

# **DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA**

**Rapport sur les plans et les priorités (1998-1999)**

---

John Manley  
ministre de la Diversification de  
l'économie de l'Ouest



## Table des matières

### Section I : Messages

- A. Message du ministre
- B. Résumé du secrétaire d'État
- C. Déclaration de la direction

### Section II: Aperçu du Ministère

- A. Mandat, rôles et responsabilités..... 4
- B. Objectif ..... 8
- C. Plan des dépenses..... 8

### Section III: Plans, priorités et stratégies

- A. Résumé des plans, priorités et stratégies clés..... 9
- B. Description détaillée des programmes
  - Services de capitaux..... 10
  - Services d'information..... 13
  - Services ciblés d'aide aux entreprises ..... 14
  - Partenariats de services ..... 16
  - Initiatives stratégiques et projets spéciaux ..... 18
  - Programmes hérités ..... 19
  - Programmes nationaux..... 20

### Section IV: Information supplémentaire ..... 22

### Références..... 26



## A. Message du Ministre

Une nouvelle économie mondiale fondée sur le savoir et l'innovation voit rapidement le jour. L'occasion s'offre au Canada de devenir un chef de file mondial dans cette économie du savoir, et le Portefeuille de l'Industrie joue un rôle déterminant dans la stratégie que le gouvernement applique pour saisir cette occasion. Le Portefeuille réunit treize ministères et organismes chargés des sciences et de la technologie, du développement régional, des services axés sur le marché et de la politique microéconomique; avec la vaste gamme d'outils qu'il regroupe, il aide le Canada à opérer en douceur la transition à l'économie du XXI<sup>e</sup> siècle.

Depuis la création du Portefeuille, j'ai veillé en priorité à ce qu'il se soucie d'aider les entreprises canadiennes à faire de leur mieux pour innover, croître et créer des emplois. Les membres du Portefeuille travaillent ensemble et avec d'autres partenaires pour combler les lacunes que le Canada accuse sur les plans de l'innovation, du commerce, de l'investissement, des ressources humaines et du développement économique communautaire. Ils contribuent ainsi à créer des emplois et à engendrer la prospérité dans tous les secteurs de l'économie et dans toutes les régions. Ce faisant, le Portefeuille aide les entreprises canadiennes à se placer à l'avant-garde de l'économie du savoir.

Les rapports des membres du Portefeuille sur les plans et les priorités montrent ensemble comment ce dernier relève les défis de l'économie du savoir en mettant l'accent sur la promotion de l'innovation axée sur la science et la technologie; en encourageant le commerce et l'investissement; en aidant les petites et moyennes entreprises à croître; en stimulant la croissance économique dans les collectivités du pays; en améliorant la coordination de ses propres communications; en favorisant le plein épanouissement de ses ressources humaines et en mesurant son rendement. Le Portefeuille est résolu à atteindre ces objectifs et il se soucie beaucoup de rendre compte à la population canadienne à cet égard. En outre, le Portefeuille est déterminé à mesurer son degré de réussite et à faire état de ses réalisations dans ses rapports de rendement à venir.

Ensemble, nous renforcerons le tissu socio-économique du Canada et nous garantirons le succès du pays dans l'économie mondiale fondée sur le savoir.

### *Composition du portefeuille de l'Industrie*

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

*\*N'est pas tenu de soumettre des rapports sur les plans et les priorités*

---

L'honorable John Manley



## **B. Résumé du secrétaire d'État**

C'est un honneur pour moi de déposer le présent rapport sur les plans et les priorités du ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO). Ces dernières années, DEO a évolué considérablement : de ministère accordant des prêts sans intérêts aux entreprises de l'Ouest, il est devenu un ministère offrant des services intégrés aux petites entreprises. Dans le cadre plus large du portefeuille de l'Industrie, DEO contribue aux initiatives de création d'emploi du gouvernement en offrant conseils, aide et appui aux petites et moyennes entreprises (PME). DEO oeuvre pour assurer une économie dynamique et solide à l'Ouest canadien.

La mission du Ministère est de constituer un réseau de partenaires assurant des services essentiels à la réussite des petites entreprises et des entrepreneurs, tout en défendant les intérêts économiques de l'Ouest canadien.

Le réseau des partenaires de DEO vise à donner aux entreprises et aux entrepreneurs les outils dont ils ont besoin et à créer un contexte des affaires leur permettant :

- d'avoir un meilleur accès aux capitaux du secteur privé;
- d'avoir un meilleur accès à l'information d'importance particulière pour les petites entreprises;
- de nouer de nouvelles relations de travail avec les autres paliers de gouvernement, les collectivités, les organismes bénévoles et le secteur privé;
- d'accroître leur aptitude à adopter des pratiques efficaces de planification et de gestion d'entreprise, ainsi qu'à vendre leurs produits et services sur les nouveaux marchés internationaux et intérieurs.

La stratégie de DEO en matière de services consiste à appuyer et à accroître la capacité du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest, issu d'un partenariat regroupant plus de cent points de service à l'intention des collectivités urbaines, rurales et éloignées de l'Ouest canadien. DEO recherche tous les moyens possibles pour intégrer la prestation des services fédéraux, provinciaux, municipaux et privés aux entreprises.

Le Ministère est également chargé de la prestation dans la région des programmes nationaux de développement économique, dont des initiatives d'adaptation spéciales aux endroits où les collectivités sont aux prises avec des défis économiques particuliers. (À titre d'exemples, on peut mentionner les inondations au Manitoba et la fermeture ou la commercialisation d'établissements fédéraux.) Au moyen du Programme d'infrastructure, DEO vient en aide aux collectivités de l'Ouest afin de moderniser ou de construire les équipements collectifs essentiels et de stimuler l'emploi local.

Pour répondre aux besoins des petites entreprises et des collectivités de l'Ouest, DEO poursuivra son évolution en devenant de plus en plus un organisme de services à la clientèle. Le Ministère évalue actuellement de nouvelles options qui permettraient d'améliorer le contexte des affaires pour favoriser l'essor des petites entreprises et il encourage le développement et l'application de nouvelles technologies. DEO intervient également pour élargir les perspectives économiques des jeunes, des Autochtones et des autres groupes qui ont besoin d'une attention particulière.

