



Bureau fédéral de développement régional (Québec)

Budget des dépenses
1997-1998

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commencant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1997

En vente au Canada par l'entremise des
librairies associées et autres libraires

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada – Édition
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-2/1998-III-96
ISBN 0-660-60131-1



Bureau fédéral de développement régional (Québec)

Budget des dépenses 1997-1998

Partie III

Plan de dépenses

John Manley

**Ministre chargé du
Bureau fédéral de développement régional
(Québec)**

ÉNONCÉ DE MISSION DU BFDR(Q) :

« Par son engagement à offrir un service adapté à ses clients, le BFDR(Q) appuie le développement du potentiel économique des régions du Québec et la création d'emplois durables en favorisant un climat d'affaires qui permette à la PME de prospérer et de se développer. »

Message du Ministre

Le Portefeuille de l'Industrie : Partenariats et innovation, facteurs d'emploi et de croissance

Le Bureau fédéral de développement régional-Québec BFDR(Q) est membre du Portefeuille de l'Industrie. Par son engagement à offrir un service adapté à ses clients, le BFDR(Q) appuie le développement du potentiel économique des régions du Québec et la création d'emplois durables en favorisant un climat d'affaires qui permette à la PME de prospérer et de se développer. Pour assurer la gestion efficace des enjeux horizontaux de développement économique régional, notamment la relance de l'économie de la région de Montréal, l'approche privilégiée par le BFDR(Q) repose sur la concertation et le partenariat des intervenants économiques public et privé. Le BFDR(Q) concentre son action dans les domaines où le gouvernement du Canada détient une authentique valeur ajoutée pour les entreprises et les régions, soit l'innovation, le développement des marchés et l'entrepreneurship.

Grâce aux efforts concertés de ses organismes membres, le Portefeuille de l'Industrie joue un rôle de premier plan pour stimuler la croissance économique, créer des emplois et augmenter les revenus des particuliers. Il réunit les principaux ministères et organismes chargés des sciences et de la technologie, du développement régional, des services axés sur le marché, et de la politique microéconomique. En regroupant ainsi ces ministères et organismes, le gouvernement du Canada a voulu favoriser l'innovation dans tous les secteurs ainsi que le partenariat entre les membres du Portefeuille, le secteur privé et d'autres parties intéressées.

En ma qualité de ministre responsable du Portefeuille de l'Industrie, je privilégie les activités qui aideront les Canadiens et les Canadiennes à entrer de plain-pied dans le XXI^e siècle. Par

l'intermédiaire du Portefeuille, je veille à ce que les entreprises et les industries canadiennes disposent des meilleurs outils possibles et de bonnes conditions pour innover, croître, affronter la concurrence et créer des emplois.

Portefeuille de l'Industrie :

- Agence de promotion économique du Canada atlantique
- Agence spatiale canadienne
- Banque de développement du Canada
- Bureau fédéral de développement régional (Québec)
- Commission du droit d'auteur du Canada
- Conseil canadien des normes
- Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
- Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie
- Conseil national de recherches du Canada
- Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
- Industrie Canada
- Statistique Canada
- Tribunal de la concurrence

Axée sur le virage technologique des années 1990, l'économie mondiale est riche à la fois en promesses et en défis. Pour conserver leurs atouts et leurs marchés, tout en s'ouvrant de nouveaux horizons, les Canadiens et les Canadiennes doivent innover. Il leur faut acquérir et mettre à profit les techniques de pointe et les compétences indispensables dans l'économie du savoir, accroître la capacité d'exportation des entreprises et des industries, augmenter la part de l'investissement international détenue par le Canada, et faire en sorte que la population dans son ensemble, surtout les jeunes, participe pleinement à la nouvelle économie. Pour atteindre ces objectifs, les entreprises, les administrations publiques et la population doivent travailler en étroite collaboration.

Pour assurer la réussite économique du Canada aujourd'hui et dans l'avenir, le Portefeuille de l'Industrie met tout en œuvre pour :

- promouvoir l'innovation scientifique et technologique;
- aider les entreprises à croître, en leur fournissant informations, conseils et appui financier;
- créer un marché équitable, efficace et concurrentiel.

L'innovation est la clé du succès dans l'économie mondiale. L'adoption de techniques et de procédés nouveaux et la créativité permettent aux industries établies de demeurer compétitives, tout en pénétrant de nouveaux marchés et en profitant de ceux qui prennent de l'expansion. Par sa stratégie novatrice d'investissement dans le développement technologique, le Portefeuille de l'Industrie travaille en étroite collaboration et partage les risques avec le secteur privé. Il fait aussi des investissements stratégiques afin d'augmenter les ressources intellectuelles du Canada et de contribuer à l'avancement des connaissances.

Le Portefeuille de l'Industrie aide les entreprises canadiennes à accentuer leur avantage concurrentiel et leur capacité de croissance. Il cherche tout particulièrement à renforcer les petites et moyennes entreprises, qui sont la clé de voûte de l'économie canadienne.

Le Portefeuille de l'Industrie joue un rôle crucial : il garantit l'ouverture et l'efficacité du marché, en fixant des « règles du jeu » claires et équitables. Ce faisant, il appuie l'activité commerciale tout en protégeant les intérêts des consommateurs et des investisseurs.

Grâce à sa vaste gamme d'activités, le Portefeuille de l'Industrie contribue à stimuler la croissance économique, à créer des emplois et à hausser le niveau de vie des Canadiens et des Canadiennes de toutes les régions du pays, aujourd'hui et dans l'avenir.

Le ministre de l'Industrie,

John Manley

Préface

Le présent document est un rapport au Parlement qui indique comment les ressources créditées par ce dernier ont été ou seront dépensées. Il s'agit en fait d'un compte rendu renfermant plusieurs niveaux de détails afin de répondre aux divers besoins de ses utilisateurs.

La Partie III de 1997-1998 a été structurée différemment afin d'établir une distinction nette entre les données de planification et les renseignements sur le rendement, et de mettre l'accent sur les plans et le rendement à long terme des ministères.

Le document est divisé en quatre sections :

- Sommaire du secrétaire d'État
- Plan ministériel
- Rendement du ministère
- Renseignements supplémentaires

À noter que, conformément aux principes qui sous-tendent le budget de fonctionnement, l'utilisation des ressources humaines dont il est fait état dans ce document doit être mesurée en équivalents à temps plein.

Table des matières

Section I	Sommaire du secrétaire d'État	4
Section II	Plan ministériel	6
A.	Sommaire du plan ministériel	6
B.	Vue d'ensemble du ministère	8
1.	Historique	8
2.	Mandat et responsabilités	8
3.	Description du Programme	9
4.	Initiatives administrées par le BFDR(Q)	10
5.	Organisation du Programme	11
6.	Plans des ressources et tableaux financiers	15
C.	Détails par secteur d'activité	19
1.	Contexte	19
2.	Rôle et mission du BFDR(Q)	20
3.	Priorités de 1997-1998 à 1999-2000	22
Section III	Rendement du ministère	33
A.	Sommaire du rendement du ministère	33
1.	Programme IDÉE-PME et PDME	33
2.	Entente Travaux d'infrastructures Canada-Québec	33
3.	Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement économique des régions du Québec (EADÉRQ) et autres programmes de même nature	34
4.	Autres activités en appui au développement régional et à la PME	34
B.	Vue d'ensemble du ministère	35
1.	Faits saillants sur le Cadre de la mesure du rendement (CMR) au BFDR(Q)	35
2.	Changements organisationnels importants en 1995-1996 et indicateurs clés	36
3.	État de la situation et plan de mise en oeuvre du Cadre de la mesure du rendement	38
C.	Rendement pour l'année financière 1995-1996	40
1.	Mission du BFDR(Q)	40
2.	Prévisions budgétaires et les dépenses réelles pour 1995-1996	40
3.	Résultats	40
Section IV	Renseignements supplémentaires	56

Section I

Sommaire du secrétaire d'État

Le renouvellement de l'union économique et sociale représente l'un des plus grands défis du gouvernement du Canada. L'action de notre gouvernement en matière de développement économique régional constitue un élément clé dans ce contexte. En effet, c'est en facilitant la concertation et la cohésion de l'intervention économique fédérale partout au pays que nous ferons en sorte que chacune des régions et chacun des secteurs de l'économie réussiront le passage aux exigences de la nouvelle économie et généreront la croissance économique et la création d'emplois.

Par ses actions en développement économique régional, le Bureau fédéral de développement régional (Québec), le BFDR(Q), contribue à faire des différentes communautés du Québec des régions dynamiques, prospères et créatrices d'emploi. Il apporte ainsi une contribution de taille à la stratégie gouvernementale axée sur l'emploi et la croissance.

L'approche privilégiée par le BFDR(Q) repose sur la concertation et le partenariat des intervenants économiques publics et privés. Le BFDR(Q) concentre son action dans les domaines où le gouvernement du Canada détient une authentique valeur ajoutée pour les entreprises et les régions. Il peut compter en outre sur l'effet de levier de son appartenance au Portefeuille de l'Industrie et sur ses alliances avec ses partenaires publics et privés.

Le Bureau fédéral de développement régional (Québec) reconnaît que la petite et la moyenne entreprise, la PME, est l'assise principale de la croissance économique des régions du Québec. Les entrepreneurs du Québec peuvent accéder à l'ensemble des programmes et des services du gouvernement du Canada en matière de soutien à la PME, grâce à CENTRACCÈS PME ; le BFDR(Q) est désormais la porte d'entrée vers les services fédéraux qui les concernent.

Le Bureau possède un réseau de 13 bureaux d'affaires répartis en région. Des partenariats avec les autres ministères fédéraux et les institutions financières permettent au BFDR(Q) et à ses bureaux d'offrir un appui névralgique aux PME de l'avenir, celles qui se tournent vers les marchés extérieurs et celles qui s'engagent dans la voie des nouvelles technologies. Par ailleurs, le BFDR(Q) soutient l'animation économique des communautés locales à travers les 54 Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC). Ces dernières offrent aussi des conseils techniques et du financement aux petites entreprises.

Le BFDR(Q) appuie également la réalisation d'initiatives régionales stratégiques. Portées par le milieu ou par divers organismes publics, ces initiatives visent à promouvoir un environnement économique propice à l'investissement et à la création d'emplois dans les différentes régions du Québec. Ces interventions répondent notamment à des problématiques particulières de développement (par exemple, la Stratégie d'action fédérale pour la région de Montréal) ou à des défis de transition et d'adaptation économique (par exemple, l'adaptation économique des communautés de pêche de l'Est du Québec ou la relance des régions touchées par les pluies diluviennes de juillet 1996 au Saguenay). En intervenant au moyen de plans d'action cohérents et

concertés avec l'ensemble des partenaires, le BFDR(Q) vise non seulement à stimuler les potentiels régionaux mais aussi à contribuer à la gestion efficace des enjeux multisectoriels de développement économique régional.

Les premiers résultats de la mise en oeuvre du Cadre de la mesure du rendement confirment la validité de la nouvelle orientation du BFDR(Q) axée sur le service à la clientèle. Entre autres, les résultats montrent que les clients sont satisfaits de la qualité du service ; que la majorité des clients (89 %) n'auraient pu réaliser leurs projets dans les mêmes délais et avec la même ampleur sans l'aide fournie par le BFDR(Q) et que la programmation a eu des impacts positifs sur l'emploi, le développement des marchés, les activités de recherche et développement et le démarrage d'entreprises.

Le BFDR(Q) entend fournir des efforts constants pour améliorer le Cadre de la mesure du rendement et fournir ainsi au Parlement et au public canadien une évaluation encore plus poussée de toutes ses activités.

L'honorable Martin Cauchon
Secrétaire d'État
Bureau fédéral de développement régional (Québec)

Section II

Plan ministériel

A. Sommaire du plan ministériel

Pour appuyer le potentiel de développement économique des régions, il importe de miser à la fois sur le dynamisme des petites et moyennes entreprises (PME) et sur des stratégies d'action cohérentes et concertées avec les partenaires. En agissant ainsi, on continuera à favoriser un climat des affaires dynamique dans les régions tout en assurant une gestion efficace des mandats gouvernementaux de nature multisectorielle, notamment ceux qui se rattachent à des enjeux de transition et d'adaptation.

Fort de cette réalité, le BFDR(Q) poursuit une stratégie qui contribue activement à la cohésion des interventions économiques du gouvernement du Canada dans toutes les régions du Québec. Cette stratégie du BFDR(Q) comporte trois dimensions complémentaires qui reflètent sa mission.

- Comme organisme fédéral de développement régional, le BFDR(Q) assure de concert avec ses partenaires fédéraux la prestation intégrée des services et des programmes économiques destinés à la PME ; en région, il interagit avec les forces du milieu pour favoriser l'émergence d'initiatives structurantes de développement.
- Comme membre du portefeuille de l'Industrie, il soutient activement la réalisation des priorités nationales, particulièrement le Programme Emploi et Croissance du Gouvernement, notamment dans les domaines de la science et de la technologie, du commerce extérieur, de l'investissement et de l'entrepreneuriat chez les jeunes.
- Comme organisme fédéral exerçant ses responsabilités au Québec, il contribue à la gestion de l'union économique et sociale canadienne en concevant et en réalisant des mandats de nature horizontale, c'est-à-dire multisectorielle, qui se traduisent par des plans d'action pour le développement des régions.

Pour la période de 1997-1998 à 1999-2000, le BFDR(Q) retient les cibles prioritaires suivantes :

- **En matière d appui à la clientèle des PME**
 - Accroître de façon marquée les initiatives menant à la commercialisation de l'innovation.
 - En tant que partenaire d'Équipe Canada, contribuer à stimuler les exportations.
 - Donner priorité aux jeunes pour le développement de l'entrepreneuriat.
 - Mettre à profit le réseau des Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) dans la prestation des services de base aux petites entreprises.
 - Poursuivre l'implantation du système qualité dans la prestation des services à la clientèle.

- **En matière d initiatives régionales stratégiques**

- Diversifier la base économique des communautés de pêche affectées par la crise du poisson de fond.
- Assurer la coordination et la réalisation des projets du gouvernement du Canada dans le cadre de sa stratégie pour la région de Montréal.
- Participer activement à la reconstruction et à la relance économique des régions sinistrées du Saguenay.
- Poursuivre l'élaboration de pistes d'intervention novatrices adaptées aux potentiels de développement des régions.

Avec ses 13 bureaux d'affaires, son bureau de liaison à Jonquière, son partenariat avec les 54 SADC et les 8 corporations de développement économique communautaire (CDEC), et ses réseaux d'affaires, le BFDR(Q) s'impose auprès de sa clientèle et de l'ensemble des intervenants comme un partenaire majeur dans le développement économique du Québec et de ses régions. Il y parvient notamment grâce à la qualité de son service, à la compétence de son équipe et à la synergie qui découle de son appartenance au portefeuille de l'Industrie.

B. Vue d'ensemble du ministère

1. Historique

Le Bureau fédéral de développement régional (Québec) a été créé en vertu d'une série de décrets ministériels adoptés en 1991. Il s'est vu octroyer les pouvoirs nécessaires pour fonctionner de façon autonome aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. L'entrée en vigueur de la *Loi sur le ministère de l'Industrie*, le 29 mars 1995, reconnaissait la compétence du ministre de l'Industrie en ce qui touche le développement économique régional au Québec (Partie II de la Loi). Le 25 janvier 1996, le Gouverneur général en conseil transférait à nouveau la responsabilité du Bureau fédéral de développement régional (Québec) au ministre de l'Industrie.

2. Mandat et responsabilités

Tel que précisé dans la Partie II de la *Loi sur le ministère de l'Industrie*, le mandat du BFDR(Q) est de promouvoir le développement économique des régions du Québec à faibles revenus et à croissance économique lente ou n'ayant pas suffisamment de possibilités d'emplois productifs, de mettre l'accent sur le développement économique à long terme et sur la création d'emplois et de revenus durables, et de concentrer ses efforts sur les petites et les moyennes entreprises et sur la valorisation de l'entrepreneurship.

Le ministre chargé du Bureau fédéral de développement régional (Québec) a des responsabilités en ce qui touche le développement économique régional au Québec.

- **Élaboration de la stratégie** : en collaboration avec les autres ministres ou organismes fédéraux compétents, formuler et mettre en oeuvre des orientations, des projets et une conception intégrée de l'action fédérale.
- **Coordination des programmes et coopération avec le Québec** : coordonner les politiques et les programmes de mise en oeuvre du gouvernement fédéral et diriger et coordonner les activités du gouvernement fédéral en ce qui concerne l'établissement de relations de coopération avec le gouvernement du Québec, ainsi qu'avec les milieux d'affaires, les syndicats et autres organismes publics ou privés.
- **Prestation de services** : fournir des services favorisant le développement économique régional du Québec, notamment en vue de promouvoir les capacités d'entreprise, de stimuler les investissements et de soutenir les associations commerciales locales et les petites et moyennes entreprises dans l'ensemble ou dans une région précise de la province et, au besoin, de coordonner leur prestation.

Prestation de programmes : concevoir, recommander, coordonner, diriger, favoriser et mettre en oeuvre des programmes et des opérations de développement économique régional.

Analyse économique : assurer la collecte — notamment par sondage —, la compilation, l'analyse, la coordination et la diffusion d'information relative au développement économique régional du Québec.

8 (Bureau fédéral de développement régional (Québec))

3. Description du Programme

Le Programme du BFDR(Q) comporte une seule activité. Elle consiste à coordonner, à appuyer et à promouvoir le développement économique dans les régions du Québec. L'approche du BFDR(Q) reconnaît l'importance de faire du dynamisme et du développement de la PME, un point d'appui majeur de la mise en valeur du potentiel économique de chacune des régions du Québec. Cette approche reconnaît également le besoin d'une action concertée et cohérente avec l'ensemble des partenaires pour appuyer la réalisation des possibilités de développement dans les régions et pour gérer efficacement les mandats gouvernementaux de nature horizontale ou multisectorielle confiés fréquemment au BFDR(Q).

Le BFDR(Q) concentre ses efforts dans deux grands domaines prioritaires : (a) la prestation d'une famille de services axés sur les besoins de la clientèle ; (b) la concertation des interventions économiques du Gouvernement du Canada au Québec. Dans ces deux domaines, le BFDR(Q) cible les créneaux où l'intervention du gouvernement représente une valeur ajoutée.

