

ACCÈS OUEST

DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA

octobre - décembre 2001

L'avantage de la petite entreprise

Contrairement à ce que l'on serait porté à croire, la petite entreprise a beaucoup de choses à apprendre aux grandes sociétés. Tandis que ces dernières réduisent leurs effectifs et leurs activités, le secteur de la petite entreprise, lui, est prospère et crée des emplois.

Le mode de survie de la petite entreprise

Pour être en mesure de survivre et de réussir dans le marché concurrentiel d'aujourd'hui, les petites entreprises doivent être constamment aux aguets. C'est ce mode de survie qui motive non seulement les entrepreneurs, mais également les employés, à optimiser les chances de réussite de l'entreprise.

De nombreuses grandes sociétés ont oublié qu'elles ont réussi en utilisant certaines tactiques qui propres aux petites entreprises. Elles deviennent souvent tellement grandes que les employés perdent de vue le rôle qu'ils jouent dans la réussite de l'entreprise, ce qui mène souvent à la complaisance et à des activités stériles.

La versatilité des définitions de postes

En confiant à ses employés une grande variété de responsabilités, le petit entrepreneur se donne un avantage sur les grandes entreprises où les employés ont généralement des postes aux descriptions de travail étroites et rigides.

Les petites entreprises se fient généralement sur la versatilité de leurs employés et leur capacité de s'acquitter de toute une gamme de tâches. En leur offrant une formation à options multiples, l'entreprise augmente les capacités globales de son effectif, permet à ses employés d'acquérir de nouvelles compétences et de contribuer à sa réussite.

Les grandes sociétés ont été lentes à réaliser toute l'importance de la formation à options multiples.

Ainsi, de nombreux employés des grandes entreprises peuvent passer toute leur carrière dans un ou deux postes. Les compétences deviennent désuètes ou trop abondantes, d'où les réductions d'effectif et les mises à pied.

L'importance de la créativité

Pour survivre, les petites entreprises dépendent d'une amélioration constante de la créativité. Dans une petite entreprise, les employés les plus efficaces sont ceux qui sont capables de se charger d'un projet et de le mener à terme avec succès en faisant appel à leur propre instinct, à leur capacité d'invention, à leur créativité et à leur détermination.

Les processus bureaucratiques des grandes sociétés étouffent souvent la faculté des employés de cerner les possibilités d'amélioration au sein du système. Les grandes entreprises devraient s'inspirer de l'exemple des petites entreprises et inciter leurs employés à faire preuve de créativité et à formuler des moyens d'améliorer les méthodes de l'entreprise.

En évitant de faire affaire avec des fournisseurs ou des sous-traitants du secteur de la petite entreprise, les grandes sociétés passent souvent à côté de talents qui pourraient les aider à atteindre leurs buts. Étant donné l'instinct de survie des propriétaires de petites entreprises, en faisant affaire avec ces derniers, ils pourraient probablement réaliser des économies, trouver des solutions d'affaires astucieuses et améliorer le service à la clientèle pour des produits et des services qu'ils se procurent auprès d'une autre grande entreprise qui n'a probablement pas le même besoin de leur clientèle.

Il n'est pas judicieux de faire fi des petites entreprises, car elles ont des avantages que les grandes sociétés ne peuvent tout simplement pas évaluer. ❁



Canada

www.deo.gc.ca

1-888-338-9378

ACCÈS OUEST

octobre - décembre 2001

Accès Ouest est une publication trimestrielle de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Bureaux de DEO :

Colombie-Britannique

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

Alberta

Place du Canada
9700, avenue Jasper N.-O., bureau 1500
Edmonton (Alberta) T5J 4H7
(780) 495-4164

Édifice Standard Life
639, 5^e Avenue S.-O., bureau 400
Calgary (Alberta) T2P 0M9
(403) 292-5458

Saskatchewan

Édifice S.J. Cohen
119, 4^e Avenue Sud, bureau 601
C.P. 2025
Saskatoon (Sask.) S7K 3S7
(306) 975-4373

1925, rue Rose
Regina (Sask.) S4P 3P1
(306) 780-8080

Manitoba

Édifice The Cargill
240, avenue Graham, bureau 712
C.P. 777
Winnipeg (Man.) R3C 2L4
(204) 983-0697

Éditrice d'Accès Ouest
Barb Steele – (780) 495-4982

Also available in English.

Canadian Publication
Mail Agreement No. 40063159

ISSN 1495-6810 (Imprimé)
ISSN 1495-6551 (En ligne)

Message de l'honorable *Ronald J. Duhamel*



*Ronald J. Duhamel
Ministre des Anciens
combattants
et secrétaire d'État
(Diversification de
l'économie de l'Ouest
canadien)
(Francophonie)*

Travailler avec les petites et moyennes entreprises de l'Ouest canadien pour les aider à réussir est une priorité de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO). Aussi, aucun moment n'est plus propice que la Semaine de la petite entreprise pour célébrer les réussites des petits entrepreneurs.

La Semaine de la petite entreprise sera célébrée à la grandeur du Canada du 21 au 27 octobre. Partout dans l'Ouest, et partout au pays, les petites entreprises seront honorées dans leurs collectivités pour les efforts qu'elles ont dû fournir pour réussir. En plus d'être profitable, la réussite peut

se traduire par une présence active dans la collectivité – soit le partage de l'expertise sous forme de programmes de mentorat, de travail dans les écoles ou de bénévolat auprès de groupes à buts non lucratifs.

DEO et ses partenaires du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien participent à beaucoup de ces rencontres afin de souligner la contribution de ces entrepreneurs au bien-être économique de leurs collectivités.