Voici comment nous définissons le service dans l'optique du client : pertinence et valeur ajoutée; rapidité d'exécution; accessibilité et adaptation à l'évolution des besoins des clients – le tout assorti de mesures de renforcement de l'efficacité et de l'efficience du Programme.

---

L'honorable Ronald J. Duhamel





**C. DÉCLARATION DE LA DIRECTION**  
**Rapport sur les plans et les priorités de 1998-1999**

Je déclare que le Rapport sur les plans et les priorités de 1998-1999 du ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest, à déposer au Parlement, au meilleur de ma connaissance :

- présente de façon exacte le mandat, les plans, les priorités et les principaux résultats escomptés du Ministère;
- respecte les principes de déclaration de l'information contenus dans les Lignes directrices pour l'établissement d'un rapport sur les plans et les priorités;
- est complet et exact;
- est fondé sur des systèmes ministériels bien conçus d'information et de gestion;
- respecte, à ma satisfaction, des normes d'assurance de la qualité pour les processus et les procédures utilisés aux fins de production du RPP.

La Structure de responsabilisation pour la planification et les rapports (SRPR), sur laquelle le présent document est fondé, a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et constitue le fondement des comptes à rendre à l'égard des résultats atteints au moyen des ressources et des pouvoirs accordés.

---

Oryssia J. Lennie  
Sous-ministre  
Diversification de l'économie de l'Ouest

Date : \_\_\_\_\_



## Section II : Aperçu du Ministère

### MANDAT

- promouvoir le développement et la diversification de l'économie de l'Ouest canadien;
- coordonner les activités économiques fédérales dans l'Ouest;
- défendre les intérêts de l'Ouest canadien dans la prise de décision nationale.

(réf. : Loi sur la diversification de l'économie de l'Ouest canadien, 1988).

#### A. Mandat, rôles et responsabilités

Le mandat de DEO, tel qu'il est défini dans la *Loi sur la diversification de l'économie de l'Ouest canadien* de 1988, est à la fois vaste et souple. Il permet au Ministère d'intervenir de façon innovatrice et adaptée au nom du gouvernement du Canada dans l'élaboration des politiques et la prestation des programmes ou services touchant l'Ouest du Canada. DEO s'est surtout fait connaître pendant ses huit premières années d'existence par la prestation du Programme de diversification de l'économie de l'Ouest (PDEO), qui a investi plus de 1,2 milliard de dollars dans plus de 4 000 entreprises. Depuis 1995, le Ministère devient de plus en plus un organisme de services à la clientèle appuyant la croissance des petites entreprises de l'Ouest du Canada. En 1996-1997, DEO a remanié son exposé de vision et de mission pour tenir compte de la réorientation de ses priorités.

### VISION

Assumer un rôle de direction dans la prestation de services gouvernementaux intégrés auprès des petites et des moyennes entreprises de l'Ouest du Canada.

## MISSION

Réseau de partenaires donnant accès à des services intégrés essentiels à la réussite des petites entreprises et des entrepreneurs, notamment par les activités suivantes :

- faciliter l'accès au capital;
- accroître l'accès à l'information commerciale;
- assurer la création et la prestation de services commerciaux ciblés;
- représenter les intérêts économiques de l'Ouest canadien.

Le Ministère offre un guichet unique de prestation des services fédéraux aux petites entreprises et aux entrepreneurs, et continue à défendre de façon efficace les intérêts économiques de l'Ouest du Canada.

Les consultations publiques et les études ont permis de préciser les besoins des petites entreprises, que l'on peut résumer sous six rubriques générales :

### **Accès aux capitaux**

En raison principalement de leur taille, les petites et moyennes entreprises (PME) ont de la difficulté à obtenir un financement sous forme de prêts ou de participation au capital et ce problème est amplifié dans le cas des entreprises fondées sur la connaissance plutôt que les actifs corporels.

### **Accès aux marchés**

Les PME de l'Ouest sont relativement peu nombreuses à connaître les marchés internationaux qui offrent de bonnes possibilités de croissance et de création d'emplois.

### **Accès à l'information**

En raison de leurs ressources limitées, les PME sont en général peu au courant des sources de renseignements commerciaux et de conseils, et éprouvent de la difficulté à contacter efficacement les services gouvernementaux.

### **Accès à l'innovation**

Dans le même ordre d'idées, l'aptitude à être concurrentiel sur le marché mondial dépend de la capacité de développer, de commercialiser et d'utiliser la technologie.

### **Accès aux compétences**

Des gestionnaires compétents et une main-d'œuvre qualifiée sont des éléments essentiels à la réussite, mais les PME disposent de peu de ressources pour investir dans la formation.

**Contexte favorable aux affaires** Réduire à l'essentiel l'administration de la réglementation gouvernementale.

Les programmes et les services de DEO sont conçus pour satisfaire les besoins et sont destinés aux petites entreprises, aux entrepreneurs des collectivités rurales et éloignées, aux femmes, aux jeunes, aux entrepreneurs autochtones et aux entrepreneurs handicapés.

La défense des intérêts est un aspect capital du mandat du Ministère et il en est tenu compte dans la prestation des programmes. Pour défendre les intérêts de l'Ouest dans la prise de décision nationale, DEO administre un programme de promotion à trois volets : le premier est axé sur les politiques et les programmes touchant le développement économique de l'Ouest canadien, le deuxième concerne les approvisionnements fédéraux et le troisième vise la représentation des intérêts de l'Ouest dans la prise de décision nationale.

