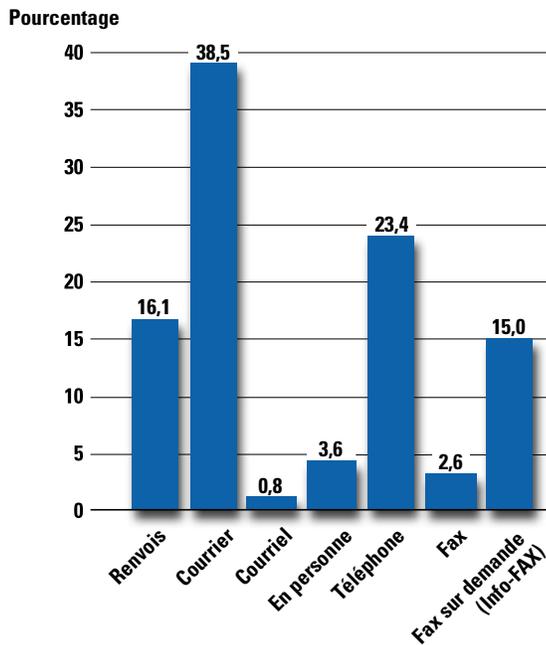
Les renseignements répondent à des normes de qualité strictes quant à leur actualité, leur exactitude et leur lisibilité. Les 50 principaux documents fédéraux sont mis à jour tous les mois, et le reste des documents fédéraux, tous les neuf à douze mois (l'annexe V contient la liste des documents fédéraux du SIE les plus demandés). Le Secrétariat national des CSEC tient à jour la section fédérale du SIE en se tenant constamment en rapport avec les ministères et organismes partenaires et en surveillant d'autres sources d'information susceptibles d'entraîner la modification des bases de données. Il est difficile de tenir à jour une liste des personnes-ressources, car les titulaires de postes et les programmes changent régulièrement.

Le SIE, accessible de plusieurs façons, contient les éléments d'information dont les CSEC se servent pour créer de nombreux produits et services novateurs (voir la figure 1). Lorsqu'un changement est apporté aux bases de données

du SIE, il est incorporé en 24 heures à l'échelle du pays, ce qui modifie toutes les utilisations de l'information et fait en sorte que le public puisse, quel que soit son mode d'accès, profiter de renseignements cohérents et à jour.

FIGURE 1

Utilisation du SIE fédéral dans les CSEC (sauf Internet)



Définitions

Renvois : Le nom et le numéro de téléphone ou l'adresse d'une personne-ressource ont été donnés au client concernant le programme ou service d'un ministère.

Courrier : L'information du SIE a été envoyée au client par la poste.

Courriel : L'information du SIE a été envoyée au client par courrier électronique.

En personne : Le client a pris livraison de l'information du SIE au CSEC même.

Téléphone : L'information a été fournie au client par téléphone.

Fax : L'information du SIE a été transmise au client par fax.

Fax sur demande : Le client a demandé l'information du SIE par fax automatisé (Info-FAX).

Services téléphoniques

Dans chaque province ou territoire, les CSEC font la promotion d'un service de renseignements téléphonique sans frais auprès du milieu des affaires et du grand public; c'est un guichet unique où l'on peut obtenir des renseignements, peu importe où l'on se trouve au Canada. Un

Les agents d'information du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario forment une équipe dynamique qui reçoit entre 500 et 700 appels par jour portant sur un large éventail de sujets. Un nouveau programme de formation et une méthode novatrice de gestion des appels ont permis au centre de réduire le roulement du personnel et de garder les agents expérimentés. Les agents sont en mesure de répondre à des questions de plus en plus complexes sur les affaires et d'offrir aux clients le nouveau service interactif leur permettant d'utiliser le téléphone et Internet en même temps pour trouver l'information voulue.

Le Centre de services aux entreprises
Canada-Ontario – Travail au Centre d'appels.



service de fax sur demande sans frais à l'échelle provinciale ou territoriale appelé Info-FAX permet aux clients de commander des catalogues et des documents qui peuvent leur être envoyés par télécopieur jour et nuit, tous les jours.

Service en personne

Chaque CSEC a un centre de ressources des entreprises où les clients peuvent trouver eux-mêmes les renseignements qu'ils cherchent, c.-à-d. un libre-service, ou obtenir l'aide d'agents d'information. La collection de ressources vise surtout à répondre aux besoins des petites entreprises, particulièrement aux chapitres des études de marché d'envergure mondiale ou nationale et des plans d'affaires. Les principales publications des 37 ministères et organismes fédéraux membres et de ministères provinciaux et territoriaux y sont distribuées. De nombreuses sources commerciales d'information, comme des annuaires et des bases de données statistiques, sont aussi disponibles. Les ressources sont fournies sur papier et sur support électronique (cédéroms, vidéos, etc.). Chaque CSEC est doté d'un poste de travail public branché à Internet. Certains centres offrent aussi des colloques, des visites internes, des services regroupés (p. ex., l'enregistrement des entreprises ou des conseils d'ordre commercial) et des services de consultation. En outre, les CSEC soutiennent un réseau de 343 partenaires assurant un accès régional, ce qui leur permet de servir de nombreuses autres localités.



Vicki Kohse (troisième à partir de la gauche), du Secrétariat national des CSEC, accepte au nom de tous les CSEC la médaille d'argent décernée pour le Plan d'affaires interactif, lors de la remise des Prix décernés durant la Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC). La cérémonie a eu lieu en octobre 1999, au Musée canadien des civilisations, à Hull (Québec).

Services sur Internet

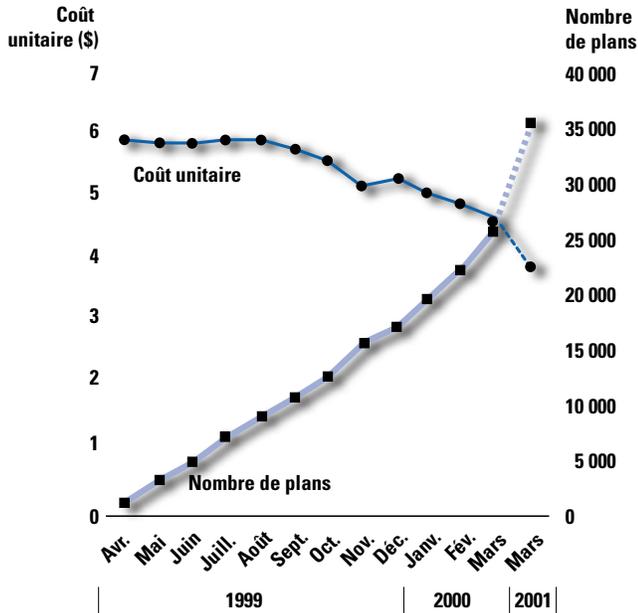
Le site Web des CSEC est un portail d'information destiné aux entreprises. Il leur donne un accès facile à toute une gamme de programmes, services et règlements fédéraux, provinciaux et territoriaux et à d'autres sources d'information commerciale. Le site est organisé en fonction du client et il présente des options de recherche et des sujets correspondant à divers besoins.

Les CSEC offrent une trousse d'outils Web de base adaptés à chaque province et territoire.

Plan d'affaires interactif— Logiciel interactif de planification commerciale conçu pour le Web. Cet outil en ligne, qui a été primé, aide les clients qui ont une entreprise ou qui en lancent une à dresser un plan d'affaires exhaustif

FIGURE 2

Plan d'affaires interactif
Coût unitaire (coût d'entretien seulement)
Exercice 1999-2000 et mars 2001 (estimation)



En 1999-2000, environ 26 558 clients des CSEC ont dressé des plans d'affaires à l'aide du PAI. L'écho est exceptionnellement positif. Comme le recours au PAI s'accroît, le coût unitaire d'entretien du produit diminue. Comme le coût unitaire d'entretien est inférieur à 4,60 \$, le PAI est un excellent exemple d'un service rentable.

(voir la figure 2). Le plan d'affaires interactif (PAI) se trouve à <http://www.rcsec.org/pai>.

Atelier en ligne sur la petite entreprise — Atelier qui fournit sur le Web des conseils et des renseignements sur la façon de réaliser un projet commercial, de lancer, commercialiser et financer une nouvelle entreprise ou d'améliorer une petite entreprise. L'atelier est accessible en ligne (<http://www.rcsec.org/alpe>).

Info-Guides — Brèves descriptions des services et des programmes, regroupées par sujet (p. ex., exportation, commerce électronique).

Service de courriel — Autre moyen pour les clients d'obtenir des renseignements utiles à leur entreprise. Ils sont assurés de recevoir une réponse dans les 24 heures, pendant les jours ouvrables.



Clients effectuant une recherche au centre de documentation du CSEC de la Colombie-Britannique.



(De gauche à droite) John et Adele Goodwin, de Landscape Design People, à Ponoka (Alberta), sont présentés par Jim Ewing, coordonnateur du Programme des conseillers invités, à Patty Breton, CMC, de Breton Consulting Services Ltd.

Tous les centres assurent les services de base des CSEC, mais des services uniques sont également offerts en réponse à des besoins locaux précis et lorsque des occasions particulières se présentent. Par exemple, à Liaison entreprise (CSEC de l'Alberta), un programme très prisé de conseillers invités a été instauré en 1999-2000. Il donne aux clients l'occasion de parler à des spécialistes locaux : experts-conseils en gestion, avocats, comptables et représentants financiers. Ces professionnels ont gratuitement fourni des conseils commerciaux tous les après-midi, du lundi au jeudi, au printemps et à l'automne.



