

Entreprises Canada

Services aux entrepreneurs



Rapport annuel 2004-2005



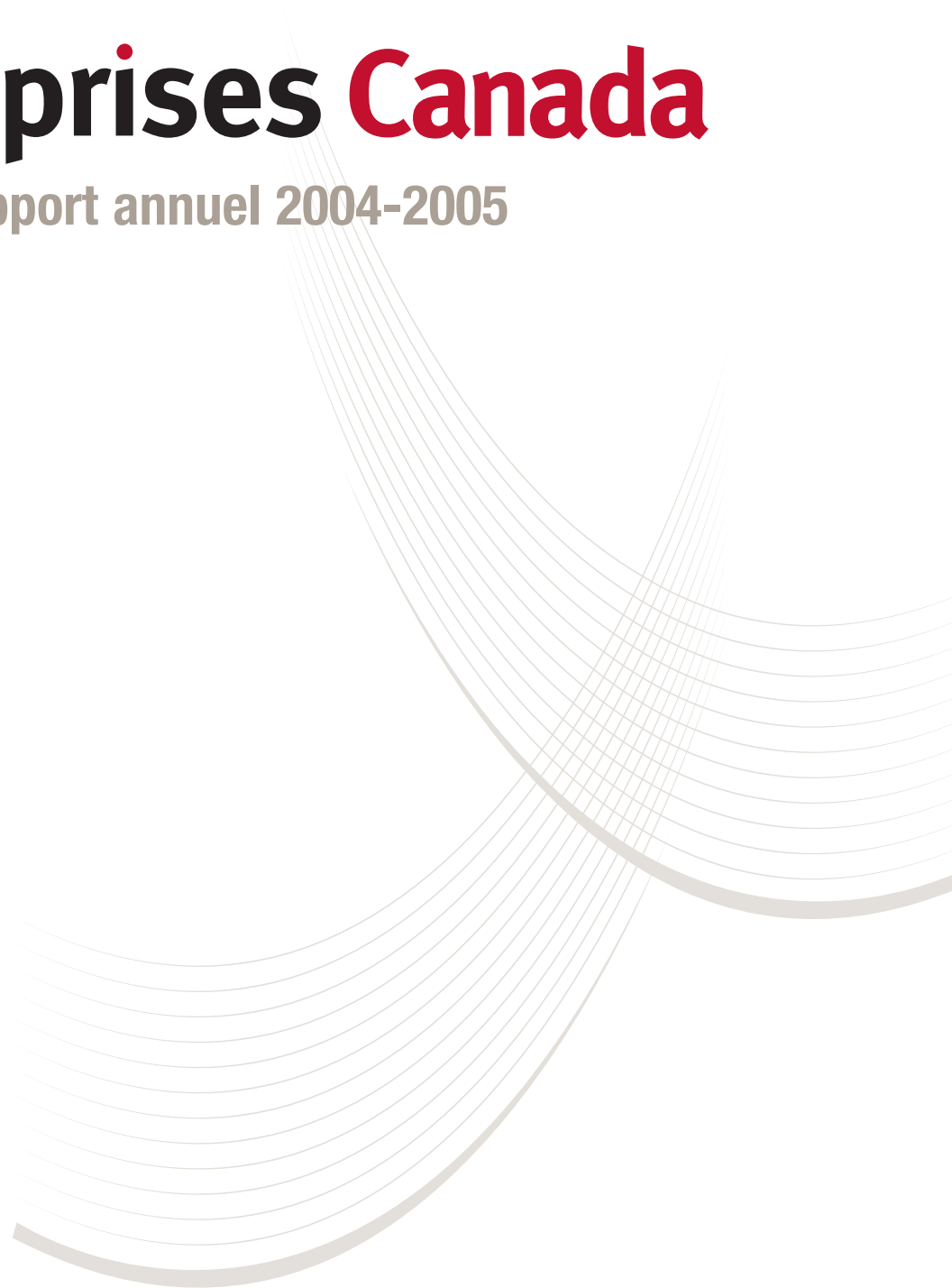
Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada 

Entreprises **Canada**

Rapport annuel 2004-2005



Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication, s'adresser aux :

Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Tél. (sans frais) : 1 800 635-7943 (au Canada et aux États-Unis)
Tél. (appels locaux) : (613) 941-5995
ATS : 1 800 465-7735
Télé. (sans frais) : 1 800 565-7757 (au Canada et aux États-Unis)
Télé. (envois locaux) : (613) 954-5779
Courriel : **publications@tpsgc.gc.ca**

On peut obtenir cette publication sur supports accessibles, sur demande. Communiquer avec la :

Section du multimédia et de l'édition
Direction générale des communications et du marketing
Industrie Canada
Bureau 252D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Tél. : (613) 954-5267
Télé. : (613) 947-7155
Courriel : **production.multimedia@ic.gc.ca**

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le Web (**www.entreprisescanada.gc.ca**).

Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec Industrie Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à : **copyright.droitdauteur@tpsgc.gc.ca**

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

N° de catalogue Iu1-6/2005F
ISBN 0-662-71336-2
54415F

Also available in English under the title *Canada Business, Services for entrepreneurs — Annual Report 2004–05*.

Avant-propos

Nous sommes heureuses de présenter le premier rapport annuel d'Entreprises Canada, nouveau service aux entreprises. Le rapport résume le rendement et les activités au pays en 2004-2005.

Durant le dernier exercice, le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada a fusionné avec le Portail des affaires, passerelle de l'information du gouvernement du Canada à l'intention des entreprises, afin de former Entreprises Canada. Ce nouveau regroupement de services offre d'excellentes occasions de travailler de manière plus stratégique avec les quatre ministères et organismes fédéraux directeurs d'Entreprises Canada (Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, Agence de promotion économique du Canada atlantique, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et Industrie Canada). Il permet aussi de mieux servir les clients grâce à une amélioration continue des services et à une innovation constante sur le plan des produits.

En cette première année d'existence, Entreprises Canada s'est concentré sur des activités appuyant ses priorités stratégiques. Il ressort de l'enquête réalisée pour recueillir les commentaires des clients que les répondants sont très satisfaits de l'information, des produits, des services et des modes de prestation d'Entreprises Canada. De plus, beaucoup a été fait pour améliorer l'infrastructure globale de technologie de l'information du réseau et ses systèmes de gestion du contenu.

Après avoir consacré du temps à bien se préparer en vue d'améliorations, nous avons hâte d'entreprendre au cours du prochain exercice un certain nombre de nouvelles initiatives, notamment la rationalisation de l'architecture de l'application, l'exploration de nouveaux partenariats, l'amélioration du moteur de recherche et la mise au point de catégories d'information davantage axées sur la clientèle.

Notre programme s'étend nettement à l'ensemble du gouvernement, aussi sommes-nous très reconnaissantes du vif soutien que nous apportent les autres ministères et organismes gouvernementaux. Nous souhaitons aussi saluer l'immense contribution des gestionnaires d'Entreprises Canada au succès de cette première année.

Nous recevrons avec plaisir vos commentaires sur Entreprises Canada et sur le présent rapport.



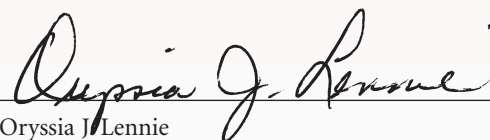
■ Michelle d'Auray
Présidente
Agence de développement économique
du Canada pour les régions du Québec



■ Richard Dicerni
Sous-ministre
Industrie Canada



■ Monique Collette
Présidente
Agence de promotion économique
du Canada atlantique



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

Table des matières

Introduction	1
Excellence continue des services aux entreprises	1
Auditoire, mandat et mission	2
Principaux produits et ressources documentaires d'Entreprises Canada	3
Modes de prestation des services : « cliquer », « appeler », « visiter »	6
Services en ligne	9
Gouvernance et ententes de collaboration d'Entreprises Canada	10
Effectif d'Entreprises Canada	13
Appuyer un entrepreneuriat diversifié	15
Aperçu du budget	16
Réalisations — Rapport sur le rendement de 2004-2005	17
Vérifications et évaluations	24
Résumé des faits saillants de 2004-2005	27
Annexes	
Annexe A : Agence de promotion économique du Canada atlantique	28
Annexe B : Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	30
Annexe C : Industrie Canada	32
Annexe D : Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	34
Annexe E : Normes de service nationales	36
Annexe F : Adresses et numéros utiles d'Entreprises Canada	37

Introduction

En 2004, les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) et le Portail des affaires ont été réunis pour former « Entreprises Canada », afin d'offrir aux entrepreneurs de tout le Canada des services en ligne, par téléphone et en personne. Ce changement est issu de la volonté du gouvernement du Canada de rationaliser et de regrouper les services offerts aux entreprises, afin de renforcer les petites et moyennes entreprises (PME) et de contribuer à la compétitivité canadienne dans des secteurs clés.

Entreprises Canada repose sur une entente de collaboration entre des ministères et organismes du gouvernement du Canada, des gouvernements provinciaux et territoriaux et, dans certains cas, des organismes sans but lucratif qui aident les entrepreneurs canadiens à obtenir les renseignements précis, les conseils et le soutien dont ils ont besoin pour bâtir leurs entreprises. Entreprises Canada offre aux entrepreneurs canadiens un guichet d'accès unique à tout un éventail de ressources documentaires qui les aident à bien planifier leurs activités et à mieux vendre les produits et services canadiens sur de nouveaux marchés tant intérieurs qu'étrangers.

Excellence continue des services aux entreprises

Centres de services aux entreprises du Canada

Le réseau d'Entreprises Canada a été lancé en 1992 à titre de projet pilote, afin de mieux faire connaître les divers programmes et services gouvernementaux offerts aux entrepreneurs canadiens et de fournir aux entreprises une source d'accès facile et pratique à des renseignements commerciaux, provenant de divers ministères ainsi que des provinces et territoires.

Lancée en 1994, l'initiative des Centres de services aux entreprises du Canada était financée dans le cadre du Programme emploi et croissance¹ du gouvernement, qui reconnaissait l'importance de la petite entreprise et de l'entrepreneuriat dans la relance économique et la création d'emplois. Le réseau a évolué rapidement, avec la création d'un centre dans chaque province et territoire (y compris le Nunavut, en 2000). Pour accroître la portée de leurs services, les CSEC ont commencé à partager leurs ressources documentaires et leur savoir-faire avec un réseau grandissant de partenaires assurant l'accès régional dans des collectivités de tout le Canada, partenaires dont le nombre dépasse maintenant 435.

Tout au long de ces dix années de prestation de services de première ligne, les CSEC ont continué de s'adapter, en tirant pleinement parti de l'évolution rapide de la technologie de l'information et des nouvelles tendances en matière de services.



Personnel devant le centre de services tenant la bannière du 10^e anniversaire.

Nouveau-Brunswick — Célébrations du 10^e anniversaire

Pour marquer son 10^e anniversaire, en novembre 2004, le Centre de services Canada—Nouveau-Brunswick a organisé une réception afin de remercier ses nombreux partenaires et entreprises clientes de leur appui soutenu.

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

Évolution du réseau d'Entreprises Canada

1992-1993

Projets pilotes réalisés en N.-É., au Man. et en Alb.

Gestion de l'information : « Rolodex » électronique (MegaText)

1993-1994

Ouverture de centres en N.-É. et au Man.

Lancement d'InfoFax, service par télécopieur 24 h par jour, 7 jours par semaine

1994-1995

Ouverture de centres : C.-B., Qc, Sask., N.-B., Î.-P.-É., Ont.

1995-1996

Ouverture de centres à T.-N.-L. et en Alb. (nouveaux sites et partenaires)

Gestion de l'information : collectif (Lotus Notes)

Lancement du premier site Web national des CSEC

1996-1997

Ouverture d'un centre dans les T.N.-O.

Ajout des partenaires d'accès régional

1997-1998

Ouverture d'un centre au Yukon

1998-1999

Lancement du Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc
Partenariat avec T.-N.-L.

Lancement du Réseau de services aux entreprises autochtones

1999-2000

Lancement en ligne du Plan d'affaires interactif

2000-2001

Ouverture d'un centre au Nunavut

Lancement en ligne du Système d'aide au démarrage d'une entreprise

Lancement de « Consultez-nous! », service bimodal : téléphone et Web

2001-2002

Fin du service InfoFax

2003-2004

Fusion du Portail des affaires et des Centres de services aux entreprises du Canada

2004-2005

Lancement d'Entreprises Canada

Portail des affaires

Le Portail des affaires a commencé dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct du gouvernement du Canada, qui visait à offrir aux Canadiens une prestation de service intégrée, en ligne et axée sur la clientèle avant 2005. Ce service, qui était conçu comme le portail Web du gouvernement du Canada pour les entreprises, était offert sur le site Web de ce dernier (www.canada.gc.ca).

En 2003-2004, dans le cadre du programme de services aux entreprises du gouvernement du Canada, les CSEC ont formé une collaboration fructueuse avec le Portail des affaires, afin d'améliorer les services offerts aux entrepreneurs canadiens. En 2004-2005, le contenu en ligne et la fonctionnalité des sites Web des CSEC et du Portail des affaires ont été regroupés en une seule présence en ligne : Entreprises Canada.

Auditoire, mandat et mission

L'**auditoire** d'Entreprises Canada se compose d'entrepreneurs rendus à diverses étapes du cycle des affaires, aussi bien ceux qui envisagent la possibilité de se lancer en affaires, qui ont démarré une entreprise ou qui dirigent une entreprise bien établie.

Entreprises Canada a pour **mandat** de servir ses clients en étant la principale source de renseignements précis et opportuns, et de les orienter sans frais et dans toutes les régions du Canada, vers des programmes, services et règlements gouvernementaux.

