



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada



# Centres de services aux entreprises du Canada

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

Canada 

# Centres de services aux entreprises du Canada

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

La présente publication est offerte par voie électronique sur le Web ([http://www.rcsec.org/rapport\\_annuel](http://www.rcsec.org/rapport_annuel)).

On peut également l'obtenir sur demande en médias substituts, en communiquant avec le Centre de diffusion de l'information, dont les coordonnées suivent.

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

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

Téléphone : (613) 947-7466

Télécopieur : (613) 954-6436

Courriel : [publications@ic.gc.ca](mailto:publications@ic.gc.ca)

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

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication dans un but commercial, veuillez envoyer un courriel à : [Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca](mailto:Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca).

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

N° de catalogue C1-13/2001

ISBN 0-662-66260-1

53603B



Contient 10 p. 100  
de matières recyclées

# Avant-propos

Nous avons le plaisir de présenter la publication *Centres de services aux entreprises du Canada — Rapport annuel 2000-2001*, qui fait la synthèse des activités de ce précieux réseau de services aux entreprises. Industrie Canada, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Diversification de l'économie de l'Ouest canadien et l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec gèrent conjointement le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) dans l'ensemble du pays au nom du gouvernement du Canada. Grâce à des ententes de collaboration conclues avec les provinces et territoires et des associations d'entreprises, les CSEC offrent des services d'information intégrés sur les affaires.

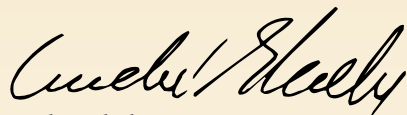
En 2000-2001, conformément aux objectifs de l'initiative fédérale Gouvernement en direct, le réseau des CSEC a mis l'accent sur la prestation de services dans le Web.

Spécialistes des besoins en information des entreprises en démarrage, les CSEC ont lancé le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, accessible dans le site [Portaildesaffaires.ca](http://Portaildesaffaires.ca), nouveau portail des affaires du gouvernement du Canada.

Les CSEC continuent à nouer des liens solides dans toutes les régions du Canada afin que l'information circule d'un océan à l'autre. En 2000-2001, le réseau des partenaires régionaux a été porté à 382 organisations, souvent établies dans des régions rurales et éloignées. Des progrès importants ont été réalisés, en particulier dans le Réseau des services aux entreprises autochtones, au sein duquel 65 partenariats ont été établis.

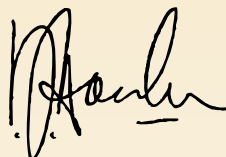
Nous sommes fiers du travail déjà accompli par les CSEC et attendons avec intérêt de voir leurs succès se poursuivre.

■ Le sous-ministre (Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec),



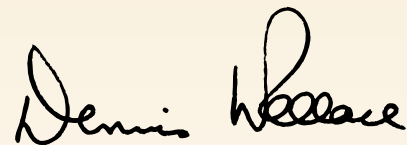
André Gladu

■ Le sous-ministre de l'Industrie,




Peter Harder

■ Le président (Agence de promotion économique du Canada atlantique),



Dennis Wallace

■ La sous-ministre (Diversification de l'économie de l'Ouest canadien),



Oryssia Lennie

# Table des matières

Introduction .....	1
Mandat et mission .....	1
Services de base, produits et modes d'accès .....	2
Le réseau des CSEC et ses partenaires assurant l'accès régional .....	9
Ententes de collaboration .....	12
Personnel des CSEC .....	13
Aperçu du budget .....	14
Réalisations — Rapport sur le rendement de 2000-2001 .....	15
Évaluations .....	24
Sommaire des points saillants pour 2000-2001 .....	25
Annexe I Agence de promotion économique du Canada atlantique .....	26
Annexe II Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec .....	28
Annexe III Industrie Canada .....	30
Annexe IV Diversification de l'économie de l'Ouest canadien .....	32
Annexe V Normes de service nationales .....	34
Annexe VI Personnes-ressources et adresses des CSEC .....	35

## FIGURES

Figure 1 Utilisation des documents fédéraux du SIE .....	4
Figure 2 Plan d'affaires interactif .....	6
Figure 3 Organigramme — Organismes directeurs fédéraux .....	11
Figure 4 Types d'ententes de collaboration .....	12
Figure 5 Personnel des CSEC (ensemble du réseau) .....	13
Figure 6 Financement quinquennal des CSEC, par partenaire .....	14
Figure 7 Nombre d'interactions-clients effectuées avec l'aide d'un agent d'information, 2000-2001 .....	16
Figure 8 Nombre d'interactions-clients en libre-service, 2000-2001 .....	17
Figure 9 Clients des CSEC — Stade d'évolution de l'entreprise, 2000-2001 .....	17
Figure 10 Clients des CSEC — Langue de service .....	18
Figure 11 Clients des CSEC — Sexe .....	18
Figure 12 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Nombre d'appels reçus .....	19
Figure 13 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Norme de service .....	20

# Introduction

Le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) a été établi pour améliorer les services offerts aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux entreprises en démarrage. Il s'agit d'une première source de renseignements complets sur les services, les programmes et les exigences réglementaires des administrations fédérale, provinciales et territoriales. En outre, les CSEC mettent à la disposition des entreprises toute une documentation, afin de les aider à élaborer des plans d'affaires solides et à trouver de nouveaux marchés, au pays et à l'étranger, pour les produits et services canadiens.

Les CSEC, qui ont vu le jour en 1992 sous forme de projets pilotes novateurs, appuient les gens d'affaires et les entrepreneurs canadiens depuis neuf ans. Tout en assurant des services de première ligne pendant cette période, ils ont continué d'adapter la prestation de services en tirant pleinement parti d'une technologie de l'information en constante évolution. Le réseau des CSEC est maintenant bien établi. La qualité de ses services est exemplaire, et il a la réputation de s'adapter aux besoins des entreprises canadiennes en matière d'information et aux modes d'accès qu'elles privilégient.

## Mandat et mission

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

Voici en quoi consiste la mission des CSEC :

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



Jody Bialowas et Sebastian Thorp, propriétaires de Polar Leafs, arborent leurs vêtements patriotiques, dont le couvre-chef en forme de feuille d'érable.

**Polar Leafs produit une vaste gamme de vêtements de sport, notamment des T-shirts, des blousons en molleton et un couvre-chef distinctif en forme de feuille d'érable. Jody Bialowas et Sebastian Thorp ont eu recours aux services du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba pour créer, à partir d'une idée géniale, une petite entreprise très dynamique. Cette entreprise de Winnipeg, qui s'est imposée comme fournisseur de vêtements canadiens unique en son genre, a entrepris des démarches pour distribuer ses produits dans des grands magasins.**

# Services de base, produits et modes d'accès

Les CSEC fournissent la même gamme de services et de produits dans tout le pays au nom du gouvernement du Canada. Ils assurent les services en collaboration avec des partenaires, entre autres provinciaux ou territoriaux, qui contribuent, à certains endroits, à la prestation de services supplémentaires.

## Système d'information des entreprises

### *Envergure*

Essentiellement, les CSEC proposent des renseignements fiables et exacts auxquels on peut accéder facilement de diverses façons. Pour offrir leurs produits et services, les CSEC s'appuient sur un ensemble national de bases de données fédérales, provinciales et territoriales appelé « Système d'information des entreprises » (SIE). Le SIE contient une description à jour, dans les deux langues officielles, des 1 127 programmes, services et exigences réglementaires concernant les entreprises et relevant de 37 ministères et organismes fédéraux. Chaque centre propose également une collection équivalente de 3 574 documents provinciaux ou territoriaux, qui représentent 311 ministères et organismes provinciaux ou territoriaux (*voir l'encadré 1*).



### ENCADRÉ 1

#### **Contrôle rigoureux de la qualité du Système d'information des entreprises**

- Les normes de contrôle de la qualité concernent l'actualité, l'exactitude et la lisibilité des renseignements.
- Les documents fédéraux les plus demandés sont mis à jour mensuellement et les autres, tous les 9 à 12 mois.
- Dans la mesure du possible, les documents peu utilisés sont versés dans des descriptions plus générales.
- Les changements apportés sont intégrés dans un délai de 24 heures, quels que soient les modes d'utilisation de l'information et les modes d'accès.
- Près de 2 000 changements ont été apportés en 2000-2001 (modifications, ajouts et suppression d'information), ce qui représente, en moyenne annuelle, 1,7 changement par document.