Des membres du nouveau Réseau des services aux entreprises autochtones de l'Ontario se sont réunis à Barrie (Ontario) pour s'adonner à de rigoureux travaux de planification et consolider leur équipe.

Services spéciaux



Équipe Canada inc • Team Canada Inc

Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc — Les CSEC offrent ce service téléphonique sans frais au nom des partenaires d'Équipe Canada inc. Que les clients exportent déjà des biens ou des services, ou qu'ils soient de nouveaux venus sur les marchés mondiaux, ce service leur permet de trouver plus facilement le programme, le service ou l'expert qu'il leur faut. Des agents d'information spécialisés en commerce d'exportation répondent aux questions et dirigent les clients vers les nombreux services d'exportation existants.

Réseau des services aux entreprises autochtones — Les CSEC aident à établir un réseau de points de service dans les localités autochtones pour accroître l'accès des entreprises aux programmes et services du gouvernement et pour favoriser l'entrepreneuriat autochtone. Dans le cadre de l'initiative fédérale intitulée *Rassembler nos forces : Plan d'action du Canada pour les questions autochtones*, le ministre de l'Industrie et son collègue des Affaires indiennes et du Nord ont annoncé ensemble l'initiative de développement des entreprises autochtones, dont le Réseau des services aux entreprises autochtones (RSEA) est un élément clé. Comme tous les entrepreneurs, les gens d'affaires autochtones ont besoin d'information et de compétences pour mieux accéder au capital et établir et développer leurs entreprises. L'isolement géographique, le manque de réseaux d'affaires et la connaissance limitée des sources d'information continuent à freiner le développement des entreprises. Étayé par les CSEC, le RSEA adaptera leurs services de façon à répondre aux besoins particuliers des clients autochtones.

Le réseau des CSEC et ses partenaires régionaux

Réseau des CSEC

Avec l'ajout du centre du Nunavut en mars 2000, il existe maintenant 13 CSEC, soit un dans chaque province ou territoire. Ils offrent tous des services téléphoniques et des services de télécopie de même qu'un accès Internet. Un service local au comptoir est aussi offert. Les adresses, numéros de téléphone et sites Web des CSEC figurent à l'annexe VIII. Ils se trouvent aussi dans le Web (<http://www.rcsec.org/francais/contacts/all.cfm>).

Les CSEC sont reliés grâce à l'infrastructure technologique d'Industrie Canada, de sorte que tous les centres ont les mêmes normes technologiques et se transmettent efficacement les renseignements. Les CSEC profitent aussi des investissements importants d'Industrie Canada dans la technologie et du fait que le Ministère est l'un des premiers à en faire usage pour offrir des services à la population.

Partenaires assurant un accès régional

En établissant un réseau de partenaires qui assurent un accès régional, les CSEC mettent leurs ressources informationnelles et leurs services au comptoir à la portée de nombreuses autres localités canadiennes. Au 31 mars 2000, il existait 343 partenariats du genre. C'est là 93 p. 100 du nombre de points d'accès prévu à l'origine. Il s'agit d'une réalisation remarquable, vu les nombreuses variables entrant en jeu dans la création d'ententes de collaboration.

La plupart des partenaires assurant un accès régional sont en zone rurale. Il peut s'agir de sociétés de développement commercial et communautaire, de chambres de commerce locales, de municipalités et d'autres organismes ayant pour mandat d'offrir des services aux petites entreprises de leur collectivité. Les partenaires sont reliés aux CSEC grâce à un accès spécial aux ressources d'information conçu pour eux et par l'entremise du site Web public des CSEC.



Roger Gallaway, député fédéral de Sarnia-Lambton, représentant le ministre de l'Industrie d'alors, l'honorable John Manley, à la cérémonie d'inauguration du Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut, qui a eu lieu au cours du Salon professionnel du Nunavut tenu à Iqaluit.

Le Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut a été inauguré le 10 mars 2000. Ainsi, le réseau des CSEC s'étend désormais au nouveau territoire du Nunavut. Le centre est issu de la collaboration entre Industrie Canada, principal partenaire fédéral, et le ministère du Développement durable du Nunavut, principal partenaire territorial. Plus de 80 p. 100 des habitants du Nunavut sont des Autochtones, et les produits d'information, les ressources documentaires et les services tiendront compte des besoins des entrepreneurs autochtones du Nord.

Organisation

Organismes directeurs

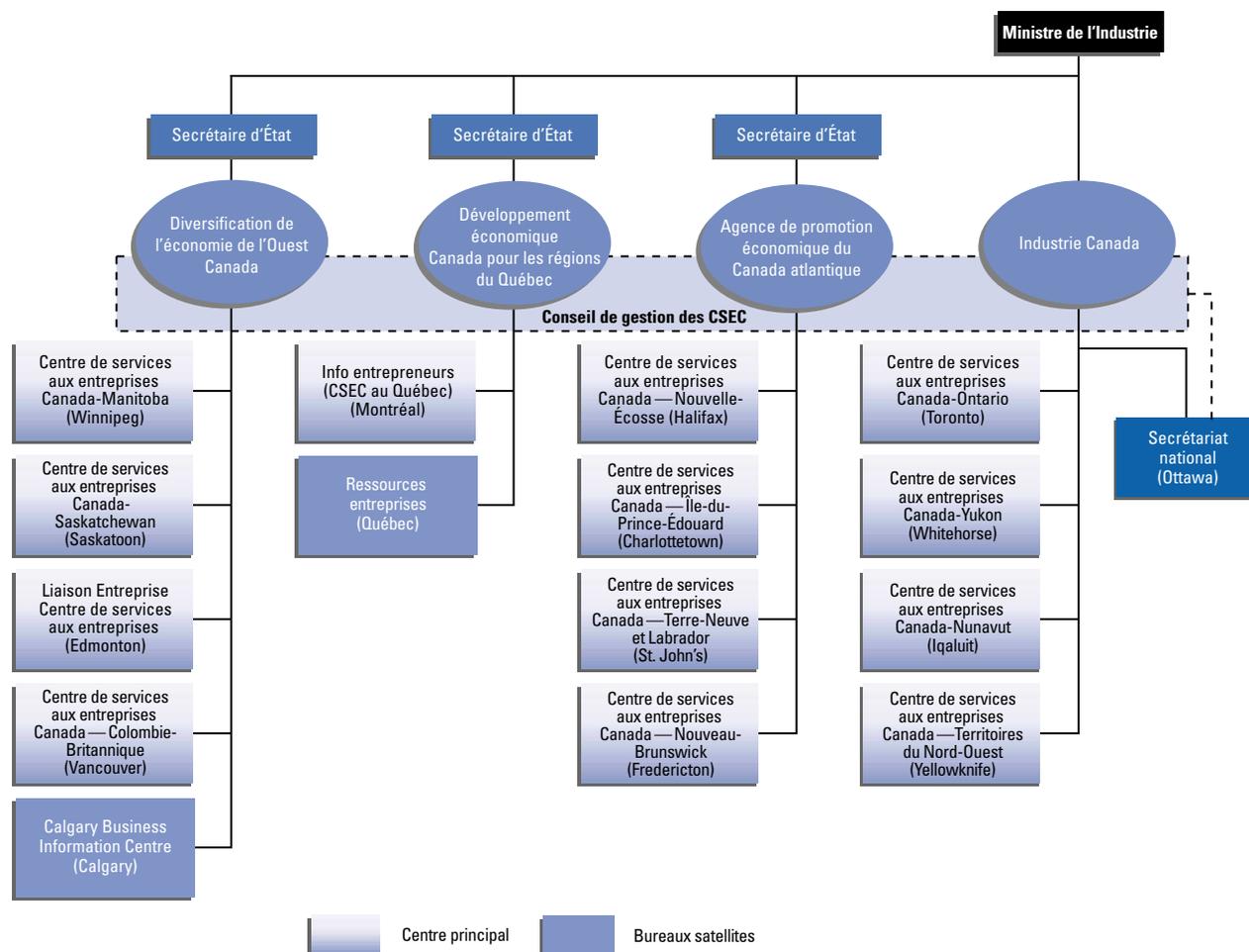
Les CSEC sont gérés au nom du gouvernement fédéral par l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (<http://www.acoa.ca>), Diversification économique de l'Ouest Canada (<http://www.wd.gc.ca>), Industrie Canada (<http://www.ic.gc.ca>) et Développement économique Canada pour les régions du Québec (<http://www.dec-ced.gc.ca>). Ces organismes rendent compte des activités des CSEC dans leurs régions respectives (voir la figure 3). L'organisation des CSEC en fonction des régions permet à la fois d'assurer les services nationaux de base, de répondre aux besoins régionaux et de saisir les occasions de nouer des partenariats dans les régions. Certains facteurs, notamment le profil des entreprises, les besoins des collectivités rurales ou éloignées, le branchement à Internet, l'utilisation de l'inforoute et l'évolution du climat commercial dans les régions font ressortir la nécessité d'adapter les services.