Les activités courantes de DEO sont inspirées par les priorités stratégiques de ses « nouvelles orientations » :

- services de capitaux
- services d'information
- services aux entreprises
- intégration des services gouvernementaux aux entreprises
- défense des intérêts de l'Ouest dans la prise de décision nationale

### **Programme de base : Structures**

Le principal objectif opérationnel pour les programmes de base de DEO est d'utiliser plus efficacement le budget de subventions et de contributions grâce à des partenariats innovateurs, à un recours accru à la technologie de l'information et au renforcement des services aux clients d'affaires. Chacun des programmes de base de DEO témoigne de cet objectif :

- **Services de capitaux** : conception, négociation et mise en service des fonds de prêts ciblés avec des établissements de crédit dans le but d'améliorer l'accès au capital des petites et moyennes entreprises. DEO utilise son budget pour encourager les banques à assumer des risques plus importants. En outre, DEO a mis du capital de prêt additionnel à la disposition de tiers, tels que les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) et les centres de services pour les femmes entrepreneurs (CSFE) afin de permettre l'investissement dans des centaines de petites entreprises.
- **Services d'information** : DEO a davantage recours à la technologie de l'information pour offrir des renseignements commerciaux à moindres frais. La création de nouveaux produits d'information, comme le Planificateur d'entreprise interactif, ou l'adaptation de produits existants aux besoins de l'Ouest, et la mise à niveau de la technologie ainsi que la formation des

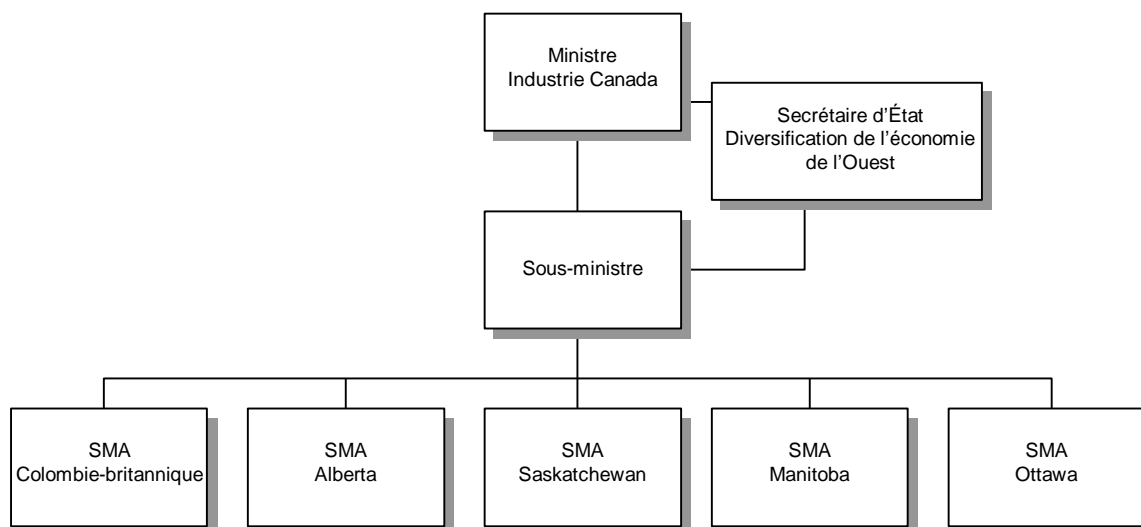
employés de DEO et des membres du réseau sont, de ce point de vue, des éléments de choix.

- **Services aux entreprises** : services spécialisés adaptés aux besoins de l'Ouest pour la préparation à l'exportation, l'accès aux marchés publics, l'accès à l'information réglementaire, ainsi que les services d'enregistrement des entreprises et la préparation de plans d'exploitation.
- **Intégration des services gouvernementaux aux entreprises** : le partenariat entre DEO, les SADC et les CSEF offre la possibilité d'assurer une prestation intégrée des services gouvernementaux fédéraux à l'échelon communautaire dans les régions urbaines, rurales et éloignées de l'Ouest du Canada. Le réseau est l'instrument le plus complet et le plus axé sur la collectivité dont dispose le gouvernement du Canada pour la prestation des services aux entreprises dans l'Ouest.
- **Défense des intérêts de l'Ouest dans la prise de décision** : le ministère informe le secrétaire d'État et le ministre dans les dossiers d'intérêt pour l'Ouest canadien. DEO défend aussi les intérêts de l'Ouest canadien pour ce qui est de l'accès équitable aux marchés publics fédéraux et assure que les intérêts de l'Ouest soient adéquatement défendus dans la prise de décision nationale.

En plus de ces cinq activités principales, DEO a aussi la responsabilité de trois activités spéciales :

- **Programmes nationaux** : prestation des programmes de développement économique nationaux, dont le Programme des travaux d'infrastructure et les initiatives spéciales d'adaptation des collectivités en cas de besoin, fermeture de bases militaires et désastres naturels (p. ex : l'inondation au Manitoba).
- **Programmes hérités** : administration et recouvrement des prêts non remboursés.
- **Initiatives stratégiques** : partenariats publics-privés, initiatives fédérales-provinciales et tripartites de développement économique en vue de renforcer la compétitivité.

L'administration centrale du Ministère se trouve à Edmonton, et il en est de même du Bureau régional de l'Alberta. Il y a aussi un bureau régional dans chacune des autres provinces de l'Ouest : Winnipeg, Saskatoon et Vancouver, ces bureaux offrent les programmes et les activités principales de DEO. Quant au bureau d'Ottawa, il offre les activités de liaison et de défense des intérêts et un appui au secrétaire d'État et au ministre. Sous la direction d'un sous-ministre adjoint, chaque bureau régional a la responsabilité fonctionnelle de la prestation dans l'ensemble de l'Ouest d'un ou de plusieurs programmes de base. En outre, les sous-ministres adjoints régionaux sont responsables de la prestation dans leur région respective de tous les programmes et services.