Services à la clientèle : Pour les PME, CENTRACCÈS PME du BFDR(Q) représente la porte d'entrée vers les programmes et les services des ministères et des organismes fédéraux au Québec. De concert avec ses partenaires fédéraux, le BFDR(Q) offre une famille de services en appui aux efforts des PME dynamiques qui veulent devenir plus entrepreneuriales, plus innovatrices et plus ouvertes sur les marchés étrangers. C'est ainsi que le BFDR(Q) a conclu des ententes de partenariat avec le Conseil national de recherches Canada (CNRC), le ministère de l'Industrie, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)/le ministère de l'Industrie (développement des affaires internationales), le ministère de l'Environnement, l'Agence spatiale canadienne, la Banque de développement du Canada/le ministère de l'Industrie (NEXPRO) et le ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire. Le BFDR(Q) s'est également joint au Réseau canadien de technologie (RCT) mis sur pied par le CNRC. CENTRACCÈS PME propose donc aux PME un ensemble intégré d'outils en matière d'information, de services conseils, d'accès au financement et de soutien financier complémentaire. Cet ensemble intégré d'outils au service de la PME est accessible dans chacun des axes d'intervention privilégiés, à savoir l'innovation, la recherche et le développement, le design ; le développement des marchés ; les exportations et l'entrepreneuriat. Par ailleurs, le réseau des SADC offre des conseils techniques et des capitaux aux petites entreprises et participe à l'animation économique locale.

Concertation des interventions économiques du gouvernement du Canada au Québec : Le BFDR(Q) assume un rôle prépondérant quant à la responsabilité des interventions économiques fédérales au Québec et au développement du climat des affaires, particulièrement dans le cadre des mandats spéciaux de nature horizontale qui lui sont confiés par le gouvernement. Le BFDR(Q) veille également à promouvoir les intérêts du Québec pour que les politiques et les programmes fédéraux bénéficient à toutes les régions du Québec.

Pour réaliser son plan de développement régional, le BFDR(Q) dispose de l'enveloppe budgétaire suivante pour les trois prochaines années :

Tableau 1 : Budget des dépenses principal

(en milliers de dollars)	Budget principal 1996-1997	Budget principal 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000
Total du Budget des dépenses principal	369 234	296 407	258 511	241 727

Note : Voir tableaux 4, 5 et 6 pour des informations supplémentaires, en page 15, 16 et 17.

4. Initiatives administrées par le BFDR(Q)

Le BFDR(Q) dispose d'une programmation d'appui au développement des PME et des régions du Québec. Cela inclut les initiatives suivantes (Voir tableau 7, page 18) :

- **Programme IDÉE-PME** : Ce programme offre des services et finance des activités dans certains axes d'intervention privilégiés tels que :
 - Innovation, recherche et développement, design ;
 - Développement des marchés ;
 - Exportation ; et
 - Entrepreneurship et développement du climat des affaires.

- **Programme de développement des collectivités** : Le Programme de développement des collectivités permet par l'intermédiaire des Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) de fournir des conseils techniques aux petites entreprises, d'appuyer financièrement le démarrage d'entreprises et de participer à l'animation économique de la communauté. Présentement, 54 collectivités sont désignées au Québec aux fins du programme auxquelles s'ajoutent le Réseau des SADC du Québec et huit corporations de développement économique communautaire (CDEC).

- **Fonds spécial de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec (Québec Côtier)** : La stratégie du poisson de fond de l'Atlantique (SPFA), annoncée en 1994 par le gouvernement du Canada afin d'atténuer l'impact de la diminution des stocks de poisson de fond sur l'économie et les communautés de la côte atlantique, est divisée en trois volets dont un est sous la responsabilité du BFDR(Q) au Québec. Ce volet porte sur la mise en place de mesures pour soutenir le développement économique et communautaire des collectivités affectées. Le Bureau a constitué le Fonds spécial de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec. Ce fonds s'adresse aux régions administratives de la Côte-Nord du Québec, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine ainsi qu'aux collectivités de pêche limitrophes affectées par la restructuration de l'industrie des pêches.

- **Entente Travaux d infrastructures Canada-Québec** : Le BFDR(Q) en collaboration avec le ministère des Affaires municipales du Québec administre le programme au Québec. Ce programme national est sous la responsabilité du Président du Conseil du Trésor.
- **Loi sur les prêts aux petites entreprises** : La *Loi sur les prêts aux petites entreprises* est une Loi dont l'application relève du ministère de l'Industrie y compris toutes les modalités administratives. Depuis la création du BFDR(Q) le 13 juin 1991, le ministre chargé du BFDR(Q) est responsable de la LPPE pour les petites entreprises installées au Québec en ce qui concerne les paiements et les encaissements des revenus.

Le BFDR(Q) examine la possibilité de mettre en oeuvre un programme d'initiatives régionales stratégiques afin de contribuer plus étroitement à la réalisation d'occasions de développement économique et de stimuler l'investissement et la création d'emplois dans toutes les régions du Québec.

5. Organisation du Programme

L'organigramme du Bureau fédéral de développement régional (Québec) est présenté au tableau 1.1 de la Section IV, à la page 57.

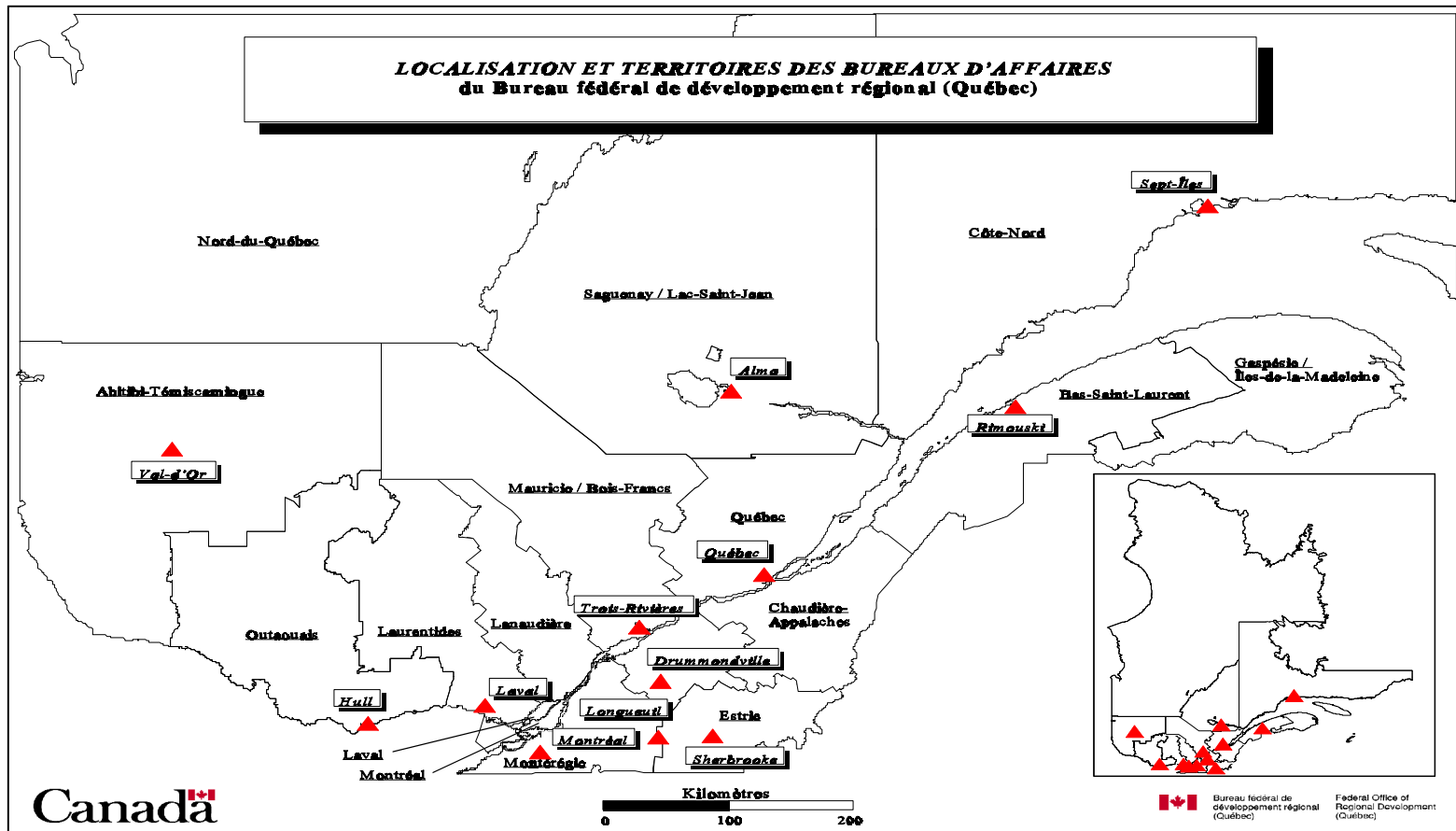
Le BFDR(Q) a son siège social à Montréal. Le BFDR(Q) dispose en outre d'un réseau de 13 bureaux d'affaires régionaux répartis dans les différentes régions du Québec (voir tableau 2 de la page 12), d'un bureau fédéral de liaison à Jonquière ainsi qu'un bureau de représentation régionale situé à Hull qui assure la liaison avec l'appareil gouvernemental dans la région de la Capitale nationale. Le BFDR(Q) assure la gestion du Programme de développement des collectivités qui s'articule principalement autour de 54 Sociétés d'aide au développement des collectivités (voir tableau 3, page 13), du Réseau des SADC du Québec et de huit Corporations de développement économique communautaire. Le BFDR(Q) est le principal partenaire fédéral d'Info entrepreneurs.

Du sous-ministre relèvent un chef de cabinet, un sous-ministre adjoint responsable de la stratégie et de la liaison, un sous-ministre adjoint responsable des opérations, un directeur général des communications et du secrétariat, un directeur général responsable de la gestion des ressources, un directeur général de la gestion de l'information et du développement des technologies et un directeur des services juridiques.

Sous-ministre : Localisé au siège social à Montréal, le sous-ministre est le chef du BFDR(Q). Il est appuyé dans ses activités par le Chef de cabinet. Ce dernier exerce des fonctions de coordination à l'appui de la haute direction.

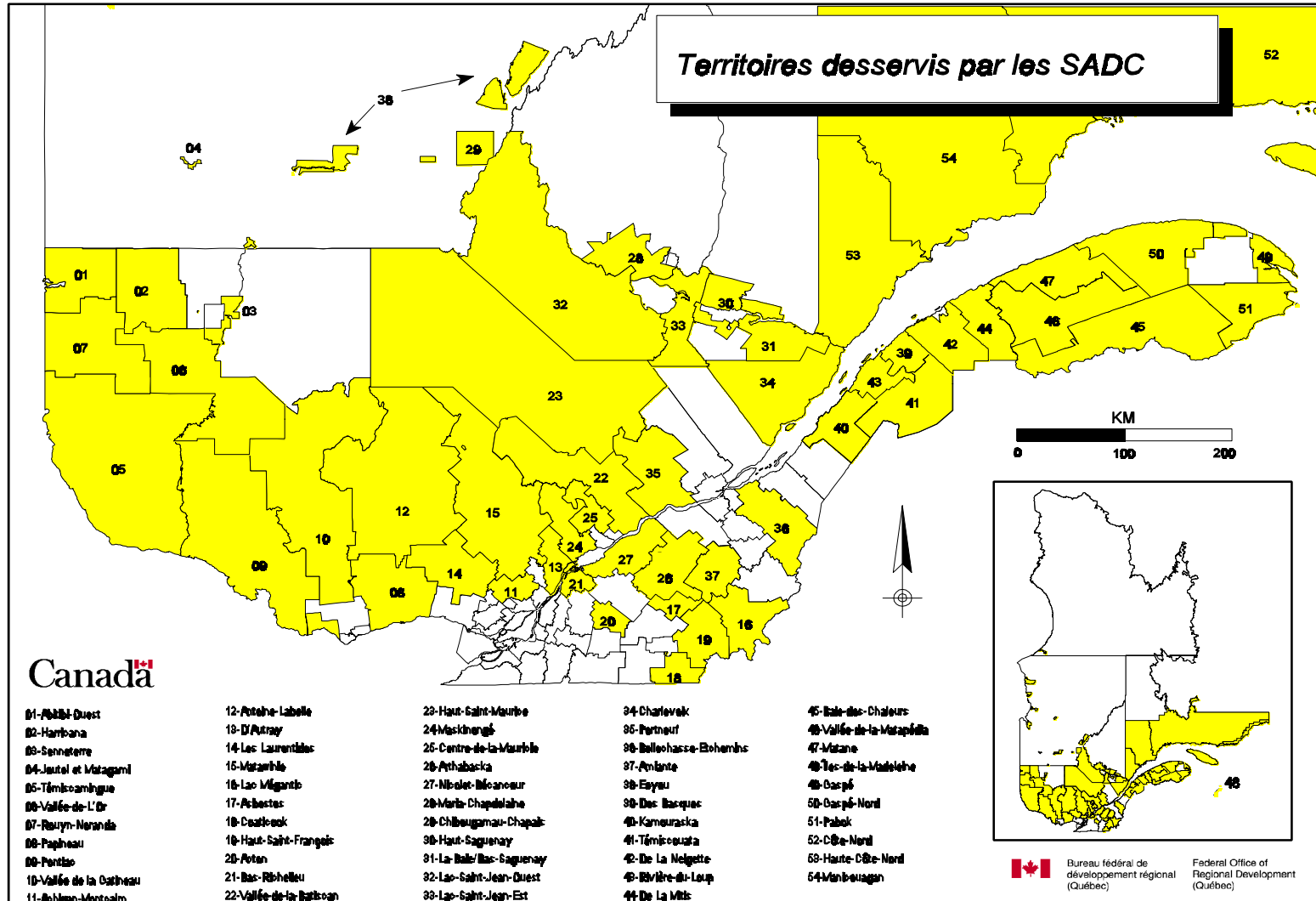
Stratégie et liaison : Le sous-ministre adjoint, Stratégie et liaison est responsable de la définition des orientations stratégiques du Bureau et de la promotion des intérêts régionaux du Québec au sein de l'appareil gouvernemental. Il dirige trois entités fonctionnelles : la direction générale, Politiques et représentation, la direction générale, Planification et orientations stratégiques, et la direction, Qualité et évaluation. Il assure entre autres la direction fonctionnelle auprès de cinq conseillers économiques régionaux répartis dans le réseau des bureaux d'affaires.

Tableau 2 : Localisation des bureaux d affaires du BFDR(Q)



Note : Le bureau d'affaires couvrant le territoire du Nord-du-Québec est situé à Montréal.

Tableau 3 : Territoires desservis par les SADC



Opérations : Le sous-ministre adjoint, Opérations, a le mandat du développement de la programmation et de la prestation de tous les programmes et services du BFDR(Q). Il assure également la négociation et la gestion d'ententes de partenariat avec les autres ministères et organismes fédéraux de même qu'avec d'autres organisations externes, notamment les institutions financières. Le sous-ministre adjoint, Opérations, chapeaute une direction générale, Interventions stratégiques et développement des produits, une direction générale, Soutien aux Opérations et un réseau de 13 bureaux régionaux couvrant l'ensemble du territoire québécois.

Communications et secrétariat : La direction générale des Communications et du Secrétariat a la responsabilité d'élaborer et de mettre en oeuvre un programme d'information publique en vue de faire connaître les initiatives du BFDR(Q). Elle assume également la promotion de la contribution fédérale en matière de développement économique au Québec et d'appui à la petite et moyenne entreprise.

Le secrétariat est responsable de la gestion de la correspondance ministérielle et de l'application de la *Loi d'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il assure également des services et conseils parlementaires au secrétaire d'État, à son entourage ainsi qu'aux cadres supérieurs du BFDR(Q) et à leurs homologues.

Gestion des ressources : La direction générale, gestion des Ressources (ressources humaines, finances et administration), est responsable d'élaborer des programmes et des politiques et d'assurer la prestation des services opérationnels dans tous les domaines de la gestion des ressources humaines. Cette direction participe à la mise en oeuvre du système de gestion des dépenses, au contrôle des revenus et des dépenses, en plus d'élaborer les politiques, les procédures et les systèmes financiers. Elle assure la liaison avec le Bureau du Vérificateur général du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor et la Commission de la Fonction publique. Elle est enfin responsable d'assurer la gestion des services administratifs et immobiliers, la gestion des marchés de l'État ainsi que les approvisionnements.

Gestion de l'information et développement des technologies : La direction générale, Gestion de l'information et développement des technologies, est responsable d'assurer une gestion intégrée de l'information et du développement des nouvelles technologies afin de répondre aux besoins des différentes clientèles internes et externes du Bureau.

Services juridiques : La direction des services juridiques fournit l'aide et les avis juridiques pertinents aux activités du BFDR(Q). Plus particulièrement, l'activité des services juridiques est centrée sur le droit commercial et sur ses incidences sur le droit public. La direction fournit également des services d'appui en matière de contentieux.

6. Plans des ressources et tableaux financiers

Tableau 4 : Autorisations de dépenser

Autorisations pour 1997-1998 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits (en milliers de dollars)		Budget principal 1997-1998	Budget principal 1996-1997
Bureau fédéral de développement régional (Québec)			
60	Dépenses de fonctionnement	24 870	25 272
65	Subventions et contributions	185 595	271 729
(L)	Obligations contractées en vertu de la <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	83 400	70 000
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 542	2 233
Total du Programme		296 407	369 234

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits (en dollars)		Budget principal 1997-1998
Bureau fédéral de développement régional (Québec)		
60	Dépenses de fonctionnement	24 870 000
65	Subventions inscrites au Budget et contributions	185 595 049

Tableau 5 : Aperçu du BFDR(Q)

(en milliers de dollars)	Budget principal 1996-1997	Budget principal 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000
Total du Budget des dépenses principal	369 234	296 407	258 511	241 727
Recettes portées au Trésor ¹	(27 661)	(30 000)	(31 000)	(30 000)
Coût estimatif des services rendus par les autres ministères ²	3 048	2 996	2 990	3 000
Coût net du BFDR(Q)	344 621	269 403	230 501	214 727

1 Voir tableau 3.2.1 à la page 60, Détail des recettes, pour des informations supplémentaires.

2 Voir tableau 3.1 à la page 59, Dépenses nettes du Programme, pour des informations supplémentaires.

Tableau 6 : Coût net du Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses principal 1997-1998							
	Dépenses de fonctionnement	Dépenses en capital	Subventions et contributions	Total brut	Paiements législatifs ¹	Dépenses totales brutes	Moins : recettes à valoir sur le crédit	Total du budget principal
Activité								
Promotion du développement économique des régions du Québec	27 412	--	185 595	213 007	83 400	296 407	--	296 407
Autres recettes et dépenses								
Recettes portées au Trésor ²								(30 000)
Coût estimatif des services rendus par les autres ministères ³								2 996
Coût net du Programme								269 403

- 1 Comprend les obligations contractées en vertu de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* ; ne comprend pas les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés et autres régimes, qui sont comprises dans les dépenses de fonctionnement.
- 2 Voir tableau 3.2.1 à la page 60, Détail des recettes, pour des informations supplémentaires.
- 3 Voir tableau 3.1 à la page 59, Dépenses nettes du Programme, pour des informations supplémentaires.