## *Analyse de l'utilisation*

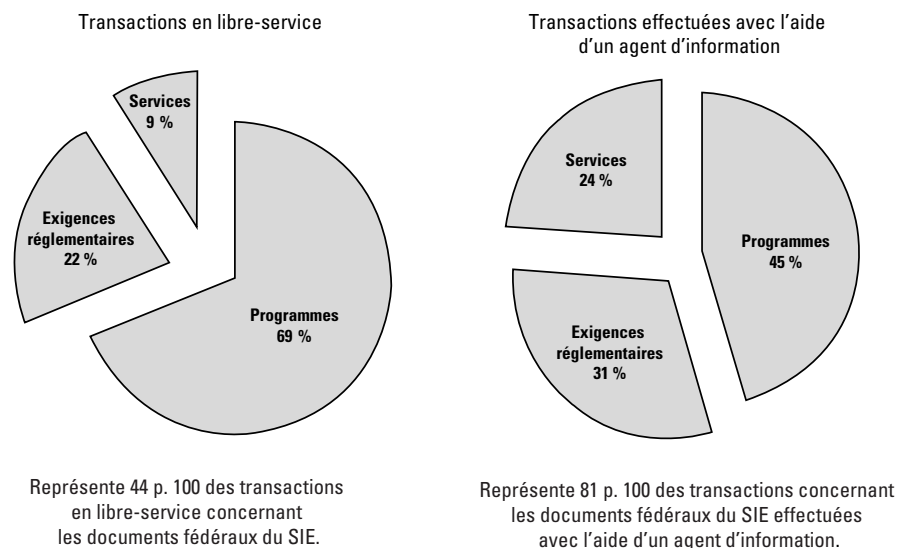
Chaque utilisation d'un document, sur Internet ou par les agents d'information qui assurent des services aux clients en personne, par téléphone ou par courriel, est enregistrée. L'analyse de ces statistiques donne une idée des priorités des entreprises clientes qui se renseignent auprès de l'administration. Les renseignements sont répartis en trois grandes catégories :

- **programmes** — tous les types d'aide financière tels que les prêts, les garanties de prêt, la réduction des taux d'intérêt, les subventions et les contributions;
- **exigences réglementaires** — taxes et impôts, permis et licences, enregistrements ou autres formalités réglementaires requises;
- **services** — services de consultation, réseaux, sources d'information commerciale, bases de données sur les entreprises canadiennes (ne donnant lieu à aucune aide financière mais apportant aux entreprises des avantages appréciables).

La figure 1 montre la demande par type d'information pour les transactions effectuées avec l'aide d'un agent d'information et les transactions en libre-service. Cette analyse repose sur un échantillon des documents le plus souvent consultés, qui représentent environ 44 p. 100 de l'utilisation des bases de données sur Internet et 81 p. 100 de leur utilisation avec l'aide d'un agent. L'intérêt varie quelque peu d'un type d'information à l'autre, selon que les clients consultent eux-mêmes le site Web d'un CSEC ou qu'ils font appel à un agent d'information. Sur Internet, ce sont les programmes d'aide financière qui suscitent le plus d'intérêt (69 p. 100). Puis viennent les exigences réglementaires (22 p. 100) et les services (9 p. 100). Il est à signaler que l'on a moins de précisions sur les internautes, car il s'agit d'une formule libre-service. Par comparaison, lorsque les entreprises clientes reçoivent l'aide du personnel d'un CSEC, elles bénéficient d'un service amélioré et mieux ciblé et ont ainsi accès à un plus large éventail de renseignements. Les clients aidés par un agent d'information obtiennent des renseignements sur les programmes d'aide financière (45 p. 100), les exigences réglementaires (31 p. 100) et les services (24 p. 100). Dans leur grande majorité, les clients font partie de la clientèle cible des CSEC, c'est-à-dire les entrepreneurs, les travailleurs autonomes et les PME établies du Canada. Le personnel des CSEC peut cerner les besoins en information des clients, leur proposer des programmes qui leur conviennent mieux et leur signaler des ressources qu'ils ne connaissent peut-être pas.

Le Système d'information des entreprises est aussi très largement utilisé dans d'autres applications de Gouvernement en direct (*voir l'encadré 2*).



**Figure 1 Utilisation des documents fédéraux du SIE**

Source : Système national de présentation des statistiques.

### Système d'information des entreprises dans d'autres applications de Gouvernement en direct

#### ENCADRÉ 2

- **Programmes de A à Z**, sous la rubrique « Ressources principales » à Portaildesaffaires.ca, donne accès au SIE des CSEC (<http://portaildesaffaires.ca>).
- Le **Système d'aide au démarrage d'une entreprise** est un portail s'adressant aux entreprises qui démarrent (<http://sade.rcsec.org>) et comprend un lien au SIE.
- **Sources de financement** comporte une section intitulée « Aide financière gouvernementale » qui donne accès au SIE (<http://strategis.gc.ca/sources>).
- **MyBIS** est une application Internet offerte grâce à un partenariat entre le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario et Entreprises branchées de l'Ontario. Elle permet aux clients de s'abonner à un service qui les avise par courriel des nouveaux programmes ou des changements apportés aux programmes, selon le profil d'intérêt défini par chaque client (<http://www.cbs.gov.on.ca/obc/francais/4TWMTW.htm>).



## Services téléphoniques

Dans chaque province et territoire, les CSEC font auprès des gens d'affaires et du grand public la promotion d'un service de renseignements téléphonique sans frais qui est, en l'occurrence, un guichet unique d'information commerciale. En outre, les CSEC offrent un numéro d'appel sans frais national pour les demandes de renseignements présentées par les partenaires fédéraux ou les initiatives fédérales, comme celles menées par le Bureau d'information du Canada (maintenant appelé « Communication Canada »). Chaque appel est dirigé automatiquement vers le CSEC de la province ou du territoire d'où il provient.

Les clients peuvent compter sur des agents d'information compétents qui utilisent diverses bases de données accessibles à partir de leur micro-ordinateur. Les agents d'information font connaître les sources d'information dans le Web, fournissent les coordonnées d'organismes ou de personnes-ressources et donnent des explications verbales, en plus de communiquer des renseignements par courriel, par télécopieur ou par courrier. Les clients posent souvent des questions compliquées qui exigent des recherches à l'aide des collections de documents des CSEC. Pour bien gérer cet ensemble de connaissances, on verse dans une base de données les questions et les réponses correspondantes pour que le réseau des CSEC et ses partenaires assurant l'accès régional puissent s'y reporter au besoin.

Grâce au service automatisé Info-FAX sans frais, les entreprises clientes peuvent commander des catalogues et des documents d'information, qui leur sont transmis par télécopieur en tout temps. Bien que le recours à ce mode de service diminue nettement, les CSEC continuent de l'offrir pour répondre aux besoins des clients qui se trouvent dans une région où l'accès à Internet est insuffisant ou qui disposent uniquement d'un télécopieur.



## Services en personne

Chaque CSEC met à la disposition de ses clients un centre de documentation où ils peuvent trouver eux-mêmes les renseignements qu'ils cherchent (libre-service) ou s'adresser à des agents d'information. Ces collections de documents visent surtout à répondre aux besoins des PME, notamment en ce qui concerne les études de marché internationales et nationales et les plans d'affaires. Elles renferment, entre autres, les principales publications des 37 ministères et organismes fédéraux ainsi que de ministères provinciaux et territoriaux. De nombreuses sources commerciales d'information, telles que les répertoires d'entreprise et les bases de données statistiques, sont mises à la disposition des clients des CSEC par le Système de produits d'information. Les CSEC possèdent également de vastes ensembles de données sur une série de sujets commerciaux, qu'ils offrent sous forme de vidéos, de cédéroms ou de documents imprimés. Chaque CSEC dispose de postes d'accès public à Internet. Certains centres proposent également des colloques, des visites de leurs locaux, des services regroupés (par exemple, inscription des entreprises ou conseils commerciaux) ainsi que des services de consultation. En outre, les CSEC travaillent avec un réseau de 382 partenaires qui assurent l'accès dans les régions et permettent donc de servir beaucoup plus de localités.

## Le Système de produits d'information

Grâce au Système de produits d'information, les clients des CSEC ont accès à une collection de documents électroniques choisis avec soin qui sont présentés sur cédérom et dans des bases de données en ligne. L'octroi de licences fait l'objet de négociations à l'échelle nationale pour neuf bases de données sur les entreprises, cinq index de périodiques, cinq bases de données statistiques et deux répertoires d'associations. Les agents d'information des CSEC aident les clients qui n'ont pas l'habitude d'utiliser la documentation électronique ou qui ne peuvent se rendre sur place. Les clients des CSEC ont accès gratuitement à ces ressources. En 2000-2001, les 21 produits offerts par le Système de produits d'information ont été consultés 3 000 fois par mois en moyenne.



## Services dans Internet

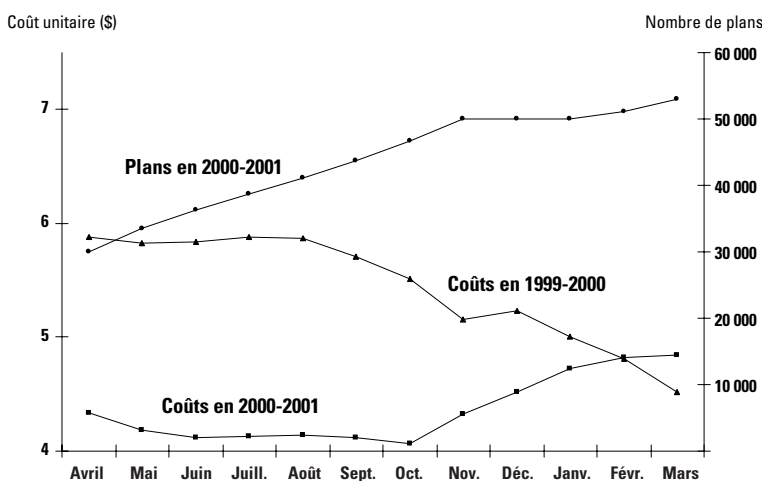
Le site Web des CSEC (<http://www.rcsec.org>) permet aux entreprises d'accéder facilement à un vaste répertoire portant sur les programmes offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, les exigences réglementaires et les services rattachés à ces administrations; le site propose également d'autres sources de renseignements sur les affaires. Le site est organisé en fonction du client et il propose des thèmes et des options de recherche répondant à des besoins variés. Les ressources d'information des CSEC offertes dans le Web ont grandement contribué à la passerelle pour les entreprises canadiennes proposée dans le portail fédéral récemment remanié. Entre autres améliorations, mentionnons l'intégration de l'information fédérale, provinciale et territoriale essentielle pour répondre de façon utile et complète aux questions des entreprises. Les partenaires provinciaux et territoriaux comptent également sur les sites Web du CSEC de leur région pour assurer un accès intégré à l'information commerciale.