## B. Objectif

« Promouvoir la diversification économique de l'Ouest du Canada de manière à renforcer l'influence de l'Ouest dans les politiques et la prise de décision nationales afin d'améliorer les services à la clientèle dans l'Ouest et de faciliter la coordination fédérale-provinciale. »

(Partie II Budget des dépenses principal)

## C. Plan de dépenses

### Diversification de l'économie de l'Ouest Canada Plan de dépenses

(en milliers de dollars)	Dépenses prévues 1997-1998*	<b>Dépenses planifiées 1998-1999</b>	Dépenses planifiées 1999-2000	Dépenses planifiées 2000-2001
<b>Dépenses du Programme :</b>				
Diversification de l'économie de l'Ouest	337 894	<b>313 626</b>	161 683	147 884
<i>Moins :</i> Recettes créditées au Trésor	65 073	<b>56 235</b>	49 586	40 753
<i>Plus :</i> Coûts des services fournis par d'autres ministères	3 307	<b>3 265</b>	3 147	3 147
<b>Coût net pour le Ministère</b>	276 128	<b>260 656</b>	115 244	110 278

\* Meilleures prévisions concernant les dépenses planifiées totales à la fin de l'exercice

### Section III : Plans, priorités et stratégies

#### A. Résumé des plans, des priorités et des stratégies clés

<b>Diversification de l'économie de l'Ouest Canada</b>	
<p><b>PLAN de services aux Canadiens:</b> Prestation des programmes de développement économique aux collectivités de l'Ouest.</p>	<p><b>Effets des STRATÉGIES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite de la gestion des programmes d'infrastructure.</li> <li>• Négociation de nouvelles ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest avec les gouvernements provinciaux.</li> <li>• Appui et coordination des initiatives fédérales d'adaptation économique dans les dossiers prioritaires (par ex. fermeture d'établissements fédéraux, catastrophes naturelles, etc.).</li> </ul>
<p>Services aux petites entreprises et aux entrepreneurs au moyen de partenariats innovateurs et de services axés sur le client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'un réseau intégré de prestation des services comprenant plus de 100 points de service (dont des centres de services aux entreprises du Canada, des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Centres de services pour les femmes entrepreneurs) offrant un « guichet unique » où les entreprises des collectivités urbaines, rurales et éloignées de l'Ouest du Canada peuvent facilement avoir accès à l'information et aux services gouvernementaux et commerciaux .</li> </ul>
<p>Accessibilité des petites entreprises de l'Ouest du Canada aux services de capitaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre aux petites entreprises (y compris aux groupes désignés, tels que les femmes et les jeunes entrepreneurs) des collectivités urbaines, rurales et éloignées d'avoir accès à des capitaux grâce aux mécanismes suivants :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariats de prêt et d'investissement avec des institutions financières des secteurs public et privé donnant accès à du capital de risque dans les secteurs de technologie de pointe.</li> <li>• Fonds de prêts administrés par les Sociétés d'aide au développement des collectivités et les Centres de services pour les femmes entrepreneurs.</li> </ul> </li> </ul>



<p>Comblement des lacunes dans les services gouvernementaux aux petites entreprises et complémentation des services existants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aider les petites entreprises à se préparer à exporter en collaboration avec les autres ministères fédéraux et l'industrie afin d'accroître les ventes à l'exportation et de créer des emplois.</li> <li>• Aider les petites entreprises à élaborer des plans d'exploitation.</li> <li>• Aider les petites entreprises à accéder aux marchés publics afin d'accroître leurs ventes de services et de biens sur les marchés cibles.</li> <li>• Travailler en collaboration avec l'industrie, les provinces de l'Ouest et les autres ministères fédéraux en vue d'harmoniser les règlements applicables aux petites entreprises et de faciliter l'accès à l'information réglementaire à moindres coûts.</li> </ul>
<p>Défense des intérêts de l'Ouest dans la prise de décision nationale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que les besoins de l'Ouest soient reconnus dans les programmes et les politiques du gouvernement.</li> <li>• Assurer la liaison avec les autres membres du portefeuille de l'Industrie, les autres ministères fédéraux, les provinces de l'Ouest, les collectivités et les entreprises.</li> </ul>

## **B. Description détaillée des programmes de base**

### **Services de capitaux**

#### **Objectifs**

Aider les petites entreprises à mieux comprendre le financement à risque élevé et à y avoir accès, en accordant la priorité aux industries d'avenir et aux secteurs de technologie de pointe. La stratégie du Ministère pour atteindre cet objectif comprend les éléments suivants :

- créer, promouvoir et fournir des fonds de prêts à risque élevé et d'investissement à l'intention des petites entreprises dans le cadre de partenariats avec les institutions financières et d'autres bailleurs de fonds;
- fournir des services professionnels et d'information pour aider les petites entreprises à dresser les plans d'exploitation dont elles ont besoin pour avoir accès au financement dans le cadre du programme de fonds de prêts et d'investissement de DEO;

- financer les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) et les Centres de services pour les femmes entrepreneurs (CSFE) pour permettre aux entrepreneurs femmes, autochtones et jeunes des collectivités rurales et éloignées d'avoir accès à des prêts et à des services professionnels;
- fournir de l'information générale et de l'aide aux petites entreprises afin de leur faciliter l'accès à une grande variété de modes de financement.

### **Facteurs externes influant sur le programme de base**

Les besoins des petites entreprises ont été mis en évidence par de nombreuses études exhaustives et des consultations. Ces travaux ont démontré que les petites entreprises, et notamment celles des nouveaux secteurs de l'économie où les avoirs sont moins solides, n'étaient pas bien servies par les institutions financières traditionnelles. Plusieurs facteurs expliquent ce phénomène (inaptitude à dresser des plans d'exploitation efficaces, coûts relativement élevés d'administration des petits prêts, manque de confiance du prêteur à l'égard de ce genre de prêts, etc.).

Le programme de fonds de prêts et d'investissement est issu d'un partenariat public-privé offrant du capital patient et des services d'encadrement aux entreprises des secteurs de croissance. Cette initiative favorise l'investissement du secteur privé dans les industries à risque élevé, nouvelles et axées sur l'exportation. Le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) constitue des réserves pour pertes sur prêts et ses fonds visent à favoriser les prêts du secteur privé aux petites entreprises. Les fonds de DEO sont remboursables et sont restitués au Ministère pour réinvestissement dans l'Ouest. DEO tient un rôle à valeur ajoutée à l'égard des petites entreprises, en offrant une aide à la planification d'entreprise aux demandeurs de fonds. La structure des fonds varie en fonction de l'industrie et des partenaires financiers. Les fonds ne sont pas des subventions et sont prêtés à des conditions commerciales, les décisions de prêt se faisant de façon indépendante de DEO.

### **Incidence**

Meilleure compréhension du capital de risque chez les petites entreprises et amélioration de leur accès à ce capital de façon à favoriser la croissance durable et la création d'emplois à long terme, en particulier dans les régions rurales, les industries de croissance et les secteurs axés sur la technologie.