Tableau 7 : Détail des ressources du BFDR(Q)

(en milliers de dollars)	Budget principal 1996-1997	Budget principal 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000
<i>Subventions et contributions</i>				
• Programme IDÉE-PME	22 206	61 148	129 793	133 909
• Programme de développement des collectivités (PDC)	12 670	12 670	12 670	12 670
• Fonds spécial de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec	2 970	5 826	3 500	2 325
• Entente Travaux d'infrastructures Canada/Québec	160 945	74 000	0	0
• Anciens programmes	72 938	31 951	2 217	62
• <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	70 000	83 400	83 127	65 544
Total des subventions et contributions	341 729	268 995	231 307	214 510
<i>Fonctionnement</i>				
• Traitements et salaires	15 401	14 955	14 867	15 010
• Biens et services	9 871	9 915	9 810	9 655
• Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 233	2 542	2 527	2 552
Total du fonctionnement	27 505	27 412	27 204	27 217
Total du Budget des dépenses principal	369 234	296 407	258 511	241 727

C. Détails par secteur d'activité

1. Contexte

1.1 Principaux défis

Le renouvellement de l'union économique et sociale canadienne est au coeur de l'action du gouvernement. Au cours des dernières années, ses efforts ont surtout porté sur le redressement des finances publiques et la réforme des programmes sociaux. Ces initiatives sont engagées sur la bonne voie. Le but visé est d'assurer l'efficacité et la pertinence des services rendus aux citoyens, de participer activement aux efforts requis face aux enjeux économiques et sociaux et de stimuler la coopération et la cohésion interministérielle.

Le plan d'action du gouvernement canadien s'articule notamment autour d'un objectif central, stimuler l'emploi et la croissance, combiné à une nouvelle approche dans la prestation de services.

Le Programme Emploi et Croissance demeure donc à la base de la stratégie économique gouvernementale. Ce cadre de politique économique vise à stimuler l'emploi et la croissance dans toutes les régions du pays en mettant un accent particulier sur la science et la technologie, l'investissement, le commerce extérieur et les jeunes. La stratégie fédérale reconnaît ainsi que, dans un contexte de mondialisation des marchés et d'évolution rapide des technologies, les entreprises doivent accroître leur capacité d'innover et de pénétrer les marchés étrangers. La stratégie reconnaît en outre que les jeunes constituent les forces vives de l'avenir et qu'il faut faciliter leur intégration rapide à la nouvelle économie. Par ailleurs, le gouvernement a été et continuera d'être interpellé pour mettre en oeuvre des plans d'action spécifiques face à des enjeux publics, souvent ponctuels, de nature économique et/ou sociale, par exemple la crise du poisson de fond de l'Atlantique et les inondations au Saguenay.

Pour relever adéquatement ces défis, on a réexaminé les modèles de prestation des services fédéraux aux citoyens. Ainsi, la gestion par portefeuille a été privilégiée pour optimiser le fonctionnement concerté des ministères et des organismes ayant une vocation commune. Par ailleurs, pour améliorer les services fournis et appuyer la réalisation du programme de création d'emplois et de croissance économique, on a regroupé au sein du portefeuille de l'Industrie les trois organismes de développement régional. D'autre part, on assiste de plus en plus à la mise en place d'une approche intégrée où chacun des partenaires contribue selon sa valeur ajoutée propre. C'est le cas des enjeux horizontaux de nature économique et sociale ayant une importante composante régionale et qui interpellent une diversité d'intervenants publics et privés.

1.2 Contexte économique

Malgré une croissance annuelle moyenne de son PIB de 1,2 % entre 1990 et 1995, le Québec se classait au dernier rang parmi les régions canadiennes qui ont progressé entre 1,5 % et 2,2 % durant la même période. Selon les données préliminaires, l'emploi au Québec s'est accru de 9 000 en 1996, une performance bien inférieure à 1995 (+48 000). La plupart des emplois créés depuis 1989 ont été le fait des PME et surtout des entreprises de moins de cinq employés. Le taux de chômage s'est maintenu en moyenne à 11,7 % en 1996, soit deux points de pourcentage de plus que la moyenne canadienne. Les immobilisations ont diminué de 2 % au Québec en 1996 comparativement à l'année précédente (hausse de 0,6 % au Canada). Cependant, elles étaient en hausse de 10 % dans le secteur

manufacturier québécois et la progression se concentraient surtout dans les industries de haute technologie. La région métropolitaine de Montréal a particulièrement été affectée par une faible création d'emplois et un taux de chômage élevé. En 1996, son taux de chômage se situait à 11,7 %, le troisième plus élevé parmi les régions métropolitaines canadiennes.

Le Québec a cependant connu récemment une bonne performance dans certains domaines, particulièrement la recherche et développement et les exportations. Depuis 1991, le Québec est le chef de file canadien au chapitre des dépenses intérieures brutes de recherche et développement. Ces dépenses représentaient 1,87 % du PIB québécois en 1994, comparativement à 1,80 % en Ontario et à 1,60 % au Canada. De plus, les exportations québécoises ont progressé de façon très importante au cours des dernières années. Entre 1981 et 1995, la part du commerce international et interprovincial des biens et services en volume est passée de 51 % à près de 64 % du PIB du Québec.

Malgré ces progrès, on constate que les exportations, principalement au niveau international, sont surtout le fait des grandes entreprises. En effet, en 1995, près de 80 % des entreprises manufacturières de 200 employés et plus avaient effectué des ventes à l'extérieur du pays, comparativement à seulement 28 % des entreprises manufacturières de moins de 200 employés. Ce pourcentage était encore plus faible pour les entreprises de moins de 50 employés (22 %). Par ailleurs, les PME réalisent de plus en plus d'activités de recherche et développement. Alors qu'en 1990, 310 PME manufacturières exécutaient des activités de recherche et développement, ce nombre passait à 480 en 1992. Cependant, il reste de grands progrès à réaliser si les PME veulent être concurrentielles dans un contexte de mondialisation des échanges internationaux et de développement rapide des nouvelles technologies.

Selon les prévisions des principales institutions financières, le PIB québécois croîtrait de 2,5 % en 1997, soit près du double du taux de l'année précédente (1,4 %). Au Canada, la croissance atteindrait 3,2 %. Le taux de chômage au Québec diminuerait marginalement, passant de 11,7 % en 1996 à 11,4 % en 1997.

2. Rôle et mission du BFDR(Q)

La notion de développement régional évolue au fil des ans, aussi bien au Québec qu'ailleurs au Canada. Pour appuyer le potentiel de développement économique des régions, il importe de miser à la fois sur le dynamisme des petites et moyennes entreprises (PME) et sur une stratégie d'action cohérente et concertée avec les partenaires. En agissant ainsi, on continuera à favoriser un climat des affaires dynamique dans les régions tout en assurant une gestion efficace des mandats gouvernementaux de nature multisectorielle, notamment ceux qui se rattachent à des enjeux de transition et d'adaptation.

Le BFDR(Q) dispose d'acquis indéniables pour remplir pleinement ce rôle de développement régional et ainsi soutenir les grands objectifs gouvernementaux d'emploi et de croissance. Au nombre des acquis du Bureau, on peut mentionner :

- Une programmation qui répond aux besoins exprimés par les PME et les régions et un service de qualité à la clientèle.
- Une longue expérience de collaboration avec les autres intervenants en développement économique et un réseau actif de relations d'affaires.
- Un réseau de 13 bureaux d'affaires sur l'ensemble du territoire, un bureau de liaison à Jonquière et un partenariat avec 54 Sociétés d'aide au développement des collectivités et 8 corporations de développement économique communautaire qui lui apportent une connaissance approfondie des réalités régionales.
- Une expertise dans la conception et l'exécution, au nom du gouvernement, de plans d'action régionaux pour gérer des enjeux d'ajustement spécifiques.

Fort de ces acquis, le Bureau met en oeuvre une stratégie qui reflète bien l'évolution de la fonction fédérale de développement régional. En effet, en intégrant trois dimensions complémentaires, la stratégie de développement régional du BFDR(Q) contribue activement à la cohésion des interventions économiques fédérales dans toutes les régions du Québec.

- Comme organisme fédéral de développement régional, le BFDR(Q) assure de concert avec ses partenaires fédéraux la prestation intégrée des services et des programmes économiques destinés à la PME ; en région, il interagit avec les forces du milieu pour favoriser l'émergence d'initiatives structurantes de développement.
- Comme membre du portefeuille de l'Industrie, il soutient activement la réalisation des priorités nationales, particulièrement le Programme Emploi et Croissance du Gouvernement, notamment dans les domaines de la science et de la technologie, du commerce extérieur, de l'investissement et de l'entrepreneurship chez les jeunes.
- Comme organisme fédéral exerçant ses responsabilités au Québec, il contribue à la gestion de l'union économique et sociale canadienne en concevant et en réalisant des mandats de nature horizontale, c'est-à-dire multisectorielle, qui se traduisent par des plans d'actions pour le développement des régions.

Le BFDR(Q) s'impose auprès de sa clientèle et de l'ensemble des intervenants comme un partenaire majeur dans le développement économique du Québec et de ses régions. Il y parvient notamment grâce à la qualité de son service, à la compétence de ses ressources et à la synergie qui découle de son appartenance au portefeuille de l'Industrie.

3. Priorités de 1997-1998 à 1999-2000

Dans ce cadre, le BFDR(Q) retient, pour les trois prochaines années, les priorités suivantes pour lesquelles il escompte des résultats précis.

3.1 En matière d appui à la clientèle des PME

3.1.1 Science et technologie

En plus de contribuer à renforcer la position concurrentielle des PME visées, les efforts du BFDR(Q) en matière de science et technologie seront nettement orientés vers un accroissement marqué des initiatives menant à la commercialisation de l'innovation.

Par ailleurs, le BFDR(Q) intensifiera l'utilisation des réseaux existants et des fonds de capitaux disponibles. Le Bureau entend faciliter l'accès à des réseaux pertinents, comme le Réseau canadien de technologie (RCT), pour obtenir un encadrement technique approprié. De plus, le Bureau assumera la promotion du Partenariat technologique Canada (PTC) auprès de sa clientèle et sensibilisera les PME innovatrices à recourir à d'autres programmes du portefeuille de l'Industrie.

Le BFDR(Q) travaillera à consolider le réseau des incubateurs technologiques mis en place à travers le Québec afin de favoriser l'émergence d'entreprises innovatrices et les transferts technologiques en provenance des centres de recherche.

Pour accentuer encore davantage la commercialisation de l'innovation et en accroître les résultats, le Bureau mettra en place des stages pour étudiants en commercialisation de l'innovation.

À ce jour, le BFDR(Q) a conclu des partenariats financiers avec la Banque de développement du Canada et la Banque Royale du Canada. D'autres partenariats de ce type sont actuellement en négociation. Les partenariats visent à faciliter le financement des projets de recherche et développement, d'innovation et de développement de marchés dans les entreprises technologiques. Les institutions financières rendront ainsi disponibles aux entreprises basées sur les connaissances ou axées sur la nouvelle économie une somme de 150 millions de dollars. En plus de fournir l'encadrement aux PME participantes, le BFDR(Q) partage le risque financier avec les institutions partenaires en prévoyant des réserves pour pertes éventuelles.

Le Bureau compte également favoriser le démarrage d'entreprises technologiques et contribuer au soutien de projets structurants propices à l'émergence de PME technologiques. Dans cet esprit, le Bureau a annoncé récemment avec son partenaire, la Société Gatiq-Technorégion Québec/Chaudière-Appalaches, la création d'une réserve de 10 millions de dollars afin de développer le concept **Technorégion**. Cette initiative renforcera la diversification et consolidera la base économique d'un territoire qui dispose d'un bassin d'une centaine de centres de recherche et de laboratoires dans la région métropolitaine de Québec et d'un esprit entrepreneurial vigoureux dans la zone de Chaudière-Appalaches.

À titre de projet pilote, le BFDR(Q) instaurera dans le Bas-Saint-Laurent l'initiative *Entreprises rurales* favorisant l'intégration des nouvelles technologies dans les activités économiques en milieu rural. Le projet pilote ciblera aussi l'innovation en matière de commercialisation des produits, spécialement des produits de niche découlant de ces nouvelles activités.

Résultats escomptés de 1997-1998 à 1999-2000

- Accroître le nombre des dossiers de commercialisation de l'innovation traités par le réseau du BFDR(Q), principalement sous IDÉE-PME, de 117 en 1995-1996 à environ 225 en 1999-2000.
- Contribuer au démarrage de 30 entreprises dans les incubateurs technologiques auxquels le BFDR(Q) contribue financièrement.
- Offrir des stages à environ 15 étudiants universitaires durant les trois prochaines années grâce à un programme de stagiaires en commercialisation de l'innovation.
- Favoriser, d'ici l'an 2000, le démarrage d'une vingtaine d'entreprises à caractère technologique (dans la région de Québec/Chaudière-Appalaches) contribuant ainsi à la formation d'une masse critique d'entreprises technologiques et à la création de 200 emplois de haut niveau.
- Amener environ 300 entreprises à recourir aux fonds mis à leur disposition dans le cadre des partenariats avec les institutions financières pour des activités d'innovation et de commercialisation.

3.1.2 Développement des marchés

En tant que partenaire d'Équipe-Canada, le BFDR(Q) souscrit pleinement à l'objectif de doubler le nombre des exportateurs canadiens d'ici l'an 2000. Il entend tout mettre en oeuvre pour que le Québec contribue le plus largement possible à cet objectif. D'ailleurs, le réseau CENTRACCÈS PME du BFDR(Q) assure aux PME un accès à l'ensemble des services et programmes du gouvernement du Canada en matière d'exportation. Ainsi, il offre un soutien concret en matière d'accès à de l'information, des services spécialisés, des réseaux d'affaires et des sources de financement, notamment par le biais du Programme de développement des marchés d'exportation du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI).

En collaboration avec ses partenaires — la Banque de développement du Canada (BDC), le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) et le ministère de l'Industrie (IC) —, le BFDR(Q) a déjà mené avec succès une première série de sessions de préparation à l'exportation sous le programme NEXPRO. Le Bureau se propose de poursuivre son action en cette matière en adoptant une approche encore plus ciblée. Les futures sessions de préparation à l'exportation seront davantage orientées selon des marchés géographiques particuliers ou des regroupements sectoriels spécifiques. L'arrimage à Équipe-Canada sur le terrain aura une importance prépondérante dans notre approche de travail.

Du point de vue de la qualité du service à la clientèle, la concertation entre tous les intervenants en développement des marchés extérieurs constitue la meilleure approche stratégique. Cette concertation sur le terrain suppose la participation de représentants des ministères et des organismes fédéraux, ainsi que d'organismes du gouvernement du Québec et du milieu, comme les commissariats à l'exportation. Des mesures particulières appuieront l'effort du BFDR(Q) dans ce domaine, telles la création de clubs d'exportateurs, d'Enviro-clubs et d'un programme de stages pour des diplômés en commerce international. Comme le prévoit le Programme Emploi et Croissance, le BFDR(Q) se propose également de contribuer à l'accroissement des investissements étrangers, par la mise au point d'outils de prospection comme des études comparatives de coûts de localisation d'entreprises et l'appui à Montréal International.

Le Bureau a également participé à la mise sur pied de Estrie-International 2007 inc. avec ses partenaires du gouvernement du Québec et des organismes régionaux (Conseil régional de développement, municipalités régionales de comté et corporation de développement). Estrie-International 2007 inc. répond aux demandes d'informations de «première ligne» des PME, concernant le développement des marchés étrangers. Outre sa participation financière, le Bureau met l'expertise du gouvernement canadien et de son réseau international au service des PME dans le cadre de ce partenariat.

Le BFDR(Q) vise donc à fournir aux PME une information pertinente et ponctuelle sur les marchés internationaux et à les assister dans leurs projets de prospection de marchés. Il y parvient par les efforts convergents de tous les agents de développement économique, évitant ainsi les chevauchements et le dédoublement des ressources humaines et financières.

Résultats escomptés de 1997-1998 à 1999-2000

- Dans le Cadre de l'entente de partenariats du programme NEXPRO, préparer 1 000 nouvelles entreprises à l'exportation ; ce programme a une durée de trois ans et prend fin en mars 1998.
- Au terme de l'entente, mettre sur pied des sessions de préparation à l'exportation destinées à des regroupements d'entreprises oeuvrant dans le même secteur d'activité (technologie de l'information, services, etc.) ou vers des nouveaux marchés. Nous prévoyons que 500 entreprises s'inscriront à ces sessions.
- Rejoindre directement 2 000 entreprises par le biais de nos services et de nos programmes à l'exportation.
- Grâce à nos partenariats avec des institutions financières, inciter environ 150 entreprises à s'adonner à des activités de développement de marchés à l'exportation.
- Mettre en place un projet pilote de 20 stages dans autant d'entreprises — ou regroupements d'entreprises québécoises — sur le marché de l'Asie. Si le projet s'avère un succès, nous souhaitons atteindre 30 stages par année sur divers marchés tels l'Asie, l'Europe de l'Est ou l'Amérique latine.

Note : Statistique Canada estime que pour chaque milliard de dollars générés par de nouvelles exportations, 11 000 emplois sont créés ou soutenus.