Au nom du gouvernement du Canada et de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, je vous à invite à vous joindre à moi pour saluer les propriétaires de petites entreprises et les féliciter pour leur persévérance, leur détermination et leur travail acharné. Leur contribution à l'économie de l'Ouest canadien assure la santé et la prospérité continues de cette région du pays. ♣

Sur la voie de l'innovation

Les projets de DEO contribuent à cerner de nouvelles possibilités d'innovation dans l'Ouest canadien

par Pamela Roy

Récemment, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) a participé à un certain nombre d'initiatives de recherche susceptibles d'encourager et de soutenir l'innovation tout en menant à une meilleure compréhension des besoins et des politiques dans l'Ouest canadien.

Parlons, par exemple, de la série d'ateliers intitulée *Modeler l'avenir de la recherche en santé et du développement économique dans l'Ouest canadien* qui s'est tenue en mai et en juin. Les ateliers, offerts à Winnipeg, à Saskatoon, à Edmonton et à Vancouver, ont suscité un débat sur les possibilités de recherches dans les domaines de la santé et du développement économique dans l'Ouest.

Sous la direction du docteur Henry Friesen, ancien chef du Conseil de recherches médicales du Canada et président actuel de Génome Canada, ces ateliers ont été conçus pour rassembler certains des plus grands chercheurs de l'Ouest dans le domaine de la santé ainsi que des établissements de santé et des intervenants des administrations fédérale et provinciales afin de cerner des possibilités de collaboration et d'investissement dans les secteurs de recherches en constante évolution que sont la médecine et la santé.

Le docteur Friesen a mis de l'avant sa vision du Canada en tant que chef de file mondial dans les secteurs de la recherche médicale, des soins de santé et du développement de l'industrie de la santé, soit autant de domaines où l'Ouest canadien, avec ses stratégies innovatrices et dynamiques, devient le visionnaire et donne le ton au reste du monde. Étant donné que l'Ouest canadien est en voie de devenir la première autorité au monde dans la recherche et la technologie de la santé, les ateliers constituaient l'occasion rêvée d'aider la région à atteindre son but en l'aidant à déterminer comment faire de ce rêve une réalité.

Ronald J. Duhamel, ministre des Anciens combattants et secrétaire d'État (Diversification de l'économie de l'Ouest canadien) (Francophonie), a mis les participants des ateliers au défi « de s'entendre sur les initiatives qu'il faudra entreprendre pour renforcer notre secteur de la recherche en santé et nos activités de commercialisation dans l'Ouest canadien. »

Dans l'esprit des efforts déployés par le gouvernement du Canada pour donner au Canada une place de choix dans l'économie mondiale et faire de notre pays une force active dans des domaines



Le ministre Duhamel à l'atelier « *Modeler l'avenir de la recherche en santé et du développement économique dans l'Ouest canadien* » qui s'est tenu en mai 2001 à Winnipeg. L'atelier s'inscrit dans une série de rencontres semblables offertes dans les quatre provinces de l'Ouest afin d'explorer les possibilités de recherches en santé et de développement économique dans cette région.

cruciaux comme la recherche en santé, les conclusions de ces ateliers contribueront à soutenir l'édification d'une économie forte, innovatrice et fondée sur le savoir pour assurer nos lendemains.

Parmi les autres rapports ou projets de recherche financés entièrement ou en partie par DEO, on retrouve :

- *Looking West: A Survey of Western Canadians*, où l'on cherche à établir les ambitions des Canadiens pour l'Ouest d'ici 2020.
- *A Study of Western Canadian Research Infrastructure*, un examen des capacités existantes de l'Ouest canadien dans les domaines de la recherche et du développement.
- *Un portrait des petites entreprises de l'Ouest du Canada : croissance et emploi*, un survol des tendances dans le secteur des petites entreprises au cours des 10 dernières années ainsi que des renseignements sur les questions pertinentes pour les propriétaires de petites entreprises.
- *Lignes directrices concernant les orientations prioritaires du gouvernement fédéral dans les zones urbaines*, une évaluation du rôle du gouvernement canadien en ce qui a trait aux possibilités et aux difficultés inhérentes aux centres urbains.

Pour vous procurer un exemplaire de ces rapports, communiquez avec Nicole Thivierge par courriel à l'adresse nicole.thivierge@wd.gc.ca ou visitez le site Web de DEO à l'adresse : www.deo.gc.ca. ♦

Pour mieux vous servir – Les services fiscaux électroniques

par Sue Sohnle, Agence des douanes et du revenu du Canada

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) est toujours à la recherche de façons innovatrices d'améliorer ses services aux petites entreprises en proposant de nouveaux modes de dépôt des déclarations et de nouvelles options de paiement. En plus de la formule traditionnelle de dépôt des déclarations sur papier, l'ADRC met à la disposition des petites entreprises toute une variété de méthodes de dépôt par voie électronique, par Internet ou par mode téléphonique automatisé qui ont l'avantage...

d'être pratiques – la plupart des services en direct et par mode téléphonique automatisé sont offerts à des heures élargies, soit les soirs et les fins de semaine;

d'être sécuritaires – le caractère confidentiel de vos données est de la plus grande importance, c'est pourquoi l'ADRC utilise les mesures de sécurité les plus vigoureuses, y compris le cryptage et les barrières de sécurité;

de permettre la confirmation immédiate – l'assurance que vos retours ou votre paiement ont bel et bien été reçus;

d'être moins coûteux – les méthodes de dépôt électronique réduisent les coûts liés à l'impression, à la manutention, à l'affranchissement et à l'entreposage, et les services les plus directs sont offerts gratuitement. L'utilisateur peut par contre avoir à déboursier certains frais pour des services offerts par des bureaux d'enregistrement provinciaux et des institutions financières ou alors pour se procurer, le cas échéant, des logiciels commerciaux;

de permettre un traitement accéléré – les remboursements sont souvent traités plus rapidement, particulièrement lorsqu'ils sont faits par dépôt direct;

d'intégrer les services – les procédures d'enregistrement et de dépôt sont simplifiées par le partenariat avec divers ordres de gouvernement dans le but d'offrir des services à guichet unique en direct, éliminant du même coup les doublons.