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

**Plan d'affaires interactif** — Une nouvelle version de ce logiciel servant à élaborer des plans d'affaires a été lancée en novembre 2000. Cet outil interactif, qui a été primé, continue d'être très demandé (voir la figure 2). Le Plan d'affaires interactif se trouve à <http://www.rcsec.org/pai>.

### Figure 2 Plan d'affaires interactif

Coût unitaire (frais d'entretien uniquement)  
Exercices 1999-2000 et 2000-2001



Pendant l'exercice 2000-2001, les clients des CSEC ont élaboré 52 917 nouveaux plans d'affaires en utilisant le Plan d'affaires interactif. Après une diminution continue du coût unitaire sur une période de 19 mois, on a observé une augmentation à partir d'octobre 2000. En effet, il a fallu modifier sensiblement le système afin d'accroître la capacité du Plan d'affaires interactif de servir un plus grand nombre d'utilisateurs à la fois. L'augmentation du coût unitaire reflète les sommes investies au cours des cinq derniers mois de l'exercice 2000-2001 dans la modernisation du système sur lequel repose cet outil en ligne apprécié.

**Atelier en ligne sur la petite entreprise** — Grâce à cet atelier offert sur le Web, les entreprises peuvent obtenir des conseils et des renseignements sur la façon de réaliser un projet commercial, de lancer, commercialiser et financer une nouvelle entreprise ou d'améliorer une petite entreprise. L'atelier se trouve à <http://www.rcsec.org/alpe>.

**Système d'aide au démarrage d'une entreprise** — Ce produit en ligne lancé en janvier 2001 (<http://sade.rcsec.org>) vise expressément à fournir aux entrepreneurs l'information dont ils ont besoin à l'étape du démarrage. On peut également y accéder à partir du portail des affaires fédéral (<http://portaildesaffaires.ca>). Les renseignements fédéraux, provinciaux et territoriaux sont organisés par sujet ainsi que par province et territoire, et ils sont présentés dans un contexte utile au client dans sa région.

**Info-Guides** — Les brèves descriptions présentant les services et les programmes sont regroupées par sujet (par exemple, exportation ou commerce électronique).

**Service par courriel** — Ce service propose aux clients un autre moyen d'obtenir des renseignements commerciaux. Les clients sont assurés de recevoir une réponse dans un délai d'un jour ouvrable.

**Consultez-nous!** — Ce nouveau service unique en son genre, qui pourrait être considéré comme faisant partie intégrante des services téléphoniques, utilise simultanément le Web et le téléphone pour aider les entreprises clientes à trouver des renseignements dans Internet. Bien que le volet Internet soit axé sur le libre-service, le volume de renseignements offerts peut souvent compliquer les recherches et décourager les utilisateurs. Grâce à Consultez-nous!, les agents d'information des CSEC peuvent se servir d'Internet pour aider les clients à trouver l'information que contient le Web en affinant les paramètres de la recherche avec eux, au téléphone. Ce service supplémentaire aux utilisateurs est très prometteur, car il ajoute à la prestation sur Internet les avantages d'un soutien individuel et il aide les personnes peu aguerries à faire des recherches dans Internet.



L'honorable Ron J. Duhamel, ex-ministre des Anciens Combattants et secrétaire d'État (Diversification de l'économie de l'Ouest canadien), et Mary Ann Mihchuk, ministre de l'Industrie, du Commerce et des Mines du Manitoba, forment un nouveau partenariat : le Centre de services aux entreprises électroniques de la province. Cette initiative regroupe les administrations fédérale et provinciale ainsi que le secteur privé. Le Centre est géré et exploité comme service connexe du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba.

## Manitoba

Pour mieux répondre aux exigences de l'économie numérique, une initiative pilote a été lancée au Manitoba : le Centre de services aux cyber-entreprises. Ce centre, qui repose sur un partenariat regroupant les gouvernements fédéral et provincial ainsi que le secteur privé, aide les entreprises à faire connaître le commerce électronique et à demeurer concurrentielles dans l'économie numérique. Tout premier du genre au Canada, le Centre a ouvert ses portes en octobre 2000, au centre-ville de Winnipeg. Il propose tout un éventail de services, notamment des services de consultation individuelle assurés par des experts-conseils en commerce électronique et un représentant du programme Étudiants bien branchés; des ateliers gratuits sur divers sujets concernant le commerce électronique; l'accès à des didacticiels en ligne aidant les entreprises à trouver des solutions en matière de commerce électronique et à les mettre en œuvre.



Employés d'Info entrepreneurs, le CSEC du Québec.

## Services spéciaux

**Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc** — Les CSEC exploitent ce service téléphonique sans frais au nom des partenaires d'Équipe Canada inc. Que les clients exportent déjà des biens ou des services ou qu'ils commencent à s'intéresser aux marchés mondiaux, ce service leur permet de trouver plus facilement le programme, le service ou le spécialiste qu'il leur faut. Des agents d'information formés à l'exportation répondent aux questions et dirigent les clients vers les nombreux services compétents. Les CSEC répondent également aux questions sur l'exportation reçues par courriel sur ExportSource, site Web phare d'Équipe Canada inc.



Équipe Canada inc • Team Canada Inc

### Québec

Les CSEC gèrent la ligne 1 888 du Service d'information sur l'exportation pour le compte d'Équipe Canada inc. En raison de la grande qualité du service offert, le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec a demandé au Centre de répondre en son nom aux entrepreneurs qui appellent cette ligne d'information.

Au nombre des principaux éléments qui sont entrés en ligne de compte dans la décision du gouvernement provincial, mentionnons les suivants : la certification ISO du Centre, la base de données SIE (Système d'information des entreprises) sur les programmes et services s'adressant aux exportateurs, la formation reçue par le personnel dans le domaine de l'exportation ainsi que les normes rigoureuses de service respectées par le Centre d'appel.

### Réseau de services aux entreprises autochtones

Dans le cadre de l'Initiative de développement des entreprises autochtones, le Réseau de services aux entreprises autochtones permet aux gens d'affaires autochtones d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin dans leur collectivité et dans le contexte de l'entrepreneuriat autochtone. Ce réseau, qui s'appuie sur la structure des CSEC, assure gratuitement l'accès à l'information gouvernementale sur les programmes, les services et les règlements qui concernent les entreprises.



Réseau de services aux entreprises autochtones

# Le réseau des CSEC et ses partenaires assurant l'accès régional

## Réseau des CSEC

Le réseau de base des CSEC regroupe les 13 CSEC et le Secrétariat national, qui sont reliés entre eux par le réseau de communication d'Industrie Canada. En 2000-2001, le réseau des CSEC a continué d'élargir son rôle à l'appui des organismes de services aux entreprises du pays tout entier en partageant les renseignements détenus par les CSEC avec ses partenaires régionaux. Les entrepreneurs ont ainsi un même accès à ce vaste ensemble de renseignements. Le réseau compte les partenaires actifs suivants :

- 317 partenaires des CSEC assurant l'accès régional
- 23 partenaires des CSEC et du Réseau de services aux entreprises autochtones
- 42 partenaires du Réseau de services aux entreprises autochtones
- 382 partenaires au total assurant l'accès régional.

Les gestionnaires des CSEC signalent de plus en plus que, même si ces réseaux de partenaires sont utiles à de nombreux égards (particulièrement dans les collectivités rurales ou éloignées), il faut déployer beaucoup d'efforts et faire preuve d'un grand esprit d'innovation pour assurer leur soutien. Les encadrés latéraux du présent rapport présentent diverses activités à cet égard. En outre, les CSEC ont noué des liens informels avec 122 centres d'accès pilotes de Service Canada, si bien que les utilisateurs des principales initiatives de services ne peuvent « frapper à la mauvaise porte ». La plupart des CSEC consacrent des ressources à la gestion du travail lié à l'appui du réseau. Le personnel va souvent visiter les sites sur place, rafraîchir sa formation et recueillir des commentaires sur la meilleure façon de répondre aux besoins des partenaires locaux des CSEC en matière d'information commerciale.

### *Les services à la portée des entrepreneurs des milieux ruraux*

Les CSEC disposent d'excellentes ressources d'information pour aider les entreprises à élaborer des plans d'affaires et à réaliser des études de marché nationales et internationales. L'accès à ces ressources dans les collectivités rurales canadiennes présente un défi qui exige des solutions ingénieuses afin de faire l'effort supplémentaire pour répondre aux besoins des entreprises clientes.

Le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba a créé un centre de services itinérant, installé dans une remorque de 30 pieds, afin que tous les Manitobains des régions rurales aient accès, par un guichet unique, à l'ensemble des renseignements fédéraux et provinciaux sur les affaires et le commerce.