Les fonds affectés aux CSEC sont répartis proportionnellement, et les dépenses sont planifiées, contrôlées et présentées par chaque organisme directeur dans le cadre des processus budgétaires normaux. Les organismes directeurs assurent également la conformité à toutes les politiques fédérales influant sur l'exécution du programme; ils mettent particulièrement l'accent sur celles se rapportant à l'accès (langues officielles, accessibilité, accès à l'information et protection des renseignements personnels) et sur le Programme de coordination de l'image de marque. Les organismes directeurs jouent aussi un rôle clé dans l'établissement de solides ententes de collaboration avec d'autres paliers de gouvernement et d'autres organismes fournissant des services aux entreprises et ils contribuent beaucoup à la cogestion des centres dans le contexte de ces ententes. Les quatre organismes directeurs, chacun représenté par des cadres supérieurs, coordonnent leurs activités à l'échelle nationale au sein d'un comité des partenaires en gestion des CSEC.



FIGURE 3

Organigramme — Organismes fédéraux directeurs



Secrétariat national

Avec la contribution des organismes directeurs fédéraux, le Secrétariat national soutient les centres de diverses façons. Il remplit les fonctions suivantes, entre autres :

- coordonner le réseau avec les partenaires fédéraux et élaborer des politiques visant à promouvoir son fonctionnement cohérent;
- soutenir l'utilisation des applications de l'infotechnologie et le site Web des CSEC;
- gérer l'information et les collections d'information de base fédérales (copie électronique et copie papier);
- coordonner les projets de développement spéciaux;
- coordonner les vérifications et les évaluations, l'adoption des normes et l'application d'autres politiques fédérales influant sur les programmes d'accès;
- soutenir divers comités.

Du point de vue organisationnel, le Secrétariat national fait partie d'Industrie Canada.



Le 29 octobre 1999, les gouvernements du Canada et de Terre-Neuve et du Labrador ont lancé le Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Network à l'échelle de la province; le réseau regroupait 50 partenaires installés dans 28 endroits différents et couvrant 20 zones économiques. Le réseau bénéficiait de l'appui du Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve et Labrador aménagé à St. John's. De gauche à droite : le vice-président de l'APECA, Paul Mills, le premier ministre d'alors, l'honorable Brian Tobin, le ministre du Développement et du Réaménagement rural de la province, Beaton Tulk, et le député fédéral de Burin-St. George, Bill Matthews.



Les gouvernements du Canada et de l'Île-du-Prince-Édouard ont renouvelé leur engagement en faveur d'un service de qualité, par l'intermédiaire du Centre de services aux entreprises Canada — Île-du-Prince-Édouard. Grâce à la présence sur place d'un personnel de la Prince Edward Island Business Development Inc. et à la mise en œuvre du Programme de travailleur indépendant de Développement des ressources humaines Canada, le Centre a pu améliorer ses services. De gauche à droite : le député de Hillsborough, George Proud, l'honorable Don MacKinnon, ancien ministre du Développement de l'Île-du-Prince-Édouard.

Ententes de collaboration

De nombreux ministères et organismes et tous les paliers de gouvernement assurent ensemble les services aux entreprises, offrent les programmes et interviennent dans la réglementation. Pour répondre aux questions des entreprises, il faut presque toujours puiser à diverses sources. Les ententes de collaboration avec les provinces et territoires et, dans certains cas, avec les organismes municipaux et le secteur privé, permettent aux CSEC de se concentrer sur le client en réunissant toute l'information en un seul endroit. Un grand nombre de ces ententes existant depuis plus de cinq ans ont été renouvelées.

En 1999-2000, huit des neuf ententes établies ont été reconduites. On en négocie également de nouvelles, entre autres, avec le Nunavut. Aux termes des ententes, les frais d'exploitation sont partagés, et l'information et les ressources humaines mises en commun. En fonction des différentes possibilités de collaboration, les ententes prennent diverses formes, comme le montre la figure 4.

FIGURE 4

Types d'ententes de collaboration conclues

Ententes fédérales/provinciales/territoriales

Colombie-Britannique
Manitoba
Ontario
Saskatchewan
Terre-Neuve et Labrador
Territoires du Nord-Ouest

Ententes contractuelles

Yukon et Yukon Chamber of Commerce
Economic Development Edmonton Corporation
Chambre de commerce de Montréal

Ententes administratives comportant des dispositions sur le partage des frais et la cohabitation

Île-du-Prince-Édouard
Nouveau-Brunswick
Nouvelle-Écosse

En cours de négociation

Nunavut

Personnel des CSEC

Le personnel des CSEC comprend un éventail d'employés fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux et de personnes du secteur privé (voir la figure 5). Travaillant dans un milieu en constante évolution, ceux-ci doivent se tenir au courant des secteurs d'intérêt commercial en devenir. En 1999-2000, par exemple, le personnel de première ligne des CSEC a répondu à de nombreuses questions sur le bogue du millénaire, notamment pour déterminer le degré de préparation des clients afin de pouvoir les aiguiller vers l'aide appropriée. Ce sujet se classait parmi les 35 principaux thèmes abordés par les clients en 1999-2000. De même, le nombre des questions sur le commerce électronique a augmenté depuis que des entrepreneurs d'horizons divers veulent savoir comment rendre leurs biens et leurs services accessibles par Internet. Ce sujet compte maintenant parmi les 50 principaux sujets traités par les CSEC. En plus de rester au courant des nouveaux sujets, le personnel doit suivre de près les annonces de programmes, les modifications apportées aux lois, l'actualité et les changements opérés dans les programmes et les services touchés par les budgets fédéral, provinciaux ou territoriaux.

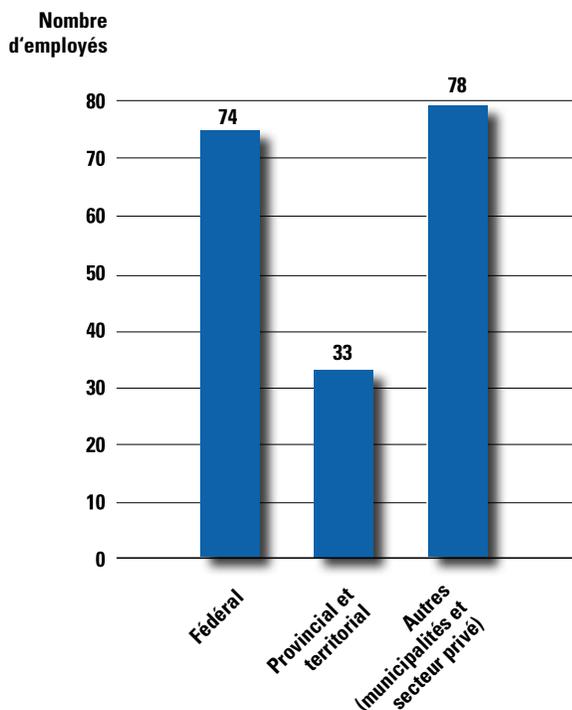


Le personnel du Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse et du Bureau de la Mesure visant les gens d'affaires noirs.

Plusieurs CSEC ont déménagé pour s'installer dans des édifices abritant divers organismes locaux afin de faciliter les choses aux clients et d'offrir un avantage aux partenaires. Par exemple, le Bureau de la Mesure visant les gens d'affaires noirs (MVGAN) est situé au Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse, à Halifax. La MVGAN répond aux besoins uniques des gens d'affaires noirs en offrant des cours et des prêts commerciaux participatifs et à terme. La MVGAN a également pour mandat de fournir des services d'information. Or, puisque le bureau est situé au même endroit que le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse, ses clients bénéficient de l'investissement important fait dans les ressources d'information du centre.

FIGURE 5

Personnel des CSEC (tous les CSEC)



Gérer un CSEC est un travail plein de défis, notamment en raison des ententes de collaboration. La structure hiérarchique typique dont le gestionnaire fait partie est complexe, car elle comprend généralement un comité des partenaires en gestion composé de représentants des partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et autres. La gestion d'un personnel composite présente aussi des défis sur plusieurs plans : par exemple, les heures de travail peuvent varier selon les conventions collectives ou les contrats de travail.

Aperçu du budget

De 1994-1995 à 1998-1999, les CSEC ont été financés dans le cadre du programme Emploi et croissance du gouvernement fédéral. Celui-ci y reconnaissait à quel point les petites entreprises stimulent la création d'emplois et la croissance économique au Canada. Par la suite, le gouvernement a renouvelé le mandat des CSEC et leur a accordé des crédits de 75 millions de dollars répartis sur cinq ans (de 1999-2000 à 2003-2004). Alors que le cadre général de financement reste le même, les crédits annuels sont répartis selon une formule décroissante (voir la figure 6). Les CSEC doivent continuer à répondre à la demande. À cette fin, ils ont adopté une stratégie qui prévoit :

- le passage graduel à un contexte axé sur le Web et le libre-service, à un rythme dicté par la demande;

- l'accroissement de l'efficacité grâce à l'innovation continue aux chapitres de la gestion de l'information et des solutions technologiques;
- le renforcement des ententes de collaboration pour la prestation de nouveaux services par l'entremise de partenariats;
- la liaison avec d'autres sources de financement appropriées dans les cas où les activités des CSEC peuvent contribuer à la réalisation des grands objectifs du gouvernement, tels que « Le Gouvernement en direct »;
- la collaboration continue avec d'autres programmes de prestation de services, notamment Services Canada et les Services d'information de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

De nombreuses fonctions et activités de coordination des CSEC sont financées à même un poste centralisé de ressources. En effet, le Secrétariat national des CSEC reçoit des fonds pour les services nécessaires à l'ensemble du réseau (p. ex., gestion de l'information et soutien technologique) et pour la coordination des dossiers nationaux. Par exemple, il tient à jour le répertoire fédéral des renseignements d'ordre commercial, dirige et coordonne les projets nationaux et fait fonctionner les systèmes d'infotechnologie.