Les nouvelles initiatives de service de l'ADRC

Inscription en direct des entreprises – ce service intégré en direct vous permet de vous inscrire pour obtenir un numéro d'entreprise et un compte de l'ADRC.

IMPÔTEL TPS/TVH – permet aux entreprises de déposer leurs déclarations TPS/TVH par téléphone (uniquement pour les déclarations avec un solde nul ou un remboursement de 10 000 \$ ou moins). Vous trouverez votre code d'accès IMPÔTEL sur votre formulaire de déclaration personnalisé.

TéléAide – les employeurs peuvent composer le 1 800 959-2256 si leur retenues sur la paie ont un solde nul pour une période de déclaration.

Formulaires à remplir en direct – le site Web de l'ADRC propose des formulaires à remplir en direct. Ainsi, plutôt que de remplir les formulaires à la main, il suffit de saisir vos renseignements à l'écran, de les imprimer et de déposer la copie papier.

Les paiements électroniques – vous pouvez payer vos impôts d'entreprise et déposer vos déclarations par l'intermédiaire des services téléphoniques et Internet de votre établissement bancaire (la plus récente liste des institutions participantes est disponible sur le site Web de l'ADRC).

Un seul propriétaire

Les programmes conçus pour les particuliers peuvent également être utilisés par les sociétés non constituées qui produisent un État des résultats des activités d'une entreprise avec leurs déclarations d'impôt personnel.

Acomptes provisionnels – beaucoup de propriétaires uniques d'entreprises versent des acomptes provisionnels trimestriels. Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 800 959-8281 pour établir des paiements pré-autorisés ou pour plus de renseignements.

IMPÔTNET – la plupart des petites entreprises non constituées peuvent déposer leur déclaration d'impôt, y compris leur État des résultats des

activités d'une entreprise, par Internet à l'aide de logiciels disponibles sur le marché.

Autres services

Tables sur disquettes (TSD) – ce programme informatique autonome calcule les retenues de paie pour toutes les périodes de paie, dans toutes les provinces et tous les territoires. Vous pouvez télécharger le programme à partir de notre site Web ou commander la disquette tout à fait gratuitement.

Production de données sur support magnétique – la production de données sur support magnétique vous permet d'envoyer des disquettes, des bandes ou des cassettes

magnétiques plutôt que des documents sur papier lors du dépôt de votre déclaration de fin d'exercice, par exemple les formules T4.

Publications – la plupart des guides et des formulaires de l'ADRC sont disponibles sur Internet. Vous pouvez également vous les procurer en commandant des copies papier.

Pour plus de renseignements sur les programmes et les services de l'ADRC, visitez le site Web de l'organisation à l'adresse suivante : www.cra-adrc.gc.ca/eservices ou téléphonez à la Ligne de renseignements pour les entreprises au 1 800 959-5525, de 8 h 15 à 20 h en semaine. ♣

Qu'on se le dise, *Accès Ouest* est publié à l'intention des entreprises de l'Ouest canadien!

Si vous possédez une entreprise dans l'Ouest ou que vous prévoyez vous lancer en affaires, *Accès Ouest* a été conçu spécifiquement pour vous.

Beaucoup d'entreprises s'inscrivent à des magazines pour fournir de la lecture à leurs clients dans les aires d'accueil lorsqu'ils attendent pour un rendez-vous. Assurez-vous qu'*Accès Ouest* figure parmi ces publications! C'est gratuit.

Les clients ou les gens de votre collectivité qui visitent votre entreprise ne sont peut-être pas très au courant des activités de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO). Ainsi, ils trouveront dans notre publication une foule de renseignements d'affaires intéressants et de mises à jour sur les programmes et les services que DEO met à la disposition des entreprises.

Ou encore... si vous avez lu notre bulletin et que vous n'en avez plus besoin, ne le jetez pas. Transmettez-le plutôt à un autre entrepreneur.

Accès Ouest est également disponible en direct à l'adresse www.deo.gc.ca. Si vous êtes un de ces entrepreneurs nouvel-âge qui apprécie les bulletins en direct, cette caractéristique

est sûre de vous plaire. Il suffit de cliquer sur le bouton *Accès Ouest* qui figure sur la page d'accueil et vous serez immédiatement transporté vers la page des plus récents numéros. Les numéros plus anciens sont également disponibles.

Grâce aux services d'abonnement en direct, les lecteurs peuvent renouveler leur abonnement à *Accès Ouest* au moment qui leur convient le plus. Prenez un nouvel abonnement, faites la mise à jour de votre adresse postale ou changez votre abonnement pour un abonnement en direct (vous recevrez un avis par courriel avec tous les renseignements sur le dernier numéro paru dès qu'il sera disponible sur notre site Web, le tout assorti d'un lien vers *Accès Ouest*).