Des membres du Programme d'accès régional du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario rendent visite à la Commission de développement du comté de Windsor-Essex, à Windsor, l'un des 79 sites d'accès régional en Ontario.



Grâce au Centre de services aux entreprises itinérant, les Manitobains des régions rurales ont accès aux renseignements sur les affaires et le commerce.

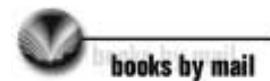




## Yukon

Le Centre de services aux entreprises Canada-Yukon et Service Canada se sont associés pour créer un guichet unique où l'on peut se renseigner sur les affaires et sur les programmes et services gouvernementaux. Grâce à cette collaboration, le public se renseigne plus facilement sur les programmes et les services fédéraux et territoriaux et obtient plus aisément des renseignements commerciaux. Le site du Canada (<http://www.canada.gc.ca>) et celui du Centre de services aux entreprises Canada-Yukon (<http://www.cbsec.org/yukon>) permettent de mieux répondre aux besoins des Canadiens des régions rurales.

Le Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador met sa collection de ressources à la disposition des entrepreneurs et des 30 partenaires assurant l'accès régional, par voie électronique. Le service de prêts Books by Mail (<http://www.cbsec.org/nf/resource/mail.html>) est offert gratuitement. Il est possible de commander par courriel, téléphone, télécopieur ou courrier des livres, des publications relatives aux entreprises et des ressources audiovisuelles.



## Un réseau solide

Toutes les collectivités sont uniques, mais elles n'en ont pas moins de nombreux points communs. Fort heureusement, il est possible de reproduire et d'adapter les bonnes idées et les solutions ingénieuses. Les gens d'affaires se réunissent périodiquement pour se pencher sur des sujets d'intérêt commun, ce qui renforce le réseau d'organisations qui assurent des services aux entreprises dans le cadre des CSEC.

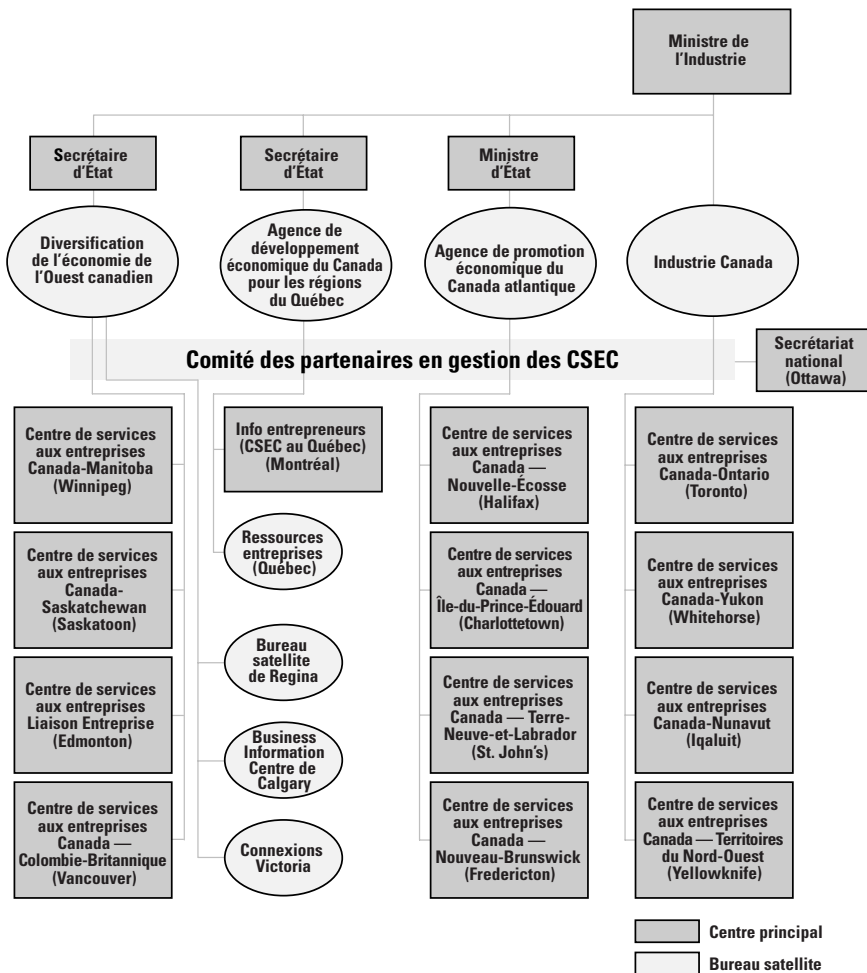
En février 2001, au centre de conférences Kempenfeldt de Barrie, le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario a organisé une réunion avec ses partenaires assurant l'accès régional et les membres du Réseau de services aux entreprises autochtones. Une soixantaine de participants ont fait part de leurs pratiques exemplaires et mis en commun leurs compétences et leurs nouvelles idées, ce qui aide le Centre à déterminer les mesures à prendre pour appuyer le réseau.

## Organismes directeurs

Les CSEC sont gérés au nom du gouvernement fédéral par Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Industrie Canada. Aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, ces organismes rendent compte des activités des CSEC dans leur région respective (voir la figure 3). Les fonds affectés aux CSEC sont répartis proportionnellement et chaque organisme assure la planification, le contrôle et le compte rendu des dépenses dans le cadre des processus budgétaires habituels. Les organismes directeurs veillent au respect de toutes les politiques fédérales qui influent sur l'exécution du programme, en mettant particulièrement l'accent sur celles qui se rapportent à l'accès (langues officielles, accessibilité, accès à l'information et protection des renseignements personnels), et au respect du Programme de coordination de l'image de marque. Les organismes directeurs jouent un rôle clé dans l'établissement de solides ententes de collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et organismes qui fournissent des services aux entreprises. Ils contribuent aussi à la gestion des centres dans le cadre de ces ententes. Les quatre organismes directeurs, chacun représenté par des cadres supérieurs, coordonnent leurs activités à l'échelle nationale au sein d'un comité des partenaires en gestion des CSEC.



**Figure 3 Organigramme —  
Organismes directeurs fédéraux**



## Secrétariat national

Du point de vue organisationnel, le Secrétariat national fait partie d'Industrie Canada. Avec l'aide des organismes directeurs fédéraux, il appuie les centres de diverses façons. Ainsi :

- il coordonne le réseau avec les partenaires fédéraux et élabore des politiques visant à promouvoir un fonctionnement uniforme du réseau à l'échelle nationale;
- il soutient l'utilisation des applications de l'infotechnologie et le site Web des CSEC;
- il gère l'information et les collections d'information de base fédérales (sous forme électronique et de documents imprimés);
- il coordonne les projets de développement spéciaux;
- il coordonne les vérifications et les évaluations ainsi que l'application des normes et d'autres politiques fédérales influant sur les programmes d'accès;
- il appuie divers comités.



Tom Boyd, agent de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada, donne une séance de formation au personnel du Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador.

Terre-Neuve bénéficie de plusieurs ententes de partenariat et de cohabitation, notamment avec la Newfoundland Association of Technology Industries et les Projets pilotes pour le maintien et l'expansion des entreprises. L'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) assure la formation des partenaires du réseau ainsi que du personnel et des clients du Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador.

## Le processus décisionnel dans le cadre d'un partenariat hétérogène

Bien que chaque CSEC ait conclu un partenariat unique à l'échelle locale, les CSEC offrent un éventail de services de base de façon équitable dans toutes les régions du pays. Comme il est possible de communiquer fréquemment par l'intermédiaire des comités, tous les membres aux divers paliers du réseau peuvent contribuer au processus et établir un consensus majoritaire pour les grandes décisions de fonctionnement. Beaucoup de comités mettent l'accent sur la gestion de l'information et les aspects technologiques des activités des CSEC, car ces fonctions sont assurées à l'échelle nationale et représentent une partie importante de la contribution fédérale aux CSEC. Les comités sont également utiles pour définir les services de base, les nouveaux produits ou services et les normes nationales, sans nuire à l'innovation ni à la créativité à l'échelle locale.

## Ententes de collaboration

De nombreux ministères et organismes et tous les ordres de gouvernement assurent ensemble les services, programmes et rôles réglementaires auprès des entreprises. Pour bien répondre aux questions des entreprises, il faut presque toujours faire appel à plusieurs sources. Les ententes de collaboration conclues avec les provinces et les territoires ainsi que, dans certains cas, avec des organismes municipaux et du secteur privé, permettent aux CSEC de concentrer leurs efforts sur le client en réunissant toute l'information au même endroit. Nombre de ces ententes existent depuis plusieurs années (huit ans dans certains cas) et elles ont été renouvelées plus d'une fois.

En 2000-2001, trois des neuf ententes conclues ont été renouvelées. En vertu des ententes, les coûts de fonctionnement sont partagés, et l'information et les ressources humaines sont mises en commun. Selon les différentes possibilités de collaboration, les ententes prennent diverses formes, comme le montre la figure 4.