## Résultats escomptés

Résultats	Critères d'évaluation
<p>1. Meilleure compréhension du financement par les PME, notamment les entreprises rurales, les femmes entrepreneurs et les microentreprises, et amélioration de leur accès aux capitaux (emprunts et avoirs propres) dans les secteurs de croissance, se traduisant en 1998-1999 par les résultats suivants :</p> <p>a) Fonds de prêts de DEO – 400 prêts, pour un total de 36 millions de dollars, et financement supplémentaire de 12 millions de dollars à partir d'autres sources.</p> <p>b) Fonds de prêts des SADC – 2 380 prêts pour un total de 50 millions de dollars.</p> <p>c) Fonds de prêts des CSFE – 170 prêts pour un total de 4 millions de dollars.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction de la clientèle.</li> <li>• Taux d'utilisation des fonds de prêts de DEO, des SADC et des CSFE.</li> <li>• Montant des fonds supplémentaires auxquels ont accès les clients de DEO</li> </ul>
<p>2. Meilleure planification d'entreprise chez les clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction de la clientèle.</li> <li>• Taux d'approbation de prêts.</li> </ul>
<p>3. Relations efficaces avec les partenaires financiers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction des partenaires.</li> <li>• Taux d'utilisation des fonds de prêts de DEO, des SADC et des CSFE.</li> </ul>
<p>4. Degré d'utilisation des ressources disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données réelles par rapport aux données prévues.</li> </ul>
<p>5. Amélioration des compétences en matière de services à la clientèle chez le personnel de DEO, en particulier dans les domaines suivants :</p> <p>a) Connaissance des marchés de capitaux et des options de financement.</p> <p>b) Compétences de marketing, de planification d'entreprise et d'encadrement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction de la clientèle de DEO.</li> <li>• Pourcentage d'employés des services à la clientèle ayant reçu une formation.</li> </ul>

## **Services d'information**

### **Objectif**

Améliorer l'accès des petites entreprises canadiennes de l'Ouest aux renseignements commerciaux par la création, la promotion et la prestation :

- de produits et services d'information commerciale adaptés aux besoins des petites entreprises canadiennes de l'Ouest;
- de stratégies destinées à favoriser l'accès aux renseignements commerciaux dans l'Ouest.

### **Facteurs externes influant sur le programme de base**

Par suite des deux Examens des programmes, le Ministère a été mis au défi de se définir un nouveau rôle et de créer un guichet unique pour tous les services fédéraux destinés aux petites entreprises de l'Ouest. La stratégie de DEO en matière de services consiste à renforcer et à étendre le Réseau de services aux entreprises de l'Ouest (RSEO), issu d'un partenariat entre les Centres de services aux entreprises des collectivités urbaines, rurales et éloignées de l'Ouest. En tirant parti des points forts des organisations associées (plus de 90 SADC, 4 CSFE et 4 Centres de services aux entreprises du Canada), le Réseau offre une gamme complète de services aux petites entreprises et assure la prestation des services fédéraux aux petites collectivités de l'Ouest.

Le Secrétariat des services d'information appuie d'autres activités de DEO et le RSEO en leur fournissant de l'information pertinente et d'actualité sous forme électronique à l'intention des petites entreprises et des entrepreneurs. Les Services d'information travaillent de concert avec les membres du Réseau, le personnel de DEO et d'autres organismes afin de trouver les technologies les plus appropriées d'accès électronique aux produits et aux services pour les petites entreprises.

### **Incidence**

- amélioration de l'accès des petites entreprises de l'Ouest aux produits d'information commerciale;
- création en collaboration de produits d'information répondant aux besoins des petites entreprises de l'Ouest;
- augmentation de la capacité du RSEO aux fins de prestation de services d'information commerciale aux clients.

## Résultats escomptés

<b>Résultats</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
<p>1. Les petites entreprises de l'Ouest ont accès à des services d'information intégrés sous forme :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• de produits d'information essentiellement interactifs répondant à leurs besoins particuliers.</li><li>• de renvois à des ressources plus spécialisées.</li></ul>	<p>Taux tendanciel d'utilisation des produits d'information du RSEO. Satisfaction des petites entreprises concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• l'accessibilité des services.</li><li>• la pertinence et la qualité des services utilisés.</li></ul>
<p>2. Les membres du RSEO ont la capacité de fournir un service uniforme et de qualité aux PME clientes, tandis que le personnel de première ligne comprend et utilise de façon optimale les produits d'information et l'infrastructure électronique.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité des membres du Réseau et du personnel de DEO de fournir toute la gamme des produits d'information.</li><li>• Taux tendanciel d'utilisation.</li><li>• Satisfaction des membres du Réseau.</li></ul>
<p>3. Infrastructure électronique permettant à tous les partenaires du Réseau d'avoir accès à un ensemble collectif de produits et d'outils d'information, et prestation de services uniformes, de qualité et d'actualité aux PME de l'Ouest (avec l'appui de la Direction générale de la TI et des partenaires de services).</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en place et poursuite du développement de l'infrastructure électronique.</li><li>• Taux tendanciel d'utilisation, types de membres du Réseau et types de produits utilisés.</li><li>• Comparaison avec les produits d'information électroniques des autres organismes régionaux du point de vue des normes, de l'accès et de l'utilisation.</li></ul>

### Services ciblés d'aide aux entreprises

#### Objectifs

Créer et dispenser des services ciblés d'aide aux entreprises dont les entrepreneurs canadiens de l'Ouest ont besoin pour réussir lorsqu'ils lancent une nouvelle entreprise ou préparent une expansion sur des marchés qui, autrement, ne leur seraient pas accessibles.

## Facteurs externes influant sur le programme de base

Les petites entreprises clientes cherchent des moyens d'accroître leur part des marchés intérieurs et internationaux, de réduire le fardeau réglementaire et d'améliorer leur accès aux marchés publics. Les services de DEO visent à :

- préparer un plus grand nombre de petites entreprises de l'Ouest à exporter sur le marché international;
- accroître le nombre de fournisseurs de l'Ouest admissibles aux marchés publics;
- aider les clients à dresser leur plan d'exploitation;
- simplifier les exigences réglementaires touchant les petites entreprises et les entrepreneurs.