3.1.3 Entrepreneurship et climat des affaires

Le développement de l'entrepreneurship chez les jeunes représente une des principales priorités du BFDR(Q), en appui à l'une des composantes majeures du Programme Emploi et Croissance. La démarche du BFDR(Q) comporte des actions de sensibilisation, d'appui au prédémarrage et d'encadrement au démarrage. Les instruments utilisés vont de l'organisation de colloques, de séminaires ou de concours, jusqu'à l'appui financier à des centres d'entrepreneurship en milieu universitaire ou à des incubateurs technologiques, en passant par la remise de bourses de prédémarrage et de démarrage.

Pour mieux saisir la problématique de développement des PME en croissance, le Bureau se propose de scruter à fond le profil spécifique d'un certain nombre de ces entreprises. Les connaissances acquises permettront, le cas échéant, de moduler certaines interventions en vue de généraliser encore plus les conditions favorables à l'éclosion des PME.

La création, à partir de 1992, des Centres de services aux entreprises du Canada visait à faciliter pour les entrepreneurs l'accès à l'information sur les programmes et les services gouvernementaux. Issu de cette initiative, le centre Info entrepreneurs a vu le jour en mars 1994 à Montréal grâce à un partenariat avec la Chambre de Commerce du Montréal Métropolitain (CCMM) et le gouvernement du Québec. Il répond en moyenne à plus de 125 000 demandes d'informations par année. Malgré cette performance, un sondage d'évaluation de la qualité des services a démontré que plusieurs entrepreneurs — actuels ou en devenir — ne connaissaient pas l'existence d'Info entrepreneurs, et donc ne pouvaient en tirer profit. Une augmentation du volume de demandes traitées par Info entrepreneurs est réalisable seulement en augmentant la capacité de répondre de l'organisme. Des démarches auprès de la Chambre de commerce du Québec, de la Fédération des SAJE (Service d'aide aux jeunes entrepreneurs) et des SADC visent à accroître cette capacité.

Résultats escomptés de 1997-1998 à 1999-2000

- Accroître, de quatre à huit, le réseau des centres d'entrepreneurship universitaires.
- Accroître, de 26 à 36, le nombre de clubs d'entrepreneurs - étudiants.
- Consolider le réseau des 12 incubateurs technologiques et sectoriels et contribuer à l'implantation d'un treizième qui complétera le réseau au Québec.
- En partenariat avec la Chambre de Commerce du Québec et la Fédération des SAJE, créer une dizaine de services de diffusion auxiliaires à Info entrepreneurs, développer un site sur Internet et assurer une promotion appropriée de ces services.
- Traiter le double de requêtes d'information transmises actuellement à Info entrepreneurs et assurer un nombre suffisant d'accès pour satisfaire la clientèle.

3.1.4 Développement économique local

Des études récentes montrent que les corporations de développement local contribuent efficacement à propager l'entrepreneurs et la création d'emploi sur le territoire. C'est pourquoi la plupart des pays industrialisés s'intéressent de plus en plus au développement local comme approche complémentaire à la politique macroéconomique. On définit généralement le développement local comme une approche globale reposant sur le développement endogène par les forces du milieu, mais s'appuyant aussi sur l'État à titre d'accompagnateur et de soutien financier.

C'est dans cet esprit que le gouvernement du Canada a créé, il y a dix ans déjà, son Programme de Développement des collectivités (PDC). Les SADC sont des sociétés entièrement financées par le gouvernement du Canada. Elles mobilisent 900 administrateurs bénévoles et 260 employés permanents engagés dans leur milieu, gèrent plus de 90 millions de dollars d'actifs investis dans des centaines d'entreprises québécoises dans une perspective de participation des collectivités à la prise en charge de leur développement économique.

Le BFDR(Q) travaille de plus en plus en partenariat avec les SADC, les CDEC, les divers organismes de développement local et les regroupements visant la promotion de l'entrepreneurs au Québec afin de permettre un accès accru aux services du gouvernement du Canada. Ces organismes seront de plus en plus mis à contribution dans la livraison d'actions fédérales émanant du BFDR(Q) ou du portefeuille de l'Industrie.

Résultats escomptés de 1997-1998 à 1999-2000

- On évalue que les 54 SADC investiront globalement 23 millions de dollars par année dans plus de 750 nouveaux projets. Cela représente un investissement moyen de 30 000 \$ par projet. Les investissements des autres partenaires des SADC créent un effet de levier du fonds évalué à 5,5 fois la part des SADC, soit des investissements totaux de 126 millions de dollars par année. Ces investissements conjoints devraient contribuer au maintien et à la création de 6 000 emplois par année au Québec.
- Les trois paliers de gouvernements contribuent au financement des activités des 8 CDEC du Québec, favorisant la création de 600 emplois et le maintien de 400 autres chaque année dans les quartiers les plus dévitalisés de Montréal et de Québec. Chaque année, les CDEC collaboreront avec des organismes du milieu pour offrir de la formation en démarrage d'entreprise à plus de 1 200 futurs entrepreneurs. Elles offriront aussi du «counselling» à 350 entreprises et du soutien financier à plus de 100 autres.

3.2 En matière d initiatives régionales stratégiques

Afin de promouvoir, dans toutes les régions du Québec, le développement d'un climat d'affaires propice à l'investissement et à la création d'emplois, et d'assurer la cohérence de l'action gouvernementale pour une gestion horizontale efficace, le BFDR(Q) appuiera des initiatives régionales stratégiques. Ces initiatives ont notamment comme caractéristiques de :

- Générer un impact structurant sur l'économie régionale.
- Découler d'un effort de concertation ou de coordination (gestion horizontale) pour mettre en place une stratégie d'action fédérale mettant à profit les politiques et programmes du gouvernement.
- S'inscrire dans le prolongement d'une politique, d'un programme national ou d'une compétence / expertise fédérale reflétant ainsi la valeur ajoutée du gouvernement du Canada.
- Représenter une priorité claire du milieu pour laquelle celui-ci s'engage à investir dans sa réalisation.
- Favoriser des partenariats flexibles, notamment avec le gouvernement du Québec.

3.2.1 Stratégie fédérale pour la région de Montréal

Dans le cadre de la relance de l'économie de la région de Montréal, le BFDR(Q) assume deux tâches principales : assurer la prestation de ses programmes et services réguliers et, au besoin, élaborer et mettre en oeuvre de nouvelles initiatives, ainsi que coordonner la réalisation des projets sous la responsabilité d'autres ministères impliqués dans la stratégie fédérale pour Montréal. À cette fin, un comité interministériel a été mis sur pied et est présidé par le sous-ministre du BFDR(Q). Cette stratégie repose essentiellement sur cinq axes majeurs autour desquels s'articulent des projets ponctuels au fur et à mesure de leur maturation.

Le premier axe porte sur le développement des sciences et des technologies. C'est en appui à une initiative sous cet axe que le BFDR(Q) a contribué au projet d'agrandissement de l'Institut de recherches en biotechnologie et qu'il examine attentivement une proposition de mise en place de plusieurs plates-formes de démonstration technologique en matière d'environnement.

Le second axe est voué au développement international. À cet égard, le BFDR(Q) participe au Fonds de développement de Montréal international en plus de faciliter l'accès au réseau fédéral et aux services d'Équipe Canada à tous les intervenants régionaux intéressés.

En vertu du troisième axe qui prône le développement de la PME, le BFDR(Q) appuiera plusieurs initiatives, dont le prolongement d'Info-entrepreneurs et la participation au financement d'organismes de développement de l'entrepreneursip.

Le quatrième axe porte sur le développement des activités culturelles et touristiques. À ce chapitre, le BFDR(Q) jouera surtout le rôle de partenaire en appui à d'autres organismes plus immédiatement intéressés aux projets concernés.

Il en sera de même en ce qui touche le cinquième axe voué au développement économique et social local, sauf en ce qui touche au financement des Corporations de développement économique communautaire (CDEC).

Résultats escomptés de 1997-1998 à 1999-2000

La démarche entreprise par le gouvernement pour contribuer à la relance de l'économie de la région de Montréal s'appuie sur l'apport de plusieurs ministères et organismes fédéraux et s'inscrit à l'intérieur de leur cadre de programmation existant.

- Avec la collaboration des autres partenaires fédéraux impliqués, le BFDR(Q) finalisera le plan d'action et précisera les principaux projets spécifiques qui le composent, de même que les mesures de rendement qui s'y rapportent.
- En regard du mandat de coordination qu'il assume dans ce dossier, le BFDR(Q) veillera à mobiliser les autres intervenants concernés dans la réalisation de projets et fera périodiquement rapport au gouvernement des progrès réalisés et/ou des obstacles rencontrés.

3.2.2 Fonds spécial de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec (Québec côtier)

Le BFDR(Q) s'est donné deux objectifs principaux de gestion de ce fonds :

- Renforcer, diversifier et stabiliser le tissu économique des communautés de pêche affectées par la crise du poisson de fond, principalement en stimulant l'implantation et l'expansion des PME locales et en développant de nouveaux débouchés pour les travailleurs déplacés.
- Stimuler l'émergence d'un climat de développement local plus favorable en appuyant, au sein des communautés, le développement des capacités à entreprendre ou à intensifier les activités d'animation, de promotion économique et de services de soutien à l'entrepreneuriat.

Considérant l'étendue du territoire de pêche québécois, la nature de la base économique de la région — axée principalement sur les ressources, comme la pêche, le bois et les mines — et le faible niveau de formation des travailleurs affectés par cette crise, il y a un défi d'importance à relever pour rencontrer les objectifs fixés. Dans le but de maximiser l'affectation du fonds, le BFDR(Q) s'est associé aux différentes SADC du territoire afin qu'elles jouent un rôle de première ligne dans la livraison du programme. Ces SADC sont au cœur de l'action et à proximité des gens ; elles pourront conseiller les promoteurs et les communautés, et servir d'agents de liaison avec le BFDR(Q). Cette approche facilitera la gestion du fonds et assurera un meilleur développement du milieu.

Résultats escomptés de 1997-1998 à 1999-2000

- Maintenir et créer au moins 300 emplois d'ici la fin du programme.

3.2.3 Bureau fédéral de liaison à Jonquière

Les régions de Saguenay/Lac-St-Jean, Charlevoix, Côte-Nord et Haute-Mauricie ont subi de lourds dommages consécutifs aux pluies diluviennes qui y ont sévi les 19 et 20 juillet 1996. Après l'instauration des mesures d'urgence, le gouvernement canadien a confié au BFDR(Q) le

mandat de mettre sur pied un bureau spécial de coordination et d'information au public, le Bureau fédéral de liaison.

Créé à Jonquière le 5 septembre 1996, le Bureau fédéral de liaison coordonne les interventions du gouvernement canadien pour la reconstruction et la relance des régions touchées. Il met à contribution l'expertise du gouvernement canadien en rapprochant des populations sinistrées les divers services et programmes fédéraux. Le Bureau fédéral de liaison travaille également en étroite collaboration et en complémentarité avec le gouvernement du Québec. Le mandat du Bureau fédéral de liaison aura une durée variant entre six mois et deux ans, selon l'état d'avancement des travaux de reconstruction.

Résultats escomptés de 1997-1998 à 1999-2000

- Intervenir activement dans la reconstruction et la relance des régions sinistrées en appuyant des initiatives structurantes correspondant à l'expertise fédérale.
- Collaborer étroitement avec le gouvernement du Québec.
- Appuyer les ministères partenaires dans la réalisation de travaux, d'études, d'initiatives ou de projets spécifiques et ce, en complémentarité avec les initiatives mises de l'avant par le gouvernement du Québec.
- Faire rapport périodiquement aux autorités concernées sur les progrès de la reconstruction.

Note : Compte tenu que cette initiative répond à une situation d'urgence, ce n'est qu'au terme des activités du Bureau que les résultats pourront être quantifiés.

3.2.4 Programme Travaux d'infrastructures Canada-Québec

Le programme national Travaux d'infrastructures est sous la responsabilité du Président du Conseil du Trésor du Canada. Selon les modalités de l'Entente Travaux d'infrastructures Canada-Québec, le BFDR(Q) administre le programme en collaboration avec le ministère des Affaires municipales du Québec.

L'objectif du programme est de favoriser la création rapide d'emplois à court et long terme par le renouvellement et l'amélioration des infrastructures locales essentielles tout en augmentant la productivité de l'économie et la qualité de l'environnement.

Résultats escomptés de 1997-1998 à 1999-2000

Au terme de l'entente, 1,9 milliard de dollars auront été investis au Québec, dont 526,8 millions de dollars provenant du gouvernement du Canada. Ces investissements auront financé 2 600 projets répartis dans toutes les collectivités du Québec et contribué à la création de 26 000 nouveaux emplois. Selon le rapport du Bureau du vérificateur général du Canada, la gestion de l'entente a été particulièrement efficace au Québec.

3.3 Ancienne programmation

Le BFDR(Q) a mis en place sa nouvelle programmation IDÉE-PME en avril 1995. Toutefois, plusieurs projets financés en vertu de l'ancienne programmation sont toujours en voie de réalisation et la gestion de ces projets nécessite un suivi actif pour assurer le respect des conditions et le versement des contributions prévues. Ces projets s'inscrivent dans l'Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement économique des régions du Québec, dans certaines ententes spécifiques ou dans des initiatives hors entente (voir tableau 3.2.2, page 61).

3.4 Optimisation des modes de fonctionnement

Pour être en mesure de rencontrer ses priorités, le BFDR(Q) optimisera ses modes de fonctionnement au moyen des initiatives suivantes :

3.4.1 Implantation d'une démarche qualité

Obtention progressive de la certification ISO : Pour donner suite à la démarche du gouvernement du Canada intitulée *L'initiative pour des services de qualité*, le BFDR(Q) s'est fixé comme objectif d'obtenir la certification ISO 9002 pour son Programme IDÉE-PME.

Dans cette optique, le BFDR(Q) s'est doté d'un système qualité conforme aux exigences ISO en élaborant une politique qualité, et en documentant ses processus de prestation de services, de services internes d'appui, de maintien et d'amélioration du système qualité.

L'implantation du système qualité, dans les bureaux régionaux de Val d'Or, de Sherbrooke, de Montréal et dans la plupart des centres de responsabilités du siège social, s'est faite au cours des derniers mois de 1996.

L'étape subséquente consiste à généraliser l'implantation du système qualité à l'ensemble des bureaux régionaux du BFDR(Q) et à obtenir pour chacun d'entre eux une certification ISO.

Implantation de la boucle de la qualité : La création et le maintien de la qualité dans un organisme dépendent d'une approche systémique de la gestion de la qualité, fondée sur la compréhension et la satisfaction des besoins du client.

Ainsi, le BFDR(Q) implantera les éléments opérationnels propres à la mercatique — l'identification des besoins de la clientèle — et à la conception — la définition du service et des méthodes de sa prestation. L'objectif visé est d'obtenir une certification ISO 9001 d'ici mars 1998.

Observatoire : Dans le contexte de la mise en place de la fonction mercatique, le BFDR(Q) souhaite être en mesure d'identifier rapidement et de façon continue les besoins évolutifs de ses clients. Dans cette perspective, le Bureau entend se doter d'un mécanisme d'observatoire qui assurera la veille de l'environnement - client du BFDR(Q). Ce projet mettra de l'avant des outils systématiques pour cerner les tendances émergentes affectant le développement de la clientèle et les enjeux qui en découlent pour l'ajustement des services.

Analyse continue de la satisfaction de la clientèle : Grâce, entre autres, à l'analyse continue de la satisfaction de la clientèle, au moyen de questionnaires d'évaluation, le BFDR(Q) aura la capacité de

mesurer la qualité et l'efficacité de ses services et de mieux connaître les besoins et les attentes de ses clients. Le BFDR(Q) a comme objectif de quantifier et d'améliorer le niveau de satisfaction de la clientèle sur une base continue en apportant les changements qui s'imposent.

Mise en place de normes de services : Le BFDR(Q) souhaite se doter de normes de services en ce qui a trait à la prestation du Programme IDÉE-PME et à les faire connaître à sa clientèle en 1998.

3.4.2 Cadre de la mesure du rendement, évaluation et vérification

Grâce à son Cadre de la mesure du rendement (CMR), le BFDR(Q) se dote d'un instrument de mesure continu de ses activités en termes de bien-fondé, de satisfaction de la clientèle, d'extrants, d'efficience et de répercussions économiques.

Le CMR sera complété par l'implantation d'un tableau de bord de gestion informatisé. Cette information servira à nourrir le processus de planification stratégique, le processus de mercatique et permettra ainsi d'apporter des mesures correctives et de faire des ajustements de façon continue aux activités du BFDR(Q) sur la base du rendement.

Enfin, le CMR comprend une politique d'évaluation et de vérification ainsi qu'un plan annuel et quinquennal pour la conduite de ces examens. Cette politique et ces plans permettront de mener nos activités d'évaluation et de vérification plus systématiquement.

3.4.3 Gestion interne

L'excellence du service à la clientèle, le développement des ressources humaines et la gestion de l'information sont au coeur de nos préoccupations en gestion interne.

Dans la continuité du processus ISO, le BFDR(Q) a mis en place une nouvelle Direction Qualité et évaluation dont le mandat consiste à rechercher l'amélioration continue de la qualité. La valeur qualité devient la gardienne des processus d'affaires tandis que la valeur évaluation mesure la capacité d'adaptation de l'organisation face aux besoins de notre clientèle et aux politiques nationales.

Le développement, la valorisation et le respect des personnes demeurent les valeurs liées au succès et à l'avenir de l'organisation. À cet effet, la formation et le perfectionnement demeurent toujours une priorité. Le BFDR(Q) compte poursuivre ses efforts pour accroître les compétences actuelles de ses employés et favoriser l'acquisition de nouvelles compétences. À cette fin, le Bureau mettra sur pied dès cette année son Programme de développement des ressources humaines et de la relève. Échelonné sur trois ans, le programme offrira aux employés du BFDR(Q) des outils et des stratégies de prise en main de leur carrière et de développement continu de leurs compétences.

En matière informatique, le Bureau poursuivra la mise en place d'outils performants afin de permettre à ses conseillers sur le terrain de jouer pleinement leur rôle de conseillers-experts. Ces

solutions informatiques offriront au BFDR(Q) l'accès à des services d'information stratégique provenant d'organisations partenaires des gouvernements fédéral et provincial et du secteur privé.

Le Bureau mise donc sur des ressources humaines bien formées, un réseau de communication interne efficace et des outils des plus performants pour offrir un service adapté, professionnel et courtois, accessible et confidentiel à l'ensemble de ses clients.