**Figure 4 Types d'ententes de collaboration**

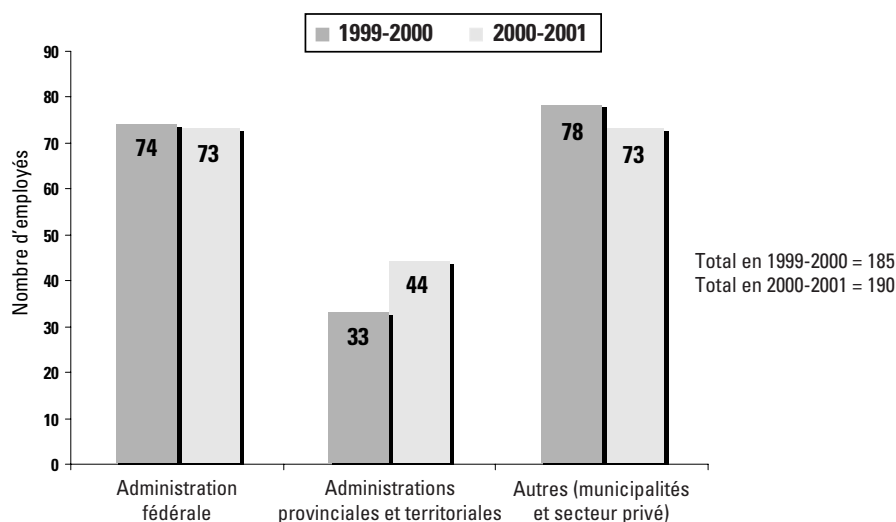
<b>Ententes officielles avec les gouvernements provinciaux et territoriaux :</b>		
• Ontario	• Colombie-Britannique	• Territoires du Nord-Ouest
• Terre-Neuve-et-Labrador	• Manitoba	• Saskatchewan
• Nunavut		
<b>Ententes contractuelles :</b>		
• Yukon et Yukon Chamber of Commerce		
• Alberta/Economic Development Edmonton		
• Chambre de commerce du district de Québec et Bureau de commerce de Montréal		
<b>Ententes administratives de partage des frais et des locaux :</b>		
• Nouvelle-Écosse		
• Île-du-Prince-Édouard		
• Nouveau-Brunswick		

# Personnel des CSEC

Le personnel des CSEC regroupe de manière unique des fonctionnaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux et des employés du secteur privé (voir la figure 5). Travaillant dans un milieu en constante évolution, les employés des CSEC doivent se tenir au courant des intérêts nouveaux des entreprises. Les divers programmes, exigences réglementaires et services évoluent constamment avec les budgets fédéraux, provinciaux et territoriaux, l'annonce de nouveaux programmes, la modification des lois et l'actualité. Comme Internet gagne en popularité, les employés de première ligne doivent demeurer au fait des meilleures sources d'information dans Internet. De plus en plus, les clients font des recherches élémentaires sur Internet et ils posent aux CSEC des questions toujours plus complexes. Le personnel de première ligne doit donc être très compétent sur le plan des recherches.

La gestion d'un CSEC présente de nombreux défis, notamment à cause des ententes de collaboration. La structure hiérarchique typique du gestionnaire est compliquée et elle comprend généralement un conseil de gestion composé de représentants des partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et autres. La gestion de ressources humaines hétérogènes pose elle aussi plus d'un défi. Par exemple, les heures de travail des employés peuvent varier selon les conventions ou les contrats de travail.

**Figure 5 Personnel des CSEC (ensemble du réseau)**



Le personnel des CSEC a augmenté de 2,3 p. 100 par rapport à l'an dernier. Même si le nombre d'employés fédéraux et autres a diminué, le personnel provincial et territorial a considérablement augmenté (33 p. 100), ce qui explique en grande partie l'augmentation du nombre d'employés des CSEC.



Le personnel du Network for Entrepreneurs with Disabilities, qui partage les locaux avec le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse à Halifax.

Tous les CSEC fournissent des services de base. Cependant, certains ont formé des partenariats avec d'autres organisations afin d'améliorer le service à la clientèle. Ces partenariats cohabitent souvent avec le CSEC, ce qui s'avère pratique à la fois pour les clients et pour les partenaires. Du point de vue du client, cette forme de collaboration assortie d'un partage des locaux simplifie les relations avec les différents ordres de gouvernement et ajoute de la valeur aux services des CSEC.

Le Network for Entrepreneurs with Disabilities a constaté que les locaux partagés avec le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse offrent à la fois l'emplacement idéal et le meilleur milieu de travail. Comme les personnes handicapées qui souhaitent lancer une entreprise ont accès aux produits, aux services, aux ressources et au soutien du CSEC, les possibilités qui s'offrent à elles s'en trouvent accrues. Le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse, situé au centre-ville de Halifax, est entièrement accessible en fauteuil roulant, si bien que le conseil d'administration du réseau utilise la salle de réunion chaque mois pour des discussions fort utiles et les activités de planification et d'élaboration nécessaires afin d'aider à rationaliser le processus pour les personnes handicapées qui lancent une entreprise.



Le regroupement établi au Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba, qui assure les services à la clientèle du Centre des femmes et de Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, est un autre excellent exemple de cohabitation bénéfique. Cette formule permet de mieux servir les clients à la recherche de renseignements plus précis ou se rapportant à un sujet donné.

## Aperçu du budget

À l'origine, les CSEC étaient financés dans le cadre du programme fédéral Emploi et croissance, qui reconnaissait l'importance des PME et des entrepreneurs canadiens dans la création d'emplois et la croissance économique. En 1998, le gouvernement a renouvelé le mandat des CSEC et leur enveloppe de 75 millions de dollars sur cinq ans (de 1999-2000 à 2003-2004). Le cadre général de financement reste le même, mais les crédits annuels sont répartis selon une formule décroissante (voir la figure 6). Comme les CSEC doivent continuer de répondre à la demande de services, ils ont adopté une stratégie qui prévoit le passage graduel aux services Web, des solutions novatrices en matière de gestion et de technologies de l'information ainsi que le maintien de la collaboration avec d'autres initiatives de services qui leur permettront d'assurer un excellent service. La figure 6 montre la répartition détaillée des fonds pour les cinq exercices visés. En ce qui a trait aux services supplémentaires, les CSEC ont formé des partenariats qui permettent d'offrir des ressources additionnelles mobilisées sur la base des CSEC, plus particulièrement pour des initiatives telles qu'Équipe Canada inc, le Réseau de services aux entreprises autochtones, Gouvernement en direct et Service Canada.

Nombre de fonctions et d'activités de coordination des CSEC sont financées sur un poste de ressources centralisées. En effet, le Secrétariat national des CSEC reçoit des fonds pour les services nécessaires à l'ensemble du réseau (par exemple, gestion de l'information et soutien technologique) et pour la coordination des dossiers nationaux. Ainsi, il tient à jour le répertoire fédéral des renseignements aux entreprises, dirige et coordonne les projets nationaux et s'occupe des systèmes d'infotechnologie.

**Figure 6 Financement quinquennal des CSEC, par partenaire**

(en milliers de dollars arrondis)

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

# Réalisations — Rapport sur le rendement de 2000-2001

## Volume d'activités

Les CSEC mesurent leur travail en nombre d'interactions avec les clients. Par « interaction », on entend un contact établi par un client, quel que soit le mode d'accès. La durée de l'interaction varie : le client peut poser une ou plusieurs questions, se servir lui-même ou faire appel à un ou plusieurs agents. Le réseau utilise un système national de suivi pour surveiller le rendement aux niveaux local, régional et national. Le système permet également d'entrer des éléments descriptifs de base au sujet de l'interaction, ce qui renseigne les CSEC sur les clients et leurs besoins en matière d'information.

Les figures 7 et 8 résument le nombre d'interactions avec les clients en 2000-2001 dans l'ensemble du pays selon deux catégories. La figure 7 présente les données sur les interactions faisant intervenir un agent d'information, qu'il s'agisse de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par courrier. Les consultations par l'entremise de Consultez-nous! s'ajouteront à cette catégorie. Toutefois, comme ce mode de prestation de services amélioré était à l'état de projet pilote en 2000-2001, il est exclu de la figure 7. La figure 8 porte sur la catégorie du libre-service, qui comprend Internet (consultation de sites Web et utilisation du Plan d'affaires interactif), les services de télécopie sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale — SIRV).

L'utilisation de certains modes de service faisant appel à un agent a diminué au cours du dernier exercice (par exemple, les appels téléphoniques ont reculé de 14 p. 100 et les visites en personne, de 19,8 p. 100). Il est difficile d'expliquer cette diminution de façon précise. Le travail indépendant, qui a diminué de 8,5 p. 100 en 2000 et au début de 2001, pourrait expliquer en partie la baisse. Les travailleurs indépendants ont été plus nombreux à réintégrer le marché du travail rémunéré lorsque la conjoncture économique et les possibilités d'emploi se sont améliorées en 2000-2001<sup>1</sup>.

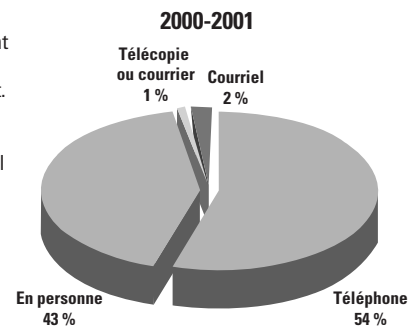
L'utilisation accrue d'Internet pour obtenir des renseignements de base pourrait aussi avoir joué un rôle à cet égard. Les questions posées aux agents d'information évoluent, car davantage de clients utilisent Internet pour faire des recherches de base. Maintenant, le personnel doit souvent procéder à des recherches poussées afin de trouver l'information précise nécessaire pour répondre à une question. Par conséquent, le nombre d'appels ou de courriels aux clients se multiplie. Les CSEC mettront en place un mécanisme pour mesurer cette charge de travail particulière.