Lorsque vous visiterez le site Web de DEO, ne manquez pas de venir voir les nombreux outils d'affaires et tous ce que nous offrons aux entreprises. ♣



À la recherche de financement pour une petite entreprise?

L'accès au capital est un élément crucial pour la réussite d'une entreprise. Pour beaucoup de petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes, l'obtention des fonds dont elles ont besoin pour rester concurrentielles et profitables est souvent la pire embûche qu'elles auront à surmonter.

Les sources de financement traditionnelles ne sont pas toujours très réceptives envers les PME lorsqu'il s'agit d'accorder des prêts ou même de consentir des marges de crédit. Pourquoi? Parce que, même s'ils ont une bonne idée d'affaires et qu'ils sont extrêmement talentueux, les entrepreneurs n'ont souvent aucune expérience en affaires et aucun actif. Bref, les PME sont risquées et il est difficile d'évaluer leurs chances de réussite.

Par conséquent, que faut-il faire lorsque vous avez besoin de fonds supplémentaires pour lancer votre entreprise ou lui donner de l'expansion? La plupart des entrepreneurs se tournent vers les banques, et bon nombre d'entre eux envisagent en dernier lieu de demander un prêt personnel lorsqu'ils cherchent à obtenir du financement pour une petite entreprise. Pourtant, les banques sont loin d'être la meilleure ou la plus viable des solutions. Heureusement, il existe d'autres possibilités.

Le capital de risque au Canada est à la hausse. Si vous avez un plan d'entreprise bien élaboré, qui montre un rendement élevé et met en relief une équipe de gestion du tonnerre, vous pourriez être en mesure de puiser dans ce capital de risque.

Dernièrement, on voit de plus en plus d'investisseurs providentiels dans les marchés financiers. Un investisseur providentiel est souvent quelqu'un qui a réussi en affaires et qui est prêt à investir dans de nouvelles entreprises. Le principal avantage de ces investisseurs est qu'ils ont souvent le bras long dans le monde des affaires et que, grâce à leurs connaissances et à leur expérience, ils sont souvent en mesure d'offrir des conseils précieux.



En outre, les ministères des administrations fédérale et provinciales offrent des programmes aux petites et moyennes entreprises.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) a créé d'autres sources de financement pour les petites et moyennes entreprises en travaillant en étroite collaboration avec les institutions financières dans le but d'offrir des programmes spécialisés dans les secteurs du savoir et de la croissance, de la

technologie de l'information et des télécommunications ainsi que dans la transformation à valeur ajoutée des produits agricoles. De plus DEO a créé les programmes de micro-prêts qui prêtent des fonds aux petites entreprises dans les grands centres urbains. Ces programmes fournissent du capital souple et patient à des conditions susceptibles de répondre aux besoins particuliers de ce type d'entreprise et à leurs contraintes particulières sur le plan de l'encaisse. Les agents du service à la clientèle de DEO aident également à élaborer et à parfaire les plans d'entreprise, pour mener à bien les examens technologiques et préparer les autres documents exigés par l'institution prêteuse.

Partout dans l'Ouest, des prêts spécialisés sont également disponibles par l'intermédiaire des Sociétés d'aide au développement des collectivités, des bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs et des Organisations francophones à vocation économique partout dans l'Ouest.

Pour plus de renseignements sur les options de financement disponibles par l'intermédiaire de DEO ou de ses partenaires du RSEOC, communiquez avec DEO au 1 888 338-9378 ou visitez notre site Web à l'adresse suivante : <http://www.deo.gc.ca/fra/finance/xnetwork.html>, où vous trouverez des liens menant à d'autres sources de financement.✿

2001 : Une période dorée pour les propriétaires de PME de l'Ouest canadien

par Quinn Nicholson

Depuis dix ans, les provinces de l'Ouest canadien assistent toutes à l'explosion de la petite entreprise. C'est là la principale constatation d'un rapport diffusé par Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) et intitulé « Un portrait des petites entreprises de l'Ouest du Canada : croissance et emploi. » Le rapport retrace le parcours de la petite entreprise au cours des années 1990 et examine l'évolution de ces dernières dans 27 régions des provinces de l'Ouest. Il analyse aussi la croissance des petites entreprises de l'Ouest, jette un coup d'œil sur les concentrations de centres de haute technologie dans l'Ouest et dresse un profil de l'âge, de l'éducation et du sexe des propriétaires de petites entreprises.

L'honorable Ronald J. Duhamel, ministre des Anciens combattants et secrétaire d'État (Diversification de l'économie de l'Ouest canadien) (Francophonie) affirme : « En offrant de l'information sur le taux de croissance des petites entreprises, la création d'emplois, les travailleurs autonomes, les tendances du développement sous-régional, la distribution sectorielle et les formes de propriété de la petite entreprise, cette étude constitue un précieux document de référence pour les dirigeants de petites entreprises ou les responsables de l'élaboration des politiques connexes. »

Nataliya Rytska et Edward Chambers, tous deux membres du Western Centre for Economic Research de l'Université de l'Alberta, ont effectué les recherches pour ce rapport. Comme le souligne M. Chambers, « non seulement on compte 40 p. 100 de petites entreprises de plus dans l'Ouest qu'ailleurs, mais on note une différence semblable dans la proportion de

Combien les petites entreprises de l'Ouest du Canada comptent-elles d'emplois?