Entreprises Canada a une quadruple **mission** :

- améliorer les taux de démarrage, de survie et de croissance des PME, en permettant aux gens d'affaires de toutes les régions du Canada d'avoir accès à des personnes-ressources et à des renseignements précis et utiles au bon moment;
- simplifier les rapports, du point de vue des clients, avec divers paliers de gouvernement, en regroupant dans un seul service pratique les renseignements destinés aux entreprises;
- permettre aux clients de prendre des décisions commerciales éclairées dans une économie mondiale;
- favoriser la réussite des entreprises à l'aide de bons plans d'affaires, d'études de marché et de renseignements commerciaux stratégiques.

Principaux produits et ressources documentaires d'Entreprises Canada

Au nom du gouvernement du Canada et de ses partenaires, Entreprises Canada propose, par divers moyens et dans tout le pays, quantité de produits et de ressources documentaires. Grâce à sa collaboration avec les provinces et territoires, s'ajoutent à ses produits et ressources documentaires le contenu propre à chaque secteur de compétence, ce qui permet d'offrir un service d'information véritablement intégré et ciblé sur les clients.

Système d'information des entreprises

Le réseau d'Entreprises Canada repose sur sa capacité de fournir des renseignements précis et fiables auxquels il est facile d'accéder par divers moyens. Le Système d'information des entreprises (SIE), base de données nationale sur le Web, permet aux créateurs de contenu et aux agents d'information d'Entreprises Canada de créer, de gérer et de publier des renseignements et d'y accéder dans un système unifié. Le SIE comprend une collection de renseignements ayant trait aux niveaux fédéral, provincial et territorial. Il contient la description des programmes et des services gouvernementaux ainsi que des exigences réglementaires concernant les entreprises canadiennes. Il établit aussi une norme élevée pour ce qui est de la qualité du contenu, de sa conception et de son intérêt pour les clients. Il permet aux agents d'information de trouver rapidement l'information demandée et d'aider les clients à s'orienter dans les programmes et services gouvernementaux relatifs au lancement, à l'amélioration et à l'expansion des entreprises. Le SIE contient actuellement plus de 2 000 documents qui décrivent des programmes et des services fédéraux, provinciaux et territoriaux destinés aux entreprises ainsi que des règlements les concernant et des organismes qui peuvent les aider. À cela s'ajoutent divers produits d'information intégrés ou « regroupés », comme les guides d'information, ou info-guides, les guides de démarrage et les fiches d'affaires.

Les **guides d'information** donnent un aperçu pluri-gouvernemental d'un sujet donné, le tout dans un document facile à utiliser. Il en existe sur divers thèmes, comme le démarrage d'une entreprise, le financement, l'exportation et le cybercommerce.

Les **guides de démarrage** expliquent les mesures à prendre et les exigences à respecter pour monter certains types d'entreprise. Il en existe actuellement sur le démarrage des gîtes touristiques, des dépanneurs, des restaurants, des établissements de soins pour personnes âgées et des entreprises d'approches complémentaires et parallèles en santé. Chaque centre de services d'Entreprises Canada ajoute aux documents nationaux des renseignements provinciaux ou territoriaux, et beaucoup créent aussi des guides sur d'autres sujets. En 2004-2005, deux nouveaux guides de démarrage ont été publiés sous les titres suivants : *Démarrage d'un salon de beauté/d'esthétique/de bronzage* et *Démarrage d'une entreprise d'experts-conseils*.

Les **fiches d'affaires** se classent invariablement parmi les documents les plus demandés d'Entreprises Canada. Elles couvrent tout un éventail de thèmes commerciaux généraux, comme les plans d'affaires, le choix de l'emplacement, les analyses et études de marché, des notions élémentaires de comptabilité et la promotion.



Territoires du Nord-Ouest — Guide du cybercommerce

En 2004, le Centre de services aux entreprises Canada—Territoires du Nord-Ouest a publié un guide pratique sur la marche à suivre pour se lancer dans le cybercommerce. S'adressant à quiconque envisage de démarrer une entreprise en ligne, ce guide explique les étapes à suivre pour mener à bien un projet.



Parcours - Financement des PME novatrices

Le Parcours est le prolongement du **Tableau de Bord - Financement des PME** du Réseau canadien de technologie. C'est un outil didactique qui formalise l'ensemble des étapes nécessaires à la réalisation d'un projet de nature ou à composantes novatrices.

Tout au long du parcours, vous pouvez également poser des questions à Julie, notre assistante virtuelle.

Étapes du parcours

1. [J'améliore mes connaissances sur le « monde » du financement](#)
2. [Je deviens plus compétent à travers des études de cas](#)
3. [Je tire des leçons](#)
4. [Qui peut m'aider dans ma réflexion et mes démarches?](#)

Vous pouvez télécharger le **Tableau de bord - Financement des PME** (fichier PDF) du RCT.

*Parcours — Financement
des PME novatrices
d'Info entrepreneurs.*

Québec — Mise au point d'outils de consultation et de navigation en ligne pour les programmes d'innovation des PME

Au début de 2004, Info entrepreneurs a lancé un projet de deux ans visant à mettre au point des outils de consultation et de navigation en ligne dynamiques et conviviaux pour les programmes qui aident les PME du Québec à innover. Ces outils Web offrent l'aide d'une « assistante virtuelle », qui fait appel à la technologie d'analyse linguistique pour traiter les questions posées par les internautes et leur trouver la meilleure réponse possible, ainsi qu'un outil didactique qui formalise l'ensemble des étapes nécessaires à la réalisation d'un projet novateur. Ce projet est mis sur pied avec la collaboration d'Industrie Canada et le concours financier de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec et du Réseau canadien de technologie.

Collection de ressources pour les entreprises

Le réseau d'Entreprises Canada donne accès à une collection de ressources et offre de l'aide pour s'y retrouver. La collection est centrée sur les besoins en renseignements des entrepreneurs et des exportateurs, établis ou potentiels.

La collection de ressources pour les entreprises comprend :

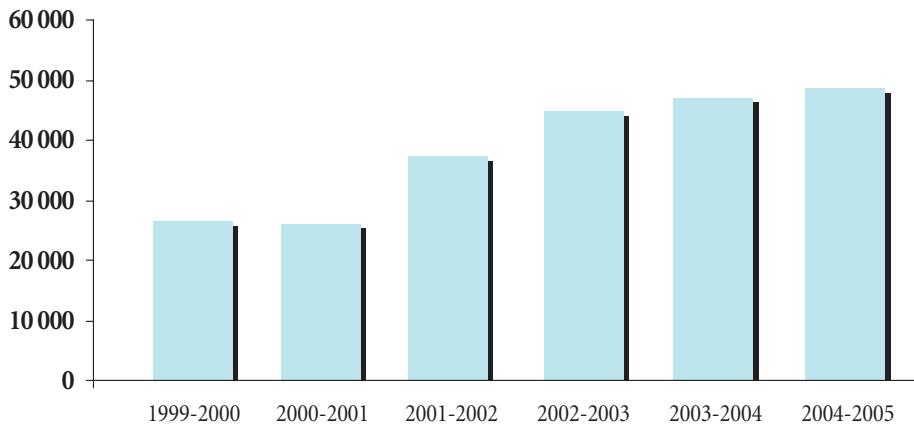
- des publications clés des 44 ministères et organismes fédéraux ainsi que de ministères provinciaux et territoriaux;
- de nombreuses sources d'information commerciales, comme les annuaires d'entreprises et les bases de données statistiques;
- des vidéos, des documents imprimés et des cédéroms sur divers sujets relatifs aux entreprises.

Un comité de spécialistes en bibliothéconomie d'Entreprises Canada, dont les membres viennent de partout au pays, décide des ressources à ajouter à la collection de base. Bon nombre de licences et de titres sont obtenus de façon centralisée, pour le compte du réseau. La collection peut être utilisée en mode libre-service ou assisté (le mode assisté comprend le téléphone et l'interaction personnelle). Certains centres de services d'Entreprises Canada proposent des prêts ou un accès mobile à la collection.

Produits et outils Web

Le **Plan d'affaires interactif** (PAI) (www.rcsec.org/pai) a remporté des prix et continue de gagner en popularité. En 2004-2005, son utilisation a augmenté de 4,3 p. 100 par rapport à l'exercice précédent (voir la figure 1). Cet outil, qui propose de nombreux liens vers des sources de renseignements gouvernementaux, permet aux entreprises clientes de se renseigner plus facilement sur les exigences gouvernementales et d'accéder à des sources d'information tandis qu'elles préparent leurs plans.

Figure 1. Nombre de nouveaux plans élaborés à l'aide du PAI, par exercice financier



Plans élaborés :

1999-2000 = 26 558	2003-2004 = 46 579 (+4,6 %)
2000-2001 = 26 359 (-0,7 %)	2004-2005 = 48 592 (+4,3 %)
2001-2002 = 37 240 (+41,3 %)	
2002-2003 = 44 516 (+19,5 %)	Total = 229 844

L'Atelier en ligne sur la petite entreprise (www.rcsec.org/alpe) propose des techniques et des renseignements pour exploiter une idée commerciale, lancer une nouvelle entreprise, la financer et en faire le marketing, ou pour améliorer une PME.

Le Système d'aide au démarrage d'une entreprise (SADE) (www.sade.rcsec.org) puise des renseignements provenant de divers secteurs de compétence pour renseigner les entrepreneurs, dans chacune des régions du Canada, qui démarrent une entreprise. La toute dernière version (2.2) du SADE, lancée à la mi-février 2005, contient de nouveaux écrans sur lesquels on peut choisir parmi divers sujets relatifs au démarrage d'une entreprise, selon l'endroit où elle sera exploitée. Les catégories de sujets ont été revues et plusieurs autres améliorations ont été apportées pour faciliter la tâche de l'internaute. Tous les changements font suite aux commentaires reçus des usagers et des participants pendant l'essai de convivialité du site.

En 2004-2005, la collection du site du SADE comprenait 7 431 liens. En tout, le nombre de visites sur ce site a augmenté de 14,6 p. 100 par rapport à 2003-2004. Toujours en 2004-2005, la durée moyenne de la visite a augmenté de 33,6 p. 100.



Les responsables de jorg&olif — The Dutch City Bikes Company Inc., Rob MacDonald et Jane Cox. Petite Entreprise C.-B. a salué l'entreprise pour son plan d'affaires en vue de vendre des vélos européens au Canada, plan qu'elle a qualifié de soigneusement étudié et organisé.

jorg&olif — The Dutch City Bike Company Inc.

jorg&olif — The Dutch City Bike Company Inc. est une entreprise importatrice qui distribue et vend au détail et en gros des vélos de ville et de livraison hollandais, ainsi que des accessoires, au Canada et dans certaines villes des États-Unis. Elle recourt souvent aux services de Petite Entreprise C.-B. et, en 2004, elle a remporté le deuxième concours annuel de plans d'affaires organisé dans la province. « Petite Entreprise C.-B. est une ressource fantastique pour tout entrepreneur et toute entreprise en activité, notamment pour les conseils individualisés offerts par nombre de leurs mentors, confie le président de jorg&olif, Rob MacDonald. C'est étonnant ce que l'on peut apprendre en prenant un café. »



Catherine Goguen reçoit la médaille d'argent de la Foire de la qualité dans le secteur public au nom du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario.

Centre de services aux entreprises Canada-Ontario — Lauréat d'une médaille d'argent à la Foire de la qualité dans le secteur public de 2004

En 2005, le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario a remporté une médaille d'argent à la Foire de la qualité dans le secteur public, pour la qualité du processus de préparation de ses guides de démarrage. Pour la huitième année, cette foire continue de souligner l'excellence du service dans les secteurs fédéral, provincial et municipal, ainsi que dans les secteurs de la santé et de l'éducation dans tout l'Ontario.

Modes de prestation des services : « cliquer », « appeler », « visiter »

Les clients ont le choix entre plusieurs modes d'accès aux services d'information d'Entreprises Canada, tous pouvant répondre de manière équivalente aux questions. Par ailleurs, Entreprises Canada sait que les clients utilisent des modes d'accès à des fins différentes. Voici ce qui ressort d'un sondage récent auprès de la clientèle :

- pour ce qui est du mode assisté (par téléphone ou en personne), l'accès en personne est le moyen préféré;
- le téléphone et Internet restent les modes d'accès nettement privilégiés;
- il est courant d'accéder aux services en utilisant deux modes au moins;
- les clients accèdent au système une ou plusieurs fois;
- le taux de satisfaction le plus élevé va au mode assisté à valeur ajoutée, comme le téléphone et le service en personne.

« Cliquer »

Le site Web d'Entreprises Canada (www.entreprisescanada.gc.ca) permet d'accéder facilement à tout un répertoire de renseignements sur les programmes, règlements et produits d'information des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Il se compose, en fait, de 14 sites, soit un par province et territoire, plus un site national. Chaque site local affiche un contenu régional et tient compte de toute entente de collaboration en vigueur. Le site central propose un contenu informatif et des outils Web nationaux. Par ailleurs, chaque centre de services d'Entreprises Canada propose un contenu particulier à sa région, afin de répondre à la demande d'information locale.

De manière générale, les sites sont organisés en fonction des entreprises clientes, les sujets et les options de recherche correspondant à leurs divers besoins.

Globalement, le site Web d'Entreprises Canada a reçu 6,3 millions de visites en 2004-2005, soit une augmentation de 31 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Service par courriel

Entreprises Canada offre aussi la possibilité de poser des questions par courriel. Les clients peuvent envoyer leurs demandes de renseignements par courrier électronique, et ils sont assurés de recevoir une réponse dans un délai d'un jour ouvrable. Entreprises Canada répond aussi aux questions envoyées par la poste et par télécopieur.