## Incidence

Un nombre grandissant de PME et d'entrepreneurs auront les compétences et les ressources nécessaires pour prendre des décisions d'affaires éclairées, augmentant ainsi leurs chances de réussite, renforçant leur compétitivité et moussant leurs ventes de produits et de services sur les marchés intérieurs et internationaux.

## Résultats escomptés

<b>Résultats</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
1. Parmi la clientèle de DEO, 800 PME deviendront de nouveaux exportateurs ayant obtenu une première vente à <u>l'exportation</u> ou ayant continué d'exporter sur un marché international d'ici l'an 2000.	Nombre de PME participantes ayant obtenu une première vente à l'exportation ou ayant maintenu des exportations.
2. Parmi la clientèle de DEO, 180 PME auront obtenu une première vente ou auront augmenté leurs ventes dans un marché public d'ici l'an 2000.	Nombre de PME participantes ayant obtenu une première vente à un acheteur public ou ayant réalisé des ventes supérieures à la moyenne dans le secteur public.
3. Le personnel de DEO aura répondu de façon satisfaisante à 15 000 <u>demandes de clients</u> dans le cadre des <u>services à la clientèle</u> et, par la suite, augmentera le taux de clients servis de 20 % par an.	Nombre de demandes de clients dont le traitement a donné satisfaction.

<p>4. Le personnel de DEO offrira <u>directement des services d'évaluation des options et d'établissement de plans d'action</u> à 3 000 clients, aboutissant à l'établissement de 1 500 plans d'exploitation en 1998. Ce nombre augmentera de 20 % par an par la suite.</p>	<p>Nombre de clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qui ont recours aux services d'évaluation des options et d'établissement de plans d'action de DEO.</li> <li>• qui ont dressé un plan d'exploitation.</li> </ul>
<p>5. Dans l'Ouest du Canada, 5 000 entreprises utiliseront le <u>système d'enregistrement à guichet unique</u> en 1997, chiffre qui atteindra 10 % de tous les enregistrements d'entreprise non constituées en société d'ici l'an 2000.</p>	<p>Nombre d'entreprises enregistrées au moyen du système à guichet unique par rapport à l'ensemble des nouveaux enregistrements.</p>

### **Partenariats de services**

#### **Objectifs**

Conclure et mettre en œuvre des ententes de prestation des services selon des modes innovateurs ou non traditionnels, répondant aux besoins des collectivités et des petites entreprises de l'Ouest.

#### **Facteurs externes influant sur le programme de base**

En vue d'améliorer les services aux Canadiens, les gouvernements des diverses régions du pays ont lancé des initiatives d'amélioration de la qualité des services dans le but de rationaliser et de simplifier les méthodes de prestation aux citoyens. À cette fin, on a davantage axé les services sur le client ou le citoyen, on a encouragé la formation de partenariats et on a consulté les clients eux-mêmes.

Les activités des partenariats de services de DEO visent surtout à renforcer et à étendre le Réseau de services aux entreprises de l'Ouest (RSEO), de même qu'à créer des partenariats privés-publics intergouvernementaux et industriels. DEO facilite l'organisation de la prestation des services du point de vue du client, s'attache à réduire le double emploi et les chevauchements et s'efforce d'améliorer l'accès aux services.

#### **Incidence**

Amélioration de l'accès des petites entreprises à des services de qualité dans l'ensemble de l'Ouest du Canada.

### Résultats escomptés

<b>Résultats</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
1. Les petites entreprises et les entrepreneurs ont facilement accès aux services qui leur sont destinés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de points de service dans le RSEO</li> <li>• Nombre total de services dispensés par les membres du RSEO</li> <li>• Nombre total d'ententes de prestation de services conclues entre DEO et d'autres organismes</li> </ul>
2. Les petites entreprises reçoivent systématiquement des services de qualité de la part des partenaires du Réseau.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré de satisfaction des clients</li> <li>• Respect des normes de service.</li> </ul>
3. Les petites entreprises se rendent compte que les partenaires du Réseau sont la source principale des services aux PME.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Type et nombre de programmes et de services offerts</li> <li>• Nombre de services aux clients fournis par les SADC et les CSFE</li> <li>• Nombre de contacts établis avec les clients par les CSEC</li> <li>• Sondage pour mesurer le degré de connaissance des services.</li> </ul>
4. Gestion efficace et rentable des partenariats de services.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré de satisfaction des partenaires du Réseau</li> <li>• Pourcentage des fonds disponibles ayant été engagés ou déboursés</li> <li>• Coût administratif du programme en pourcentage du coût total du programme</li> <li>• Degré d'importance des systèmes administratifs comme mécanismes d'appui à la prestation des services en collaboration ou selon des modes non traditionnels.</li> </ul>



## **Initiatives stratégiques et projets spéciaux**

### **Objectifs**

Créer des ententes, des réseaux et des consortiums à caractère innovateur au sein de l'industrie, du gouvernement, des établissements d'enseignement et des institutions de recherche afin d'améliorer la compétitivité globale de l'Ouest du Canada et d'élargir les perspectives d'affaires pour les entreprises et les entrepreneurs.

### **Facteurs externes influant sur le programme de base**

À l'appui des politiques de développement économique du gouvernement, le Programme des initiatives stratégiques (PIS) coordonne les initiatives de développement économique dans les dossiers prioritaires. Au cours des deux prochaines années, DEO s'attachera à multiplier les initiatives au profit des jeunes, de même que des entrepreneurs autochtones, francophones et handicapés. Le Ministère veillera également à améliorer les possibilités dans les secteurs suivants : industries de la santé, tourisme, sciences et technologie, prêts aux petites entreprises, technologie sous-marine et développement de l'esprit d'entreprise.

### **Incidence**

Contribution à la diversification de l'économie de l'Ouest; mise en place d'un contexte économique et d'une infrastructure propres à assurer la réussite à long terme des petites entreprises de l'Ouest et prestation uniforme et coordonnée des programmes de développement économique.