Nombre total d'emplois dans les petites entreprises (en milliers)



Source : Structure des industries canadiennes et Enquête sur la population active

De 1996 à 1999, les petites entreprises de l'Ouest du Canada employaient en moyenne 2 130 900 personnes par an, ce qui représentait 52,2 % des emplois de toutes les petites entreprises au pays. Dans l'Ouest du Canada, la plupart des emplois se situaient en Colombie-Britannique (43,9 %) et en Alberta (34%).

petites entreprises créées par rapport au nombre d'habitants. En outre, les petites entreprises de la région sont à l'origine d'un emploi sur deux. »

Vous pouvez vous procurer un exemplaire de ce rapport partout dans l'Ouest auprès des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Centres des services aux entreprises du Canada, au directement de DEO en appelant le 1 888 338-9378. ✦

Faits saillants du rapport

- Le nombre de petites entreprises par millier d'habitants est plus élevé de 40 p. 100 dans l'Ouest canadien que dans le reste du pays.
- Les entreprises de moins de cinq employés représentent 80 p. 100 de toutes les entreprises.
- Pendant les années 1990, 26 000 petites entreprises ont vu le jour chaque année dans l'Ouest.
- Dans l'Ouest canadien, environ 32 p. 100 des petites entreprises produisent des biens, et 68 p. 100 offrent des services. Ceci diffère beaucoup du reste du pays où 20 p. 100 des petites entreprises produisent des biens et 80 p. 100 offrent des services.
- La proportion du travail autonome par rapport à l'ensemble des emplois est plus grande dans l'Ouest que dans les autres régions du pays.
- Le nombre de petites entreprises créées par membre de la population active est plus élevé de 42 p. 100 dans l'Ouest canadien que dans n'importe quelle autre région du pays.
- Le nombre de petites entreprises par membre de la population active est plus élevé dans les régions rurales de l'Ouest canadien.
- Parmi les travailleurs membre de la population active autonomes, on compte deux hommes pour une femme, mais le nombre des femmes croît deux fois plus rapidement que celui des hommes.

L'entrepreneuriat –



La Parent Seed Farms un partenariat entre les frères Rénald et Norbert, et Robert, le fils de Rénald.

Dans l'Ouest canadien, l'entrepreneuriat se porte bien!

Une source anonyme a dit « Ce qui est petit n'engendra jamais rien de grand », mais demandez à ces petits entrepreneurs s'ils sont d'accord avec cet énoncé.

Avec seulement 38 employés, la **Parent Seed Farms Ltd.** de St. Joseph, au Manitoba, connaît un énorme succès dans la production et le nettoyage des semences depuis 1966, l'année où l'entreprise a vu le jour dans un petit hangar de Quonset. Rénald Parent a repris la direction de l'entreprise de son père en 1971. Afin de satisfaire aux exigences du marché, Rénald a élargi sa gamme de produits pour y inclure des cultures spécialités destinées aux marchés de l'alimentation, comme des haricots, des lentilles et des pois, ainsi que des graines d'oiseaux et des céréales.

« Nous n'avons jamais voulu nous lancer sur les grands marchés. Nous aimons travailler avec les acheteurs de petite et moyenne envergure dans certains créneaux du marché », indique Rénald. En vendant à ces acheteurs exigeants et en maintenant un programme de contrôle de la qualité qui pourrait en faire rougir plus d'un, la Parent Seed Farms a su garder un chiffre annuel de vente à l'exportation d'environ 25 millions de dollars – en effet, 90 p. 100 des ventes de l'entreprise sont réalisées sur les marchés d'exportation. Les semences de cultures alimentaires constituent environ 90 p. 100 des ventes.

La Parent Seed Farms attribue en partie sa réussite sur les marchés d'exportation à l'aide de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO). L'entreprise, dans le cadre du **Programme d'emploi en commerce international (PECI)**, a engagé deux jeunes diplômés pour l'aider à élargir ses marchés en Europe, au Moyen-Orient, dans les pays du bloc soviétique et, plus récemment, en Amérique centrale et en Amérique du Sud.

« On peut dire que ce sont des éléments comme la gestion judicieuse et l'incroyable soutien de notre personnel qui ont fait la réussite de l'entreprise », conclut Rénald.

Les sœurs Tag et Catherine Goulet ont l'entrepreneuriat dans le sang. Leur expérience en affaires contribue au succès d'une entreprise de l'Alberta de plus en plus prospère sur Internet – **Fabjob.com Ltd.** « Catherine a toujours été un entrepreneur », explique Tag, elle-même auteure et conférencière. Un jour, elles se sont mises à jongler avec des idées d'entreprise et ont réalisé qu'il existait un marché pour des renseignements sur les carrières moins connues.

« Fabjob.com vise à aider les gens à réaliser leurs rêves », explique Tag en parlant de cette librairie virtuelle pour ceux qui se cherchent un emploi. « Chaque livre électronique est comme un ami qui vous prend par la main et vous montre comment faire pour devenir acteur ou auteur de livres pour enfants, par exemple. » Comme un inventeur, le fait d'être une petite entreprise a permis aux sœurs Goulet de réaliser leurs idées rapidement. Elles ont joué avec l'idée pendant quelques temps, puis sont passées aux actes. Bien sûr, cela augmente le facteur de risque, mais c'est un élément de la petite entreprise que ne connaissent pas les grandes sociétés avec leurs nombreuses strates de gestion et leurs innombrables processus d'approbation.

Dès le début de la planification, Tag et Catherine ont établi un contact avec Sherry Moir, agente du Service à la clientèle de DEO. « Sherry a extraordinairement bien joué son rôle de "coach en affaires" en adoptant l'approche rigoureuse dont nous avons besoin pour nous aider à concentrer nos efforts et à prendre notre entreprise au sérieux. »

À peine un an et demi après l'apparition de Fabjob.com sur Internet, l'entreprise emploie huit entrepreneurs autonomes à domicile dans la région de Calgary, et s'est assurée la collaboration d'auteurs renommés au Canada et aux États-Unis qui sont disposés à partager leurs connaissances et leur savoir-faire sur la façon de se faire engager et de se préparer pour une nouvelle carrière.