Service sans fil

Grâce au projet du Portail sans fil du gouvernement du Canada, les clients peuvent trouver les coordonnées du centre de services d'Entreprises Canada le plus proche (www.canada.gc.ca/mobile/tut_c_f.html#cbsc).

Le projet du Portail sans fil se veut un complément aux modes de service actuels, par lequel les utilisateurs peuvent se renseigner sur le gouvernement du Canada.

« Appeler »

Dans chaque province et territoire, les clients sont invités à s'adresser d'abord à un service d'information téléphonique gratuit. De plus, le réseau d'Entreprises Canada a ouvert une ligne d'appel nationale sans frais pour les responsables d'initiatives fédérales et les partenaires fédéraux qui souhaitent demander des renseignements relatifs aux entreprises. Cette ligne dirige automatiquement tous les appels vers le centre de services d'Entreprises Canada de la province ou du territoire où le numéro a été composé. Afin d'assurer une accessibilité universelle, les centres de services d'Entreprises Canada offrent un service national de téléscripteur (ATS) aux entrepreneurs malentendants ou souffrant de troubles de l'élocution.

Les agents d'information des centres d'appel d'Entreprises Canada sont bien renseignés et capables de répondre dans les deux langues officielles aux questions relatives aux entreprises.

Le réseau d'Entreprises Canada répond également aux appels adressés aux lignes sans frais de partenaires tels qu'Équipe Canada inc et le Réseau de services aux entreprises autochtones. À l'échelle locale, tous les centres de services d'Entreprises Canada ont passé des ententes afin d'offrir un service téléphonique d'aiguillage pour certains programmes et organismes.



Réunion des gestionnaires du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario et du Programme d'accès régional à Belleville, le 19 mai 2005.

Réunions des partenaires d'accès régional

Des cadres supérieurs du ministère du Développement économique et du Commerce de l'Ontario, des Sociétés d'aide au développement des collectivités et de l'Initiative fédérale de développement économique pour les régions rurales et le Nord de l'Ontario (FedNor) ont participé aux réunions annuelles du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, organisées pour les partenaires du Programme d'accès régional (110 organismes de services aux entreprises de collectivités ontariennes). Au cours des réunions, qui portaient sur la collaboration, les participants ont cherché des moyens d'intégrer davantage les services en collaborant plus étroitement.

« Visiter »

Entreprises Canada propose des services en personne qui permettent aux clients de venir chercher l'information en personne dans un de ses centres de services locaux. Les clients peuvent choisir de parcourir seuls la collection de ressources documentaires ou de le faire avec l'aide d'un membre du personnel. Cette collection, qui comprend des renseignements pour les PME, notamment pour les entrepreneurs qui souhaitent lancer une entreprise, aide aussi à réaliser des études de marché (mondiales et nationales) et à bien planifier les activités. Des postes de travail branchés à Internet sont à la disposition des clients. Certains centres de services d'Entreprises Canada proposent également des colloques, font visiter les bureaux, offrent des services situés dans les mêmes locaux, comme l'inscription des entreprises ou l'aide à la planification d'entreprise, et assurent des services-conseils dans des domaines particuliers (p. ex. cyberaffaires, exportation).

Partenaires d'accès régional

En 2004-2005, de nouveaux partenaires d'accès régional ont intégré les rangs d'Entreprises Canada, ajoutant 79 points de services à un réseau qui compte à présent 435 partenaires. Les partenaires d'accès régional offrent, au nom d'Entreprises Canada, des services en personne à valeur ajoutée dans les régions et les collectivités moins peuplées dans tout le Canada. Il s'agit, entre autres, de bureaux provinciaux et municipaux, de Sociétés d'aide au développement des collectivités, d'organismes autochtones et d'associations au service des entreprises (voir le tableau 1).

Tableau 1. Partenaires d'accès régional

Partenaires	Nombre
Partenaires d'accès régional d'Entreprises Canada	329
Réseau de services aux entreprises autochtones	106
Total	435

Services en ligne

Services spéciaux

Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc — Entreprises Canada offre ce service téléphonique gratuit au nom d'Équipe Canada inc, réseau de ministères et organismes fédéraux collaborant avec les provinces, les territoires et d'autres partenaires pour aider les entreprises canadiennes à se préparer au marché mondial. Que les clients exportent déjà des biens ou services, ou qu'ils soient novices sur les marchés internationaux, le service les aide à trouver le bon programme, le bon service ou le bon expert à consulter. Les spécialistes de l'exportation d'Entreprises Canada sont spécialement formés pour répondre aux questions sur le sujet et pour diriger les clients vers les nombreux services à l'exportation canadiens offerts aux paliers fédéral, provinciaux et territoriaux. Entreprises Canada répond aussi aux questions sur l'exportation provenant par courriel d'ExportSource (www.exportsource.ca), site Web d'Équipe Canada inc.

Réseau de services aux entreprises autochtones (RSEA) — Le RSEA (www.rcsec.org/rsea) s'adresse aux gens d'affaires autochtones qui cherchent à se renseigner sur l'entrepreneuriat autochtone dans leur collectivité. Il s'appuie sur la structure d'Entreprises Canada pour donner gratuitement accès à l'information gouvernementale sur les programmes, les services et les règlements qui répondent aux besoins particuliers des entrepreneurs autochtones. Il est financé par l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, l'Initiative fédérale de développement économique pour les régions rurales et le Nord de l'Ontario (FedNor), Entreprise autochtone Canada dans le Sud de l'Ontario et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. Son fonctionnement repose sur des organismes autochtones et il bénéficie du soutien d'Entreprises Canada.

Accès offert aux entrepreneurs handicapés

Entreprises Canada offre ses produits et services aux entrepreneurs handicapés par tous les modes d'accès.

Sont ainsi proposés :

- une ligne ATS nationale (1 800 457-8466), avec des compétences centralisées pour apporter aux utilisateurs une aide uniforme;
- un meilleur aménagement des centres de services, avec des postes de travail accessibles (lecteurs, claviers et mobilier) et de larges passages;
- un personnel sensibilisé à la situation de ces personnes.



Disponible seulement en anglais

Alberta — Rencontre d'entrepreneurs autochtones pour stimuler les affaires

Les 25 et 26 octobre 2004, le Réseau de services aux entreprises autochtones de Liaison Entreprise remportait un vif succès dans le cadre de sa deuxième conférence intitulée « It's All About Opportunities — A Gathering of Aboriginal Entrepreneurs ». Plus de 170 entrepreneurs et fournisseurs de services autochtones de partout en Alberta y ont pris part; 80 p. 100 des délégués provenaient de l'extérieur d'Edmonton et représentaient 40 collectivités. En tout, 75 p. 100 des participants étaient des entrepreneurs et le reste, des fournisseurs de services ou des intermédiaires. La conférence proposait 16 ateliers sur divers sujets d'intérêt pour les PME, une activité de réseautage à Liaison Entreprise et un groupe de discussion invitant les entrepreneurs autochtones à parler des défis qu'ils ont rencontrés et des succès qu'ils ont remportés.

Gouvernance et ententes de collaboration d'Entreprises Canada

Ministères fédéraux directeurs

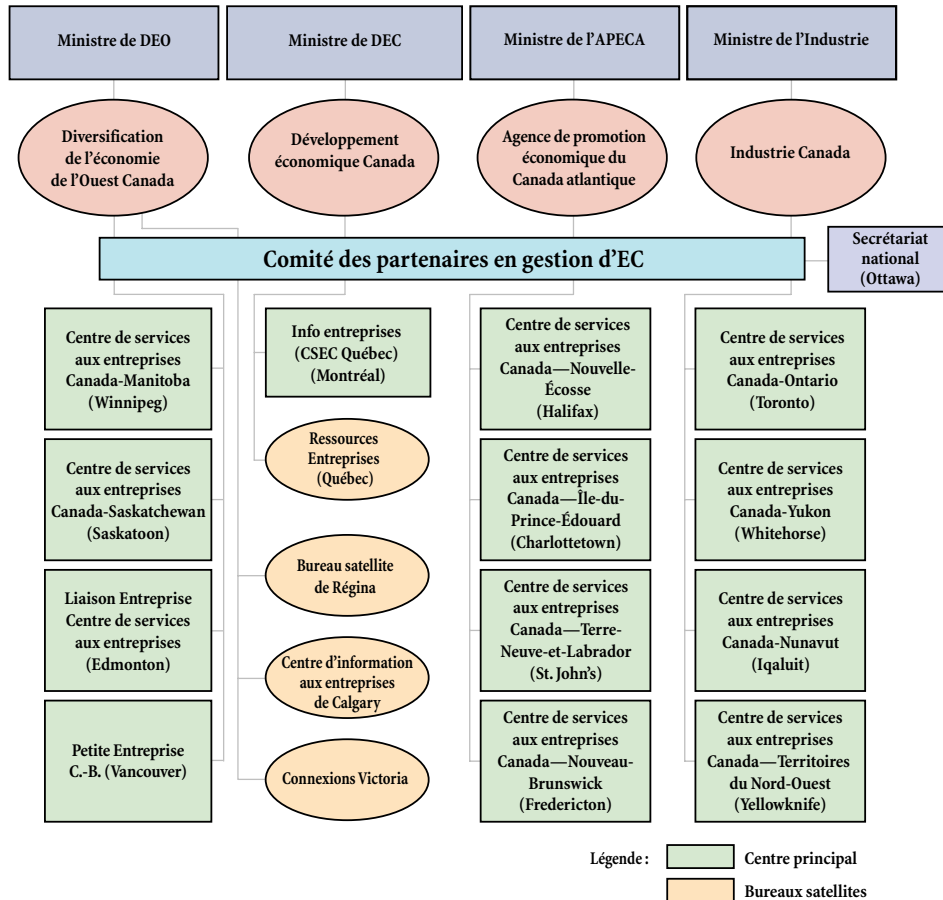
L'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et Industrie Canada gèrent le réseau d'Entreprises Canada au nom du gouvernement fédéral (voir la figure 2).

Les organismes directeurs sont chargés de veiller au respect de toutes les politiques fédérales qui ont une incidence sur l'exécution des programmes dans un contexte de collaboration, en particulier les politiques relatives à des sujets tels que les langues officielles, l'accessibilité, l'accès à l'information et le respect des renseignements personnels, la coordination de l'image de marque et la diversification des modes de prestation des services.

Les ministères directeurs passent également des ententes de collaboration avec d'autres paliers de gouvernement et d'autres organismes de services aux entreprises, et ils gèrent de concert les centres de services d'Entreprises Canada dans le cadre de ces ententes. Les ententes de collaboration visent principalement :

- à partager et à financer les frais de prestation des services d'information aux entreprises axés sur les programmes et les services gouvernementaux ainsi que sur la conformité, quel que soit le mode d'accès (par téléphone, en personne et en ligne);
- à créer et à financer une base de données intégrée sur les programmes, les services et les exigences en matière de conformité, ainsi qu'un ensemble d'outils favorisant une solide planification d'entreprise et la réalisation d'études de marché.

Figure 2. Ministères fédéraux directeurs



Lancement du site Web de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest en juillet 2005.

Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest

Sous le leadership de Liaison Entreprise et avec l'appui de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, les quatre centres de services aux entreprises de l'Ouest du Canada — le Centre du cyberfutur de l'Alberta à Edmonton (www.cyberfutur.ca/alberta), eBusiness Connection (eBC) à Vancouver (www.e-bc.ca), le Centre du cyberfutur de la Saskatchewan à Saskatoon (www.cyberfutur.ca/sask) et le Centre du cyberfutur du Manitoba à Winnipeg (www.cyberfutur.ca/manitoba) — se sont réunis pour former l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest. L'Équipe veut offrir des services qui permettront de faire mieux connaître les pratiques cybercommerciales aux entreprises de la région. Grâce à cette initiative, les clients de tout l'Ouest du pays ont accès à un ensemble regroupé de renseignements et d'outils de cyber-commerce sur des sujets tels que la conception de sites Web, le marketing sur Internet, la vente en ligne, le cybercommerce interentreprises et l'optimisation des moteurs de recherche. En plus d'exemples de succès cybercommercial, plus de 30 info-guides sur le cybercommerce sont proposés, ainsi que des sites Web regorgeant d'information, des formations spécialisées et un service individualisé dans chacun des centres.

Secrétariat national d'Entreprises Canada

En janvier 2005, le Secrétariat national d'Entreprises Canada a été transféré du Secteur de l'agent principal de l'information (SAPI) au Secteur des opérations d'Industrie Canada. Cette réorganisation résultait d'un examen récent de la technologie et de la gestion de l'information à Industrie Canada, qui recommandait que les activités de programme ou des unités fonctionnelles ne relèvent plus du SAPI.

Le Secteur des opérations semblait un choix logique pour Entreprises Canada, qui est orienté, comme lui, vers la prestation de services. Le Secteur des opérations gère en effet des services clés axés sur le marché ainsi que des programmes destinés aux entreprises.

Bien qu'il n'ait plus de lien organisationnel avec Entreprises Canada, le SAPI continue d'assurer son soutien en matière de technologie de l'information.



*Célébration de l'anniversaire
d'Info entrepreneurs à la
Chambre de commerce du
Montréal métropolitain.*

Québec — Info entrepreneurs salué par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain

La Chambre de commerce du Montréal métropolitain a célébré le 10^e anniversaire de son service Info entrepreneurs en organisant une journée portes ouvertes. Dans son allocution aux invités, Benoît Labonté, président et chef de la direction de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, a déclaré : « Pour la Chambre de commerce, il est clair que les PME sont au cœur de notre vitalité économique. Au Québec, elles constituent la grande majorité de nos entreprises. Non seulement elles emploient près de la moitié de tous les travailleurs québécois, mais ce sont elles qui créent également la majeure partie des nouveaux emplois au Québec. Nos entrepreneurs sont une richesse précieuse et nous sommes fiers de les appuyer, depuis 10 ans déjà, grâce à notre service Info entrepreneurs. »

Voici en quoi consiste le rôle du Secrétariat national :

- coordonner le réseau avec les partenaires fédéraux et élaborer des politiques afin de promouvoir l'uniformité de fonctionnement dans le réseau national;
- appuyer la gestion de l'information des applications Web et du site Web d'Entreprises Canada;
- gérer l'information du gouvernement fédéral et les collections d'information de base (électroniques et imprimées);
- coordonner les projets de développement spéciaux;
- soutenir divers comités.