FIGURE 6

Financement quinquennal des CSEC par partenaire (en milliers de dollars arrondis)

Partenaire	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Total
Agence de promotion économique du Canada atlantique	2 802	2 633	2 633	2 633	2 503	13 204
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	4 307	3 983	3 983	3 983	3 632	19 888
Développement économique Canada pour les régions du Québec	2 059	1 881	1 881	1 881	1 687	9 389
Industrie Canada — CSEC	3 092	2 836	2 836	2 836	2 681	14 281
— Secrétariat national	3 740	3 667	3 667	3 667	3 497	18 238
Total	16 000	15 000	15 000	15 000	14 000	75 000

Réalisations — Rapport sur le rendement de 1999-2000

Volume des activités

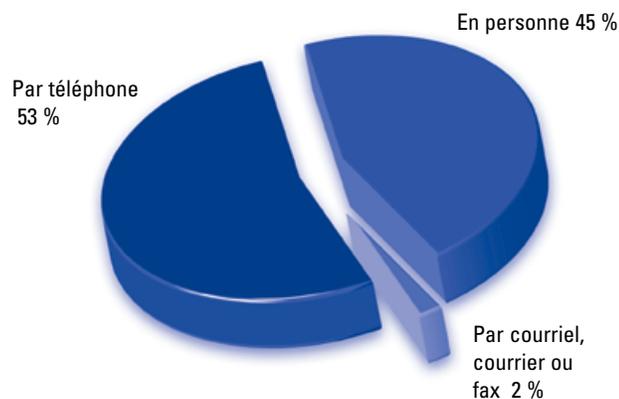
Les CSEC mesurent leur travail d'après le nombre d'interactions avec les clients. Par « interaction », on entend un contact établi par un client, par n'importe quel mode d'accès. La durée de l'interaction varie : le client peut poser une ou plusieurs questions, se servir lui-même ou recourir à un ou plusieurs agents. Un

système national de suivi permet au réseau de surveiller le rendement au niveau local ou d'intégrer les données à l'échelle nationale. Il saisit aussi des éléments descriptifs de base au sujet de l'interaction, ce qui renseigne les CSEC sur leurs clients et leurs besoins.

Les figures 7 et 8 indiquent sommairement le nombre d'interactions avec les clients en 1999-2000 au pays. Celles-ci sont réparties en deux catégories : la figure 7 présente les données sur les interactions avec aide (client-agent d'information commerciale), qu'il s'agisse de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax ou par courrier; tandis que la figure 8 porte sur le libre-service. Entrent dans cette catégorie les visites du site Web et les sessions PAI et le recours au fax sur demande (Info-FAX) et au système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV).

FIGURE 7

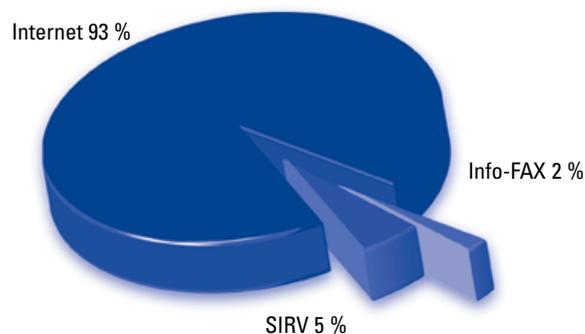
Nombre des interactions-clients avec aide d'un agent d'information (1999-2000)



Mode	Nombre
Téléphone	263 765
En personne	221 029
Courriel	5 943
Courrier	2 537
Fax	1 046

FIGURE 8

Nombre des interactions-clients, en libre-service (1999-2000)



Mode	Nombre
Internet (visites du site Web et sessions PAI)	1 777 645
Fax sur demande (Info-FAX)	38 636
Système interactif de réponse vocale (SIRV)	99 239

L'accès Internet aux programmes et services des CSEC s'est accru de 29 % par rapport à l'année financière antérieure.



Le bureau, aux allures de boutique, est accueillant et fournit un accès rapide au service. Le Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique est situé dans un endroit très achalandé.

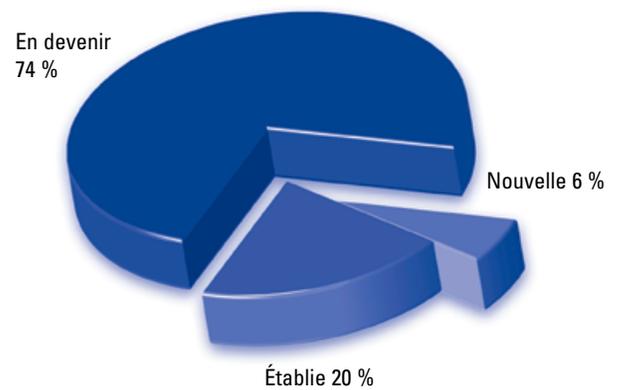
Situé à Vancouver, au bord de l'eau, dans un édifice abritant également le terminus du SeaBus et la gare du SkyTrain, le Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique est très visible et très occupé, ce qui contribue à le faire connaître au public et à attirer un grand nombre de clients qui se présentent en personne.

Profils des clients

Tel que mentionné plus haut, les CSEC peuvent élaborer le profil de leurs clients à l'échelle du pays en notant les caractéristiques de base de chaque interaction. Les figures 9, 10 et 11 dressent le portrait des entrepreneurs qui font appel aux services des CSEC, selon le sexe et la langue ainsi que le stade d'évolution de l'entreprise.

FIGURE 9

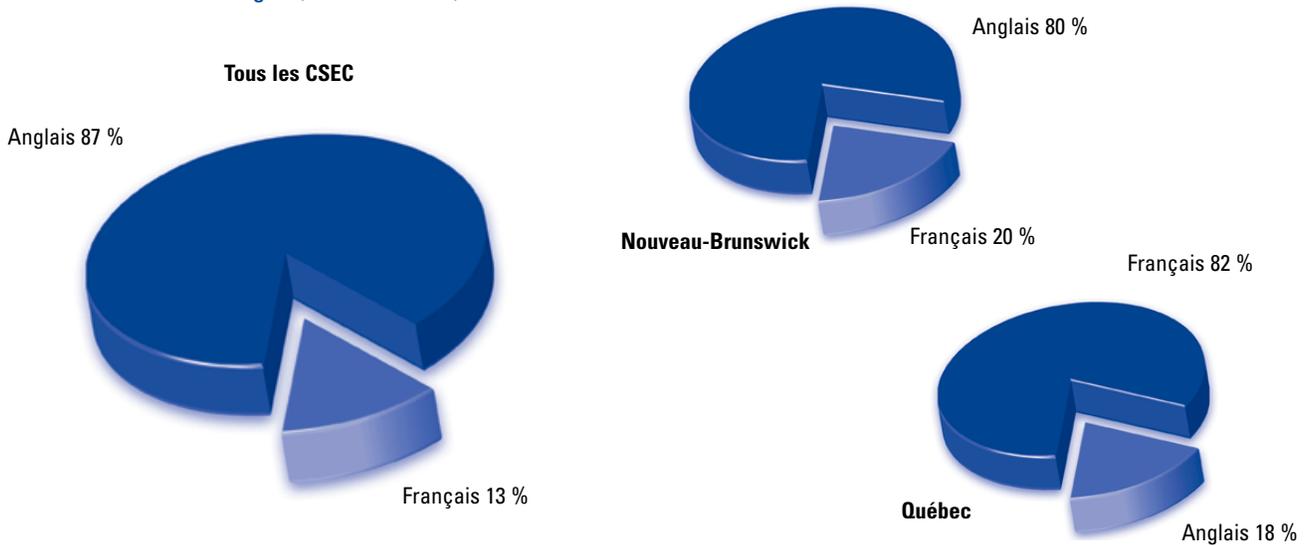
Clients des CSEC – Stade d'évaluation de l'entreprise (tous les CSEC)



La plupart des clients en sont au stade du démarrage, où le besoin d'information gouvernementale sur les programmes, services et règlements est le plus grand.