Si vous vous trouvez à Regina et que vous êtes de ceux qui savent apprécier la fine cuisine, passez au **Creek in Cathedral Bistro** et profitez-en pour saluer Lorna Cosper.



Tag (G) et Catherine (D) Goulet de Fabjob.com aident les gens à réaliser leurs rêves.

- l'esprit de l'Ouest

À 51 ans, Lorna a décidé de mettre son amour de la cuisine gastronomique à profit après avoir suivi une présentation sur le lancement d'une petite entreprise en mai 2000. Lors de cette présentation, Christopher Doll, de DEO, est resté un peu plus longtemps que de coutume pour répondre à ses questions et, encore aujourd'hui, il continue de lui fournir du soutien individuel en l'aidant à établir des contacts et en lui fournissant des conseils financiers.

Aujourd'hui, le Creek jouit d'un statut particulier, celui de restaurant étoilé de l'édition 2001-2002 de « Where to Eat in Canada », une liste exclusive des meilleures tables au Canada. Le restaurant propose une cuisine continentale, ses locaux sont situés dans le quartier de la Cathédrale, un quartier à la fois historique et diversifié.

Une des difficultés que Lorna a eu à surmonter a été de traiter avec les fournisseurs de l'industrie qui ne sont pas toujours disposés à faire affaire avec de petits établissements comme le Creek. Elle consacre ses avant-midi aux achats d'épicerie et aux achats divers pouvant aller des cuillères de bois aux serviettes de table, mais tous ses efforts sont récompensés lorsqu'elle voit des clients satisfaits quitter son établissement.

« L'entreprise me tient occupée et cela peut devenir épuisant; il faut être persévérant et savoir s'adapter. C'est une expérience d'apprentissage constant », souligne Lorna avec enthousiasme. Elle précise que le travail acharné fait partie du jeu et qu'elle a bien l'intention de rester une « petite » entreprise. « Recevoir les clients au Bistro, c'est comme recevoir des gens dans ma propre salle à dîner pour partager avec eux mon amour de la fine cuisine. En prenant de l'expansion, je perdrais ce plaisir. Nous réussissons très bien avec cette formule...et puis, c'est dans les petits pots qu'on trouve les meilleurs onguents. »

Quand il était jeune, Paul Simpson a travaillé sur des chalutiers ainsi que dans les pêches du littoral de la Colombie-Britannique. Après son cours universitaire, il a travaillé au Japon, où il a rencontré son partenaire actuel, Matt Salo. Ensemble, ils sont revenus en Colombie-Britannique et à leur grand amour, la mer. En faisant des études de marché, ils

ont découvert qu'il existait un énorme marché pour les moules fraîches de qualité supérieure.

En 1997, ils se sont lancés dans l'aquiculture sur l'île Saltspring, où ils ont ouvert **Island Sea Farms Inc.**, une entreprise de culture des moules. Grâce à l'aide de DEO, de scientifiques fédéraux, de technologues et de conseils de recherches, Island Sea Farms peut maintenant se vanter de vendre les meilleures moules au monde. L'entreprise fournit aux connaisseurs de la côte-ouest des États-Unis et du Canada des moules fraîches à un prix de 30 p. 100 plus élevé que le prix des moules de l'est.

DEO a aidé ces partenaires par l'intermédiaire du programme **Premiers emplois en science et en technologie**, lequel leur a permis d'engager de récents diplômés qui ont adapté la technologie des éclosiers d'huîtres et de palourdes aux besoins de la culture des moules. « C'est incroyable, mais cette technologie nous a permis de passer d'une production de 3 à 4 millions de post larves de moules à 100 millions par année », explique Paul.

Island Sea Farms est un des chefs de file de l'industrie de la culture des moules dans l'Ouest. Paul Simpson prévoit s'adresser à DEO afin d'obtenir de l'aide pour trouver des éclosiers et le financement qui lui permettront de continuer à prendre de l'expansion.

Il ne s'agit là que de quatre exemples de l'esprit d'entreprise qui anime l'Ouest canadien. Si vous avez des idées d'affaires, mais que vous ne savez pas où vous tourner pour trouver de l'aide, pourquoi ne pas appeler Diversification de l'économie de l'Ouest Canada au 1 888 338-9378. Nous sommes là pour aider les entreprises de l'Ouest canadien à grandir et à prospérer. ♣

- Parent Seed Farms Ltd. (204) 737-2625
- Fabjob.com Ltd. (403) 949-4980
ou 1-888-FABJOB-1
- The Creek in Cathedral Bistro (306) 352-4448
- Island Sea Farms Inc. (250) 537-4822



Lorna Coper, propriétaire de The Creek in Cathedral Bistro, avec un agent du service à la clientèle de DEO



Matt Salo (G) et Paul Simpson (D) de Island Sea Farms.

Êtes-vous réellement à l'écoute?



par le groupe Connolly Verburgh Consulting

Comment peut-on parvenir à garder des employés loyaux et dévoués? Chaque organisation est unique, et il n'existe pas de modèle parfait pour créer une culture de l'engagement. Nous oublions souvent que la meilleure façon de savoir comment maintenir l'engagement de nos employés consiste tout simplement à leur demander leurs points de vue, à en prendre note et à écouter réellement ce qu'ils ont à dire.