Processus décisionnel

Comités fédéraux

Le principal comité fédéral est le Comité des partenaires en gestion d'Entreprises Canada, auquel siège un représentant de chacun des quatre organismes fédéraux directeurs, au niveau des sous-ministres adjoints. Il veille à ce que les objectifs stratégiques et opérationnels d'Entreprises Canada soient atteints. De plus, il examine et gère les changements régionaux de portée stratégique qui pourraient influencer sur le modèle de prestation des services d'Entreprises Canada.

Comités opérationnels

L'entente de collaboration en faveur de services décentralisés d'Entreprises Canada présente un défi opérationnel pour la gestion, car les intervenants de l'ensemble du réseau doivent communiquer et s'entendre sur des décisions opérationnelles importantes. Afin de relever ce défi, Entreprises Canada a réussi à créer une structure de comités d'envergure nationale, ces comités réunissant des représentants régionaux de l'ensemble du réseau d'Entreprises Canada pour aborder des sujets précis. Ces comités offrent aux participants la possibilité de discuter librement et de collaborer ainsi que de mettre en commun les pratiques exemplaires dans divers domaines ayant une incidence sur tout le réseau, notamment pour préciser les services de base, trouver de nouveaux produits ou services et adopter des normes nationales.

Ententes de collaboration

De bonnes ententes de collaboration sont essentielles pour le réseau d'Entreprises Canada. Il faut parfois s'adresser à diverses sources pour répondre à la question d'un client, y compris à des services ou à des organismes gouvernementaux et non gouvernementaux. La responsabilité des services et programmes destinés aux entreprises ainsi que de la réglementation connexe est répartie entre de nombreux ministères et organismes, à tous les paliers de gouvernement. Grâce aux ententes de collaboration avec les provinces et les territoires — et dans certains cas, avec des organismes municipaux et des organismes sans but lucratif —, Entreprises Canada peut centrer ses efforts sur le client en regroupant toute l'information au même endroit. Bon nombre de ces ententes sont en place depuis le début de l'initiative et ont été reconduites plus d'une fois avec succès. Les ententes, qui prennent différentes formes, correspondent à différentes possibilités de collaboration dans l'ensemble du pays (voir le tableau 2).

Tableau 2. Types d'ententes de collaboration

Ententes officielles avec les gouvernements suivants :

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

Ententes contractuelles avec les organismes suivants :

- Chambre de commerce du Yukon
- Liaison Entreprise (société sans but lucratif constituée sous régime provincial, Alberta)
- Société de services aux entreprises Canada—Colombie-Britannique (constituée en société en vertu de la *Society Act* de la province)
- Info entreprises (qui relève de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain)

Ententes administratives de partage des frais et de cohabitation avec les provinces suivantes :

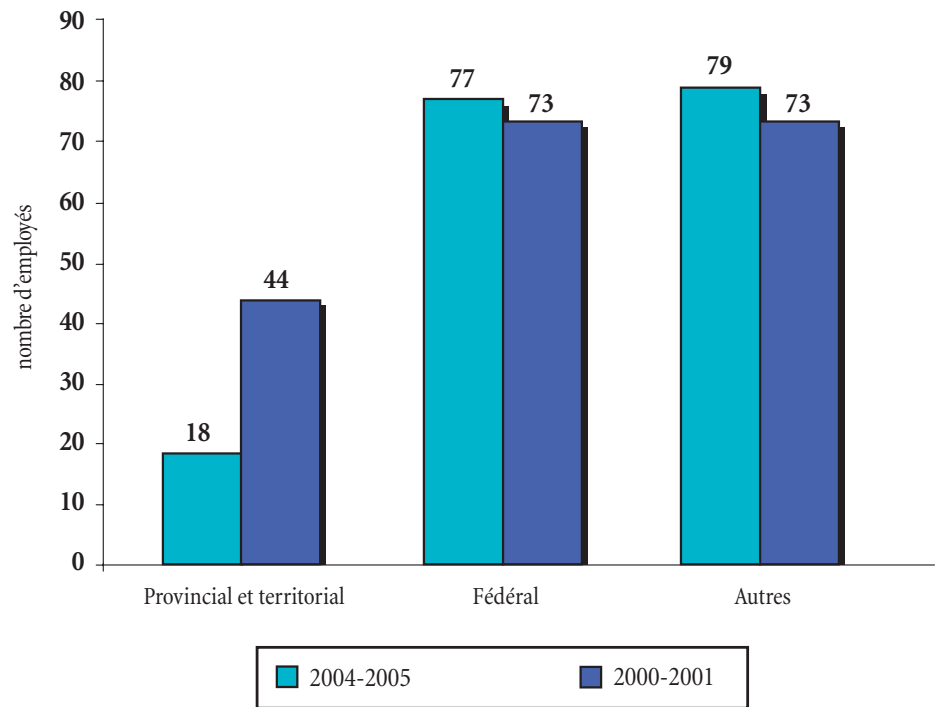
- Nouvelle-Écosse
- Île-du-Prince-Édouard
- Nouveau-Brunswick

Effectif d'Entreprises Canada

L'effectif d'Entreprises Canada regroupe un ensemble sans pareil d'employés fédéraux, provinciaux, territoriaux, municipaux et du secteur privé (voir la figure 3). À l'œuvre dans un milieu en constante évolution, il doit connaître les nouveaux domaines d'intérêt pour les entreprises. L'adoption de budgets, les annonces de programmes et les modifications législatives, tant au sein de l'administration fédérale que provinciale et territoriale, de même que l'actualité contribuent à l'évolution constante de la liste des programmes, des exigences réglementaires et des services. Les services électroniques devenant de plus en plus prédominants, les agents d'information doivent se montrer ingénieux pour être capables de trouver la meilleure information sur Internet. De plus en plus, les clients d'Entreprises Canada font des recherches de base sur Internet avant de soumettre les questions compliquées aux agents d'information.

La gestion des centres de services d'Entreprises Canada comporte des défis, en raison notamment des ententes de collaboration. La structure de responsabilisation type des gestionnaires est complexe. Elle comprend généralement un conseil de gestion composé de partenaires fédéraux, provinciaux ou territoriaux et autres. La gestion d'un personnel mixte soulève d'autres défis. Par exemple l'horaire de travail des employés peut varier selon les conventions collectives et autres contrats de travail.

Figure 3. Évolution de l'effectif d'Entreprises Canada, 2000-2001 et 2004-2005



L'effectif des centres de services d'Entreprises Canada a diminué de 9 p. 100 depuis 2000-2001. Le personnel « fédéral » et « autres » a augmenté en nombre, mais le personnel provincial et territorial a baissé de 59 p. 100 au cours de cette période. Cela tient au fait que le statut des centres de services d'Entreprises Canada a changé en Colombie-Britannique et en Alberta, où ils sont passés d'organismes gérés par la province à organismes sans but lucratif. Dans certains cas, des employés ont quitté ces organismes; dans d'autres, leur statut est passé de « fédéral » à « autres ».

Appuyer un entrepreneuriat diversifié

Les petites et moyennes entreprises constituent un élément diversifié et dynamique de l'économie canadienne, ainsi qu'une source de croissance et de prospérité importante.

Les entreprises de moins de 100 employés sont peut-être de petites entreprises, mais elles jouent un grand rôle dans l'économie canadienne. Sur les 2,2 millions d'entreprises que compte le Canada, plus de 95 p. 100 sont des petites entreprises. Bien entendu, étant donné leur taille relative, elles ne représentent pas l'essentiel de la production économique. Cependant, elles comptent pour le tiers environ du produit intérieur brut (PIB) du Canada, exclusion faite de l'administration publique, et elles emploient près de 40 p. 100 des Canadiens qui travaillent, soit quelque 5 millions de personnes².

Depuis une vingtaine d'années, la société canadienne connaît des changements démographiques et sociaux importants qui influent sur la diversité des PME. L'augmentation du nombre de femmes, d'immigrants, d'autochtones, de jeunes et de personnes âgées de 55 ans et plus parmi les entrepreneurs figure parmi ces changements.

Au fait de cette diversité, Entreprises Canada veille à ce que ses activités, ses produits et ses services de communication restent pertinents et continuent de tenir compte de l'évolution de sa clientèle.

Voici la liste partielle des activités de communication et de soutien aux entreprises menées par Entreprises Canada dans tout le pays.

Activités de communication

Salons professionnels — Le personnel d'Entreprises Canada participe souvent à des foires commerciales et à des salons professionnels locaux afin de faire connaître le réseau. Il s'agit d'excellentes occasions de mettre en valeur les programmes et services d'Entreprises Canada et, pour le personnel, de mieux comprendre les clients, les secteurs et les enjeux régionaux.

Communications électroniques — Entreprises Canada se sert de sites Web pour promouvoir diverses activités intéressantes et possibilités de réseautage auprès des gens d'affaires. Plusieurs centres de services d'Entreprises Canada proposent aussi des bulletins électroniques sur abonnement dans leur province ou territoire.

Activités dans les centres de services — Afin de faire connaître la gamme complète de services offerts aux entreprises, Entreprises Canada et ses partenaires d'accès régional organisent des activités telles que des déjeuners-causeries, des colloques thématiques, des rencontres avec des conseillers invités (comptables, avocats, etc.), des journées portes ouvertes et des visites à l'intention de groupes d'étudiants d'écoles de commerce.



Quelques-uns des 200 participants à la journée L'entraide, une solution d'affaires^{MC} qui a eu lieu à London (Ontario), le 20 octobre 2004.

Ontario — L'entraide, une solution d'affaires^{MC}

Vingt-cinq partenaires du Programme d'accès régional (Centres d'encadrement des petits entrepreneurs) ont participé à des tables rondes à la journée de 2004 de L'entraide, une solution d'affaires^{MC}, qui s'est tenue à London (Ontario), en octobre 2004. Organisé lors du Mois de la petite entreprise, cet événement a permis de joindre plus de 7 000 entreprises clientes (soit 2 000 de plus environ qu'en 2003). L'entraide, une solution d'affaires^{MC} est une occasion d'apprentissage et de réseautage qui a lieu une fois par an, pendant une journée. Cet événement, organisé avec le soutien du ministère du Développement économique et du Commerce (MDEC) de l'Ontario et du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, permet aux entrepreneurs de se faire des relations utiles et de trouver des idées novatrices. Il permet aussi de mieux connaître les besoins des clients. Les renseignements sur les clients et les tendances des besoins en matière d'information recueillis au cours de ces discussions ont été mis à la disposition du principal commanditaire, le MDEC de l'Ontario, et des organismes partenaires participants.

2. Groupe Financier Banque TD, *Les entreprises canadiennes se lancent sur les marchés étrangers pour assurer leur croissance*, juin 2004.



Manitoba — Semaine de la PME^{MC}

L'année 2004 marquait le 25^e anniversaire de la Semaine de la PME^{MC} (du 17 au 23 octobre), organisée conjointement par le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba, la Banque de développement du Canada et les chambres de commerce du Manitoba et de Winnipeg. La Semaine de la PME^{MC} de 2004, qui avait pour thème « Vous êtes l'énergie qui anime l'économie canadienne, créons une synergie! », mettait à l'honneur des entrepreneurs qui ont créé des entreprises florissantes à partir d'idées de produits et de services.

Soutien d'activités organisées à l'intention des entreprises

Semaine de la PME^{MC} — Entreprises Canada a toujours contribué d'une manière ou d'une autre à des activités locales organisées dans le cadre de la Semaine de la PME^{MC} de la Banque de développement du Canada.

Journée mondiale de la propriété intellectuelle — En 2004-2005, Entreprises Canada s'est associé à l'Office de la propriété intellectuelle du Canada afin de mieux faire connaître les questions relatives à la gestion de la propriété intellectuelle.

Prix et concours

Il arrive souvent aux centres de services d'Entreprises Canada d'organiser des concours pour les clients. En 2004, Petite Entreprise C.-B., le centre de services Canada—Colombie-Britannique, a organisé un concours du meilleur plan d'affaires. Il a été impressionné par la quantité de plans qui lui ont été soumis et par leur qualité. Le gagnant cette année était The Dutch City Bike Company Inc. (voir l'encadré latéral à la page 5).

Aperçu du budget

À l'origine, les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) étaient financés dans le cadre du Programme emploi et croissance du gouvernement fédéral, qui reconnaissait l'importance des PME et des entrepreneurs au Canada. En 1998, le mandat des CSEC a été renouvelé, tout comme leur financement, soit 75 millions de dollars sur cinq ans. En 2004-2005, le financement a été renouvelé pour les exercices 2004-2005 et 2005-2006, à hauteur de 15 millions de dollars par an (voir le tableau 3).