1. CIBC, *Trends in Small Business as of October 2001*, 23 octobre 2001.

Cependant, il est à noter que, si le volume a diminué pour certains modes de prestation, la prestation de services électroniques a considérablement augmenté au cours du dernier exercice. Les consultations par Internet et les interactions par courriel ont, en effet, progressé de 24 et 44,6 p. 100, respectivement. Cette restructuration des modes de service est conforme à celle observée chez d'autres fournisseurs de services gouvernementaux, qui ont fait état de tendances similaires ces dernières années. Le système Info-FAX a également été beaucoup moins utilisé en 2000-2001. De fait, les niveaux actuels ont incité les responsables à faire une analyse de rendement de ce service à long terme.

### Figure 7 Nombre d'interactions-clients effectuées avec l'aide d'un agent d'information, 2000-2001

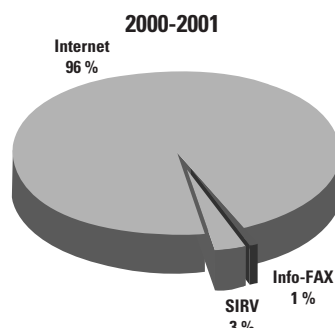
- Dans l'ensemble, les modes de services faisant appel à un agent ont enregistré une baisse de 16 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.
- Toutefois, le nombre d'interactions par courriel a augmenté de 44,6 p. 100, ce qui montre clairement que les clients cherchent de plus en plus des renseignements dans Internet.



Mode	Nombre d'interactions		Variation en pourcentage
	1999-2000	2000-2001	
Par téléphone	263 765	226 780	-14,0
En personne	221 029	177 186	-19,8
Par courriel	5 943	8 592	44,6
Par courrier	2 537	1 802	-29,0
Par télécopieur	1 046	1 107	5,8
<b>Total</b>	<b>494 320</b>	<b>415 467</b>	<b>-16,0</b>

## Figure 8 Nombre d'interactions-clients en libre-service, 2000-2001

- L'accès aux programmes et services des CSEC par Internet continue de progresser, avec une augmentation de 24 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.
- Le recours au service de télécopie sur demande pour obtenir des renseignements continue de diminuer. Les CSEC envisageront de mettre fin à ce service en 2001-2002, si la tendance se maintient et que d'autres options s'offrent à eux.

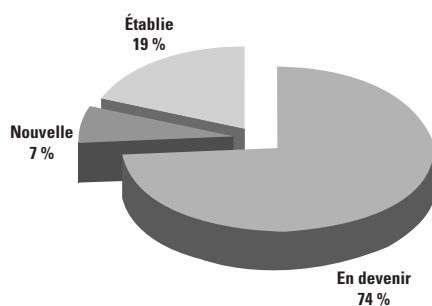


Mode	Nombre d'interactions		Variation en pourcentage
	1999-2000	2000-2001	
Internet (consultation de sites Web et du Plan d'affaires interactif)	1 777 645	2 203 967	24,0
Télécopie sur demande (Info-FAX)	38 636	19 273	-50,1
Système interactif de réponse vocale (SIRV)	99 239	79 335	-20,1

## Profil des clients

Le profil des clients n'a guère changé par rapport aux exercices antérieurs. Les figures 9, 10 et 11 tracent un portrait national des entrepreneurs qui ont recours aux services des CSEC, par stade d'évolution de l'entreprise, langue de service et sexe.

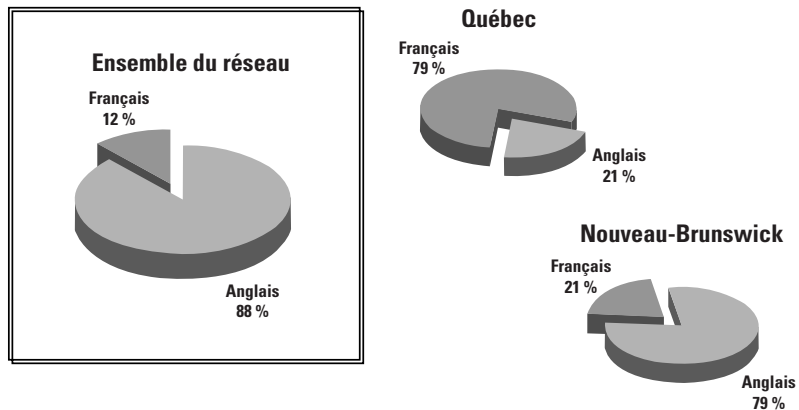
## Figure 9 Clients des CSEC — Stade d'évolution de l'entreprise, 2000-2001



En 2000-2001 comme en 1999-2000, la plupart des clients venaient d'entreprises nouvelles ou en devenir (74 p. 100). C'est au stade du démarrage que les besoins de renseignements gouvernementaux sur les programmes, les services et les règlements sont les plus grands.

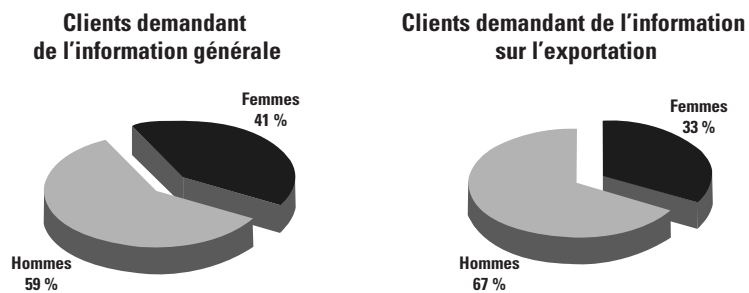


## Figure 10 Clients des CSEC — Langue de service



La langue de service est la langue officielle choisie par le client dans les divers modes de service faisant appel à un agent d'information. Des données sont fournies pour le Québec et le Nouveau-Brunswick, dont les pourcentages à cet égard influent considérablement sur la moyenne nationale. Dans les autres provinces et les territoires, la demande de services en français est d'environ 1 p. 100 en moyenne. Le profil de la langue de service pour l'ensemble du réseau n'a pas changé par rapport à 1999-2000.

## Figure 11 Clients des CSEC — Sexe



Source : TCI 1-888 Reporter.

Fait intéressant, on observe un écart de 8 p. 100 dans la répartition selon le sexe entre les clients demandant de l'information générale et les clients demandant de l'information sur l'exportation, ce qui semble indiquer que les entrepreneures sont moins portées à explorer les options d'exportation.

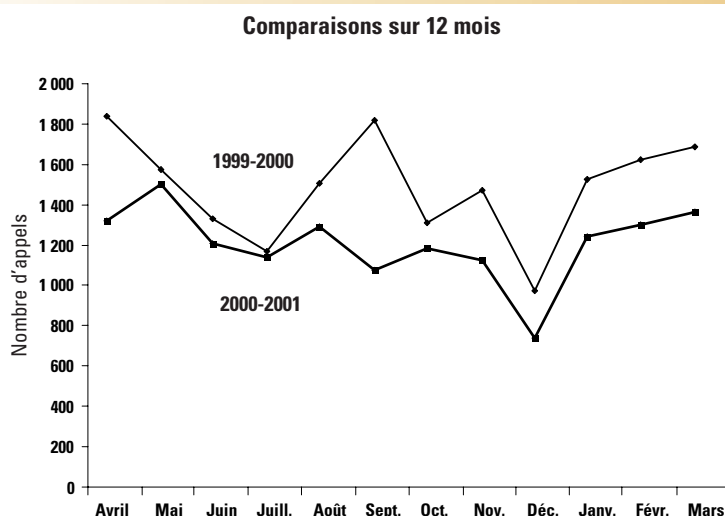
## Services spéciaux

### *Service d'information sur l'exportation*

Le nombre d'appels reçus sur la ligne 1 888 d'Équipe Canada inc (ECI) a diminué de 18,7 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, très probablement parce que les partenaires d'ECI ont fait une promotion limitée de cette ligne du Service d'information sur l'exportation (1 888 811-1119). En moyenne, les CSEC ont répondu chaque mois à 1 426 appels sur le commerce international. Le service offert a été de 13,8 points de pourcentage supérieur à la norme en vigueur, qui exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Un peu plus du tiers (34 p. 100) des appels provenaient d'exportateurs actifs et 47 p. 100, d'entreprises envisageant d'exporter pour la première fois. Le reste des appels (19 p. 100) provenait d'entreprises prêtes à exporter. Comme au cours des exercices précédents, les demandes de renseignements les plus fréquentes sur l'exportation portaient sur la réglementation, les droits de douane et la logistique concernant l'exportation, par exemple, la documentation exigée pour exporter (31 p. 100), des questions d'ordre général sur le démarrage du processus d'exportation (20 p. 100) et les études de marchés étrangers (18 p. 100).

La figure 12 montre l'évolution des demandes de renseignements sur l'exportation en 2000-2001, tandis que la figure 13 mesure le rendement par rapport à la norme en vigueur pour ce service.

**Figure 12 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc —  
Nombre d'appels reçus**



Le nombre d'appels a diminué de 18,7 p. 100 par rapport à 1999-2000.