Section III

Rendement du ministère

A. Sommaire du rendement du ministère

Ce chapitre comprend les résultats globaux du BFDR(Q) par rapport aux objectifs généraux qui avaient été établis pour l'année financière 1995-1996.

1. Programme IDÉE-PME et PDME

En 1995-1996, le Bureau s'est doté d'une nouvelle programmation, IDÉE-PME, et l'a mise en oeuvre progressivement au fur et à mesure que les ressources utilisées à l'administration de l'ancienne programmation se sont libérées. IDÉE-PME est une initiative plus ciblée que les programmes précédents et visait à doter le Bureau d'un outil d'intervention spécialisé. IDÉE-PME devenait ainsi le pivot de la programmation du BFDR(Q) garantissant un point d'appui solide à l'accomplissement de la nouvelle mission auprès de la PME. Durant l'année financière 1995-1996, période de transition entre l'ancienne et la nouvelle programmation, IDÉE-PME a généré 477 demandes d'aide financière en plus des demandes d'informations et de conseils stratégiques. Déjà en 1995-1996, le BFDR(Q) a pu commencer à effectuer les premiers versements de l'aide approuvée dans les 328 dossiers ayant fait l'objet d'une offre. Ces versements ont atteint 11,7 millions de dollars en 1995-1996. Pour sa part, le Programme de développement des marchés extérieurs (PDME) a généré 227 demandes d'aide. Le PDME est offert par le BFDR(Q) ; le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international rapporte sur les budgets et les dépenses. IDÉE-PME et PDME ont généré la création et le maintien d'emplois. De plus, le taux de satisfaction de la clientèle ayant bénéficié des programmes est élevé. Les détails sur les résultats sont présentés au chapitre C en page 40.

2. Entente Travaux d'infrastructures Canada-Québec

Le BFDR(Q) a continué d'assumer la coprésidence de l'Entente Travaux d'infrastructures Canada-Québec. En 1995-1996 seulement, les contributions versées totalisaient 197,4 millions de dollars. Au 21 février 1996, les contributions du gouvernement fédéral cumulées depuis le début du programme atteignaient 495,2 millions de dollars. À ce jour, ce financement a permis d'entreprendre la réalisation de 2 300 projets et la création de 25 270 emplois. De plus, l'Entente se terminant en 1996-1997, d'autres retombées sont prévues et seront rapportées en 1996-1997. Dans son rapport déposé en novembre 1996, le Vérificateur général du Canada souligne l'efficacité et les bonnes pratiques de gestion qui ont entouré l'administration de cette entente au Québec.

3. Entente auxiliaire Canada-Québec sur le développement économique des régions du Québec (EADÉRQ) et autres programmes de même nature

Le Bureau a poursuivi la phase finale de prestation des programmes de l'EADÉRQ et des programmes de développement régional qui étaient encore en vigueur durant l'année financière. Au seul titre de l'EADÉRQ, le Bureau a terminé l'analyse des demandes de financement reçues avant le 31 mars 1995. De plus, l'administration de l'entente a nécessité des efforts considérables pour effectuer les versements déjà prévus et les contrôles d'usage associés à ces versements. Le BFDR(Q) a ainsi administré plus de 1 022 dossiers de contributions auprès d'entreprises qui se sont prévaluées des programmes reliés à l'EADÉRQ en 1995-1996 ou qui s'en étaient prévaluées auparavant. En 1995-1996, les contributions et les subventions versées à ce titre ont totalisé 119,2 millions de dollars. Certains programmes de l'EADÉRQ ont déjà fait l'objet d'une évaluation. D'autres seront évalués à l'échéance du programme. Lorsqu'elles ont été évaluées, les retombées spécifiques de ces programmes sont présentées au chapitre C en page 40.

4. Autres activités en appui au développement régional et à la PME

Dans son Budget des dépenses de 1995-1996, le Bureau annonçait son intention de favoriser une plus grande concertation des intervenants fédéraux au Québec en matière de développement régional et d'appui à la PME. Au cours de cette période, le Bureau a entre autres maintenu son appui à différentes corporations et/ou sociétés de développement, à des initiatives de soutien au développement, au Centre national du transport en commun inc., à la Maison des régions et à des mesures ponctuelles d'aide ciblée pour la mise en place d'infrastructures. La plupart de ces initiatives ont reçu leurs dernières contributions ou subventions en 1995-1996. Ces dernières totalisaient 4,6 millions de dollars pour l'année financière. Certaines de ces initiatives ont fait l'objet d'évaluation formelle et d'autres le seront dans l'année 1996-1997. Le cas échéant, les résultats des évaluations complétées sont présentés au chapitre C en page 40.

B. Vue d'ensemble du ministère

Ce chapitre comprend des informations sur les faits saillants sur le Cadre de la mesure du rendement (CMR) au BFDR(Q), les changements organisationnels importants en 1995-1996, les indicateurs clés et l'état de la situation et le plan de mise en oeuvre du Cadre de la mesure du rendement.

1. Faits saillants sur le Cadre de la mesure du rendement (CMR) au BFDR(Q)

Dans son rapport présenté à l'automne 1995, le Vérificateur général du Canada consacrait le chapitre 19 au BFDR(Q). Plusieurs commentaires soulevés par le Vérificateur portaient sur la mesure du rendement au BFDR(Q). Entre autres, le rapport mentionnait que le Bureau avait peu d'indicateurs pertinents et utiles pour assurer un suivi des aspects clés de son rendement et qu'il devrait élaborer des indicateurs de rendement dès le début de la mise en oeuvre d'un programme. Pour remédier à cette situation, le Bureau a dès lors entrepris la conception et la mise en oeuvre d'un outil de mesure du rendement propre à satisfaire aux exigences d'imputabilité administrative et parlementaire ainsi qu'à appuyer la gestion quotidienne de ses affaires internes dans une perspective de gestion stratégique axée sur les besoins de sa clientèle. La conception du CMR est terminée et sa mise en oeuvre a débuté en 1995-1996. Le point d'ancrage pour la construction du CMR est le programme IDÉE-PME.

Le Cadre de la mesure du rendement que le Bureau est à implanter vise à assurer la mesure continue et uniforme de ses activités. Il comprend les six éléments suivants :

- **La grille d'analyse des interventions** permettra de mettre en forme de façon systématique et uniforme l'ensemble des interventions du Bureau. Ainsi, chaque nouvelle initiative est articulée suivant six paramètres qui rendent possible l'identification des indicateurs et des données nécessaires à la mesure du rendement dès la conception de l'initiative. Ces éléments sont les cibles de l'intervention, les objectifs numériques ou qualitatifs associés à chacune des cibles, les activités de production, les extraits, les répercussions immédiates liées aux objectifs spécifiques de l'initiative et les répercussions ultimes liées à la mission et aux objectifs corporatifs de l'organisation (les mesures dites d'efficacité).
- **Les champs de la mesure** sont les catégories d'éléments que le Bureau a décidé d'inclure comme éléments de mesure de ses activités. Ce sont la satisfaction de la clientèle, l'efficacité des activités de production, les extraits, le bien-fondé des interventions et les répercussions immédiates et corporatives.
- **Des indicateurs clés** sont développés pour chacun des champs de mesure. Ils sont communs pour l'efficacité, la satisfaction de la clientèle et les répercussions corporatives. En ce qui a trait au bien-fondé des interventions et aux répercussions immédiates, ils peuvent varier en fonction de la nature des interventions.
- **Le tableau de bord de gestion** présente les indicateurs clés et les analyses qui s'y rattachent de façon continue via un médium électronique. Les indicateurs seront mis à jour selon une fréquence propre à respecter une cueillette de données au moindre coût. De brèves analyses accompagneront la mise à jour des résultats.

- **La politique de mesure du rendement** est en préparation et devrait être approuvée avant la fin de l'année financière 1996-1997. Cette politique établit les règles et les processus pour la mesure du rendement. Elle établit un cadre d'imputabilité organisationnel, les rôles et les responsabilités pour la bonne marche de la fonction.
- **Les plans annuel et pluriannuel** seront établis au début de chaque année financière et contiendront des informations sur les travaux à accomplir à tous les niveaux avec des échéanciers précis.

Le Cadre de la mesure du rendement deviendra un outil de gestion et d'imputabilité pour le BFDR(Q). Il est conçu de manière à s'adapter au changement de situation dans la programmation par l'ajout ou le retrait d'initiatives en assurant une convergence de la mesure du rendement autour d'un nombre précis d'indicateurs clés pertinents.

2. Changements organisationnels importants en 1995-1996 et indicateurs clés

Cette section présente les changements organisationnels qui se sont produits en 1995-1996 et qui ont affecté la mesure du rendement. On y présente aussi les indicateurs clés que le Bureau entend utiliser dans l'avenir pour mesurer son rendement.

2.1 Modification à la mission du BFDR(Q)

En 1995-1996, avec l'introduction d'IDÉE-PME, le BFDR(Q) a donné une nouvelle orientation à sa mission. Cette dernière est axée sur une contribution dynamique aux possibilités qui se présentent en matière d'appui au développement régional et de soutien à la compétitivité des PME. Précisément, le Bureau entend appuyer le développement du potentiel économique des régions du Québec et la création d'emplois durables en favorisant un climat d'affaires qui permette à la PME de prospérer et de se développer. Cette nouvelle orientation accroît l'importance des relations que le Bureau entretient avec sa clientèle. En ce sens, la satisfaction de la clientèle est devenue un paramètre essentiel dans la mesure du rendement du Bureau.

Ces divers changements affectent directement la mesure du rendement corporatif et nécessitent la création d'indicateurs clés qui reflètent la contribution souhaitée auprès des PME et l'appui au potentiel économique du Québec. Les indicateurs corporatifs que le BFDR(Q) entend utiliser dans l'avenir pour mesurer son rendement sont :

- Satisfaction de la clientèle
 - Profil de la clientèle
 - Accessibilité aux services
 - Capacité de répondre aux besoins des clients
 - Délai de réponse
 - Courtoisie du personnel
 - Professionnalisme du personnel
 - Qualité du service en général

- Bien-fondé
 - Taux d'utilisation des budgets par initiative
 - Utilité marginale de l'aide selon les clients
- Extrants (volume d'affaires)
 - Nombre de dossiers traités
 - Nombre de dossiers selon l'axe d'intervention
 - Nombre de dossiers selon la nature des interventions (financières et non financières)
 - Nombre de dossiers selon le type d'activité pour lequel l'aide a été accordée
- Répercussions corporatives
 - Création et maintien de l'emploi
 - Taux de dépendance économique
 - Accroissement des revenus des PME
 - Nombre de nouvelles PME exportatrices
 - Démarrage d'entreprises
- Efficience
 - Temps requis pour traiter les demandes
 - Nombre de programmes
 - Indicateurs qualitatifs issus des audits internes et des vérifications

2.2 Modification à la programmation du BFDR(Q)

C'est en 1995-1996 que le BFDR(Q) s'est doté du programme IDÉE-PME. Ce programme comprend quatre axes principaux. Ce sont l'innovation, la recherche, le développement et le design, le développement des marchés, l'exportation et l'entrepreneurship et le développement du climat des affaires. Ces axes d'interventions représentent les cibles principales que le BFDR(Q) veut atteindre avec sa programmation auxquels s'ajoutent des projets catalyseurs. Chacun de ces axes comporte des interventions spécifiques en fonction du contexte régional alors que certaines des interventions sont communes à l'ensemble des régions. Dans tous les cas, les indicateurs clés qui serviront à mesurer les réalisations du Bureau par rapport à cette programmation se divisent en deux catégories : la sensibilisation et les changements d'attitude des PME et les changements dans le comportement des PME. Ces indicateurs clés sont :

- Répercussions immédiates : sensibilisation et changements d'attitude des PME
 - Nombre de PME sensibilisées à l'innovation, la recherche, le développement et le design
 - Nombre de PME sensibilisées à la diversification des marchés et à l'exportation
 - Nombre de personnes sensibilisées à l'entrepreneurship

- Répercussions immédiates : changements dans le comportement des PME
 - Utilisation de nouvelles technologies
 - Développement de nouveaux produits
 - Commercialisation de nouveaux produits
 - Identification de nouvelles technologies
 - Identification de nouvelles opportunités d'affaires
 - Diversification des marchés
 - Accroissement des activités de marketing sur de nouveaux marchés
 - Accroissement des efforts en recherche et développement des PME

Ces indicateurs clés seront enrichis par les initiatives particulières qui seront mises de l'avant dans le cadre d'IDÉE-PME. Entre autres, les projets catalyseurs d'envergure nécessiteront des mesures particulières pour refléter leurs objectifs.

3. État de la situation et plan de mise en oeuvre du Cadre de la mesure du rendement

IDÉE-PME constitue le point de départ pour mettre en oeuvre le CMR. Pour l'année financière 1995-1996, les données ont été recueillies pour mesurer la satisfaction de la clientèle, les extrants, l'efficacité et les répercussions à court terme des demandes d'aide financière. Ce travail permet en même temps de vérifier la faisabilité du projet et d'y apporter les correctifs nécessaires. De plus, nous procédons systématiquement depuis l'automne 1996 à la mise en forme de toutes les nouvelles initiatives du BFDR(Q) dans un format uniforme suivant les composantes de la grille d'analyse conçue pour le CMR. Enfin, certains programmes de l'ancienne programmation et des projets spéciaux qui avaient cours et dont les retombées méritent d'être recueillies font l'objet d'une mise en forme pour être intégrés dans le CMR. Par exemple, le Programme de développement économique du saumon dont les retombées s'échelonnent encore sur plusieurs années sera inclus dans le CMR.

Les principales étapes du plan de mise en oeuvre se dessinent comme suit :

- **1996-1997 :**
 - Assurer la mesure du rendement pour les demandes d'aide financière dans tous les champs de mesure pour IDÉE-PME et PDME depuis 1995-1996.
 - Terminer l'informatisation de la collecte d'information de façon à obtenir les informations nécessaires à la mesure du rendement de l'ensemble des demandes faites sous IDÉE-PME, financières et non financières.
 - Informatiser la présentation des informations sous forme de tableau de bord de gestion pour les données de rendement d'IDÉE-PME et du PDME.
 - Assurer la mise en forme de toutes nouvelles initiatives de façon à garantir la mesure du rendement lors de la mise en oeuvre des initiatives dès 1997-1998.

- **1997-1998 :**

- Recueillir l'information nécessaire à la mesure du rendement d'IDÉE-PME, du PDME et de toutes nouvelles initiatives de façon continue.
- Avoir un tableau de bord de gestion qui présente l'évolution du rendement de façon continue et établir des normes de rendement fondées sur les résultats antérieurs.

C. Rendement pour l'année financière 1995-1996

1. Mission du BFDR(Q)

L'énoncé de mission du Bureau stipule que : « Par son engagement à offrir un service adapté à ses clients, le BFDR(Q) appuie le développement du potentiel économique des régions du Québec et la création d'emplois durables en favorisant un climat d'affaires qui permette à la PME de prospérer et de se développer ».

2. Prévisions budgétaires et les dépenses réelles pour 1995-1996

Comme l'indique le tableau 8, les dépenses 1995-1996 au montant de 376,2 millions de dollars sont inférieures de 20 % ou de 95,2 millions de dollars à la somme de 471,4 millions de dollars prévue dans le budget des dépenses 1995-1996. Cet état est attribuable principalement aux sommes non dépensées des paiements de transfert et reportées aux années subséquentes. En effet, plus de 60 millions de dollars ont été reportés pour l'Entente Travaux d'infrastructures Canada-Québec ; le solde du report est constitué d'un ensemble de variations dans les anciens programmes.

Tableau 8 : Dépenses prévues et dépenses réelles votées du Ministère

(en milliers de dollars)	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Budget principal 1995-1996	Réel 1995-1996
Activité				
Promotion du développement économique des régions du Québec	184 596	267 401	471 375	376 220
Total	184 596	267 401	471 375	376 220

3. Résultats

Les résultats sont présentés selon les champs de la mesure retenus pour l'année financière 1995-1996, tels que discutés au chapitre B de cette section. Ce sont la satisfaction de la clientèle, le bien-fondé de l'aide fournie, les extrants, les répercussions et l'efficacité.

Comme il est mentionné au chapitre B, les résultats pour l'année financière 1995-1996 concernent exclusivement la prestation de services auprès de la clientèle des entreprises et des organismes et n'incluent pas les activités corporatives telles que la conception de programme, la préparation de rapports au Parlement et aux agences centrales, les activités de liaison et autres activités de même nature.

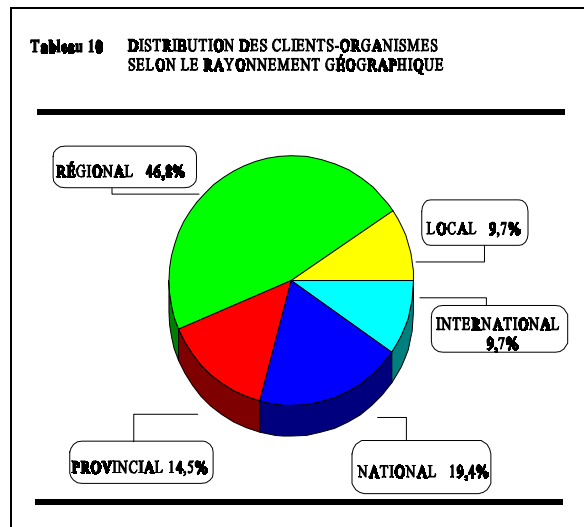
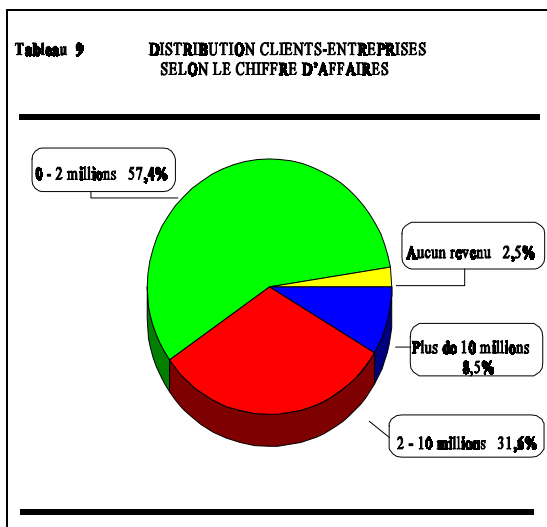
3.1 La satisfaction de la clientèle

La mesure de la satisfaction de la clientèle concerne les clients ayant bénéficié d'une aide financière en vertu d'IDÉE-PME et de PDME dans l'année 1995-1996. La méthodologie pour obtenir ces informations est présentée à la section 3.4 de ce chapitre à la page 48.