Tableau 3. Financement d'Entreprises Canada, par partenaire, 2004-2005 et 2005-2006

Partenaire	2004-2005	2005-2006	Total
(en milliers de dollars)			
Agence de promotion économique du Canada atlantique	2 642	2 642	5 284
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	3 977	3 977	7 954
Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	1 878	1 878	3 756
Industrie Canada — Centre de services aux entreprises du Canada	2 856	2 856	5 712
Industrie Canada — Secrétariat d'Entreprises Canada	3 647	3 647	7 294
Total	15 000	15 000	30 000

Réalisations — Rapport sur le rendement de 2004-2005

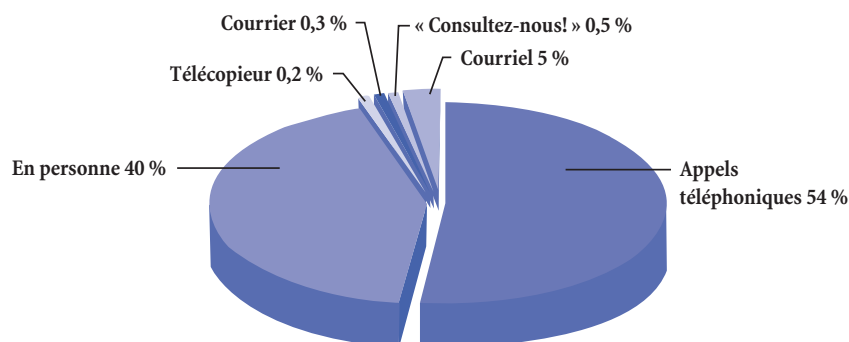
Volume d'activités

À titre d'indice de la demande, Entreprises Canada mesure son volume de travail au nombre d'interactions avec les clients. Par interaction, on entend un contact établi par un client, quel que soit le mode de prestation de service. La durée de l'interaction varie, car le client peut poser une ou plusieurs questions, opter pour le libre-service ou recourir à un ou à plusieurs agents. Un système de suivi national permet une surveillance centrale, régionale et pancanadienne du rendement. Le système relève aussi des éléments descriptifs élémentaires au sujet des interactions, ce qui fournit des éclaircissements sur les clients d'Entreprises Canada et sur leurs besoins en matière d'information.

En 2004-2005, le réseau d'Entreprises Canada a enregistré une augmentation de 44 p. 100 du nombre total d'interactions, tous modes de prestation de service confondus. Les figures 4 et 5 présentent un résumé du volume national d'interactions avec les clients, à l'aide d'un agent ou en libre-service.

L'accès à l'aide d'un agent (voir la figure 4) suppose une interaction entre un client et un agent d'information. Les interactions comprennent des séances en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur, par courrier et au moyen de « Consultez-nous! ». Sur le nombre total d'interactions avec des clients en 2004-2005, 267 230 se sont déroulées à l'aide d'un agent d'information, soit une baisse de 9,3 p. 100 par rapport à l'exercice précédent. Les interactions par courriel ont néanmoins augmenté de 5,8 p. 100.

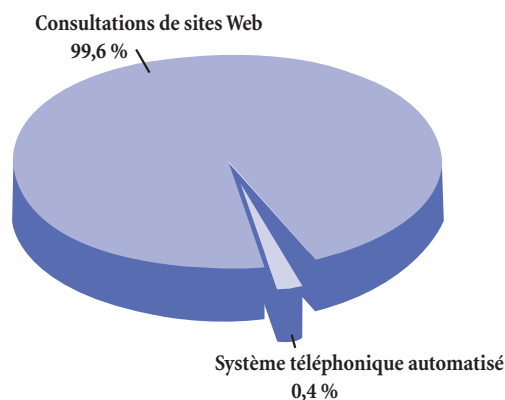
Figure 4. Volume d'interactions avec les clients à l'aide d'un agent, 2004-2005



Interactions à l'aide d'un agent			
Mode	2003-2004	2004-2005	% de variation
Appels téléphoniques	159 632	143 021	-10,4
En personne	118 685	106 996	-9,9
Courriel	13 544	14 335	5,84
« Consultez-nous! »	1 499	851	-43,2
Courrier	830	1 513	82,3
Télécopieur	333	514	54,6
Total partiel	294 523	267 230	-9,3

La figure 5 illustre la progression des interactions en libre-service (y compris les consultations de sites Web et les questions posées en s'adressant au système téléphonique automatisé) en 2004-2005, avec une augmentation globale de 31 p. 100 par rapport à l'exercice précédent. En tout, les sites Web des centres de services d'Entreprise Canada ont reçu plus de 6 millions de visites en 2004-2005, soit une hausse de 31 p. 100 par rapport à 2003-2004.

Figure 5. Volume d'interactions en libre-service, 2004-2005



Interactions en libre-service			
Mode	2003-2004	2004-2005	% de variation
Consultations de sites Web	4 800 000	6 300 000	31,3
Système téléphonique automatisé	34 337	27 527	-19,8
Total partiel	4 834 337	6 327 527	30,9

Les portails du gouvernement tels qu'Entreprises Canada sont en train de devenir un moyen de mettre de l'ordre dans les services gouvernementaux en ligne et de les axer sur les citoyens. Ils offrent à ces derniers un point de contact unique pour les services gouvernementaux et les transactions administratives. Les transactions en ligne sont pratiques et donnent une certaine latitude. En effet, il n'y a pas de files d'attente, les services en ligne sont offerts 24 heures par jour, sept jours par semaine, et l'utilisateur a le choix du lieu et du moyen d'accès. Résultat, les Canadiens choisissent de plus en plus de se renseigner sur des questions administratives en utilisant des modes de prestation électroniques. Comme d'autres fournisseurs de services publics, Entreprises Canada a été témoin de la tendance à opter pour les services en ligne, avec l'augmentation sensible du nombre de transactions électroniques et de l'accès Internet depuis quelques années.

Comme les clients savent faire des recherches plus poussées sur Internet, les questions posées aux agents d'information sont parfois plus compliquées. Il arrive donc souvent que le personnel d'Entreprises Canada doive lui-même se livrer à des recherches approfondies pour trouver des réponses précises aux demandes des clients. De même, la fréquence des appels ou des messages électroniques de suivi aux clients est à la hausse.

Accessibilité des serveurs Internet

En 2004-2005, les serveurs Internet d'Entreprises Canada étaient accessibles 95,21 p. 100 du temps, soit une baisse de 2 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

WebTrends®

Entreprises Canada utilise le logiciel WebTrends® pour surveiller le trafic sur les sites Web, ce qui permet aussi d'avoir une idée de l'interaction des clients avec ces sites. Voici quelques points saillants pour 2004-2005 :

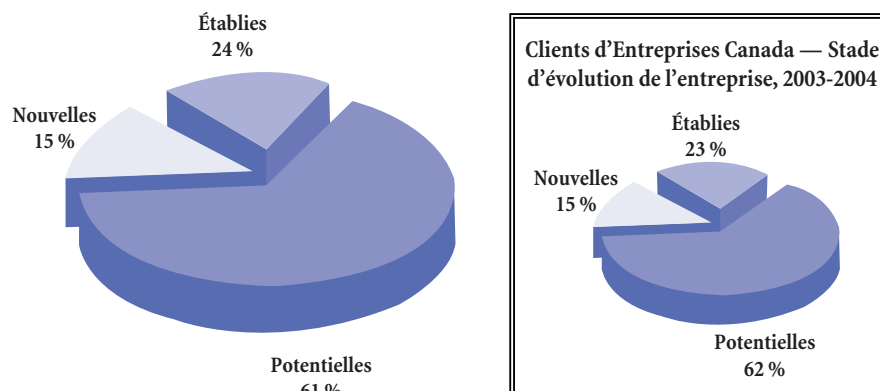
- au total, 30 610 724 pages ont été consultées, pour une moyenne de 6,42 pages par visiteur;
- la visite durait en moyenne 16,56 minutes;
- 44,7 p. 100 des visiteurs ne sont pas dirigés vers ces sites, autrement dit, les utilisateurs accèdent directement à la page d'accueil d'Entreprises Canada et n'y viennent pas à partir d'autres sites Web;
- les visites sont également réparties sur l'année, avec un léger fléchissement pendant les mois d'été et des périodes de pointe en mars (préparation des déclarations de revenu des particuliers) et en novembre.

Profil des clients

En 2004-2005, le profil des clients d'Entreprises Canada ressemblait à celui des années précédentes.

Les entrepreneurs potentiels qui s'appêtent à lancer leur entreprise constituaient le groupe le plus nombreux, 61 p. 100, parmi les clients d'Entreprises Canada (voir la figure 6). C'est au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut que leur taux de croissance était le plus élevé, mais il était important aussi en Ontario, ce qui est conforme à la solide performance économique de cette région durant les deux dernières années³. En revanche, le nombre de jeunes entreprises a diminué de 16 p. 100 au Québec, reflet du fléchissement dans cette province depuis quelques années⁴. Voir les annexes du présent rapport pour des détails.

Figure 6. Clients d'Entreprises Canada — Stade d'évolution de l'entreprise, 2004-2005



3. Marchés mondiaux CIBC, *Canadian Small Business — Back in High Gear*, septembre 2004.

4. *Ibid.*



Mariano et Marie Aupilardjuk disent une prière et allument le Qulliq, lampe et poêle traditionnels des Inuits, pour marquer le lancement du réseau à large bande QINIQ à Rankin Inlet en mai 2005.

Service à large bande au Nunavut

Durant l'été 2004, le Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut a aidé la Nunavut Broadband Development Corporation à mettre à l'essai son service à large bande, qui a été officiellement lancé le 10 mai 2005, pendant la semaine de la Foire commerciale du Nunavut. Le service à large bande permettra aux Nunavummiut des 25 collectivités du Nunavut d'avoir accès, à prix abordable, à Internet haute vitesse.



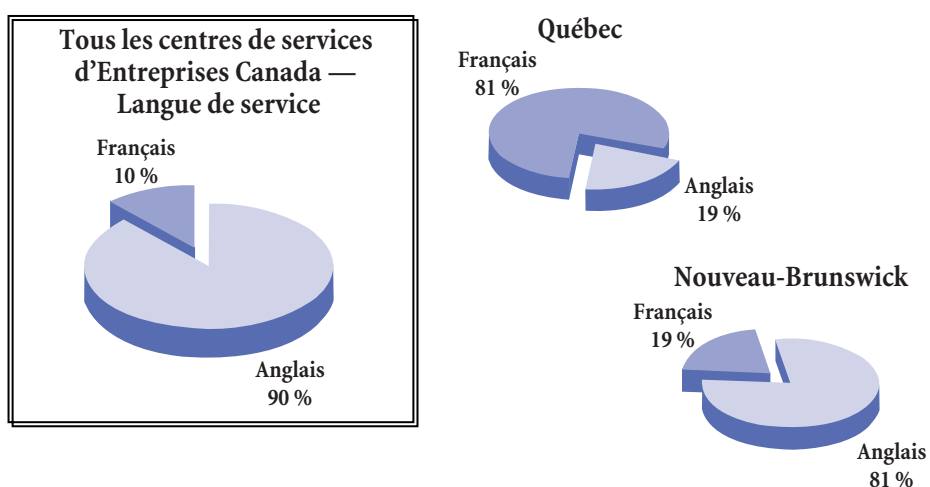
Adam Harris, de Mathis Instruments.

Nouveau-Brunswick — Mathis Instruments

C'est presque par hasard qu'Adam Harris a connu le Centre de services aux entreprises Canada—Nouveau-Brunswick. En 2002, fraîchement diplômé de l'Université Dalhousie en études commerciales, il a opté pour un emploi à court terme dans le bureau du Centre à Fredericton. « J'ai tout de suite été impressionné par le soutien que les employés du Centre offraient aux entreprises, raconte-t-il. Avec la quantité de bases de données et le travail réalisé par les agents au service des clients, le service de ce centre de documentation sur les entreprises est fort complet. » Il fait également remarquer que, même après avoir quitté cet emploi pour un poste en marketing chez Mathis Instruments — nouveau fabricant florissant du secteur technologique de Fredericton —, il a gardé des liens solides avec le Centre, mais cette fois, en tant que client. « Chez Mathis, mon travail consiste notamment à repérer de nouveaux secteurs et de nouveaux marchés, à cibler une clientèle et à trouver des partenaires potentiels pour de nouvelles applications de notre technologie. Pour cela, je dois avoir accès en temps opportun à des données précises et ciblées. Dès le début, le Centre a été un des premiers endroits auxquels je me suis adressé », explique Adam Harris qui est maintenant coordonnateur des études de marché et de la prospection chez Mathis Instruments.

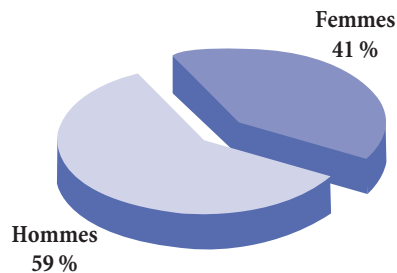
La figure 7 montre quelle proportion de clients a demandé à être servie en anglais ou en français à l'aide d'un agent en 2004-2005. À l'échelle nationale, la proportion a changé légèrement par rapport à 2003-2004, 10 p. 100 des clients demandant un service en français et 90 p. 100, en anglais. Des détails sont également fournis pour le Québec et le Nouveau-Brunswick, dont la répartition en pourcentage influe beaucoup sur la moyenne nationale. Dans les autres provinces et territoires, la demande de service dans la langue officielle minoritaire est d'environ 1 p. 100.

Figure 7. Clients d'Entreprises Canada — Langue de service



En 2004-2005, le profil des clients selon le sexe (voir la figure 8) révèle une augmentation de 3 p. 100 de la proportion de clientes. Cette augmentation est conforme à la croissance impressionnante du nombre de femmes entrepreneures depuis quinze ans⁵.