### **Résultats escomptés**

<b>Résultats</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
1. Répondre aux nouveaux besoins précisés par les petites entreprises et les entrepreneurs.	Renforcement de la croissance et de la rentabilité des petites entreprises de l'Ouest au sein des groupes désignés.
2. Bonnes relations avec les provinces, les autres ministères fédéraux, les organismes de l'industrie et les autres partenaires.	Satisfaction des partenaires.
3. Mise en place d'un processus favorisant le lancement et la mise en œuvre d'initiatives stratégiques et de projets spéciaux, notamment dans le domaine de l'investissement.	Nombre de processus et de stratégies ayant été élaborés et mis en œuvre.
4. Création d'un système ministériel de coordination et de suivi des initiatives stratégiques et des projets spéciaux.	Système élaboré et mis en place.

5. Création d'un système de coordination et de suivi des ententes de développement urbain et des accords de partenariat.	Système élaboré et mis en place.
--	----------------------------------

**Programmes hérités**

**Objectifs**

Maximiser les flux de trésorerie provenant des contributions remboursables et veiller à ce que les engagements existants soient respectés conformément aux conditions des ententes approuvées par le Programme de diversification de l'économie de l'Ouest (PDEO) et d'autres programmes tout en permettant la croissance des sociétés clientes du PDEO.

**Facteurs externes influant sur le programme de base**

Ce programme vise avant tout à administrer et à recouvrer le portefeuille de contributions remboursables non acquittées de DEO dans le respect des conditions des ententes de contribution conclues à l'époque du PDEO, du Programme de développement industriel et régional (PDIR) et du Programme de développement industriel relié aux transports dans l'Ouest (PDITO).

**Incidence**

Rendement maximal du portefeuille existant et maintien d'un climat favorable à la croissance économique et à la création d'emplois.

**Résultats escomptés**

<b>Résultats</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
1. Paiement des contributions remboursables conformément aux conditions des contrats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recouvrement de 42,4 millions de dollars conformément aux conditions des ententes de contributions remboursables</li> <li>• Incidence économique des avenants (rééchelonnement des paiements)</li> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> </ul>

<p>2. Améliorer l'exactitude et l'actualité des prévisions de recettes et de dépenses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualité des mises à jour mensuelles des mouvements de trésorerie.</li> <li>• Situation de trésorerie nette réelle par rapport aux prévisions.</li> <li>• Augmentation du nombre d'activités de contrôle des projets.</li> </ul>
<p>3. Diminuer les coûts de recouvrement des contributions remboursables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût d'administration en pourcentage des contributions remboursables.</li> <li>• Simplification du processus de modification des contrats et délais d'approbation des projets.</li> </ul>

### **Programmes nationaux**

#### **Objectifs**

- créer des emplois et renouveler l'infrastructure collective au moyen du Programme des travaux d'infrastructure mené selon une entente tripartite;
- atténuer les répercussions économiques sur les collectivités touchées par la fermeture ou une réduction d'échelle des établissements fédéraux, incluant les fermetures de base militaire, les catastrophes naturelles et les changements aux politiques et aux programmes fédéraux.

#### **Facteurs externes influant sur le programme de base**

DEO a la responsabilité de la prestation des programmes de développement économique nationaux, dont le Programme d'infrastructure nationale et les initiatives spéciales d'adaptation économique des collectivités, ayant pour but d'atténuer l'incidence économique locale d'événements comme une réduction d'échelle ou la fermeture d'installations fédérales ou des catastrophes naturelles.

#### **Incidence**

Contribuer à une croissance économique durable et à la création d'emplois à long terme, et favoriser la stabilité des collectivités de l'Ouest du Canada.

### Résultats escomptés

<b>Résultats</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
1. Création d'emplois et renouvellement de l'infrastructure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'emplois créés.</li> <li>• Total des dépenses générées en infrastructure.</li> </ul>
2. Adaptation économique des collectivités touchées par la fermeture ou une réduction d'échelle des établissements fédéraux (fermeture de bases ou commercialisation du laboratoire de Whiteshell), par des changements aux politiques fédérales (tels que la revitalisation de la pêche au saumon du Pacifique) et par des catastrophes naturelles (comme l'inondation de la vallée de la rivière Rouge).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidence économique des initiatives parrainées par DEO, dont le nombre d'emplois créés ou maintenus.</li> <li>• Maintien d'équipements collectifs essentiels tels que des hôpitaux, des centres communautaires et des aéroports.</li> <li>• Satisfaction des intéressés et des partenaires.</li> </ul>
3. Prestation efficace des programmes nationaux favorisant l'approbation et la modification rapide des projets ou des accords, et respect des conditions des accords.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais généraux administratifs en pourcentage du coût total du programme.</li> <li>• Délais d'exécution pour l'approbation des projets</li> <li>• Satisfaction des clients, des partenaires et des intéressés.</li> </ul>
4. Engagement et débours de la totalité des fonds disponibles du programme.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalité des fonds engagés ou déboursés.</li> </ul>
5. Fonds fédéraux générés par effet de levier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total des fonds générés par effet de levier.</li> </ul>

## Section IV : Information supplémentaire

### Industrie

**TABLEAU 1 : Dépenses autorisées – Sommaire du portefeuille, partie II du Budget des dépenses**

Crédit (en milliers de dollars)		Budget principal 1998-1999	Budget principal 1997-1998
<b>Diversification de l'économie de l'Ouest Canadien</b>			
115	Dépenses de fonctionnement	<b>33 915</b>	32 457
120	Subventions et contributions	<b>231 263</b>	203 411
(L)	Obligations contractées en vertu de la <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	<b>44 200</b>	16 700
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	<b>4 248</b>	3 370
Total de l'organisme		<b>313 626</b>	255 938

**TABLEAU 2.1 : Équivalents temps plein (ETP) prévus par programme**

	Prévision 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000	Prévu 2000-2001
Diversification de l'économie de l'Ouest	333	<b>324</b>	313	313