3.1.1 Profil de la clientèle

79,8 % de la clientèle était composée d'entreprises alors que 20,2 % de la clientèle était des organismes de soutien et d'aide à la PME. Le nombre moyen d'employés des clients-entreprises était de 32,4. 57,4 % de ces entreprises ont un chiffre d'affaires annuel inférieur à 2 millions de dollars (voir tableau 9).

En moyenne, 11 % des clients-organismes sont des organismes à but lucratif alors que 89 % sont à but non lucratif. 46,8 % des clients-organismes ont un rayonnement régional alors que 19,4 % ont un rayonnement national (voir tableau 10).



3.1.2 Accessibilité aux services

74,9 % des clients se sont dits entièrement satisfaits de l'accessibilité aux services du Bureau alors que 22,8 % se sont dits moyennement satisfaits (voir tableau 11).

3.1.3 Capacité de répondre aux besoins des clients

71 % des clients se sont dits entièrement satisfaits de la capacité du Bureau à répondre à leurs besoins alors que 25 % se sont dits moyennement satisfaits (voir tableau 12).

3.1.4 Délais de réponse

66,5 % des clients se sont dits entièrement satisfaits des délais de réponse alors que 28,3 % se sont dits moyennement satisfaits (voir tableau 13).

3.1.5 Courtoisie du personnel

92,8 % des clients se sont dits entièrement satisfaits de la courtoisie du personnel alors que 4,9 % se sont dits moyennement satisfaits (voir tableau 14).

3.1.6 Professionnalisme du personnel

87,9 % des clients se sont dits entièrement satisfaits par le professionnalisme du personnel alors que 9,1 % se sont dits moyennement satisfaits (voir tableau 15).

3.1.7 Qualité du service en général

82,1 % des clients se sont dits entièrement satisfaits de la qualité du service en général alors que 14,9 % se sont dits moyennement satisfaits (voir tableau 16).

3.2 Bien-fondé de l'aide fournie

La mesure du bien-fondé concerne IDÉE-PME et PDME. Dans les années à venir, deux indicateurs seront utilisés pour mesurer le bien-fondé des initiatives du Bureau :

- **Taux d'utilisation des budgets par initiative**

Nous ne pouvons présenter le taux d'utilisation des budgets par initiative pour l'année 1995-1996. L'information nécessaire à la préparation de cet indicateur sera amassée à partir de l'année financière 1997-1998.

- **Utilité marginale de l'aide selon les clients**

- 89 % des clients ont dit qu'ils n'auraient pu réaliser leurs projets dans les mêmes délais et avec la même ampleur sans l'aide fournie par le BFDR(Q).
- Pour 64 % de la clientèle, aucune autre aide d'organismes publics n'était jumelée à celle du BFDR(Q) alors que 36 % ont reçu une aide complémentaire.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Tableau 11 : ACCESSIBILITÉ AU SERVICE

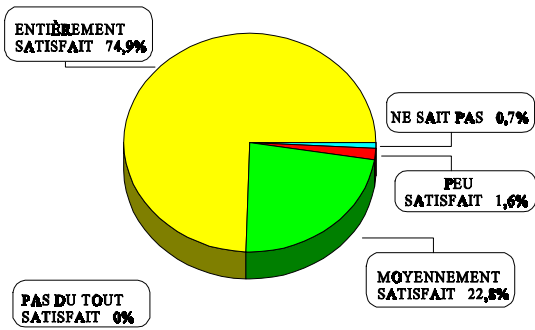


Tableau 12 : CAPACITÉ DE RÉPONDRE AUX BESOINS

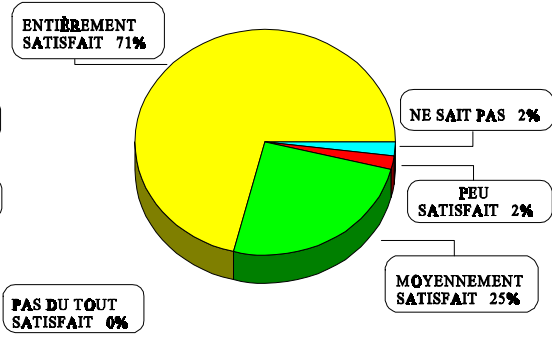


Tableau 13 : DÉLAIS DE RÉPONSE

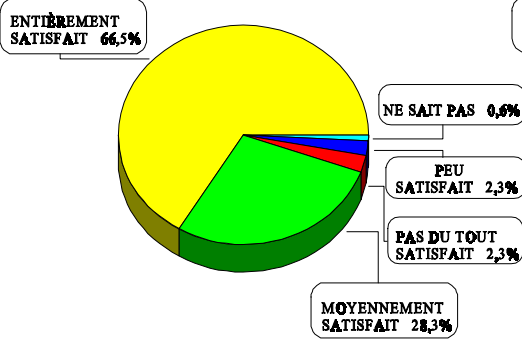


Tableau 14 : COURTOISIE DU PERSONNEL

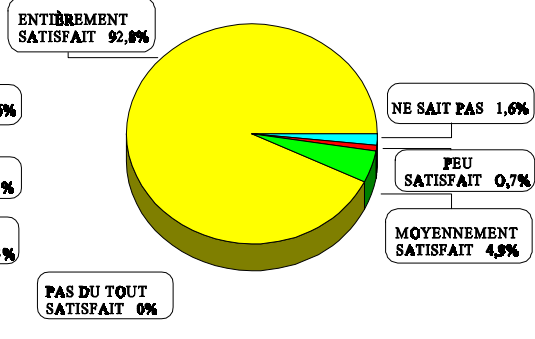


Tableau 15 : PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL

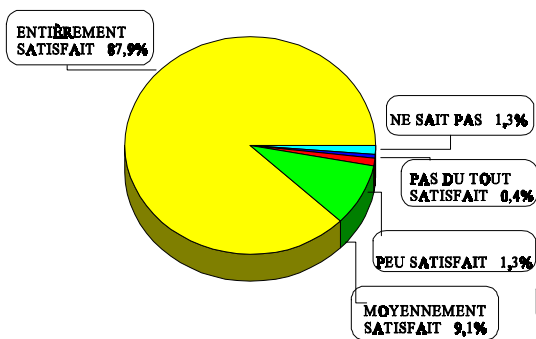
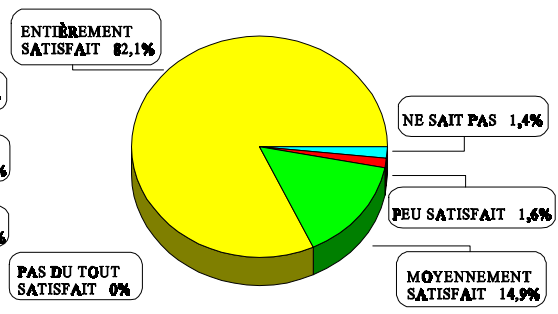


Tableau 16 : QUALITÉ DU SERVICE



3.3 Les extrants

Les données sur les extrants du programme ont été recueillies au cours des mois d'octobre et novembre 1996 de façon systématique à travers les bureaux régionaux. Ces données seront introduites dans le tableau de bord au début de 1997. Elles seront ajustées à la hausse pour tenir compte des dossiers qui étaient en transit dans l'organisation pour des raisons administratives lors de la cueillette d'information. Conséquemment, les données que nous présentons ici sous-estiment légèrement le volume d'affaires pour l'ancienne programmation.

3.3.1 Nombre de dossiers traités

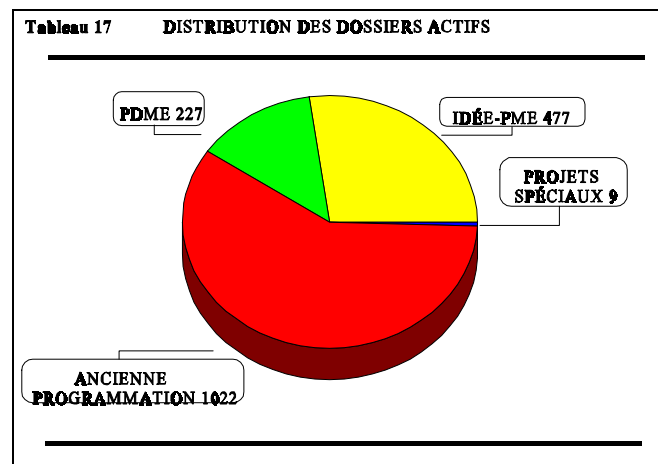
Plus de 1 735 dossiers étaient actifs durant l'année financière 1995-1996. Ces dossiers comprennent de nouvelles demandes ainsi que l'administration des engagements pris au cours des années précédentes (voir tableau 17) à l'exclusion du Programme Travaux d'infrastructure Canada.

Au cours de 1995-1996, plus de la moitié des dossiers traités par le Bureau concernaient l'ancienne programmation. Des 1 022 dossiers de l'ancienne programmation,

39 n'avaient pas fait l'objet d'une offre de financement, ce qui laissait 983 dossiers actifs. Comme la plupart des dossiers traités en 1995-1996 étaient des dossiers transférés des années précédentes, cette proportion n'est pas le reflet du taux d'acceptation des demandes sous l'ancienne programmation mais donne une indication du volume d'affaires pendant l'année.

Le Bureau a mis de l'avant sa programmation IDÉE-PME avec succès en traitant 447 demandes d'aide financière. En 1995-1996, les demandes sous la programmation IDÉE-PME et PDME n'incluent pas les demandes d'aide non financière, notamment les conseils ou informations stratégiques que le Bureau offre à sa clientèle. Ces données seront recueillies à partir de l'année financière 1997-1998, suite à l'informatisation du tableau de bord de gestion. À ce volume d'affaires en vertu d'IDÉE-PME s'ajoutent plus de 227 demandes d'aide financière faites en vertu du Programme de développement des marchés extérieurs (PDME).

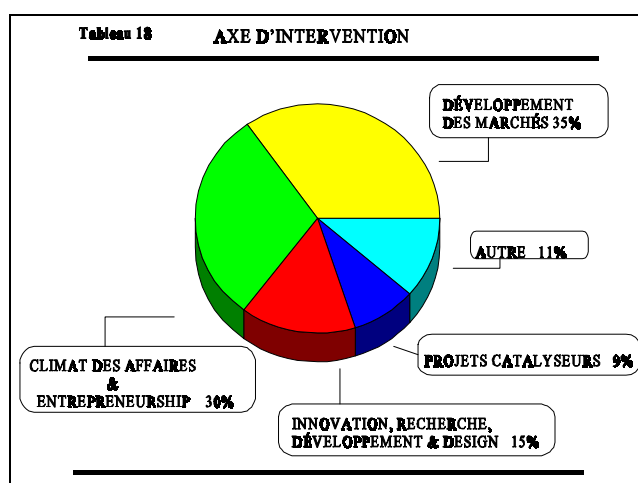
Des 704 demandes d'aide financière (IDÉE-PME et PDME), 484 ont mené à une offre de la part du Bureau soit 69 %. Lors de la cueillette d'information, certaines demandes n'ayant pas fait l'objet d'une offre étaient encore en analyse.



3.3.2 Nombre de dossiers selon l'axe d'intervention

Les dossiers actifs dans l'ancienne programmation étaient répartis selon divers programmes dont les plus importants étaient le Programme de renforcement de la productivité manufacturière et le Programme de développement des entreprises—volet touristique (voir le tableau 19 à la page 46).

Les 477 offres d'aide qui ont été faites en vertu d'IDÉE-PME et PDME étaient regroupées autour de quatre axes d'intervention. Ce sont innovation, recherche, développement et design (15 %), développement des marchés (35 %), entrepreneurship et climat des affaires (30 %) et projets catalyseurs (9 %) (voir tableau 18).



3.3.3 Nombre de dossiers selon la nature des interventions

En vertu d'IDÉE-PME, à l'exclusion du projet spécial avec le Conseil économique du Haut-Richelieu (Campus Fort Saint-Jean), 48 % du total des contributions approuvées au cours de l'année 1995-1996 étaient remboursables alors que 52 % étaient non remboursables.

L'information qui permettra de distinguer l'aide financière des autres types d'aide sera amassée à partir de l'année financière 1997-1998.

3.3.4 Nombre de dossiers selon le type d'activité

Les 983 dossiers actifs en vertu de l'ancienne programmation visaient le financement de diverses activités dont la principale était le financement d'immobilisations (voir tableau 20).

Les 477 offres faites en vertu d'IDÉE-PME et PDME visaient le financement de diverses activités telles que des missions commerciales, des études de marché et des projets d'entreprises (voir tableau 21).

Tableau 19

Répartition des dossiers de l'ancienne programmation selon l'axe d'intervention

	NB	%
Programme de renforcement de la productivité manufacturière (RPM)	259	26,0
Programme de développement des entreprises, volet Touristique (PDE-T)	148	15,1
Programme de développement des entreprises, volet Industriel (PDE-I)	131	13,3
Programme d'aide à l'innovation (PAI)	134	13,6
Programme d'aide aux zones défavorisées (PAZD)	109	11,1
Programme de relance industrielle pour le Sud-Ouest de Montréal (PRISOM)	36	3,7
Programme du fonds de développement de Montréal (PFDM)	30	3,0
Programme de développement régional pour le Québec (PDRQ)	16	1,6
Programme de développement économique du saumon (PDÉS)	23	2,3
Programme de relance industrielle pour l'Est de Montréal (PRIEM)	17	1,8
Programme d'appui à des activités soutenant le développement régional (PAADR)	19	1,9
Programme d'aide aux établissements de recherche (PAER)	15	1,6
Programme de soutien aux projets d'attrait et d'infrastructures touristiques (PSAIT)	12	1,3
Programme de soutien aux centres d'aide au développement technologique (PSCADT)	4	0,5
Programme de soutien aux équipements régionaux majeurs (PSERM)	4	0,5
Programme de soutien aux infrastructures d'accueil des entreprises (PSIAE)	3	0,3
Autres	23	2,4
TOTAL	983	100,0

TABLEAU 20
TYPE D ACTIVITÉ
ANCIENNE PROGRAMMATION

	NB	%
ÉTUDE	42	4,3
PROJET D'ENTREPRISE	84	8,5
CERTIFICATION	3	0,3
ORGANISATION D'ACTIVITÉS	12	1,2
IMMOBILISATIONS	709	72,0
PARTICIPATION À UNE ACTIVITÉ	2	0,2
DÉVELOPPEMENT DE MATÉRIEL PROMOTIONNEL	22	2,2
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	2	0,2
AUTRES	107	11,0
TOTAL	983	100,0

TABLEAU 21
TYPE D ACTIVITÉ
IDÉE-PME ET PDME

	NB	%
ÉTUDE (EX. MARCHÉ, FAISABILITÉ)	105	22,0
PROJET D'ENTREPRISE	43	8,8
CERTIFICATION	21	4,3
INFORMATION	2	0,4
PARTICIPATION À UNE ACTIVITÉ	13	2,7
IMMOBILISATIONS	5	1,0
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	10	2,0
DÉVELOPPEMENT DE MATÉRIEL PROMOTIONNEL	20	4,1
ORGANISATION D'ACTIVITÉS	43	8,8
MISSION COMMERCIALE	156	32,2
PROJETS CATALYSEURS	28	5,8
AUTRES	38	7,9
TOTAL	484	100,0

3.4 Les répercussions

La première partie de cette section comprend des informations sur les répercussions de IDÉE-PME et PDME selon le nouveau Cadre de la mesure du rendement. En ce qui a trait aux autres initiatives du BFDR(Q), certaines répercussions issues d'études d'évaluation sont présentées à la deuxième partie.

3.4.1 IDÉE-PME et PDME

Cette section discute d'abord des limites et de la méthodologie utilisée pour obtenir les renseignements supplémentaires auprès des clients. Ensuite, les répercussions sont présentées selon les indicateurs clés identifiés au chapitre B de cette section. Les données présentées sont les renseignements bruts reçus, aucune extrapolation n'a été faite.

Méthodologie et limites pour les demandes d'informations supplémentaires

Les informations supplémentaires demandées aux entreprises et organismes pour compléter les dossiers administratifs ont été recueillies en collaboration avec l'École nationale d'administration publique (ÉNAP). Le travail a été effectué en trois étapes : préparation des formulaires de demandes d'informations supplémentaires, supervision de la cueillette des données et traitement des données. La cueillette des données fut réalisée à partir de la centrale téléphonique de la firme «Impact Recherche» dans ses bureaux de Québec.

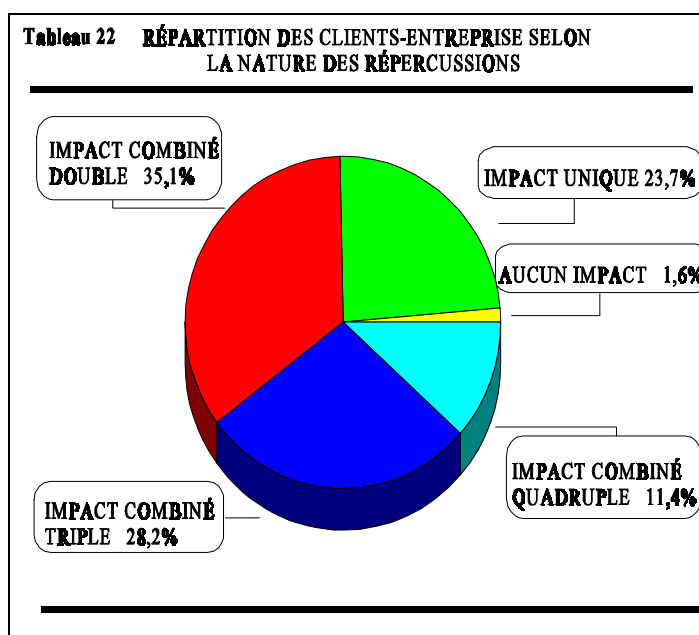
À l'origine, le nombre de clients identifié sur les fiches du BFDR(Q) comptait 445 entreprises et organismes. Toutefois, en cours de route, 54 cas durent être exclus pour les raisons suivantes : aide non reçue, non utilisée ou projet non démarré (16), mauvais numéro, numéro remplacé par un numéro confidentiel, répondeur, télécopieur (38).