FIGURE 10

Clients des CSEC — Langue (tous les CSEC)

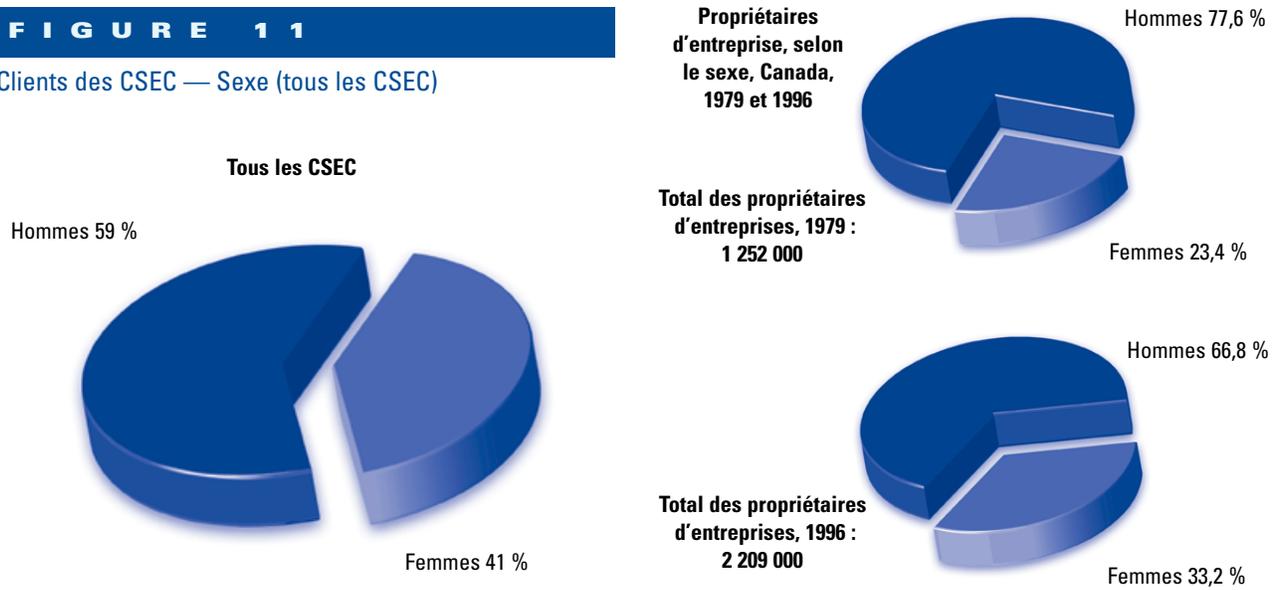


La langue de service est la langue officielle choisie par le client dans les divers modes de service. Des détails sont fournis pour le Québec et le Nouveau-Brunswick, où la répartition proportionnelle

influe grandement sur la moyenne nationale. En moyenne, la demande de services dans la langue officielle de la minorité, dans toutes les autres provinces ou territoires, est inférieure à 1 p. 100.

FIGURE 11

Clients des CSEC — Sexe (tous les CSEC)



Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*.

Le pourcentage de clientes (41 %) des CSEC reflète la tendance générale à la hausse du nombre de femmes propriétaires de

petites entreprises, comme l'attestent les données comparatives de 1979 et de 1996.

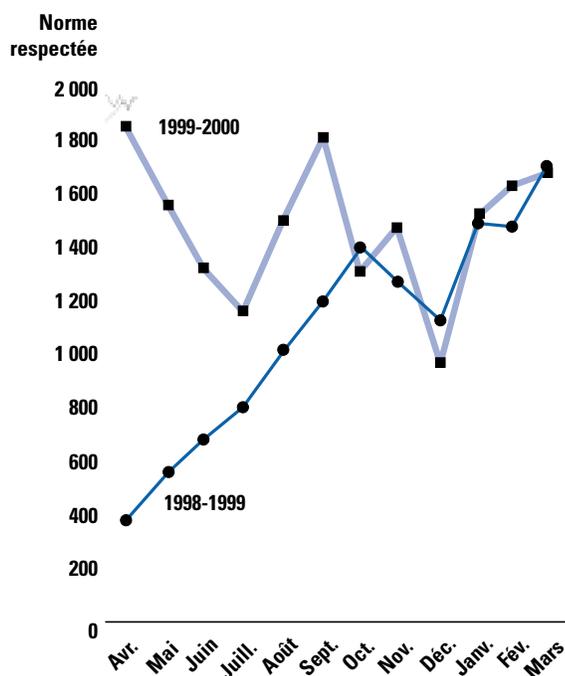
Services spéciaux

Services d'information sur l'exportation — Cette ligne téléphonique sans frais est mise à la disposition des entrepreneurs qui s'intéressent au commerce international; elle est gérée au nom des ministères et organismes qui forment Équipe Canada inc (ECI). Le service existe

depuis trois ans, et une évaluation provisoire effectuée en 1999-2000 a révélé que les clients en étaient fort satisfaits. La figure 12 montre la croissance de la demande de renseignements sur l'exportation en 1999-2000, tandis que la figure 13 mesure le rendement en fonction de la norme établie pour ce service.

FIGURE 12

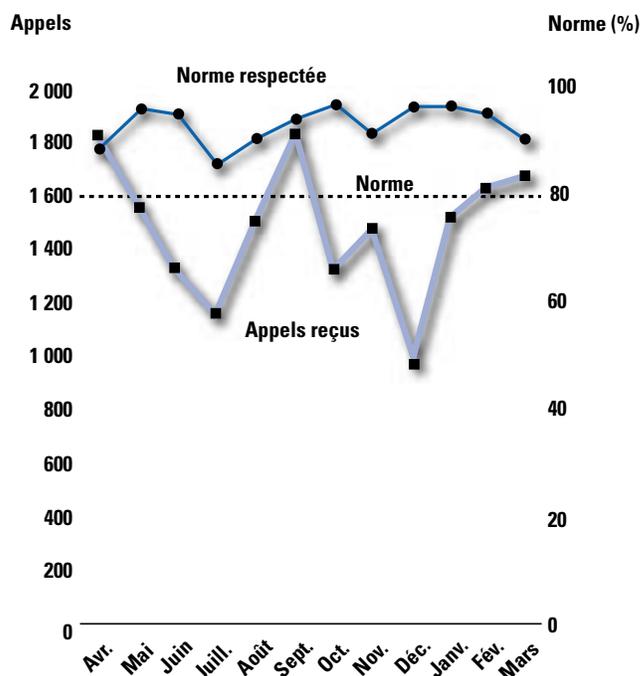
Nombre d'appels destinés à Équipe Canada inc, par exercice financier



Le nombre d'appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) en 1999-2000 a augmenté de 36 p. 100 par rapport à l'exercice précédent; on note les fluctuations saisonnières enregistrées pendant l'été et en décembre.

FIGURE 13

Appels destinés à Équipe Canada inc – Norme de service, 1999-2000



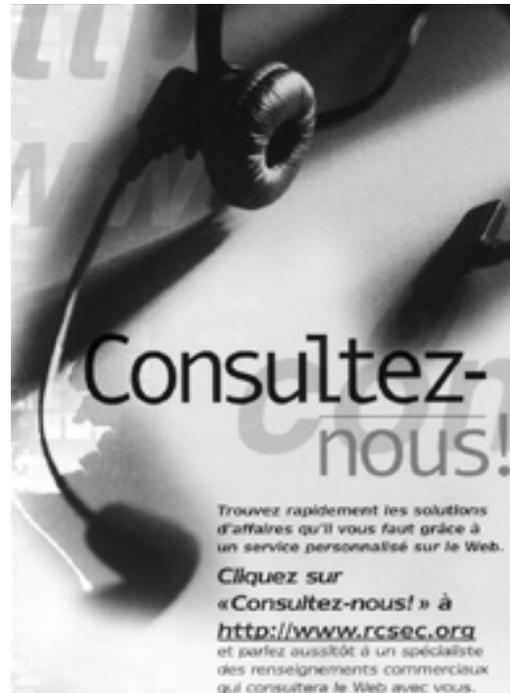
La norme de service applicable aux appels destinés à ECI est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 13 points de pourcentage en moyenne.

Initiatives nationales

Consultez-nous! — Les Canadiens sont de plus en plus nombreux à se brancher à Internet et ils s'attendent à ce que le gouvernement offre ses services de cette façon. D'après la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, l'utilisation d'Internet par les entreprises continue aussi d'augmenter². Par exemple, au cours du premier semestre de 1999, 61 p. 100 des propriétaires d'entreprise ont dit être branchés à Internet — c'est presque le double du nombre enregistré deux ans auparavant.

Toutefois, l'utilisateur peut parfois trouver Internet agaçant, car il ne trouve pas toujours rapidement et facilement les renseignements qu'il cherche sur le Web. Pour améliorer la « convivialité » de leurs outils de navigation sur le Web, les CSEC, avec l'aide financière de Service Canada (autre initiative fédérale d'amélioration des services) sont à mettre au point un nouveau service de soutien interactif. En cliquant sur le bouton « Consultez-nous! », sur le site Web des CSEC, les clients pourront parler directement à un agent d'information qui l'aidera en même temps à chercher les renseignements voulus sur le site Web des CSEC. Ce service a commencé sous forme de projet pilote dans quatre provinces durant l'été 2000.

Site Web revitalisé — En 1999-2000, le site Web national des CSEC (<http://www.rcsec.org>) a été réaménagé : le plan du site a été amélioré, les principaux produits nationaux ont été mis en exergue, la commutation instantanée de l'anglais au français a été facilitée, et l'accès des clients qui utilisent un navigateur ou un lecteur de braille a été amélioré. Ces changements font suite aux réactions des groupes témoins, aux commentaires recueillis par l'intermédiaire du site Web, et aux nouvelles exigences relatives à l'uniformisation de la présentation des sites Web du gouvernement du Canada.