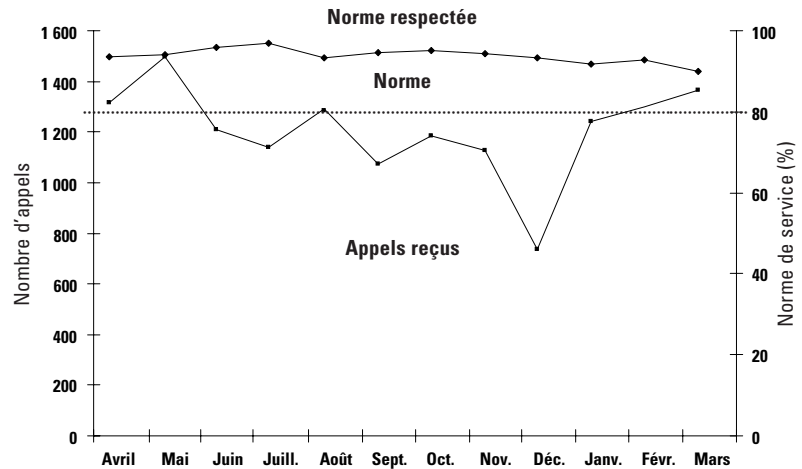
Le nouveau Centre for Business Development de Regina.

### Saskatchewan

En juin 2000, le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan a conclu une entente avec le Centre for Business Development de Regina, afin de former un partenariat pour améliorer l'accès dans la région. Un agent d'information du CSEC est maintenant affecté au Centre for Business Development. Il assure des services d'information de première ligne au nom du Centre et de ses partenaires, qui comprennent Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, Saskatchewan Economic and Co-operative Development et Women Entrepreneurs of Saskatchewan.

## Figure 13 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Norme de service

Exercice 2000-2001



En vertu de la norme de service en vigueur pour les demandes de renseignements présentées à ECI, il faut répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. En 2000-2001, le service offert a été en moyenne de 13,8 points supérieur à la norme en vigueur.

# Initiatives nationales

## Gouvernement en direct et Service Canada

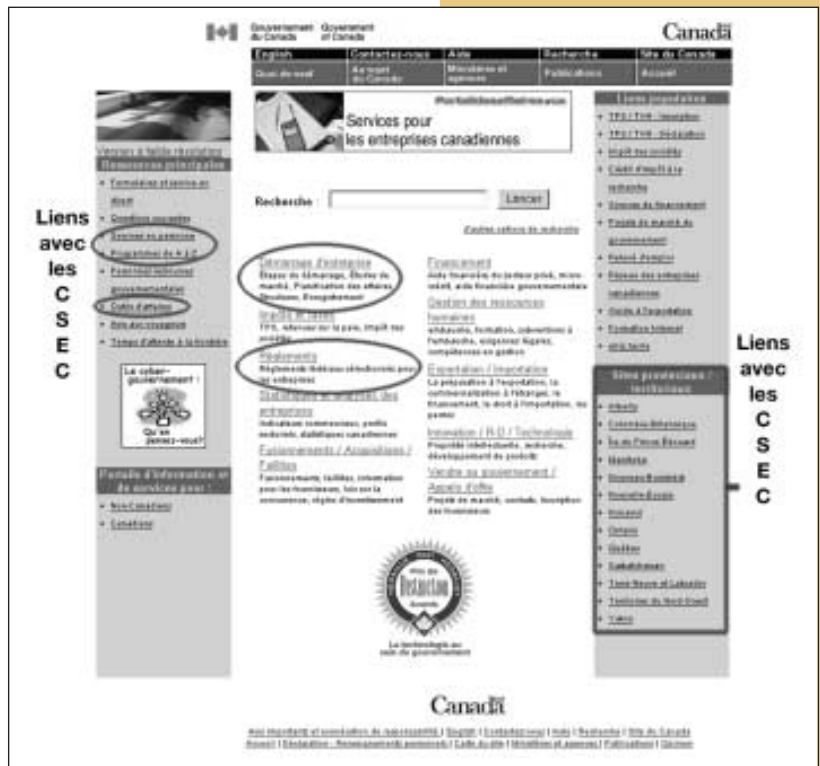
Les CSEC s'efforcent d'harmoniser leurs produits et services avec les grandes initiatives de prestation de services des administrations fédérale, provinciales et territoriales. Gouvernement en direct et Service Canada sont deux initiatives fédérales clés en la matière. Les principes sur lesquels reposent ces initiatives sont complémentaires de ceux des CSEC, car elles mettent tout particulièrement l'accent sur les clients, qui peuvent choisir parmi plusieurs modes de prestation, et elles les aident au besoin, tout en encourageant le libre-service. Gouvernement en direct vise essentiellement à offrir les services en ligne de manière organisée, sûre et axée sur le client. Les CSEC ont beaucoup contribué au portail du site du gouvernement du Canada remanié qui s'adresse aux entreprises canadiennes.

## Systeme d'aide au démarrage d'une entreprise

Le Systeme d'aide au démarrage d'une entreprise (SADE) est un élément clé du Portaildesaffaires.ca (<http://sade.rcsec.org>). Mis au point par les CSEC et lancé en janvier 2001, le SADE regroupe par sujet des renseignements fiables provenant de sources gouvernementales et non gouvernementales (études de marché; nom commercial, structure et inscription des entreprises; plans d'affaires; financement; embauche d'employés ou de contractuels). Les 14 sujets, qui sont choisis avec soin, respectent des normes rigoureuses. Depuis le lancement de Portaildesaffaires.ca, quelque 17 p. 100 des demandes sont adressées au SADE, ce qui en fait la rubrique la plus sollicitée.

Selon une enquête récente menée par le Secrétariat national, le SADE est bien accueilli et il répond aux besoins en information de 71,9 p. 100 des utilisateurs. D'après l'enquête, 72,2 p. 100 des 850 répondants étaient satisfaits ou entièrement satisfaits du site. Lorsqu'on leur a demandé s'ils le recommanderaient à une autre personne qui projette de lancer une entreprise, 90,5 p. 100 ont répondu par l'affirmative.

Le SADE est un outil qui évolue. Les commentaires recueillis dans le cadre de l'enquête aideront à mettre au point la deuxième version, qui sera lancée en 2002. Celle-ci contiendra de nouveaux sujets ainsi que des renseignements nationaux, provinciaux et territoriaux intégrés par sujet, et les fonctions de navigation seront améliorées. On s'efforcera, par ailleurs, d'éliminer dans cette nouvelle version les problèmes signalés par les répondants à l'enquête.





Des participants assistent à un séminaire sur les affaires offert par Liaison Entreprise, le Centre de services aux entreprises du Canada en Alberta.

## Alberta

À l'intention des clients qui préfèrent se trouver dans une salle de classe pour obtenir des renseignements, Liaison Entreprise, le CSEC de l'Alberta, propose chaque printemps et chaque automne une série de séminaires et d'ateliers pratiques à prix abordable. En plus de traiter des rudiments du démarrage d'une entreprise à domicile ou dans un local commercial, les séances d'information de Liaison Entreprise aident les participants à se familiariser avec divers sujets, y compris le marketing à peu de frais, l'élaboration de propositions, des conseils sur la façon de réduire les impôts, le commerce électronique et les ressources à l'intention des entreprises offertes dans Internet.

Les séminaires, dont la durée varie généralement entre deux et trois heures, reposent sur une combinaison intéressante d'échanges, d'exposés, de vidéos et de questions et réponses. Des animateurs expérimentés sont recrutés au sein du personnel du CSEC ou parmi des conseillers extérieurs, en l'occurrence des entrepreneurs prospères ou des formateurs chevronnés.



Le service *Consultez-nous!* est très convivial. Dès que le client entre un numéro de téléphone, le système amorce une session entre le client et l'agent d'information, qui sont alors reliés par Internet et par téléphone.

## *Consultez-nous!*

Afin d'améliorer les services, quatre projets pilotes ont été mis en œuvre en 2000-2001 dans le cadre de *Consultez-nous!* (<http://www.rcsec.org>), mécanisme de pointe unique en son genre offert par les CSEC à l'appui des objectifs de Gouvernement en direct qui permet aussi de recevoir une aide sur le Web. *Consultez-nous!* combine les technologies d'Internet et de la téléphonie pour permettre aux clients et aux agents d'information de discuter tout en cherchant ensemble l'information sur Internet. D'après les commentaires formulés au cours des étapes de conception et de mise à l'essai, l'interface utilisateur est maintenant très conviviale. Les quatre projets pilotes

ont été réalisés en Alberta, en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick, et la promotion du service a été plutôt modeste à l'étape de l'élaboration. Plus de 500 personnes parmi les premiers utilisateurs ont cliqué sur le bouton « *Consultez-nous!* » et plus de 80 p. 100 d'entre eux considèrent que ce service améliore grandement leur capacité à trouver l'information recherchée. À l'heure actuelle, le service est mis en place dans tous les autres CSEC, sauf ceux des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, où le délai attribuable au service Internet et aux services téléphoniques par satellite complique l'utilisation de cette application. Les CSEC projettent d'offrir ce service dans le cadre du soutien des utilisateurs pour d'autres sites et produits d'information s'adressant aux entreprises.