Des 391 cas éligibles, 307 demandes d'information furent complétées (245 entreprises et 62 organismes). Les demandes non complétées (84) étaient réparties de la manière suivante : refus de répondre (6), absence des personnes aptes à répondre durant la période de cueillette des données (62), pas de réponse après cinq appels (12), autres (4). Nous avons donc rejoint 78,5 % de la clientèle ayant reçu une aide en 1995-1996 en vertu d'IDÉE-PME et PDME.

Les demandes d'information furent complétées du 25 au 29 novembre, avec la participation de sept interviewers professionnels. Cinq tentatives pour rejoindre les clients furent faites avant d'exclure un numéro. Deux formulaires furent utilisés. Le premier, concernant les clients-entreprises, comportait 53 questions tandis que le second, portant sur les clients-organismes, contenait 48 questions. Ces formulaires exigeaient en moyenne 10 minutes pour être complétées. Les clients pouvaient fournir l'information en français ou en anglais selon leur choix.

Remarques sur la nature des répercussions

Les répercussions auprès des entreprises ont atteint plusieurs cibles propres à l'action du BFDR(Q). Dans certains cas, les entreprises ont rapporté des impacts uniques sur une seule cible alors que dans d'autres cas, l'aide reçue a produit des répercussions simultanées sur plusieurs cibles. Au total, quatre entreprises n'ont rapporté aucune répercussion pour l'instant alors que 58 entreprises ont rapporté des impacts uniques sur une des quatre cibles principales du Bureau : innovation, développement des marchés, climat des affaires et entrepreneurship et effets microéconomiques sur l'entreprise (revenus, emplois, dépenses). 86 entreprises ont rapporté des répercussions simultanées sur une combinaison de deux cibles, 69 ont rapporté des répercussions simultanées sur une combinaison de trois cibles alors que 28 entreprises ont rapporté des répercussions simultanées sur les quatre cibles visées par la programmation (voir tableau 22).



Répercussions corporatives

- La création et le maintien de l'emploi

La création et le maintien d'emplois concernent les clients-entreprises exclusivement. Les clients-organismes étant des intermédiaires, ils ne créent pas d'emplois directement. En 1997-1998, les données sur les bénéficiaires de l'aide dispensée par ces organismes nous permettront de mesurer l'incidence de leurs actions sur l'emploi. Sur les 244 clients-entreprises, 56 n'ont rapporté aucune incidence sur l'emploi. Dans l'ensemble, les résultats sont les suivants :

- 49 (20,0 %) entreprises ont rapporté la création de 5,5 emplois en moyenne.
- 62 (25,4 %) entreprises ont rapporté le maintien de 4,6 emplois en moyenne.
- 77 (31,6 %) entreprises ont rapporté des impacts simultanés de création d'emplois (4,3 en moyenne) et de maintien d'emplois (9,5 en moyenne).
- 56 (23,0 %) entreprises n'ont rapporté aucune création d'emplois et aucun maintien d'emplois pour l'instant.

- Le taux de dépendance économique
 - Cet indicateur sera introduit dans le rapport sur le rendement de l'automne 1997-1998.
- Le démarrage d'entreprise
 - 31 entreprises ont rapporté que l'aide reçue a été déterminante dans le démarrage de leur entreprise.
- L'accroissement des revenus des PME
 - 132 entreprises ont rapporté des augmentations de revenus suite à l'aide reçue.
 - 90 entreprises ont chiffré l'augmentation de revenus. L'augmentation moyenne est de 460 000 \$.
- Les nouvelles PME exportatrices
 - Cet indicateur sera introduit dans le rapport sur le rendement de l'automne 1997-1998.

Répercussions immédiates : sensibilisation et attitude des PME

- Le nombre de PME sensibilisées à l'innovation, la recherche, le développement et le design
 - 13 organismes ont tenu des activités liées aux certifications ISO auxquelles ont participé 214 entreprises.
 - Des 16 organismes qui ont tenu des activités liées au développement de nouveaux produits, 13 organismes ont identifié un total de 263 entreprises participantes.
 - 9 organismes ont tenu des activités liées à l'implantation de nouvelles technologies de production auxquelles ont participé 241 entreprises.
 - Des 19 organismes qui ont tenu des activités liées à la commercialisation et la mise en marché de nouveaux produits, 16 organismes ont identifié un total de 292 participants.
- Le nombre de PME sensibilisées à la diversification des marchés et à l'exportation
 - 12 organismes ont tenu des activités visant la signature de contrat de vente dans d'autres provinces canadiennes et 9 de ces organismes ont rapporté une participation totale de 279 entreprises.
 - 2 organismes ont tenu des activités visant la signature de contrat de vente sur des marchés gouvernementaux auxquelles se sont joints 102 participants.
 - 21 organismes ont tenu des activités qui visaient la signature de contrat de vente dans d'autres pays et 16 de ces organismes ont rapporté un total de 464 participants.

- Le nombre de personnes sensibilisées à l'entrepreneurship
 - Des 12 organismes qui ont tenu des activités d'animation liées au démarrage d'entreprise, 9 ont rapporté un total de 844 participants.

Répercussions immédiates : comportement des PME

- L'utilisation de nouvelles technologies
 - 55 entreprises ont implanté une nouvelle technologie.
- Le développement de nouveaux produits
 - 82 entreprises ont développé un nouveau produit.
- L'identification de nouvelles technologies
 - Cet indicateur sera introduit dans le rapport sur le rendement de l'automne 1997-1998.
- La commercialisation de nouveaux produits
 - 96 entreprises ont commercialisé un nouveau produit.
- L'identification de nouvelles opportunités d'affaires
 - 47 entreprises ont rapporté avoir développé de nouveaux partenariats d'affaires grâce à l'aide reçue.
- La diversification des marchés (local, provincial, national et international) par les PME
 - L'aide du BFDR(Q) a permis à 204 entreprises de réaliser des activités de développement de marché.
 - 135 de ces entreprises ont rapporté que l'aide reçue leur avait permis de conclure des ventes sur de nouveaux marchés. Les répercussions sur la diversification se sont produites sur plusieurs marchés simultanément. En effet, 34 entreprises ont conclu des ventes dans d'autres régions du Québec, 34 dans d'autres provinces, 122 dans d'autres pays et 7 sur des marchés gouvernementaux.
- L'accroissement des activités de marketing sur de nouveaux marchés
 - 180 entreprises ont rapporté que l'aide reçue avait amené une augmentation de leurs dépenses consacrées à la prospection de nouveaux marchés. L'augmentation moyenne rapportée par 143 de ces entreprises est de 55 953 \$.

- L'accroissement des efforts en recherche et développement des PME
 - 86 entreprises ont rapporté que l'aide du Bureau les avait amenées à accroître leurs dépenses en innovation. L'augmentation moyenne pour 84 de ces entreprises est de 101 736 \$.

3.4.2 Autres programmes

Programme de relance industrielle du Sud-Ouest de Montréal (PRISOM)

Voici les principales constatations de l'évaluation qui a été faite du Programme de relance industrielle pour le Sud-Ouest de Montréal (PRISOM) :

- Dans l'ensemble, le PRISOM a permis la réalisation de 55 projets auprès de 48 entreprises. 38 de ces entreprises opéraient dans le secteur manufacturier. 11 projets correspondaient à de nouveaux établissements.
- L'évaluation a montré que le PRISOM a eu de nombreuses répercussions économiques :
 - Avec des contributions d'environ 17 millions de dollars, le PRISOM a induit 50 millions de dollars en financement additionnel.
 - Le PRISOM a contribué au maintien et à la création de 1 000 emplois.
 - Près des trois quarts des entreprises échantillonnées ont déclaré que l'aide reçue a eu un effet direct sur l'augmentation de leur capacité de production et/ou des ventes.
 - Plus des trois quarts des entreprises échantillonnées ont déclaré que l'aide reçue a eu un effet indirect sur leurs activités sur les marchés étrangers (en général américain).
 - Grâce au PRISOM, de nouveaux sous-secteurs d'activités sont apparus dans le Sud-Ouest tels :
 - circuits imprimés et appareils domotiques ;
 - biotechnologie ;
 - traitement thermique des métaux.
 - L'évaluation a fait ressortir que plus des deux tiers des entreprises échantillonnées envisagent de nouveaux investissements dans le Sud-Ouest au cours des trois prochaines années.
- Près de la moitié des entrepreneurs interrogés lors de l'évaluation ont déclaré qu'ils n'auraient pu réaliser leur projet sans l'assistance du PRISOM. D'autres ont déclaré qu'ils auraient réalisé leur projet, mais il aurait été réalisé moins rapidement et/ou aurait eu moins d'envergure. Enfin, d'autres ont déclaré qu'ils auraient réalisé leur projet, mais ailleurs que dans le Sud-Ouest.

Centre national du transport en commun (CNTC)

La décision du 30 mars 1992 du Conseil du Trésor concernant l'octroi d'une aide financière au CNTC exigeait qu'une évaluation des résultats soit effectuée à mi-parcours de la réalisation du programme de quatre ans.

Après deux ans de fonctionnement du programme, le CNTC a largement atteint les objectifs visés par son mandat :

- Le CNTC a mis en place une stratégie de commercialisation afin d'atteindre l'autosuffisance à la fin de la période d'intervention du BFDR(Q) et d'assurer la croissance du Centre pour les années à venir. Il s'avère que les exigences en matière d'autofinancement pour les deux premières années d'opération du Centre ont été dépassées. Le CNTC n'aura plus besoin d'un soutien financier de la part du gouvernement considérant qu'il rentabilise ses opérations.
- Le taux de contrats dans les grandes entreprises est passé de 90 % en 1992 à 51,5 % en 1993 afin de favoriser davantage des projets de R&D dans les PME.
- Suite à l'examen, il apparaît que le Centre a eu un effet de levier important dans les travaux de R&D réalisés dans son secteur d'intervention.
- L'évaluation démontre que les contributions offertes par le BFDR(Q) furent essentielles au démarrage des activités du CNTC.

Maison des régions (MRQ)

Dans le cadre de sa décision du 18 juin 1992 concernant l'octroi d'une contribution financière à la MRQ, le Conseil du Trésor exigeait qu'une évaluation des résultats soit effectuée à mi-chemin de la période de réalisation du programme.

Les résultats de l'évaluation de mi-parcours montrent que :

- La MRQ a dû recibler ses objectifs pour assurer son autofinancement auprès de sa clientèle composée d'entreprises et d'organismes régionaux et locaux.
- La MRQ a amélioré sa gamme de services en introduisant trois services. Ce sont l'Info-Plus, qui consiste en un service d'information de première ligne ; la Vitrine des régions, qui est un CD-ROM portant sur l'ensemble des caractéristiques physiques et socio-économiques des régions du Québec ; et enfin, les Vitrines thématiques qui sont une exploration détaillée de certains aspects de l'économie québécoise.
- L'Info-Plus semble cependant dédoubler un service déjà offert par Info-entrepreneurs.
- Le programme de commandites serait trop optimiste. Selon l'évaluation qui a été faite, il devrait être réalisé sur une période plus longue.
- Certains services dont la Vitrine des régions apparaissent prometteurs.

3.5 L'efficience

Cette section présente des calculs d'efficience pour le programme IDÉE-PME et le PDME ainsi que les remarques du Vérificateur général sur l'administration de l'Entente Travaux d'infrastructures Canada-Québec.

3.5.1 Temps requis pour traiter une demande

L'efficience des activités de production a été mesurée pour les activités en vertu d'IDÉE-PME et PDME. Pour ces dossiers, nous avons calculé le nombre de jours total moyen pour traiter un dossier. C'est-à-dire de la réception de la demande à la décision finale.

Le temps de traitement moyen requis pour un dossier qui aboutit à une offre est de 100,6 jours dans le cas du PDME (sur la base de 145 dossiers revus).

Le temps de traitement moyen requis pour un dossier qui aboutit à une offre est de 75,7 jours dans le cas d'IDÉE-PME (sur la base de 278 dossiers revus).

Dans son rapport de novembre 1995, le Vérificateur général du Canada avait calculé que le temps moyen requis pour traiter une demande au cours des années 1988 à 1995 était de 105 jours. Le Bureau a donc amélioré son efficience de façon marquée avec l'introduction d'IDÉE-PME (voir le tableau 23).

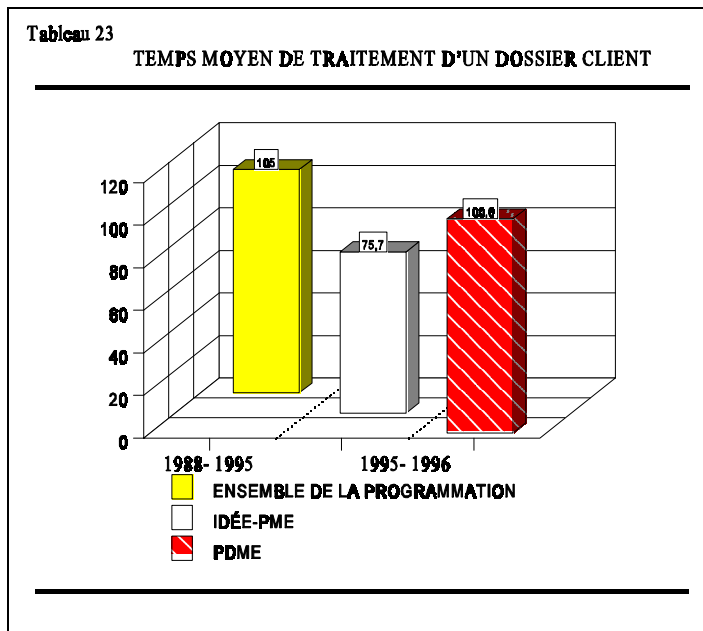
3.5.2 Nombre de programmes

En 1994-1995, le Bureau offrait des services à l'aide de 36 programmes de contribution. En 1995-1996, ce nombre est passé à 32. En éliminant le nombre de programmes pour lesquels les demandes ne sont plus acceptées même si des paiements restent à faire, il y aura 25 programmes en 1996-1997 et 22 en 1997-1998. Le BFDR(Q) est donc en voie d'offrir des services plus ciblés.

3.5.3 Indicateurs qualitatifs issus des audits internes et des vérifications

L'Entente Travaux d'infrastructures Canada-Québec

Dans son rapport de novembre 1996 sur le Programme Travaux d'infrastructures Canada, le Vérificateur général du Canada cite en exemple les pratiques de gestion utilisées dans l'administration de l'entente au Québec. Entre autres, le Vérificateur souligne que le régime de contrôle instauré au Québec était plus efficace qu'ailleurs au pays et qu'il était soutenu par une



fonction de vérification solide et opportune. Il a aussi souligné que même si la méthode d'estimation des investissements supplémentaires utilisée au Québec peut encore être améliorée, elle est plus globale que celle utilisée ailleurs au pays et présente des avantages certains.

3.6 Conclusion

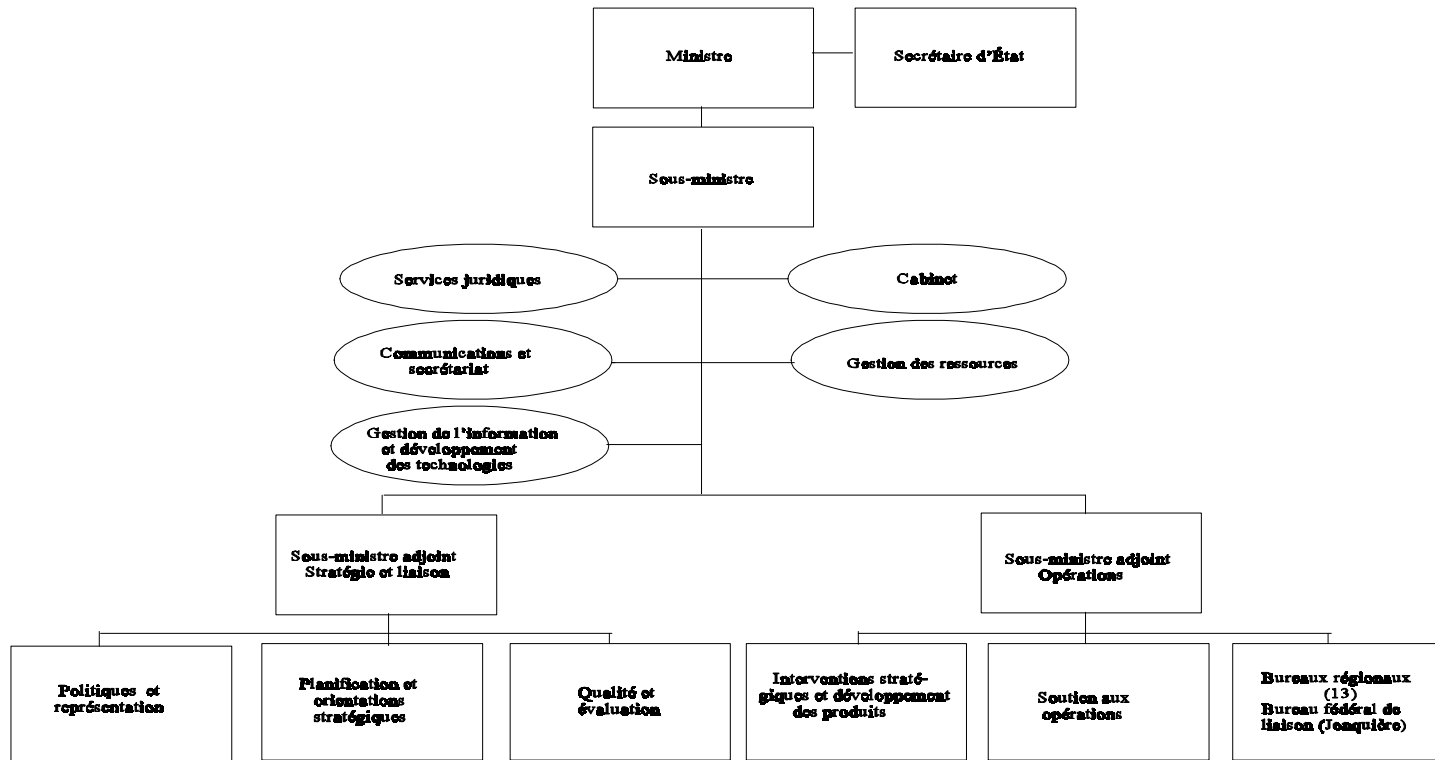
Comme on l'aura constaté à la lecture de la section sur le rendement, le BFDR(Q) a fait de nombreux efforts pour améliorer la mesure du rendement de ses activités. Ces efforts ont porté fruit et le Bureau entend poursuivre dans la même veine au cours des années à venir en finalisant la mise en oeuvre de son Cadre de la mesure du rendement et en l'améliorant constamment.