Info-Guide sur le commerce électronique — Vu la croissance de ce secteur en devenir qui présente beaucoup d'intérêt pour les petites entreprises, les CSEC ont créé l'an dernier l'Info-Guide sur le commerce électronique (<http://www.rcsec.org/francais/infoguides.cfm>). Le guide explique comment le commerce électronique peut influencer sur une entreprise et il répond aux questions sur la réglementation des opérations de commerce électronique et sur les programmes et les services gouvernementaux utiles à la mise sur pied d'une entreprise de commerce électronique.

2. Résultats du sondage exécuté en 1999 par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante sur l'utilisation d'Internet par les PME.



Évaluations et vérifications

Évaluations

D'entrée de jeu, les CSEC ont établi un cycle d'évaluation régulier pour évaluer la satisfaction des clients et d'autres aspects de leurs activités. Tous les 24 mois, ils effectuent une évaluation à l'aide d'un cadre national (voir l'annexe VII). L'exercice 1999-2000 n'était pas une année d'évaluation, mais des recommandations tirées de l'évaluation de 1998-1999 ont continué d'être mises en œuvre. En outre, un certain nombre d'outils sont utilisés pour faire des évaluations de mi-parcours plus étoffées. Ces outils sont décrits ci-après.

Centre de sondage à écran tactile — En 1999-2000, les CSEC ont introduit un centre de sondage à écran tactile comme mécanisme d'évaluation continue. Ce poste de travail donne aux entreprises qui utilisent la collection de ressources informationnelles l'occasion de s'exprimer sur l'utilité et la qualité de l'aide et des documents leur étant fournis. Les opinions sont recueillies au moyen d'une application à écran tactile qui pose une série de questions sur tous les aspects des services reçus en personne. Cet équipement portable installé dans chaque CSEC pendant une période définie circule d'un centre à l'autre pendant l'année. Le centre de sondage à écran tactile fournit aux CSEC des renseignements sur la valeur de leurs ressources et services d'information.

Évaluation mystère — Les CSEC se servent périodiquement d'une technique d'« évaluation mystère » pour recueillir des renseignements complets sur les aspects clés de leurs services. Il s'agit alors d'examiner les services du point de vue du client. Une évaluation mystère plus complexe est effectuée par des évaluateurs qualifiés, et des contrôles courants portant sur des aspects simples du service peuvent se faire à l'interne. Les résultats fournissent des détails complets que l'on ne peut obtenir avec les évaluations générales; ils permettent d'apporter des changements précis pour améliorer le service.

La cérémonie de certification ISO en juin 1999 au Centre de services aux entreprises du Québec, Info entrepreneurs, a été un heureux événement pour Yvan Deslauriers, directeur général d'Info entrepreneurs; Chantal Jetté, coordonnatrice du projet ISO 9002; et André Godbout, président de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain.

Après des mois d'efforts soutenus, le CSEC du Québec, Info entrepreneurs, a obtenu la certification ISO 9002 en 1999-2000. Cette certification garantit aux clients que les méthodes administratives du centre respectent les normes reconnues à l'échelle internationale, et elle atteste que le centre est résolu à contrôler la qualité et à améliorer continuellement ses services.



Il est nécessaire de bien préparer le personnel des CSEC pour que tout le monde accepte la technique d'évaluation mystère. Les résultats individuels sont intégrés de sorte qu'il n'est pas possible de reconnaître le rendement d'un centre en particulier. Cette méthode d'évaluation de la qualité des services a été bien accueillie.

En 1999-2000, l'examen a porté sur les services d'information sur l'exportation fournis par Équipe Canada inc. Même s'ils étaient généralement encourageants, les résultats ont aussi donné lieu à certaines améliorations excellentes, entre autres la création d'un outil de formation en ligne à l'intention des agents d'information sur l'exportation. Cet outil vise à uniformiser et à étoffer les renseignements donnés aux clients. L'évaluation mystère a aussi servi à jauger l'uniformité des messages enregistrés utilisés en dehors des heures ouvrables et l'observance de la *Loi sur les langues officielles* qui exige d'offrir le service dans les deux langues officielles grâce à un message d'accueil téléphonique bilingue. Le CSEC du Québec appelé Info entrepreneurs, qui a aussi fait une évaluation mystère, a jugé les résultats utiles pour améliorer le service et les normes de qualité.

Vérifications

Plusieurs vérifications générales entreprises par le gouvernement fédéral ont notamment porté sur la qualité du service et sur l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Les résultats obtenus par les CSEC sur ces deux plans sont résumés ici.

Qualité du service — Le vérificateur général a entrepris une deuxième vérification de la qualité du service en 1999-2000 (voir le chapitre 1 du *Rapport de 2000 du vérificateur général du Canada*, à <http://www.oag-bvg.gc.ca>), pour donner suite à celle faite en 1996. Il voulait voir dans quelle mesure le gouvernement avait donné suite, à tous les égards, à son engagement d'offrir des services de qualité. La vérification a porté sur les 13 mêmes organismes, y compris certains CSEC. Les recommandations mentionnaient qu'en général, un grand nombre d'organismes avaient fait des progrès importants, mais qu'il restait encore du travail à faire dans certains secteurs. Les CSEC ont élaboré un plan d'action qui renforcera davantage leur engagement en



Les clients ayant une déficience physique ont facilement accès aux services du Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan.

En se fondant sur des recherches antérieures concernant l'accessibilité, le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan a évalué ses besoins en ressources d'information. Par suite de cette évaluation, il a acheté plusieurs appareils fonctionnels pour les clients qui ne sont pas en mesure, par exemple, d'utiliser une souris d'ordinateur ordinaire. Le centre s'est aussi procuré des logiciels spéciaux destinés aux clients ayant des déficiences visuelles.

faveur d'un service de qualité, surtout en ce qui concerne la consultation des clients, la mesure du rendement en fonction des normes et les rapports sur le respect des normes.

Loi sur les langues officielles — Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a vérifié le degré d'utilisation des langues officielles par les CSEC (voir <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>). Comme ceux-ci coopèrent avec d'autres ordres de gouvernement, le SCT a particulièrement cherché à savoir si les ententes de collaboration nuisaient à la capacité des CSEC de respecter entièrement l'exigence de servir le public dans la langue officielle de son choix. La vérification a porté sur tous les aspects du service offert par les CSEC partout où ils se trouvaient, sauf au nord du 60^e parallèle. Les résultats montrent que les CSEC se

conformaient généralement aux exigences; toutefois, dans certaines régions, le service en français et le service en anglais n'étaient pas tout à fait comparables. Cette situation a été constatée dans les provinces où la demande de services dans la langue officielle minoritaire est très faible (moins de 1 p. 100). Les CSEC ont donné suite à une recommandation selon laquelle il fallait préciser ce qui devait être traduit dans les centres par suite des ententes de collaboration. De plus, un guide du gestionnaire, révisé et amélioré, a été produit; il précise les exigences de la *Loi sur les langues officielles* qui s'appliquent dans le contexte particulier des partenariats établis par les CSEC.

Annexe I

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Données de l'exercice 1999-2000

CSEC : Terre-Neuve, Île-du-Prince-Édouard,
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse

PARTIE 1 — Nombre d'interactions-clients et personnel

T A B L E A U 1

Nombre d'interactions-clients

Avec l'aide d'un agent	Nombre	Pourcentage
Par téléphone	29 504	70,0
En personne	9 240	21,9
Par fax	191	0,5
Par courriel	1 129	2,7
Par courrier	2 058	4,9
Total partiel	42 122	100

En libre-service	Nombre	Pourcentage
Info-FAX	884	100
SIRV	0	0
Total partiel	884	100

Total général	43 006	
----------------------	---------------	--

T A B L E A U 2

Personnel

	Volume	Percent
Fédéral	31	66
Provincial	7	15
Autre (peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé)	9	19
Total	47	100

Remarque

Les CSEC mentionnés ci-dessus n'utilisent pas de service téléphonique automatisé. Quelqu'un répond à tous les appels.

Définitions

L'**accès assisté** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax et par courrier.

Le **libre-service**, où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites du site Web et sessions PAI), le fax sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV). Les statistiques Internet des CSEC portent uniquement sur l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

T A B L E A U 3

Sexe des clients

	Pourcentage
Hommes	58
Femmes	42

T A B L E A U 4

Langue de service

	Pourcentage
Français	8
Anglais	92

T A B L E A U 5

Stade d'évolution de l'entreprise

	Pourcentage*
En devenir	71
Nouvelle	10
Établie	18

* Les chiffres ne totalisent pas 100 p. 100 parce qu'ils sont arrondis.

Définitions

Les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en exploitation et qui n'ont pas encore été enregistrées, mais qui pourraient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les nouvelles entreprises : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis moins d'un an.

Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

T A B L E A U 6

Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre	Norme respectée (Pourcentage)
Par téléphone	757	93,1

Remarques

La norme de service applicable aux appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 13,1 points de pourcentage.

Les données sur les appels destinés à ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) aux CSEC, car il n'existe aucune ventilation provinciale ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MAECI a transféré en tout au réseau des CSEC 3 677 appels de ce genre.