Voici quelques suggestions qui vous aideront à garder des employés dévoués.

Communiquez clairement vos buts. Les employés dévoués connaissent la vision de l'entreprise et ils savent qu'ils en font partie. Laissez-leur savoir qu'ils jouent un rôle important en vous aidant à atteindre vos objectifs commerciaux et à réaliser votre vision.

Créez une « culture de l'appréciation ». Si les employés font « ce qu'il faut », reconnaissez leurs mérites en les remerciant... sincèrement. Veillez à créer une culture où ce genre de rétroaction est automatique.

Gérez les questions de mauvais rendement. Rien n'est plus démoralisant pour les employés que de constater qu'on ne fait rien pour régler les cas de mauvais rendement (pairs ou patrons).

Communiquez, communiquez, communiquez. Multipliez et variez vos façons de communiquer ce qui se passe, de dire comment se porte l'entreprise et de transmettre les dernières nouvelles. Si les employés ne sont pas tenus au courant, ils se chargeront eux-mêmes de combler les lacunes.

Tenez vos promesses. Dans les relations, la confiance est souvent fondée sur les promesses tenues. Lorsqu'une organisation ne tient pas ses promesses, la confiance est compromise.

Respectez l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Chacun d'entre nous travaille très fort pour gagner sa vie. De nos jours, la nécessité de trouver un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle est une difficulté constante pour les organisations et les travailleurs. Dans la mesure du possible, respectez cet équilibre. Montrez-vous souple et compréhensif.

Utilisez toute une variété de moyens pour obtenir les commentaires des employés – sondage sur l'attitude des employés, boîtes de suggestions, comités de projets des employés ou même recours à un tiers pour recueillir de l'information.

Entrevues de départ. Un des moyens les plus négligés et les plus efficaces de découvrir ce qui se passe vraiment dans son organisation consiste à demander à un intervenant externe de mener des entrevues de départ. Ces entrevues sont généralement menées environ deux semaines après le départ d'un employé. Puisque le recours à un tiers garantit la confidentialité et l'anonymat, les employés qui ont quitté l'entreprise peuvent énoncer les vraies raisons de leur départ lorsqu'ils parlent à un intervenant objectif et impartial. On constate souvent que ces renseignements sont très différents des raisons que l'employé a données à son supérieur pour justifier son départ.

Communiquez les valeurs de votre organisation – Communiquez vos valeurs organisationnelles lorsque vous engagez de nouveaux talents. Écrivez-les sur de petites fiches et faites-les laminer pour que les employés puissent les conserver dans leur portefeuille. Ensuite, essayez de déterminer quelles sont les valeurs de vos employés. La stratégie nécessaire pour garder un employé qui est stimulé par la compétition ne sera pas la même que la stratégie pour garder un employé qui préfère travailler de manière indépendante. Essayez de faire correspondre les tâches et les responsabilités de vos employés à leurs valeurs.

Écoutez, écoutez, écoutez. Lorsque vous avez fini d'écouter, faites en sorte que vos employés sachent que vous avez entendu et que les informations ou les idées qu'ils viennent de vous transmettre feront l'objet d'un suivi et de mesures concrètes. Garder des employés très dévoués et loyaux est une tâche qui nécessite beaucoup d'écoute attentive. ♣

Le Groupe Connolly Verburgh Consulting est une firme d'experts-conseils en ressources humaines qui travaille avec les entreprises pour mettre en œuvre les idées énoncées ci-dessus. Le groupe se spécialise dans les programmes d'entrevues de départ, dans les vérifications des ressources humaines, dans le maintien en poste des employés ainsi que dans les programmes de gestion des ressources humaines. Pour communiquer avec le groupe, composez le (780) 433-0248.

Transformez les plaintes de vos clients en occasions d'affaires

par Kevin Lawrence

Rien ne déplaît plus aux propriétaires d'entreprises que les plaintes des clients. Pourquoi ne pas transformer les plaintes en occasions positives?

Une entreprise qui ne reçoit jamais de plaintes de ses clients pourrait très bien avoir de sérieux problèmes. Cela pourrait signifier que les clients ne se sentent pas suffisamment à l'aise pour formuler leurs inquiétudes. Les plaintes fournissent à l'entreprise l'information dont elle a besoin pour améliorer son service à la clientèle.

Dans le cadre d'une étude sur les plaintes des clients, le Strategic Planning Institute a découvert que 96 p. 100 des clients insatisfaits d'une entreprise moyenne ne se plaignent pas. Au moins neuf sur 10 de ces clients qui ne formulent pas de plaintes ne feront plus d'affaires avec l'entreprise. Cependant, parmi les quatre pour cent qui déposent des plaintes, sept sur dix seront disposés à donner une autre chance à l'entreprise si celle-ci a correctement donné suite à leur plainte, et une proportion étonnante de 19 sur 20 reviendront si leurs griefs sont réglés rapidement.

Envisagez d'utiliser l'approche suivante pour traiter les plaintes des clients.