Section IV**Renseignements supplémentaires**

1. Organisation	57
1.1 Organigramme	57
2. Besoins en personnel	58
2.1 Sommaire par catégorie professionnelle	58
3. Renseignements financiers supplémentaires	59
3.1 Dépenses nettes du Programme	59
3.2 Recettes et dépenses	60
3.2.1 Détail des recettes	60
3.2.2 Détail des paiements de transfert	61
3.2.3 Présentation par article courant	64
3.3 Actif	65
3.3.1 Sommaire des prêts au 1er avril de chacune des années	65
3.4 Passif éventuel	66
3.4.1 Liste des éléments de passif éventuel	66
4. Liste des bureaux du BFDR(Q)	67
5. Références	68
6. Index par sujet	70

1. Organisation

1.1 Organigramme du Bureau fédéral de développement régional (Québec)



2. Besoins en personnel

2.1 Sommaire par catégorie professionnelle (ETP)

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Budget des dépenses 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000
Nominations par décret	1	1	1	1	1	1
Direction	15	13	13	16	16	16
Scientifique et professionnelle	12	12	10	10	10	10
Administration et service extérieur	158	159	169	177	177	177
Technique	3	3	3	2	2	2
Soutien administratif	65	59	56	59	59	59
Exploitation	1	0	1	0	0	0
Total	255	247	253	265	265	265

3. Renseignements financiers supplémentaires

3.1 Dépenses nettes du Programme

Besoins financiers en 1997-1998

(en milliers de dollars)

Activité	Total des dépenses brutes	Recettes à valoir sur le crédit	Total du Programme Budget principal	Autorisations de dépenser	
				Dépenses législatives	Dépenses non législatives (crédits) (votés)
Promotion du développement économique des régions du Québec	296 407	--	296 407	83 400 ¹	213 007
Total du Programme	296 407	--	296 407	83 400	213 007
Recettes à valoir sur le crédit	--		--		
Autres recettes et dépenses					
Recettes portées au Trésor ²	(30 000)		(30 000)		
Coût estimatif des services rendus par les autres ministères ³	2 996		2 996		
Dépenses nettes du Programme	269 403		269 403		

1 Comprend les obligations contractées en vertu de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises*. Les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés sont déjà comprises dans les dépenses brutes de l'activité.

2 Voir tableau 3.2.1 à la page 60, Détail des recettes, pour informations additionnelles.

3 Le coût estimatif de 2 996 des services rendus par les autres ministères comprend :

- logement fourni par Travaux publics et des services gouvernementaux Canada 1 999
- services fournis gratuitement par le Conseil du Trésor 997

3.2 Recettes et dépenses

3.2.1 Détail des recettes (en millions de dollars)

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Budget des dépenses 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000
Recettes portées au Trésor						
<i>Promotion du développement économique des régions du Québec</i>						
Frais de service - garanties de prêts	26	17	14	17	14	12
Recouvrement de dépenses d'exercices financiers précédents ²	9	7	10	10	14	16
Intérêts sur les prêts ³	6	3	2	2	2	1
Redressement des créiteurs à la fin de l'exercice	1	-	2	1	1	1
Total des recettes portées au Trésor	42	27	28	30	31	30

- 1 Cette catégorie représente les frais payés par les prêteurs approuvés au titre de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* et du volet *Assurance-prêt* du Programme Entreprises Atlantique.
- 2 Ces recouvrements sont liés principalement au remboursement des contributions remboursables accordées par le BFDR(Q). Les montants représentent les comptes à recevoir prévus sans tenir compte des pertes éventuelles.
- 3 Voir tableau 3.3.1 à la page 65, Sommaire des prêts au 1er avril de chacune des années, pour informations additionnelles.

3.2 Recettes et dépenses

3.2.2 Détail des paiements de transfert (en milliers de dollars)

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Budget des dépenses 1997-1998
Subventions				
<i>Promotion du développement économique des régions du Québec</i>				
Subventions au Programme Innovation, Développement de l'Entrepreneurship et Exportations (IDÉE) destiné aux petites et moyennes entreprises	--	3	300	1 056
Total des subventions	--	3	300	1 056
Contributions				
<i>Promotion du Développement économique des régions du Québec</i>				
Contributions au Programme Innovation, Développement de l'Entrepreneurship et Exportations (IDÉE) destiné aux petites et moyennes entreprises	--	11 715	21 906	60 092
Contributions au Programme de développement des collectivités	--	15 714	12 670	12 670
Fonds spécial de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec	--	--	2 970	5 826
Contributions à la province de Québec aux termes de l'Entente Travaux d'infrastructures Canada	92 362	197 368	160 945	74 000
Contributions au Programme de renforcement de la productivité manufacturière	18 767	9 073	5 030	2 037
Contributions au Programme de développement des entreprises	16 387	8 515	6 057	1 929
Contributions au Programme d'aide aux établissements de recherche	17 942	9 828	21 789	11 953
Contributions en vertu de l'Entente auxiliaire Canada/Québec sur le développement de l'industrie touristique	7 590	2 165	3 365	1 759
Contributions au Programme d'aide à l'innovation	6 484	3 648	3 215	969
Contributions au Programme de développement économique du saumon	2 299	3 581	2 517	1 155
Contributions au Programme d'aide aux zones défavorisées	5 571	2 500	2 762	1 230

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Budget des dépenses 1997-1998
Contributions au Programme d'appui à des activités soutenant le développement régional	2 881	801	310	104
Contributions au Programme d'aide aux projets d'infrastructures et d'attractions touristiques	4 878	3 669	1 658	91
Contributions aux Centres d'aide au développement technologique	852	861	393	120
Contributions au Programme de relance industrielle pour l'Est de Montréal	7 081	4 239	3 467	2 943
Contributions au Fonds de développement de Montréal	7 009	8 000	6 972	5 134
Contributions au Programme de relance industrielle pour le Sud-Ouest de Montréal	2 967	3 324	1 588	1 127
Contributions au Programme Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	318	296	306	50
Contributions à l'appui des équipements régionaux majeurs	6 290	1 788	1 001	238
Programme de développement régional pour le Québec	4 224	3 019	4 354	412
(L) Obligations contractées en vertu de la <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	16 399	43 978	70 000	83 400
Entente Canada/Québec portant sur le désenclavement du territoire du Sud-Ouest de Montréal	4 373	3 738	2 000	500
Contributions à l'élaboration de l'infrastructure culturelle	3 762	6 134	4 131	200
Total des contributions	228 436	343 954	339 406	267 939
Postes non requis				
Subventions à la Société de développement économique de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	500	--	250	--
Subventions au Fonds de développement de Montréal	90	47	19	--
Subventions au Fonds de développement régional (Québec)	1 022	1 143	1 150	--
Contributions en vertu de la <i>Loi sur le développement industriel et régional</i> et pour les engagements en vigueur en vertu de programmes antérieurs abolis	2 486	17	485	--
Contributions visant à inciter la participation des entreprises québécoises aux marchés publics fédéraux	277	86	26	--
Contributions en vertu du Programme spécial de la région Laprade	4 357	425	93	--

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Budget des dépenses 1997-1998
Contributions au Programme Canada/Québec de soutien aux infrastructures d'accueil des entreprises	162	593	--	--
Contribution au Centre national du transport en commun inc.	783	397	--	--
Contribution pour venir en aide à la <i>Maison des régions</i>	300	152	--	--
Contributions au Programme d'aide visant le développement de la région de Montréal	70	52	--	--
Contributions au Programme d'appui au design de la mode	277	2	--	--
Contributions à la Corporation de développement économique du Saguenay—Lac-St-Jean	600	605	--	--
Contributions au Programme spécial d'aide aux fins du parc technologique du Québec métropolitain	294	284	--	--
Contributions au Centre international des congrès de Montréal	783	616	--	--
(L) Paiements d'assurance—Programme Entreprises Atlantique	588	202	--	--
Contributions en vertu du Programme Entreprises Atlantique	62	--	--	--
Contributions au Programme d'habitation pour le Sud-Ouest de Montréal	65	--	--	--
Subventions pour la relance économique du Sud-Ouest de Montréal	50	--	--	--
Contribution à la Commission scolaire de la Vallée de la Matapédia à Causapscal	1 056	--	--	--
Contributions à l'Institut maritime du Québec à Rimouski	307	--	--	--
Contributions au Centre communautaire des aîné(e)s de Jonquière	60	--	--	--
Contributions au Programme de la Société du théâtre Capitole de Québec	150	--	--	--
Total des postes non requis	14 339	4 621	2 023	--
Total des subventions et contributions	242 775	348 578	341 729	268 995

3.2 Recettes et dépenses

3.2.3 Présentation par article courant (en milliers de dollars)

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Budget des dépenses 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000
<i>Personnel</i>						
Traitements et salaires	15 011	15 604	15 401	14 955	14 867	15 010
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 949	2 068	2 233	2 542	2 527	2 552
	16 960	17 672	17 634	17 497	17 394	17 562
<i>Biens et services</i>						
Transports et télécommunications	1 872	1 989	2 733	2 500	2 500	2 500
Information	767	1 953	1 640	2 000	1 800	1 800
Services professionnels et spéciaux						
Location	2 996	3 825	4 593	3 100	3 195	3 040
Achat de services de réparation et d'entretien	382	487	380	2 000	2 000	2 000
Services publics, fournitures et approvisionnement	85	159	100	50	50	50
Autres subventions et paiements	687 (82)	445 (192)	380 45	225 40	225 40	225 40
<i>Dépenses en capital secondaires</i>	959	1 304	--	--	--	--
	7 666	9 970	9 871	9 915	9 810	9 655
<i>Paiements de transfert</i>						
Votés	225 788	304 398	271 729	185 595	148 180	148 966
Législatifs	16 987	44 180	70 000	83 400	83 127	65 544
	242 775	348 578	341 729	268 995	231 307	214 510
<i>Dépenses budgétaires nettes (excédent)</i>	267 401	376 220	369 234	296 407	258 511	241 727

3.3 Actif

3.3.1 Sommaire des prêts au 1er avril de chacune des années (en milliers de dollars)

	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Budget des dépenses 1996-1997	Budget des dépenses 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000
<i>Promotion du développement économique des régions du Québec</i>						
Prêt au gouvernement du Québec pour financer des projets d'infrastructures						
Accord sur les zones spéciales et les autoroutes (P)*						
	30 407	26 537	24 380	22 061	19 600	17 100
Total	30 407	26 537	24 380	22 061	19 600	17 100

* (P) : prêt

3.4 Passif éventuel

3.4.1 Liste des éléments de passif éventuel

Au 31 mars 1996, on estimait à 486,4 millions de dollars le passif éventuel du Bureau Fédéral de Développement Régional (Québec).

- 2,8 millions de dollars représentant des garanties de prêts en vertu du Programme Entreprises Atlantique ; dans le cadre de ce programme, le gouvernement fédéral a garanti des prêts pour l'établissement, l'expansion ou la modernisation des opérations commerciales d'entreprises de la péninsule gaspésienne, des Îles-de-la-Madeleine et des provinces atlantiques. Conformément au décret ministériel P.C. 1991.1114 du 13 juin 1991, la responsabilité des garanties de prêts de la province de Québec est assumée par le BFDR(Q).
- 483,6 millions de dollars représentant des garanties de prêts en vertu de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises*. Cette loi, en vigueur depuis janvier 1961, vise à accroître la disponibilité des prêts ayant pour objet l'établissement, l'agrandissement, la modernisation et l'amélioration des petites entreprises commerciales. Conformément au décret ministériel P.C. 1991.1114 du 13 juin 1991, la responsabilité des garanties de prêts de la province de Québec est assumée par le BFDR(Q).

4. Liste des bureaux du BFDR(Q)

Montréal (siège social)

800, Tour de la Place-Victoria
Bureau 3800, C. P. 247
Montréal (Québec) H4Z 1E8

(514) 283-6412
Télécopieur: (514) 283-3302

Hull (liaison)

Place du Portage, phase II
165, rue Hôtel-de-Ville
C. P. 1110, Succursale B
Hull (Québec) J8X 3X5

(819) 997-8299
Télécopieur: (819) 997-3164

BUREAUX D'AFFAIRES

Abitibi-Témiscamingue

906, 5^e Avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 1B9

(819) 825-5260 • 1-800-567-6451
Télécopieur: (819) 825-3245

Bas-Saint-Laurent Gaspésie Îles-de-la-Madeleine

Édifice Trust Général du Canada
2, rue St-Germain Est
Bureau 310
Rimouski (Québec) G5L 8T7

(418) 722-3282 • 1-800-463-9073
Télécopieur: (418) 722-3285

Côte-Nord

701, boul. Laure, 2^e étage
Bureau 202B, C. P. 698
Sept-Îles (Québec) G4R 4K9

(418) 968-3426 • 1-800-463-1707
Télécopieur: (418) 968-0806

Estrie

Place Andrew Paton
65, rue Belvédère Nord, Bureau 240
Sherbrooke (Québec) J1H 4A7

(819) 564-5904 • 1-800-567-6084
Télécopieur: (819) 564-5912

Laval Laurentides Lanaudière

Tour du Triomphe II, Pièce 204
2540, boul. Daniel-Johnson
Laval (Québec) H7T 2S3

(514) 973-6844 • 1-800-430-6844
Télécopieur: (514) 973-6851

Mauricie Bois-Francs

Place du Centre
150, rue Marchand
Bureau 502
Drummondville (Québec) J2C 4N1

(819) 478-4664 • 1-800-567-1418
Télécopieur: (819) 478-4666

Immeuble Bourg du Fleuve
25, rue des Forges, bureau 413
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G4

(819) 371-5182 • 1-800-567-8637
Télécopieur: (819) 371-5186

Montérégie

Complexe Saint-Charles
Pièce 411
1111, rue Saint-Charles Ouest
Longueuil (Québec) J4K 5G4

(514) 928-4088 • 1-800-284-0335
Télécopieur: (514) 928-4097

Montréal

800, Tour de la Place-Victoria
Bureau 3800, C. P. 247
Montréal (Québec) H4Z 1E8

(514) 283-2500
Télécopieur: (514) 496-8310

Nord-du-Québec

800, Tour de la Place-Victoria
Bureau 3800, C. P. 247
Montréal (Québec) H4Z 1E8

(514) 283-5174 • 1-800-561-0633
Télécopieur: (514) 283-3637

Outaouais

259, boul. Saint-Joseph
Bureau 202
Hull (Québec) J8Y 6T1

(819) 994-7442 • 1-800-561-4353
Télécopieur: (819) 994-7846

Québec Chaudière Appalaches

905, av. Dufferin, 2^e étage
Québec (Québec) G1R 5M6

(418) 648-4826 • 1-800-463-5204
Télécopieur: (418) 648-7291

Saguenay Lac-Saint-Jean

170, rue Saint-Joseph Sud
Bureau 203
Alma (Québec) G8B 3E8

(418) 668-3084 • 1-800-463-9808
Télécopieur: (418) 668-7584

5. Références

Les publications suivantes contiennent des renseignements supplémentaires sur les programmes du Bureau fédéral de développement régional (Québec) :

• Programmes d'aide :

- IDÉE-PME
- Fonds IDÉE-PME (Fonds géré par le BFDR(Q) et la BDC)
- Programme d'emprunts pour les PME de la nouvelle économie au Québec (Programme géré par le BFDR(Q) et la Banque royale)
- Technorégion : Québec/Chaudière-Appalaches
- Fonds spécial de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec (FSQC)

- **Autres publications :**

- Des conseillers au service de la PME, CENTRACCÈS PME
- Certification ISO 9000 : passeport pour le marché mondial
- Défi de la mondialisation : le développement des marchés d'exportation
- Développement des produits : la voie de l'avenir des entreprises
- Mobilisation du personnel : une condition essentielle au développement des entreprises
- Plan marketing : un outil de stratégie gagnante pour votre entreprise
- Processus d'amélioration continue : la clé du progrès des entreprises
- Vision et planification : regard sur l'avenir de votre entreprise
- Encarts dans la revue PME—livraisons d'octobre 1995, de décembre 1995-janvier 1996, de février, de mai, de juin, de septembre et de novembre 1996

On peut se procurer ces documents en s'adressant à :

Info entrepreneurs

5, Place Ville-Marie
Niveau Plaza, bureau 12500
Montréal (Québec) H3B 4Y2

(514) 496-INFO • 1 800 322-INFO

Télécopieur: (514) 496-5934

6. Index par sujet

B

Bureaux d'affaires, 4, 7, 11, 21

C

Cadre de la mesure du rendement, 5, 31, 35, 36,
38, 48, 55

CENTRACCÈS PME, 4, 9, 23, 69

Communications, 11, 14

D

Démarche qualité, 30

Développement économique des régions, 6, 8,
17, 20, 30, 34, 40, 59, 60, 61, 65

E

Entente Travaux d'infrastructures Canada-
Québec, 11, 33

F

Fonds spécial de développement et d'adaptation
économique des communautés de pêche du
Québec, 10, 18, 28, 61, 68

G

Gestion de l'information et développement des
technologies, 14

Gestion des ressources, 11, 14

I

Info entrepreneurs, 25, 69

Initiatives régionales stratégiques, 26

ISO, 30, 31, 50, 69

L

Loi sur le ministère de l'industrie, 8

Loi sur les prêts aux petites entreprises, 11, 15,
17, 18, 59, 60, 62, 66

M

Mandat, 8, 14, 28, 29, 31, 53

Mission, 1, 6, 20, 33, 35, 36, 40, 47

N

Normes de services, 31

O

Opérations, 11, 14

P

Priorités, 6, 21, 22, 25, 30

Programme de développement des collectivités,
10, 11, 18, 26, 61

Programme IDÉE-PME, 10, 18, 33

R

Résultats escomptés, 23, 24, 25, 26, 28, 29

S

Services juridiques, 11, 14

Stratégie et liaison, 11