Annexe II

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Données de l'exercice 1999-2000

CSEC : Québec

PARTIE 1 — Nombre d'interactions-clients et personnel

T A B L E A U 1

Nombre d'interactions-clients

Avec l'aide d'un agent	Nombre	Pourcentage
Par téléphone	40 696	77,8
En personne	10 071	19,3
Par fax	362	0,7
Par courriel	876	1,7
Par courrier	286	0,5
Total partiel	52 291	100
En libre-service	Nombre	Pourcentage
Info-FAX	13 889	35,2
SIRV	25 600	64,8
Total partiel	39 489	100
Total général	91 780	

T A B L E A U 2

Personnel

	Nombre	Pourcentage
Fédéral	6	23
Provincial	0	0
Autre (peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé)	20	77
Total	26	100

Remarque

Les données sur le nombre des interactions-clients et sur le personnel comprennent celles du bureau satellite de la ville de Québec, Ressources entreprises.

Définitions

L'accès assisté suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax et par courrier.

Le libre-service, où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites du site Web et sessions PAI), le fax sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV). Les statistiques Internet des CSEC portent uniquement sur l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

T A B L E A U 3

Sexe des clients

	Pourcentage
Hommes	63
Femmes	37

T A B L E A U 4

Langue de service

	Pourcentage
Français	82
Anglais	18

T A B L E A U 5

Stade d'évolution de l'entreprise

	Pourcentage
En devenir	54
Nouvelle	4
Établie	42

Remarque

Les données figurant dans la partie « Autres indicateurs » excluent celles du bureau satellite de la ville de Québec, Ressources entreprises.

Définitions

Les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en exploitation et qui n'ont pas encore été enregistrées, mais qui pourraient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les nouvelles entreprises : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis moins d'un an.

Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

T A B L E A U 6

Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre	Norme respectée (Pourcentage)
Par téléphone	3 638	99,3

Remarques

La norme de service applicable aux appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 19,3 points de pourcentage.

Les données sur les appels destinés à ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) aux CSEC, car il n'existe aucune ventilation provinciale ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MAECI a transféré en tout au réseau des CSEC 3 677 appels de ce genre.

Les données figurant dans la partie « Services spéciaux » excluent celles du bureau satellite de la ville de Québec.

Annexe III

Industrie Canada

Données de l'exercice 1999-2000

CSEC : Ontario, Territoires du Nord-Ouest, Yukon

PARTIE 1 — Nombre d'interactions-clients et personnel

T A B L E A U 1

Nombre d'interactions-clients

Avec l'aide d'un agent	Nombre	Pourcentage
Par téléphone	75 614	95,8
En personne	1 449	1,8
Par fax	93	0,1
Par courriel	1 735	2,2
Par courrier	17	0,0
Total partiel	78 908	100

En libre-service	Nombre	Pourcentage
Info-FAX	11 864	28,9
SIRV	29 131	71,1
Total partiel	40 995	100

Total général	119 903	
----------------------	----------------	--

T A B L E A U 2

Personnel

	Nombre	Pourcentage
Fédéral	11	27
Provincial et territorial	5	12
Autre (peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé)	25	61
Total	41	100

Remarque

Le CSEC de l'Ontario, principalement un télécenre, n'offre pas de service au comptoir.

Définitions

L'**accès assisté** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax et par courrier.

Le **libre-service**, où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites du site Web et sessions PAI), le fax sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV). Les statistiques Internet des CSEC portent uniquement sur l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

T A B L E A U 3

Sexe des clients

	Pourcentage
Hommes	58
Femmes	42

T A B L E A U 4

Langue de service

	Pourcentage
Français	1
Anglais	99

T A B L E A U 5

Stade d'évolution de l'entreprise

	Pourcentage*
En devenir	66
Nouvelle	9
Établie	24

* Les chiffres ne totalisent pas 100 p. 100 parce qu'ils sont arrondis.

Définitions

Les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en exploitation et qui n'ont pas encore été enregistrées, mais qui pourraient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les nouvelles entreprises : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis moins d'un an.

Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

T A B L E A U 6

Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre	Norme respectée (Pourcentage)
Par téléphone	10 070	91,7

Remarques

La norme de service applicable aux appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 11,7 points de pourcentage.

Les données sur les appels destinés à ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) aux CSEC, car il n'existe aucune ventilation provinciale ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MAECI a transféré en tout au réseau des CSEC 3 677 appels de ce genre.

Annexe IV

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Données de l'exercice 1999-2000

CSEC : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba

PARTIE 1 — Nombre d'interactions-clients et personnel

T A B L E A U 1

Nombre d'interactions-clients

Avec l'aide d'un agent	Nombre	Pourcentage
Par téléphone	117 951	36,7
En personne	200 269	62,4
Par fax	400	0,1
Par courriel	2 203	0,7
Par courrier	176	0,1
Total partiel	320 999	100
En libre-service	Nombre	Pourcentage
Info-FAX	11 999	21,2
SIRV	44 508	78,8
Total partiel	56 507	100
Total général	377 506	

T A B L E A U 2

Personnel

	Nombre	Pourcentage*
Fédéral	26	37
Provincial	21	30
Autre (peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé)	24	34
Total	71	100

* Les chiffres ne totalisent pas 100 p. 100 parce qu'ils sont arrondis.

Remarque

Les données sur le nombre des interactions-clients et sur le personnel comprennent celles du bureau satellite de Calgary, le Calgary Business Information Centre.

Définitions

L'accès assisté suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax et par courrier.

Le libre-service, où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites du site Web et sessions PAI), le fax sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale, SIRV). Les statistiques Internet des CSEC portent uniquement sur l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

T A B L E A U 3

Sexe des clients

	Pourcentage
Hommes	59
Femmes	41

T A B L E A U 4

Langue de service

	Pourcentage
Français	1
Anglais	99

T A B L E A U 5

Stade d'évolution de l'entreprise

	Pourcentage*
En devenir	86
Nouvelle	3
Établie	10

* Les chiffres ne totalisent pas 100 p. 100 parce qu'ils sont arrondis.

Remarque

Les données dans la partie « Autres indicateurs » comprennent celles du bureau satellite de Calgary, le Calgary Business Information Centre.

Définitions

Les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en exploitation et qui n'ont pas encore été enregistrées, mais qui pourraient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les nouvelles entreprises : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis moins d'un an.

Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou non) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

T A B L E A U 6

Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre	Norme respectée (Pourcentage)
Par téléphone	3 365	92,7

Remarques

La norme de service applicable aux appels destinés à Équipe Canada inc (ECI) est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 12,7 points de pourcentage.

Les données sur les appels destinés à ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) aux CSEC, car il n'existe aucune ventilation provinciale ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MAECI a transféré en tout au réseau des CSEC 3 677 appels de ce genre.

Les données figurant dans la partie « Services spéciaux » excluent celles du bureau satellite de Calgary, le Calgary Business Information Centre.

Annexe V

Documents fédéraux du SIE les plus demandés

Nom du programme (SIE)	Ministère ou organisme	Nombre de demandes	Pourcentage
Programme de financement des petites entreprises du Canada	Industrie Canada	26 957	10,1
Taxe sur les produits et services et taxe de vente harmonisée	Agence des douanes et du revenu du Canada	13 679	5,1
Démarrage d'une entreprise – aspects juridiques	Centres de services aux entreprises du Canada ¹	11 360	4,3
Guide pour l'étude de marché	Centres de services aux entreprises du Canada	8 291	3,1
Prêts – Critères de base	Centres de services aux entreprises du Canada	6 725	2,5
<i>Strategis</i>	Industrie Canada	6 431	2,4
Traitez avec votre banquier et avec d'autres prêteurs	Centres de services aux entreprises du Canada	6 307	2,4
Constitution en société de régime fédéral	Industrie Canada	5 798	2,2
Plan d'affaires interactif	Centres de services aux entreprises du Canada	5 700	2,1
Programme micro-entreprises	Banque de développement du Canada	5 694	2,1
Genres d'entreprises	Centres de services aux entreprises du Canada	5 175	1,9
Numéro d'entreprise	Agence des douanes et du revenu du Canada	4 790	1,8
Numéro de compte d'importateur ou d'exportateur	Agence des douanes et du revenu du Canada	4 181	1,6
Programme de financement pour jeunes entrepreneurs	Banque de développement du Canada	4 162	1,6
Réseau des entreprises canadiennes	Industrie Canada	3 837	1,4
Les 15 documents fédéraux du SIE les plus demandés		119 087	44,6
Tous les autres		147 912	55,4
Total		266 999	100

1. Les documents des Centres de services aux entreprises du Canada sont des guides pratiques élaborés par le Secrétariat national avec la participation des CSEC. Ils contiennent des renseignements provenant de sources fédérales, provinciales ou territoriales ainsi que d'autres sources d'information.

Annexe VI

Normes de service nationales

Les Centres de services aux entreprises du Canada cherchent continuellement à trouver des moyens conviviaux et rentables de mettre des renseignements de nature commerciale à la disposition des petites entreprises canadiennes. Les CSEC ont pris l'engagement de respecter les normes de service ci-dessous.