- 1. Évitez de réagir ou de défendre l'entreprise.** Montrez-vous réceptif aux problèmes du client, manifestez de l'empathie et présentez vos excuses pour le dérangement. En agissant ainsi, vous n'admettez aucune culpabilité, mais vous faites preuve de respect et de considération.
- 2. Tâchez de bien comprendre la situation et les détails qui entourent la plainte en posant des questions pour canaliser les frustrations du client.** De cette manière, vous aidez le client à apaiser son sentiment de frustration tout en découvrant les raisons de sa colère. Continuez à lui poser des questions jusqu'à ce qu'il vous dise « Voilà, c'est ce qui est arrivé ». Vous remarquerez sans doute que le client est plus détendu et bien moins en colère. Vous pouvez maintenant traiter avec lui de façon calme et rationnelle.
- 3. Écoutez** ce que le client vous dit pendant qu'il canalise ses frustrations et acceptez ses commentaires sans broncher et sans être sur la défensive.
- 4. Reformulez votre compréhension des frustrations du client et de leurs causes.** Ce faisant, vous accomplirez deux choses importantes : vous vous assurerez de bien comprendre

la nature de la plainte et le client sentira que vous l'avez réellement écouté et que vous accordez de la valeur à ce qu'il dit puisque vous avez pris le temps de l'écouter et que vous avez fait l'effort de le comprendre.

- 5. Élaborez une solution.** Proposez une solution susceptible de satisfaire votre client et résolvez la plainte, ou demandez à votre client de recommander une solution. Dans la plupart des cas, les clients en demanderont moins que ce qu'on pourrait croire, ils sont généralement conscients du dérangement et s'en excusent.
- 6. Essayez de dépasser les attentes du client.** En apportant une solution immédiate qui dépasse les attentes du client, celui-ci sera plus que satisfait.
- 7. Assurez-vous que le client est bel et bien satisfait de la solution apportée à son problème et remerciez-le d'avoir porté le problème à votre attention.** Sachez apprécier le fait que les clients prennent du temps et de l'énergie pour laisser savoir à votre entreprise comment mieux les servir et conserver leur clientèle.
- 8. Faites un suivi auprès des clients.** Pour faire en sorte que vos clients soient satisfaits et loyaux, écrivez ou appelez quelques semaines après avoir résolu la plainte pour vous assurer que le client est toujours satisfait. Un client ne peut qu'être impressionné par un tel degré de sollicitude.

Si vous ne posez pas de questions, vous ne découvrirez probablement jamais les problèmes que peuvent avoir vos clients avec vos produits ou vos services. Il s'ensuit que vous perdrez certains de vos clients et qu'ils ne vous en référeront pas d'autres. Il faut aborder les problèmes de front pour aider votre entreprise à conserver ses clients et inciter ceux-ci à recommander votre entreprise à d'autres. ♣

Kevin Lawrence est un mentor de la réussite sur le plan personnel et en affaires qui vit à Vancouver. En tant que conférencier et auteur, il travaille avec des conseillers financiers professionnels pour les aider à s'établir une clientèle en augmentant le degré de satisfaction de la clientèle pour que celle-ci revienne et recommande les services à d'autres. Kevin est l'auteur de deux bulletins gratuits, « Successful Life » et « Endless Referrals » que l'on peut se procurer sur son site Web à l'adresse suivante : www.kevin-lawrence.com. On peut également le rejoindre au (604) 313-2229.

Retourner le courrier non distribuable à :

DEO Edmonton
Place du Canada
9700, avenue Jasper N.-O.
Bureau 1500
Edmonton (Alberta) T5J 4H7

Célébrons la petite entreprise

La Semaine de la petite entreprise, du 21 au 27 octobre, nous donnera l'occasion de célébrer dans toutes les collectivités du Canada les petits entrepreneurs qui, dans la dernière année, se sont démarqués par des réalisations exceptionnelles et dont les contributions sont essentielles à l'économie.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) est fier de participer à ces célébrations dans de nombreuses collectivités de l'Ouest canadien. Chaque année, la Semaine de la petite entreprise nous donne l'occasion d'établir des liens avec ceux qui

s'intéressent à la petite entreprise et à son développement grâce à des activités comme des conférences, des activités portes ouvertes, des ateliers et des séminaires, des déjeuners ou des dîners, des salons commerciaux et des programmes de prix pour reconnaître les réalisations des petites entreprises et leur incidence sur l'économie.

La Semaine de la petite entreprise est une célébration nationale de l'entrepreneuriat, officiellement créée en 1981 par la Banque de développement du Canada avec l'appui de la Chambre canadienne de commerce.

Pour plus de détails sur les activités de la Semaine de la petite entreprise dans votre région, communiquez avec

DEO ou encore avec votre Chambre de commerce ou une Société d'aide au développement des collectivités de votre région. ✪

Les Prix aux jeunes entrepreneurs arrivent dans l'Ouest

Pour la 14^e année consécutive, la Banque de développement du Canada (BDC) récompensera les jeunes entrepreneurs aux réalisations exceptionnelles lors du lancement officiel de la Semaine nationale de la petite entreprise à Edmonton.

Un jeune entrepreneur de chaque province et de chaque territoire se verra décerner un prix. Les 13 prix seront décernés par des juges venant du monde des affaires, soit des entrepreneurs locaux, des membres de chambres de commerce, et des représentants de la Banque de développement du Canada et de la Société pour l'expansion des exportations (SEE).

En 1994, la Banque de développement du Canada a ajouté une nouvelle dimension à son prix en créant le Programme de mentorat

pour les jeunes entrepreneurs. Dans le cadre de ce programme, le jeune entrepreneur est jumelé à un chef de file dans le monde des affaires qui agit à titre de mentor pendant un an afin de partager ses connaissances, son expérience et son savoir-faire. L'un des gagnants se verra également décerner le Prix du mérite à l'exportation de la Société pour l'expansion des exportations.

Pour en savoir plus long sur les Prix aux jeunes entrepreneurs et le processus de nomination pour les prix, il suffit de visiter le site Web de la BDC à l'adresse suivante : www.bdc.ca. ✪