5. Marchés mondiaux CIBC, *Les femmes entrepreneures prennent les devants*, juin 2005.

Figure 8. Clients d'Entreprises Canada — Profil selon le sexe

Services spéciaux

Service d'information sur l'exportation

En 2004-2005, Entreprises Canada a répondu à 10 581 appels adressés au service d'information sur l'exportation sans frais 1 888 d'Équipe Canada inc (ECI), soit une baisse de 5 p. 100 par rapport à 2003-2004. Par ailleurs, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a transféré à Entreprises Canada 1 804 appels relatifs au commerce, ce qui donne un total de 12 385 appels liés au commerce auxquels on a répondu. En plus des appels téléphoniques, Entreprises Canada a répondu à 126 messages électroniques et a tenu 55 séances « Consultez-nous! » au nom d'ECI.

En 2004-2005, les clients prêts à exporter ou exportant déjà représentaient 43,4 p. 100 des demandes de renseignements sur l'exportation, contre 51,9 p. 100 en 2003-2004. En tout, 56,6 p. 100 des demandes de renseignements provenaient des exportateurs potentiels, soit une augmentation de 8,5 p. 100 par rapport à l'exercice précédent. Représentant 39,7 p. 100 du total, les renseignements les plus demandés concernaient les règlements, la logistique et les tarifs douaniers. Venait ensuite le démarrage à l'exportation, avec 31 p. 100 des demandes. Les questions sur le financement représentaient 7,5 p. 100 des demandes de renseignements, soit une baisse de 15 p. 100 par rapport à 2003-2004. Le nombre de nouvelles entreprises cherchant de l'aide pour exporter a augmenté, tandis que celui de clients d'entreprises établies a diminué de 2,5 p. 100, pour se situer à 48 p. 100 en 2004-2005.

Initiatives nationales

Stratégie du contenu unifié

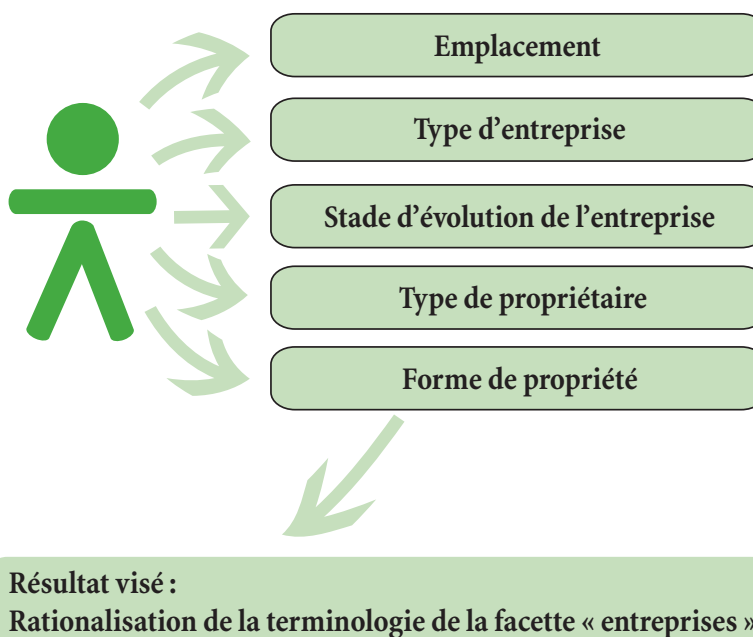
La fusion des sites Web des CSEC et du Portail des affaires sous le nouveau nom d'Entreprises Canada, un véritable défi, requiert une stratégie qui, en plus de renforcer la cohérence et de réduire les chevauchements, rend l'ensemble plus utile aux entrepreneurs canadiens et au réseau de partenaires d'Entreprises Canada.

Cette année, le Secrétariat d'Entreprises Canada a élaboré la Stratégie du contenu unifié, qui vise à mettre en place l'architecture d'information du nouveau site. Reposant sur une méthode de conception axée sur la recherche, cette stratégie confère à Entreprises Canada plus de souplesse pour préparer et proposer une information fondée sur les besoins des clients. Résultat, le site Web est logique, précis, adaptable et évolutif, et beaucoup plus utile, fiable et pertinent.

Pour la conception et la mise en œuvre du site Web, Entreprises Canada a suivi une approche d'équipe interfonctionnelle, qui permet la collaboration de diverses disciplines, notamment les communications et le marketing, la recherche, la création de contenu, la conception visuelle, la conception de l'interface et de l'interaction, l'architecture d'information, la convivialité, la conception des bases de données, l'analyse de système et le développement de la technologie Web. Cette approche concertée garantira une bonne gestion centralisée du contenu d'Entreprises Canada, lequel sera regroupé et structuré de façon logique. De plus, la méthode de conception est itérative, ce qui signifie qu'elle s'améliorera continuellement en suivant l'évolution des priorités du gouvernement, des partenaires et des clients.

Une bonne approche en matière de gestion du contenu élimine le contenu dépassé ou inexact, les liens rompus et les mauvais résultats de recherche. Elle améliore aussi certains points, comme la personnalisation, la présentation du contenu en modes multiples (p. ex. imprimé, Web ou sans fil) et met en place des produits et services en ligne plus rapidement (voir la figure 9).

Figure 9. Stratégie du contenu unifié



Les besoins en matière d'information et les exigences sur le plan de la conformité de toute entreprise dépendent de divers facteurs (voir la figure 9). Utilisées de pair avec la classification des sujets, ces « facettes » permettront aux clients d'Entreprises Canada de trouver avec plus de précision l'information voulue, et il sera plus facile de créer des profils pour les services d'information sur abonnement. Cette approche, appliquée au contenu d'Entreprises Canada sous forme de métadonnées, sera renforcée par les interfaces de navigation et la configuration du moteur de recherche.

Aide aux utilisateurs de l'outil « Consultez-nous! » d'Entreprises Canada

Le réseau d'Entreprises Canada offre des services de soutien complets à divers partenaires qui ont une clientèle d'entreprises semblable à la sienne. Les demandes d'aide sont toutes transmises aux centres de services régionaux d'Entreprises Canada. Le soutien prend la forme suivante : services gratuits par téléphone et télécopieur, services ATS, courriel, orientation en personne et service téléphonique interactif « Consultez-nous! ». Les partenaires bénéficient d'un réseau éprouvé qui offre aux entreprises des services de qualité, et ils reçoivent des comptes rendus personnalisés. Cette année, le réseau a ajouté les sites Web Sources de financement (www.strategis.ic.gc.ca/epic/internet/insof-sdf.nsf/fr/Home) et ebiz.facile (www.strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inee-ef.nsf/fr/Home) à sa liste toujours plus longue de sites de partenaires.

Technologie

En 2004-2005, Entreprises Canada a lancé deux initiatives clés pour moderniser l'infrastructure de gestion de l'information et de technologie de l'information dans l'ensemble de son réseau.

En 2004-2005, Entreprises Canada a lancé un nouveau **Système de gestion du contenu** (SGC) pour la gestion et les publications du Système d'information des entreprises. Le SGC aide le personnel de tout le réseau d'Entreprises Canada à contribuer au contenu et à le gérer dans sa diversité. La capacité de gérer un contenu aussi varié dans un seul système crée des économies et renforce la fiabilité. Ce système donne à l'organisation les outils et la plateforme nécessaires pour maîtriser le contenu de manière à en assurer une saine gestion et une bonne utilisation. De plus, le SGC rationalisera le processus d'édition sur le Web, réduira le nombre de serveurs nécessaires et permettra au réseau d'Entreprises Canada de réaliser d'importantes économies sur le plan de la maintenance.

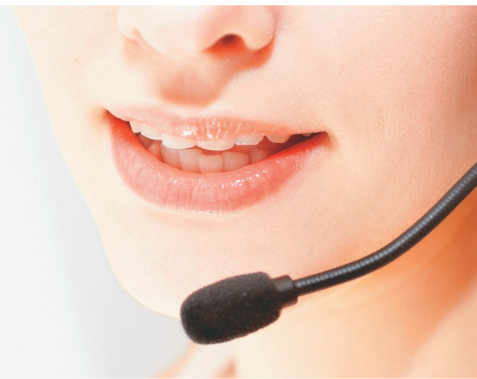
En 2004-2005, l'**Assistant de prestation de services multivoies** (APSM) a été lancé. Cette application Web permet aux agents de première ligne d'Entreprises Canada d'entrer des données dans un système, quel que soit le mode utilisé pour servir les clients. Cette nouvelle application intègre le système actuel de service à la clientèle à des applications clés. L'APSM permet aux agents d'information de chercher des renseignements dans les dépôts de contenu et les ressources autorisées d'Entreprises Canada, de les visualiser, de les imprimer, de les sauvegarder et de les envoyer par courriel, télécopieur ou courrier. De plus, l'APSM comprend un module de rapport automatisé pour les statistiques sur les services d'Entreprises Canada, les services en partenariat et l'information fournie aux clients.



Atelier « Bookkeeping from a Shoebox » à Saskatoon.

Saskatchewan — Apprentissage des rudiments de la comptabilité

En 2004-2005, plus de 225 clients ont participé à la série d'ateliers organisés dans le cadre du programme « Bookkeeping from a Shoebox » dans des collectivités de l'ensemble de la Saskatchewan. Il s'agit d'un programme de formation pratique très populaire, qui vise à familiariser les entrepreneurs avec les rudiments de la comptabilité. L'atelier, créé à l'origine par le Réseau de services aux entreprises autochtones de la Saskatchewan, se révèle très utile pour des entrepreneurs de toute la province.



Alberta — Sondage par système téléphonique automatisé

De décembre 2004 à mars 2005, Liaison Entreprise en Alberta a utilisé, pour la première fois, un sondage par système téléphonique automatisé pour recueillir les commentaires d'un échantillon de 400 clients, principalement ceux qui venaient d'obtenir un service par téléphone. Globalement, 94 p. 100 des clients se sont déclarés satisfaits de la qualité du service (bon à excellent), soit plus que l'objectif de 85 p. 100. Ces résultats confirment que le personnel de première ligne du centre offre un service de qualité et que les clients le reconnaissent. Ils fournissent aussi un point de repère à Liaison Entreprise pour de futures évaluations.

Vérifications et évaluations

Essais de convivialité du Système d'aide au démarrage d'une entreprise et sondage en ligne

En décembre 2004, l'équipe du Système d'aide au démarrage d'une entreprise (SADE) du Secrétariat d'Entreprises Canada a procédé à des essais de convivialité avec des utilisateurs éventuels de cet outil. Ces essais s'inscrivaient dans une approche axée sur les clients, adoptée par l'équipe du SADE, afin que ceux-ci soient plus satisfaits de la version 2.2 du produit en 2004-2005.

Après le lancement de la nouvelle version, à la mi-février 2005, un sondage en ligne a été réalisé entre le 21 février et le 5 avril 2005. En tout, 851 réponses ont été reçues. Les résultats du sondage confirment que, grâce aux améliorations importantes apportées à la version 2.2, les clients restent très satisfaits du site Web du SADE.

Sondage auprès des clients d'Équipe Canada inc

En 2004, afin de recueillir les commentaires de ses clients, Équipe Canada inc (ECI) a demandé un sondage sur son service d'information sur l'exportation, accessible par un numéro 1 888. Entre août et octobre 2004, 158 clients d'ECI ont été interrogés par téléphone et 24 partenaires d'ECI ont rempli des questionnaires sur le Web. Dans l'ensemble, les résultats étaient très favorables, 85 p. 100 des clients se déclarant satisfaits de leur contact le plus récent avec ce service. Ils étaient particulièrement heureux :

- des efforts déployés par les agents pour évaluer leurs besoins;
- de l'obligeance et de la courtoisie des agents;
- de la rapidité du service;
- du fait que le service est offert dans la langue officielle choisie par le client.

Résultats du sondage auprès des clients des centres de services d'Entreprises Canada

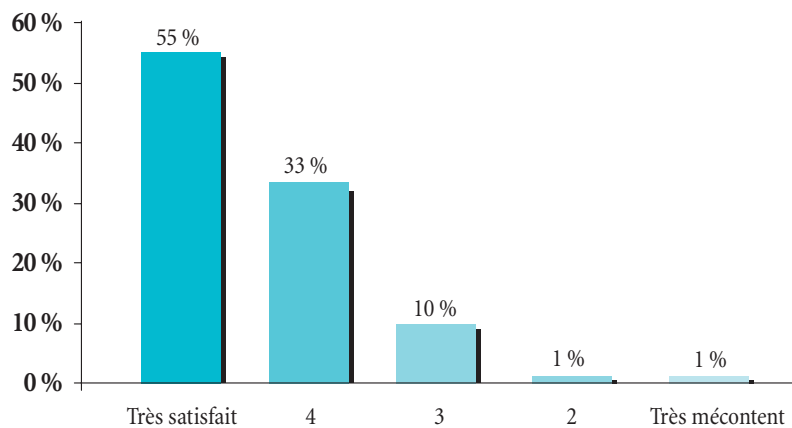
En janvier et en février 2005, les centres de services d'Entreprises Canada au Québec, au Manitoba, en Saskatchewan et en Ontario ont participé à un sondage auprès des clients, fondé sur la méthode de sondage utilisée en 2003-2004 par le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario. Pour ce sondage, le Secrétariat d'Entreprises Canada, avec les centres participants, a revu les questionnaires et a intégré les tout derniers outils de mesures communes.

Le sondage visait à aider Entreprises Canada à mieux répondre aux besoins des clients, et à déterminer la meilleure façon d'offrir ses services en plus d'être un point de référence pour les enquêtes menées auprès des clients.

Globalement, il ressort du sondage que les clients sont très satisfaits des produits, des services et de l'accessibilité d'Entreprises Canada. Les résultats étaient particulièrement bons pour le service téléphonique et en personne. Ces deux modes ajoutent une « dimension humaine » et apportent aux clients un service individualisé. Ces conclusions confirment clairement qu'Entreprises Canada doit être doté d'une solide stratégie multivoies.

Les figures 10, 11 et 12 illustrent certains faits saillants du sondage.