- Les services des CSEC sont offerts à tous, et les services essentiels sont gratuits. (Certains centres offrent des services locaux améliorés moyennant des frais.)
 - Le service est offert dans chaque province et dans chaque territoire.
 - Le service est offert dans la langue officielle choisie par le client.
 - Les CSEC s'efforcent de faire connaître leurs services à leur clientèle.
 - Ils traitent leur clientèle avec courtoisie et respect.
 - Ils fournissent des renseignements à jour sur les produits, programmes, services et règlements, tant fédéraux que provinciaux ou territoriaux, propres au monde des affaires. Ces renseignements sont précis, utiles, pertinents et opportuns.
 - La plupart des demandes de renseignements sont traitées en moins d'un jour ouvrable, que la demande soit faite en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier ou par Internet. Les réponses sont acheminées selon le mode de communication choisi par le client.
 - Si le CSEC ne peut répondre à une demande en un jour ouvrable, il estime le temps nécessaire pour trouver la réponse et en informe le client.
 - Lorsqu'un client doit s'adresser ailleurs, le CSEC lui fournit le numéro de téléphone de la personne-ressource pouvant l'aider. Le centre demande au client de l'aviser de tout renvoi n'ayant pas donné les résultats escomptés.
 - Les 50 documents fédéraux les plus souvent consultés de la base de données d'information commerciale des CSEC sont mis à jour tous les mois; les autres documents fédéraux le sont tous les neuf à douze mois.
 - Le service téléphonique est gratuit et offert habituellement de 9 h à 17 h du lundi au vendredi (sauf les jours fériés des diverses provinces ou territoires). Pour connaître les heures exactes, communiquer avec le centre de la province ou du territoire.
 - Le site Web est accessible 365 jours par année, jour et nuit, sauf durant les périodes de mise à jour du système.
 - Le service Info-FAX est offert gratuitement, 365 jours par année, jour et nuit, sauf durant les périodes de mise à jour du système.
- Si, pour une raison quelconque, les clients ne sont pas satisfaits des services offerts par un CSEC, ils sont priés de le lui faire savoir. Tout sera mis en œuvre pour corriger rapidement le problème. Les CSEC se sont engagés à offrir des renseignements de qualité aux gens d'affaires; ils apprécient les remarques formulées par leur clientèle. Il ne faut donc pas hésiter à leur transmettre tout commentaire.

Annexe VII

Cadre d'évaluation national des CSEC

Les objectifs du *Cadre d'évaluation national des CSEC* sont les suivants :

- fournir une méthode commune pour recueillir et communiquer l'information nécessaire à l'évaluation des CSEC;
- garantir l'uniformité des évaluations fédérales;
- assurer la participation continue des clients et d'autres intervenants aux évaluations.

Environ tous les deux ans, les partenaires en gestion demandent à des consultants indépendants d'évaluer chacun de leurs CSEC respectifs en fonction d'une série de critères (voir ci-après). Ils s'expriment ensuite sur les résultats de l'évaluation. Tous les résultats sont alors regroupés, et le Comité des partenaires en gestion des CSEC cerne les questions qui se posent à l'échelle du réseau et les règle au niveau national.

Sommaire des points à évaluer

Justification — Est-il logique que le gouvernement fédéral améliore les taux de démarrage, de survie et de croissance des PME en donnant aux gens d'affaires de toutes les régions du Canada un accès pratique à des renseignements et à des conseils exacts, opportuns et pertinents?

Besoins des clients — Les CSEC répondent-ils aux besoins des clients, des intermédiaires et des partenaires?

Répercussions sur les clients — Quelles répercussions les produits et les services des centres ont-ils sur les clients, les intermédiaires et les partenaires?

Options — Les centres pourraient-ils offrir leurs services d'une façon plus rentable?

Normes de service — Les normes de services établies pour les CSEC ont-elles été respectées?

Évaluation du personnel — Les processus d'évaluation du personnel des centres sont-ils appropriés?

Sites d'accès régionaux — Les sites d'accès régionaux atteignent-ils les objectifs fixés?

Services d'information sur les exportations d'Équipe Canada inc — Les CSEC ont-ils dirigé les clients d'Équipe Canada inc vers les programmes, services et spécialistes gouvernementaux appropriés en matière d'exportation?

Annexe VIII

Personnes-ressources et adresses des CSEC

Colombie-Britannique

Centre de services aux entreprises Canada —
Colombie-Britannique
601, rue Cordova Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1G1
Téléphone : (604) 775-5525
Téléphone sans frais : 1 800 667-2272
(en C.-B. seulement)
Télécopieur : (604) 775-5520
Info-FAX : (604) 775-5515
Info-FAX sans frais : 1 800 667-2272 (en C.-B. seulement)
Courriel : askus@ic.gc.ca
Site Web : <http://www.sb.gov.bc.ca/smallbus/francais/frsbhome.htm>

Alberta

Liaison entreprise
Centre de services aux entreprises
10237, 104^e Rue Nord-Ouest, bureau 100
Edmonton (Alberta) T5J 1B1
Téléphone : (780) 422-7722
Téléphone sans frais : 1 800 272-9675
Télécopieur : (780) 422-0055
Info-FAX : (780) 427-7971
Info-FAX sans frais : 1 800 563-9926 (en Alberta seulement)
Courriel : buslink@cbsc.ic.gc.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/alberta>

Saskatchewan

Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan
122, 3^e Avenue Nord
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6
Téléphone : (306) 956-2323
Téléphone sans frais : 1 800 667-4374
Télécopieur : (306) 956-2328
Info-FAX : (306) 956-2310
Info-FAX sans frais : 1 800 667-9433
(en Saskatchewan seulement)
Courriel : saskatooncbsc@cbsc.ic.gc.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/sask>

Manitoba

Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba
240, avenue Graham, bureau 250
C.P. 2609
Winnipeg (Manitoba) R3C 4B3
Téléphone : (204) 984-2272
Téléphone sans frais : 1 800 665-2019
Télécopieur : (204) 983-3852
Info-FAX : (204) 984-5527
Info-FAX sans frais : 1 800 665-9386
Téléimprimeur sans frais : 1 800 457-8466
Courriel : manitoba@cbsc.ic.gc.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/manitoba>

Ontario

Centre de services aux entreprises Canada-Ontario
Toronto (Ontario) M5C 2W7
Téléphone : (416) 954-INFO (4636)
Téléphone sans frais : 1 800 567-2345 (en Ontario seulement)
Télécopieur : (416) 954-8597
Info-FAX : (416) 954-8555
Info-FAX sans frais : 1 800 240-4192 (en Ontario seulement)
Courriel : info@cobsc.org
Site Web : <http://www.rcsec.org/ontario>

Québec

Info entrepreneurs
Bureau 12500, niveau Plaza
5, Place Ville-Marie
Montréal (Québec) H3B 4Y2
Téléphone : (514) 496-INFO (4636)
Téléphone sans frais : 1 800 322-INFO (4636)
Télécopieur : (514) 496-5934
Info-FAX : (514) 496-4010
Info-FAX sans frais : 1 800 322-4010
Courriel : infoentrepreneurs@cbsc.ic.gc.ca
Site Web : <http://infoentrepreneurs.org>

Nouvelle-Écosse

Centre de services aux entreprises Canada —
Nouvelle-Écosse
1575, rue Brunswick
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2G1
Téléphone : (902) 426-8604
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (902) 426-6530
Info-FAX : (902) 426-3201
Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Téléimprimeur : (902) 426-4188
Téléimprimeur sans frais : 1 800 797-4188 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Courriel : halifax@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/ns>

Nouveau-Brunswick

Centre de services aux entreprises Canada —
Nouveau-Brunswick
570, rue Queen
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 6Z6
Téléphone : (506) 444-6140
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (506) 444-6172
Info-FAX : (506) 444-6169
Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Téléimprimeur : (506) 444-6166
Téléimprimeur sans frais : 1 800 887-6550 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Courriel : cbsecnb@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/nb>

Île-du-Prince-Édouard

Centre de services aux entreprises Canada —
Île-du-Prince-Édouard
75, rue Fitzroy, C.P. 40
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7K2
Téléphone : (902) 368-0771
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (902) 566-7377
Info-FAX : (902) 368-0776
Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Téléimprimeur : (902) 368-0724
Courriel : pei@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/pe>

Terre-Neuve

Centre de services aux entreprises Canada —
Terre-Neuve et Labrador
90, avenue O'Leary, C.P. 8687
St. John's (Terre-Neuve) A1B 3T1
Téléphone : (709) 772-6022
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (709) 772-6090
Info-FAX : (709) 772-6030
Info-FAX sans frais : 1 888 772-6030 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Courriel : st.johns@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/nf>

Territoires du Nord-Ouest

Centre de services aux entreprises Canada —
Territoires du Nord-Ouest
Scotia Centre, 8^e étage, C.P. 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2L9
Téléphone : (867) 873-7958
Téléphone sans frais : 1 800 661-0599
Télécopieur : (867) 873-0101
Info-FAX : (867) 873-0575
Info-FAX sans frais : 1 800 661-0825
Courriel : yel@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/tno>

Yukon

Centre de services aux entreprises Canada-Yukon
208, rue Main, bureau 201
Whitehorse (Yukon) Y1A 2A9
Téléphone : (867) 633-6257
Téléphone sans frais : 1 800 661-0543
Télécopieur : (867) 667-2001
Info-FAX : (867) 633-2533
Info-FAX sans frais : 1 800 841-4320 (au Yukon seulement)
Courriel : yukon@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/yukon>

Nunavut

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut
1088, Noble House, entrée E
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Téléphone : (867) 979-6813
Téléphone sans frais : 1 877 499-5199 (Nunavut seulement)
Télécopieur : (867) 979-6823
Télécopieur sans frais : 1 877 499-5299
Courriel : cnbsc@gov.nu.ca
Site Web : <http://www.rcsec.org/nunavut>