**TABLEAU 2.2 : Détail des besoins en ETP**

(dollars)	Prévision 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000	Prévu 2000-2001
<b>Échelle de salaires</b>				
< 30 000	49	<b>45</b>	45	45
30 000 - 40 000	71	<b>69</b>	67	67
40 000 - 50 000	60	<b>60</b>	60	60
50 000 - 60 000	36	<b>36</b>	36	36
60 000 - 70 000	60	<b>57</b>	51	51
70 000 - 80 000	36	<b>36</b>	35	35
> 80 000	21	<b>21</b>	19	19
Total	333	<b>324</b>	313	313

**TABLEAU 3 : Résumé ministériel des articles courants de dépenses**

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 1997-1998	<b>Dépenses prévues 1998-1999</b>	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001
<b>Personnel</b>				
Salaires et traitements	17 523	<b>20 227</b>	18 441	18 441
Contribution au régime d'avantages sociaux des employés	3 547	<b>4 248</b>	3 873	3 873
	21 070	<b>24 475</b>	22 314	22 314
<b>Biens et services</b>				
Transports et communications	3 849	<b>3 027</b>	2 000	2 000
Information	1 923	<b>1 900</b>	1 700	1 700
Services professionnels et spéciaux	7 131	<b>6 100</b>	4 900	4 851
Location	384	<b>500</b>	500	500
Réparation et entretien (contrats)	130	<b>261</b>	300	300
Services publics, matériel et fournitures	880	<b>900</b>	773	773
Autres subventions et paiements	0	<b>0</b>	0	0
Dépenses secondaires	724	<b>1 000</b>	1 000	1 000
	15 021	<b>13 688</b>	11 173	11 124
Total des dépenses de fonctionnement	36 091	<b>38 163</b>	33 487	33 438
<b>Paiements de transfert</b>				
Crédits	275 303	<b>231 263</b>	91 496	89 646
Législatifs	26 500	<b>44 200</b>	36 700	24 800
	301 803	<b>275 463</b>	128 196	114 446
<b>Total</b>	337 894	<b>313 626</b>	161 683	147 884

**TABLEAU 4 : Ressources de programme pour l'exercice du Budget des dépenses**

(en milliers de dollars)	ETP	Budgetaire				Dépenses brutes prévues	Moins : recettes à valoir sur le crédit	Dépenses nettes prévues
		Fonction- nement	Subven- tions et contri- butions	Dé- penses approu- vées brutes	Dépenses légis- latives*			
<b>Diversification de l'économie de l'Ouest</b>	324	38 163	231 263	269 426	44 200	313 626	0	313 626

\*Ne comprennent pas les postes non budgétaires ni les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés qui sont attribuées aux dépenses de fonctionnement.

**TABLEAU 5 : Paiements de transfert**

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 1997-1998	<b>Dépenses prévues 1998-1999</b>	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001
<b>SUBVENTIONS</b>				
Subventions au Programme de diversification de l'économie de l'Ouest	22 475	<b>5 000</b>	5 000	5 000
<b>Total des subventions</b>	22 475	<b>5 000</b>	5 000	5 000
<b>CONTRIBUTIONS</b>				
Programme de diversification de l'économie de l'Ouest	126 500	<b>132 415</b>	80 496	77 646
Programme des travaux d'infrastructure du Canada	120 328	<b>86 848</b>	0	0
Programme des fonds de prêts	6 000	<b>7 000</b>	6 000	7 000
(L) Passif au titre de la <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	26 500	<b>44 200</b>	36 700	24 800
<b>Total des contributions</b>	279 328	<b>270 463</b>	123 196	109 446
<b>Total des paiements de transfert</b>	301 803	<b>275 463</b>	128 196	114 446

**TABLEAU 6 : Recettes créditées au Trésor**

(en milliers de dollars)	Prévision des recettes 1997-1998	<b>Recettes prévues 1998-1999</b>	Recettes prévues 1999-2000	Recettes prévues 2000-2001
Paiement de contributions remboursables	45 000	<b>43 000</b>	37 000	31 000
Redressement pour crédateurs de l'exercice précédent	1 000	<b>0</b>	0	0
Frais de services au titre de la <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	18 073	<b>12 235</b>	11 586	8 753
Autres recettes	1 000	<b>1 000</b>	1 000	1 000
<b>Total des recettes créditées au Trésor</b>	65 073	<b>56 235</b>	49 586	40 753

**TABLEAU 7 : Coût net du Programme en 1998-1999**

(en milliers de dollars)	Diversification de l'économie de l'Ouest
Dépenses brutes prévues	<b>313 626</b>
Plus:	
<i>Services reçus sans frais</i>	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	<b>1 900</b>
Contributions pour la part des employés aux primes et coûts d'assurance payées par le SCT	<b>1 335</b>
Indemnités d'accident du travail assumées par Ressources humaines Canada	<b>30</b>
	<b>3 265</b>
Coût total du programme	<b>316 891</b>
Moins :	
Recettes créditées au Trésor	<b>56 235</b>
Coût net du programme	<b>260 656</b>
Coût net estimatif du Programme en 1997-1998	276 128



## Références

### **Diversification de l'économie de l'Ouest Canada**

Demandes de renseignements

Place du Canada

Pièce 1500, 9700, avenue Jasper

Edmonton (Alberta) T5J 4H7

1-888-338-9378 <http://www.deo.gc.ca>

### **Services de financement**

M. Orville Buffie, sous-ministre adjoint

712-240, avenue Graham

Winnipeg (Manitoba) R3C 2L4

(204) 983-5715

### **Services Ciblés d'aide aux entreprises**

mme Donna Mitchell, sous-ministre adjointe

1200-1055, rue Dunsmuir

Vancouver (C.-B.) V7X 1L3

(604) 666-6366

### **Services d'information**

M. Doug Maley, sous-ministre adjoint int.

119, 4<sup>e</sup> avenue Sud

Saskatoon (Saskatchewan) S7K 3S7

(306) 975-5858

### **Partenariats de services - Initiatives stratégiques**

M. Gary Webster, sous-ministre adjoint

Place du Canada

Pièce 1500, 9700, avenue Jasper

Edmonton (Alberta) T5J 4H7

(403) 495-4168

### **Bureau d'Ottawa**

sous-ministre adjoint

200, rue Kent, 8<sup>e</sup> étage

Ottawa (Ontario) K1P 5W3

(613) 952-7096