Figure 10. Satisfaction par rapport à l'accessibilité des centres de services d'Entreprises Canada



Il ressort du sondage que, dans l'ensemble, 88 p. 100 des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits de l'accessibilité des services d'Entreprises Canada. La figure 10 illustre la satisfaction globale des clients quant à l'accessibilité.

Commentaires des participants au sondage d'Entreprises Canada

« Très heureux du service. Je n'aurais jamais imaginé que cela existait. Très utile. Je continuerai d'appeler dès que j'ai une question. »

« L'agent était très compétent. Toute l'information semble être là. Accessible. Je vais continuer de l'utiliser davantage. »

« Je me suis servi du Plan d'affaires interactif pour créer mon propre plan d'affaires, et cet outil m'a permis de savoir clairement quel était mon objectif et comment le réaliser. »



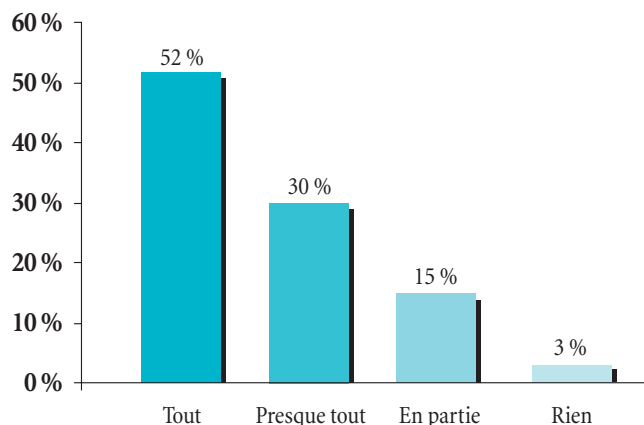
John Bil ouvre une huître.

Î.-P.-É. — Des millions d'huîtres à ouvrir

En 1996, John Bil a ouvert un service de traiteur spécialisé dans les huîtres « Keep on Shucking », présent dans l'ensemble des provinces maritimes. Équipé d'un bar à huîtres portable, John offre son service pour les mariages, les réceptions d'affaires et bien d'autres occasions. En huit ans, il a ouvert des millions d'huîtres!

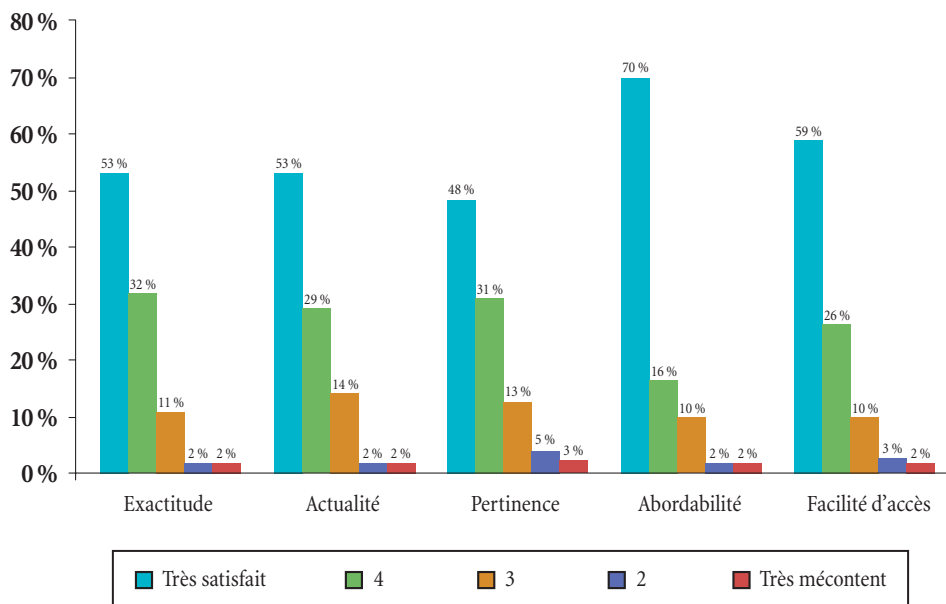
Le Centre de services aux entreprises Canada—Î.-P.-É. est très fier d'avoir autant aidé John à faire ses premiers pas en affaires. John s'est adressé au Centre pour en savoir plus sur la réglementation sanitaire en ce qui concerne les huîtres et pour savoir où inscrire une entreprise et comment obtenir un numéro pour les impôts. Comme le dit John : « Le personnel [d'Entreprises Canada] s'est montré tellement efficace qu'en moins de 45 minutes, j'avais des réponses à toutes mes questions. »

Figure 11. Satisfaction des clients quant au résultat des recherches



Quand on leur a demandé s'ils avaient trouvé ce qu'ils cherchaient, plus de 80 p. 100 des répondants ont déclaré avoir trouvé toute ou presque toute l'information qu'ils cherchaient (voir la figure 11).

Figure 12. Satisfaction quant à l'information fournie par Entreprises Canada



La majorité des répondants se déclaraient « très satisfaits » de divers aspects de l'information qu'ils avaient reçue (voir la figure 12).

Résumé des faits saillants de 2004-2005

En 2004-2005, Entreprises Canada a continué de fournir en temps opportun à ses clients des renseignements exacts et pertinents sur les affaires.

- Le Système d'information des entreprises a offert des renseignements bilingues à jour sur les programmes, les services et les règlements fédéraux dans 918 documents, et des renseignements provinciaux et territoriaux relatifs aux entreprises dans 1 326 documents. Deux nouveaux guides de démarrage ont été ajoutés à la collection nationale.
- Le service a continué d'être offert selon le choix des clients, c'est-à-dire en mode libre-service ou à l'aide d'un agent :
 - Les agents d'information répondent aux demandes de renseignements des entreprises par téléphone, en personne, par télécopieur, par ATS, par courriel et avec l'outil « Consultez-nous! ».
 - Les clients obtiennent des renseignements en passant par le site Web d'Entreprises Canada et en utilisant ses produits en ligne, comme le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, ainsi que les systèmes de réponse vocale interactive dans certaines régions.
- Entreprises Canada a continué d'appuyer les entrepreneurs dans les régions par l'intermédiaire du réseau élargi de 435 partenaires d'accès régional.
- Entreprises Canada a également offert des services spéciaux :
 - Le Réseau de services aux entreprises autochtones répond aux besoins des gens d'affaires autochtones.
 - Entreprises Canada s'occupe du Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc (service téléphonique sans frais). En 2004-2005, ses centres de services ont répondu en moyenne à 1 013 questions par mois sur le commerce.
- Les sites Web Sources de financement et ebiz.facile ont été ajoutés comme partenaires de soutien aux utilisateurs du service « Consultez-nous! » d'Entreprises Canada.
- Entreprises Canada a élaboré la Stratégie du contenu unifié afin de mettre en place l'architecture d'information du nouveau site Web. Cette stratégie confère plus de souplesse pour préparer et fournir l'information en fonction des besoins des clients, ce qui donne un site Web logique, précis, adaptable, évolutif et beaucoup plus utile, fiable et pertinent.
- Des travaux importants ont été réalisés pour améliorer l'infrastructure de technologie de l'information globale du réseau, notamment le lancement du Système de gestion du contenu et de l'Assistant de prestation de services multivoies.
- Il ressort du sondage 2004-2005 réalisé auprès des clients d'Entreprises Canada que ceux-ci sont très satisfaits des produits, des services, de l'information et des modes de prestation d'Entreprises Canada.
- La prestation de services par voie électronique a encore progressé en 2004-2005. Le nombre de visites des sites Web a augmenté de 31 p. 100 (6,3 millions de visites).
- Plus de 260 000 clients ont utilisé le téléphone, le service en personne, le courrier, le courriel et le télécopieur pour obtenir les services d'Entreprises Canada.

Annexe A : Agence de promotion économique du Canada atlantique

Centres de services d'Entreprises Canada à Terre-Neuve-et-Labrador, dans l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse.

Partie 1 — Volume de clients

Tableau 1. Volume de clients

Agence de promotion économique du Canada atlantique						
Interactions à l'aide d'un agent	2003-2004	%	2004-2005	%	Écart	% de variation
Appels téléphoniques	20 968	64,1	19 160	60,1	-1 808	-8,6
En personne	8 750	26,8	9 174	28,8	424	4,8
Courriel	2 116	6,5	2 336	7,3	220	10,4
« Consultez-nous! »	307	0,9	116	0,4	-191	-62,2
Courrier	470	1,4	922	2,9	452	96,2
Télécopieur	78	0,2	148	0,5	70	89,7
Total partiel	32 689	100,0	31 856	100,0	-833	-2,5

Interactions en libre-service	2003-2004	%	2004-2005	%	Écart	% de variation
Consultations de sites Web	660 609	100,0	881 261	100,0	220 652	33,4
Système téléphonique automatisé*	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Total partiel	660 609	100,0	881 261	100,0	220 652	33,4

Total des interactions	693 298		913 117		219 819	31,7
-------------------------------	----------------	--	----------------	--	----------------	-------------

* Les centres de services d'Entreprises Canada de la région de l'Atlantique n'utilisent pas le service de réponse vocale interactive (RVI).

Définitions

Les modes d'accès à l'aide d'un agent supposent une interaction entre le client et un agent d'information d'Entreprises Canada.

Le **libre-service** est un mode où les clients se servent eux-mêmes, soit par Internet (consultations de sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) ou par un système téléphonique automatisé (système de réponse vocale interactive, ou RVI).

Les statistiques sur les sites Web d'Entreprises Canada (consultations de sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont nationales.

Nota :

Le total de 2004-2005 ne donne pas 100 p. 100, car les chiffres ont été arrondis.

Partie 2 — Autres indicateurs

Tableau 2. Sexe des clients

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Hommes	53,19	51,82
Femmes	45,26	45,75
Inconnu	1,55	2,43

Tableau 3. Langue de service

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Français	6,73	5,91
Anglais	93,27	94,09

Tableau 4. Stade d'évolution de l'entreprise

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Potentielle	69,72	69,15
Nouvelle	6,93	7,82
Établie	23,35	23,03

Définitions

Les entreprises **potentielles** ne sont encore ni exploitées ni inscrites, mais elles pourraient être créées un jour. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont exploitées (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont exploitées (ou inscrites) depuis un an ou plus.

Partie 3 — Services spéciaux

Tableau 5. Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre d'appels			
	2003-2004	2004-2005	Écart	% de variation
Appels téléphoniques	640	692	52	8,1

Annexe B : Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec

Centres de services d'Entreprises Canada au Québec.

Partie 1 — Volume de clients

Tableau 1. Volume de clients

Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec						
Interactions à l'aide d'un agent	2003-2004	%	2004-2005	%	Écart	% de variation
Appels téléphoniques	24 487	72,9	19 681	72,4	-4 806	-19,6
En personne	7 414	22,1	5 763	21,2	-1 651	-22,3
Courriel	1 355	4,0	1 439	5,3	84	6,2
« Consultez-nous! »	223	0,7	158	0,6	-65	-29,1
Courrier	63	0,2	69	0,3	6	9,5
Télécopieur*	65	0,2	79	0,3	14	21,5
Total partiel	33 607	100,0	27 189	100,0	-6 418	-19,1

Interactions en libre-service	2003-2004	%	2004-2005	%	Écart	% de variation
Consultations de sites Web	577 123	98,4	701 785	99	124 662	21,6
Système téléphonique automatisé	9 581	1,6	7 384	1	-2 197	-22,9
Total partiel	586 704	100,0	709 169	100,0	122 465	20,9

Total des interactions	620 311		736 358		116 047	18,7
-------------------------------	----------------	--	----------------	--	----------------	-------------

* Le nombre d'interactions par télécopieur en 2003-2004 a été ajusté et diffère de celui fourni dans le rapport annuel portant sur l'exercice précédent.

Définitions

Les modes d'accès à l'aide d'un agent supposent une interaction entre le client et un agent d'information d'Entreprises Canada.

Le **libre-service** est un mode où les clients se servent eux-mêmes, soit par Internet (consultations de sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) ou par un système téléphonique automatisé (système de réponse vocale interactive, ou RVI).

Les statistiques sur les sites Web d'Entreprises Canada (consultations de sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont nationales.

Nota :

Le total de 2004-2005 ne donne pas 100 p. 100, car les chiffres ont été arrondis.

Partie 2 — Autres indicateurs

Tableau 2. Sexe des clients

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Hommes	61,19	62,21
Femmes	36,98	36,74
Inconnu	1,83	1,05

Tableau 3. Langue de service

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Français	77,48	80,83
Anglais	22,52	19,17

Table 4. Stade d'évolution de l'entreprise

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Potentielle	51,59	43,35
Nouvelle	7,95	9,92
Établie	40,46	46,73

Définitions

Les entreprises **potentielles** ne sont encore ni exploitées ni inscrites, mais elles pourraient être créées un jour. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont exploitées (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont exploitées (ou inscrites) depuis un an ou plus.

Partie 3 — Services spéciaux

Tableau 5. Activités d'Équipe Canada inc

Nombre d'appels				
	2003-2004	2004-2005	Écart	% de variation
Appels téléphoniques	2 995	2 554	-441	-14,7

Annexe C : Industrie Canada

Centres de services d'Entreprises Canada en Ontario, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon et au Nunavut.

Partie 1 — Volume de clients

Tableau 1. Volume de clients

Industrie Canada						
Interactions à l'aide d'un agent	2003-2004	%	2004-2005	%	Écart	% de variation
Appels téléphoniques	43 755	88,4	38 559	87,6	-5 196	-11,9
En personne	581	1,2	772	1,8	191	32,9
Courriel	4 378	8,9	4 147	9,4	-231	-5,3
« Consultez-nous! »	674	1,4	438	1,0	-236	-35,0
Courrier	70	0,1	83	0,2	13	18,6
Télécopieur*	24	0,05	26	0,1	2	8,3
Total partiel	49 482	100,0	44 025	100,0	-5 457	-11,0

Interactions en libre-service	2003-2004	%	2004-2005	%	Écart	% Change
Consultations de sites Web	786 877	98,9	1 249 090	99,6	462 213	58,7
Système téléphonique automatisé	8 976	1,1	5 538	0,4	-3 438	-38,3
Total partiel	795 853	100,0	1 254 628	100,0	458 775	57,6

Total des interactions	845 335		1 298 653		453 318	53,6
-------------------------------	----------------	--	------------------	--	----------------	-------------

* Le nombre d'interactions par télécopieur en 2003-2004 a été ajusté et diffère de celui fourni dans le rapport annuel portant sur l'exercice précédent.

Définitions

Les modes d'accès à l'aide d'un agent supposent une interaction entre le client et un agent d'information d'Entreprises Canada.

Le **libre-service** est un mode où les clients se servent eux-mêmes, soit par Internet (consultations de sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) ou par un système téléphonique automatisé (système de réponse vocale interactive, ou RVI).

Les statistiques sur les sites Web d'Entreprises Canada (consultations de sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont nationales.

Nota :

Le total de 2004-2005 ne donne pas 100 p. 100, car les chiffres ont été arrondis.

Partie 2 — Autres indicateurs

Tableau 2. Sexe des clients

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Hommes	54,65	54,76
Femmes	43,48	43,53
Inconnu	1,87	1,71

Tableau 3. Langue de service

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Français	1,20	1,40
Anglais	98,80	98,60

Tableau 4. Stade d'évolution de l'entreprise

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Potentielle	57,47	63,23
Nouvelle	15,08	18,17
Établie	27,44	18,61

Définitions

Les entreprises **potentielles** ne sont encore ni exploitées ni inscrites, mais elles pourraient être créées un jour. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont exploitées (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont exploitées (ou inscrites) depuis un an ou plus.

Nota :

Le total de 2004-2005 ne donne pas 100 p. 100, car les chiffres ont été arrondis.

Partie 3 — Services spéciaux

Tableau 5. Activités d'Équipe Canada inc

Nombre d'appels				
	2003-2004	2004-2005	Écart	% de variation
Appels téléphoniques	4 425	4 043	-382	-8,6

Annexe D : Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Centres de services d'Entreprises Canada en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba.

Partie 1 — Volume de clients

Tableau 1. Volume de clients

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada						
Interactions à l'aide d'un agent	2003-2004	%	2004-2005	%	Écart	% de variation
Appels téléphoniques	70 422	39,4	65 621	40,0	-4 801	-6,8
En personne	101 940	57,0	91 287	55,6	-10 653	-10,5
Courriel	5 695	3,2	6 413	3,9	718	12,6
« Consultez-nous! »	295	0,2	139	0,1	-156	-52,9
Courrier	227	0,1	439	0,3	212	93,4
Télécopieur*	166	0,1	261	0,2	95	57,2
Total partiel	178 745	100,0	164 160	100,0	-14 585	-8,2

Interactions en libre-service	2003-2004	%	2004-2005	%	Écart	% Change
Consultations de sites Web	2 035 561	99,2	3 193 358	99,5	1 157 797	56,9
Système téléphonique automatisé	15 780	0,8	14 605	0,5	-1 175	-7,4
Total partiel	2 051 341	100,0	3 207 963	100,0	1 156 622	56,4

Total des interactions	2 230 086		3 372 123		142 037	51,2
-------------------------------	------------------	--	------------------	--	----------------	-------------

* Le nombre d'interactions par télécopieur en 2003-2004 a été ajusté et diffère de celui fourni dans le rapport annuel portant sur l'exercice précédent.

Définitions

Les modes d'accès à l'aide d'un agent supposent une interaction entre le client et un agent d'information d'Entreprises Canada.

Le **libre-service** est un mode où les clients se servent eux-mêmes, soit par Internet (consultations de sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) ou par un système téléphonique automatisé (système de réponse vocale interactive, ou RVI).

Les statistiques sur les sites Web d'Entreprises Canada (consultations de sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont nationales.

Nota :

Le total de 2004-2005 ne donne pas 100 p. 100, car les chiffres ont été arrondis.

Partie 2 — Autres indicateurs

Tableau 2. Sexe des clients

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Hommes	63,37	60,91
Femmes	36,42	38,90
Inconnu	0,21	0,19

Tableau 3. Langue de service

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Français	0,45	0,60
Anglais	99,55	99,40

Tableau 4. Stade d'évolution de l'entreprise

	2003-2004 (%)	2004-2005 (%)
Potentielle	63,76	61,46
Nouvelle	17,72	16,57
Établie	18,52	21,97

Définitions

Les entreprises **potentielles** ne sont encore ni exploitées ni inscrites, mais elles pourraient être créées un jour. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont exploitées (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont exploitées (ou inscrites) depuis un an ou plus.

Partie 3 — Services spéciaux

Tableau 5. Activités d'Équipe Canada inc

Nombre d'appels				
	2003-2004	2004-2005	Écart	% de variation
Appels téléphoniques	3 105	3 292	187	6,0

Annexe E : Normes de service nationales

Entreprises Canada cherche continuellement des moyens conviviaux et rentables de faciliter l'accès des PME canadiennes aux renseignements pertinents. Voici comment se traduit notre engagement en matière de service :

- Les services sont offerts à tous, et les services essentiels sont gratuits (certains centres proposent des services locaux améliorés moyennant des frais).
- Le service est offert dans chaque province et territoire.
- Le service est offert dans la langue officielle choisie par le client.
- Nous mettons tout en œuvre pour faire connaître nos services à notre clientèle.
- Nous traitons notre clientèle avec courtoisie et respect.
- Nous fournissons des renseignements à jour sur les produits, les programmes, les services et les règlements, tant fédéraux que provinciaux et territoriaux, relatifs aux entreprises. Cette information est exacte, utile, pertinente et opportune.
- La majorité des demandes de renseignements sont traitées en moins d'un jour ouvrable, que la demande soit faite en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier ou par courriel. Les réponses sont acheminées par le mode de communication choisi par le client.
- Si nous ne pouvons répondre à une demande en un jour ouvrable, nous estimons le temps nécessaire pour trouver la réponse et en informons le client.
- Lorsqu'un client doit s'adresser ailleurs, nous lui fournissons le numéro de téléphone de la personne-ressource qui peut l'aider. Nous demandons au client de nous aviser s'il n'a pas obtenu de cette personne les résultats escomptés.
- Les 50 documents fédéraux les plus souvent consultés dans notre base de données d'information commerciale sont mis à jour tous les mois, les autres documents fédéraux le sont tous les 9 à 12 mois.
- Un service téléphonique est offert gratuitement, généralement de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés selon chaque province et territoire). Pour connaître les heures exactes, communiquer avec le centre de la province ou du territoire. Un service ATS est offert aux entrepreneurs malentendants.
- Notre site Web est accessible toute l'année, 24 heures par jour, sauf pendant les périodes de maintenance du système. Les liens rompus sont rétablis dès que le problème nous est signalé.
- Nous offrons des solutions conviviales pour que les PME canadiennes aient plus facilement accès à l'information relative aux entreprises.

Si, pour une raison ou une autre, nos clients ne sont pas satisfaits des services offerts par Entreprises Canada, nous les invitons à nous en faire part. Nous mettons tout en œuvre pour corriger rapidement le problème. Nous sommes résolus à fournir aux entreprises des renseignements de qualité.

Annexe F : Adresses et numéros utiles d'Entreprises Canada

Canada

Ligne sans frais dans tout le Canada : 1 888 576-4444

Colombie-Britannique

Petite Entreprise C.-B.
601, rue Cordova Ouest
Vancouver (C.-B.) V6B 1G1
Sans frais : 1 800 667-2272 (région de la C.-B. seulement)
Tél. : (604) 775-5525
ATS (sans frais pour les malentendants) : 771 (frais interurbains acceptés)
Télé. : (604) 775-5520
Courriel : askus@smallbusinessbc.ca
Site Web : www.smallbusinessbc.ca/fr/
Tél. et Web : vweb.rcsec.org/francais/forms/bc/consulteznous.jsp
Commentaires sur les sites Web : comments@smallbusinessbc.ca

Alberta

Liaison Entreprise : Centre de services aux entreprises
10237, 104^e Rue N.-O., bureau 100
Edmonton (Alberta) T5J 1B1
Sans frais : 1 800 272-9675
Tél. : (780) 422-7722
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (780) 422-0055
Courriel : buslink@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/alberta
Tél. et Web : vweb.rcsec.org/francais/forms/ab/consulteznous.jsp

Saskatchewan

Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan
345, 3^e Avenue Sud, bureau 2
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 1M6
Sans frais : 1 800 667-4374
Tél. : (306) 956-2323
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (306) 956-2328
Courriel : saskatchewan@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/sask
Tél. et Web : vweb.rcsec.org/francais/forms/sk/consulteznous.jsp

Manitoba

Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba
240, avenue Graham, bureau 250
C.P. 2609
Winnipeg (Manitoba) R3C 4B3
Sans frais : 1 800 665-2019
Tél. : (204) 984-2272
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (204) 983-3852
Courriel : manitoba@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/manitoba
Tél. et Web : vweb.rcsec.org/francais/forms/mb/consulteznous.jsp

Ontario

Centre de services aux entreprises Canada-Ontario
Toronto (Ontario) M5C 2W7
Sans frais : 1 800 567-2345
Tél. : (416) 775-3456
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (416) 954-8597
Courriel : ontario@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/ontario
Tél. et Web : vweb.rcsec.org/francais/forms/on/consulteznous.jsp

Québec

Info entrepreneurs
380, rue Saint-Antoine Ouest, bureau 6000
Montréal (Québec) H2Y 3X7
Sans frais : 1 800 322-4636
Tél. : (514) 496-4636
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. sans frais : 1 888 417-0442
Télé. : (514) 496-5934
Courriel : infoentrepreneurs@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.infoentrepreneurs.org
Tél. et Web : vweb.rcsec.org/francais/forms/qc/consulteznous.jsp

Nouvelle-Écosse

Centre de services aux entreprises Canada—Nouvelle-Écosse
1575, rue Brunswick
Halifax (N.-É.) B3J 2G1
Sans frais : 1 800 668-1010 (région de l'Atlantique seulement)
Tél. : (902) 426-8604
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (902) 426-6530
Courriel : halifax@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/ns
Tél. et Web : vweb.cbsec.org/francais/forms/ns/consulteznous.jsp

Nouveau-Brunswick

Centre de services aux entreprises Canada—Nouveau-Brunswick
570, rue Queen
Fredericton (N.-B.) E3B 6Z6
Sans frais : 1 800 668-1010 (région de l'Atlantique seulement)
Tél. : (506) 444-6140
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (506) 444-6172
Courriel : cbsecnb@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/nb
Tél. et Web : vweb.rcsec.org/francais/forms/nb/consulteznous.jsp

Île-du-Prince-Édouard

Centre de services aux entreprises Canada—Île-du-Prince-Édouard
75, rue Fitzroy
C.P. 40
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 7K2
Sans frais : 1 800 668-1010 (région de l'Atlantique seulement)
Tél. : (902) 368-0771
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (902) 566-7377
Courriel : pei@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/pe
Tél. et Web : vweb.rcsec.org/francais/forms/pe/consulteznous.jsp

Terre-Neuve-et-Labrador

Centre de services aux entreprises Canada—Terre-Neuve-et-Labrador
90, avenue O'Leary
C.P. 8687, succ. A
St. John's (T.-N.-L.) A1B 3T1
Sans frais : 1 800 668-1010 (région de l'Atlantique seulement)
Tél. : (709) 772-6022
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (709) 772-6090
Courriel : info@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/nf
Tél. et Web : vweb.rcsec.org/francais/forms/nf/consulteznous.jsp

Territoires du Nord-Ouest

Centre de services aux entreprises Canada-Territoires du Nord-Ouest
a/s NWT Business Development and Investment Corporation
5201, 50^e Avenue, 7^e étage
C.P. 1320
Yellowknife (T.N.-O.) X1A 3S9
Sans frais : 1 800 661-0599
Tél. : (867) 873-7958
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (867) 873-0573
Courriel : yel@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/tno

Yukon

Centre de services aux entreprises Canada-Yukon
307, rue Jarvis, bureau 101
Whitehorse (Yukon) Y1A 2H3
Sans frais : 1 800 661-0543
Tél. : (867) 633-6257
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. : (867) 667-2001
Courriel : yukon@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/yukon

Nunavut

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut
C.P. 1000, succ. 1198
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Sans frais : 1 877 499-5199
Tél. : (867) 975-7860
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. sans frais : 1 877 499-5299
Télé. : (867) 975-7885
Courriel : cnbsc@gov.nu.ca
Site Web : www.rcsec.org/nunavut

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut
Immeuble Siniktarvik, Sac 002
Rankin Inlet (Nunavut) X0C 0G0
Sans frais : 1 877 499-5199
Tél. : (867) 645-5067
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. sans frais : 1 877 499-5299
Télé. : (867) 645-2346
Courriel : cnbsc@gov.nu.ca
Site Web : www.rcsec.org/nunavut

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut
Hamlet of Cambridge Bay, boîte 16
Cambridge Bay (Nunavut) X0B 0C0
Sans frais : 1 877 499-5199
Tél. : (867) 983-2337
ATS (sans frais pour les malentendants) : 1 800 457-8466
Télé. sans frais : 1 877 499-5299
Télé. : (867) 983-2193
Courriel : cnbsc@gov.nu.ca
Site Web : www.rcsec.org/nunavut