## ***Réseau de services aux entreprises autochtones***

Dans le cadre de l'Initiative de développement des entreprises autochtones, le Réseau de services aux entreprises autochtones (RSEA) tire parti de la structure des CSEC tout en adaptant les services aux besoins uniques de la clientèle autochtone. Cinq organismes directeurs membres du Portefeuille de l'Industrie sont déterminés à assurer le succès croissant de l'Initiative, soit l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Industrie Canada, l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor), l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec et Diversification de l'économie de l'Ouest canadien.



Dans le cadre du RSEA, le réseau des CSEC a établi 65 partenariats dans des collectivités comptant des populations importantes de Premières nations ou de Métis et dans des réserves de toutes les régions du pays, en milieu rural et urbain. Chaque site du RSEA a accès à une collection de ressources de base destinées aux clients autochtones. Outre les partenaires de la collectivité, il est possible d'avoir recours à une ligne téléphonique nationale sans frais (1 877 699-5559) et à un site Web (<http://www.rcsec.org/rsea>). Des Info-Guides pour les entreprises autochtones, présentant brièvement les programmes et services fédéraux, provinciaux et territoriaux, ont été élaborés selon la province ou le territoire de résidence expressément à l'intention des entrepreneurs autochtones.

En sa qualité de ministère responsable en Ontario, au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, Industrie Canada (en collaboration avec FedNor en Ontario) a créé 23 sites du RSEA. Dans les territoires, des bibliothèques itinérantes, munies d'éléments de rayonnage pliants, se rendent dans les collectivités autochtones éloignées pour mettre à leur disposition des collections de livres d'affaires et de guides pratiques.

Dans l'Ouest canadien, les agents de développement économique ont suivi une formation de base en informatique. On leur a fourni plus de 400 ordinateurs qui constituent une infrastructure de réseau virtuel, pour assurer l'accès aux renseignements commerciaux en ligne. Au Manitoba, le coordonnateur du RSEA a offert des services de consultation à 144 entreprises clientes autochtones et il s'est rendu dans 14 collectivités éloignées, où il a distribué des Info-Guides pour les entreprises autochtones.

Au Québec, l'Association d'Affaires des Premiers Peuples exploite une ligne d'information et d'aiguillage sans frais dans le cadre du RSEA. Le CSEC du Québec offre, entre autres, des séances de formation pour aider à mettre en place le nouveau service et à l'exploiter.

Dans les provinces de l'Atlantique, les intervenants autochtones ont pris part à la création d'un RSEA pour la région par l'intermédiaire du comité de travail du RSEA dans l'Atlantique. Trente-cinq collectivités et organisations autochtones ont été dotées de postes d'accès public et de ressources à l'intention des entreprises. Les CSEC assurent la formation de personnes-ressources du RSEA local afin qu'elles sachent utiliser les renseignements pour aider des entrepreneurs à lancer leur entreprise.





Centre d'enquête à écran tactile exposé au Centre de services aux entreprises Canada-Ontario.

# Évaluations

## Nouveau cadre d'évaluation

Une évaluation du réseau est prévue au cours du prochain exercice. Le Cadre d'évaluation national, dont la dernière révision remonte à 1998 et qui définit les grands enjeux nationaux et les questions à examiner au cours de l'évaluation de chaque centre, devait être mis à jour afin de tenir compte de l'évolution des rôles et des services des CSEC. Le nouveau cadre, qui sera un outil d'évaluation plus complet et plus perfectionné, sera utilisé en 2001-2002 en vue d'une évaluation à l'échelle du réseau. Au nombre des nouveaux éléments, mentionnons les suivants :

- un « outil de mesures communes », comme le prescrit le Secrétariat du Conseil du Trésor, pour mesurer la satisfaction de la clientèle quant à la prestation de services;
- une évaluation axée sur les modes de prestation de services — par téléphone, en personne, par Internet (par exemple, les cotes de rendement relatives à la convivialité du site Web des CSEC);
- une section restructurée sur les services ou les partenaires spéciaux.

Les CSEC entendent par ailleurs demander régulièrement l'opinion des clients. Ils ont mis en place un centre d'enquête à écran tactile, qui recueille et analyse automatiquement la satisfaction de la clientèle pour ensuite présenter des rapports à ce sujet. Grâce à cet appareil, les clients peuvent exprimer leur opinion sur l'utilité et la qualité des documents et de l'aide que leur proposent les CSEC. Des questions standard sur la satisfaction de la clientèle figurent également dans le questionnaire. En 2000-2001, le centre d'enquête a été utilisé dans six centres différents, dont deux partenaires assurant un accès régional (le Centre d'entrepreneuriat d'Ottawa et le Business Enterprise Centre de Mississauga) ainsi que dans le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba, à Liaison Entreprise (Centre de services aux entreprises en Alberta), dans le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan et dans le Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique.

Il ressort d'une analyse préliminaire des enquêtes que 95 p. 100 des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de la collection de ressources offertes aux entreprises par les CSEC. Les demandes de renseignements présentées par les clients portent principalement sur les quatre sujets suivants : démarrage d'une entreprise, élaboration d'un plan d'affaires, études de marché et inscription des entreprises. Lorsqu'on leur a demandé de comparer les CSEC avec d'autres centres qui offrent des renseignements aux entreprises, les répondants ont indiqué que les CSEC offrent de meilleurs services en ce qui a trait aux collections de ressources, à la pertinence, aux connaissances du personnel, aux installations informatiques et au confort.



# Sommaire des points saillants pour 2000-2001

En 2000-2001, les CSEC ont continué de fournir aux petites entreprises du Canada des renseignements commerciaux à jour, exacts et pertinents.

- Le Système d'information des entreprises (SIE) a continué d'offrir dans les deux langues officielles des renseignements à jour sur les programmes, les services et les règlements fédéraux dans 1 127 documents fédéraux, et des renseignements provinciaux ou territoriaux se rapportant aux affaires dans 3 574 documents.
- Les CSEC ont continué de fournir les services selon le mode d'accès privilégié par le client :
  - par téléphone (au moyen d'une ligne sans frais pour les demandes téléphoniques et le service de télécopie sur demande);
  - en personne (par l'intermédiaire des centres de ressources provinciaux ou territoriaux et de 382 partenaires assurant l'accès régional) ou par Internet (divers services sur le Web).
- Les CSEC ont également offert des services spéciaux :
  - Le Réseau de services aux entreprises autochtones répond aux besoins des gens d'affaires autochtones. Le réseau des CSEC a formé 65 partenariats avec le RSEA dans les collectivités où la population autochtone est importante.
  - Les CSEC exploitent la ligne téléphonique sans frais du Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc. En moyenne, en 2000-2001, ils ont répondu chaque mois à 1 426 appels sur le commerce.
- En s'efforçant d'harmoniser leurs produits et services avec les grandes initiatives fédérales de prestation de services, comme Gouvernement en direct et Service Canada, les CSEC ont continué d'accroître et de diversifier leurs services Internet. Mentionnons à titre d'exemple :
  - Le Système d'aide au démarrage d'une entreprise (SADE) a été lancé en janvier 2001 pour renseigner les entrepreneurs qui en sont à cette étape. Depuis le lancement de Portaildesaffaires.ca, quelque 17 p. 100 des demandes portent sur le SADE, ce qui en fait la rubrique la plus sollicitée.
  - Quatre projets pilotes ont été mis en œuvre en 2000-2001 dans le cadre de Consultez-nous! dans le but d'améliorer les services. Cette innovation au chapitre des services permet aux clients d'obtenir de l'aide au téléphone tout en consultant le Web.
- La prestation de services électroniques a monté en flèche au cours du dernier exercice. Les consultations dans Internet et les interactions par courriel ont progressé de 24 et de 44,6 p. 100 respectivement par rapport à l'exercice précédent. En revanche, le recours au service de télécopie sur demande (Info-FAX) a diminué d'environ 50 p. 100 en 2000-2001.

# Annexe I Agence de promotion économique du Canada atlantique

## Données de l'exercice 2000-2001

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

## *PARTIE 1 — Volume de clients et personnel*

**Tableau 1 — Volume de clients**

<b>Interactions avec l'aide d'un agent</b>	<b>1999-2000</b>	<b>%</b>	<b>2000-2001</b>	<b>%</b>	<b>Écart</b>	<b>% de variation</b>
Par téléphone	29 504	70,0	30 093	74,1	589	2,0
En personne	9 240	21,9	7 394	18,2	(1 846)	-20,0
Par télécopieur	191	0,5	183	0,5	(8)	-4,2
Par courrier	2 058	4,9	1 341	3,3	(717)	-34,8
Par courriel	1 129	2,7	1 574	3,9	445	39,4
<b>Total partiel</b>	<b>42 122</b>	<b>100</b>	<b>40 585</b>	<b>100</b>	<b>(1 537)</b>	<b>-3,6</b>

<b>Interactions en libre-service</b>	<b>1999-2000</b>	<b>%</b>	<b>2000-2001</b>	<b>%</b>	<b>Écart</b>	<b>% de variation</b>
Info-FAX	884	100	725	100	(159)	-18,0
SIRV	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Total partiel</b>	<b>884</b>	<b>100</b>	<b>725</b>	<b>100</b>	<b>(159)</b>	<b>-18,0</b>
<b>Total</b>	<b>43 006</b>		<b>41 310</b>		<b>(1 696)</b>	<b>-3,9</b>

**Nota :**

Les CSEC susmentionnés n'utilisent pas de système interactif de réponse vocale. On y répond donc à tous les appels.

**Tableau 2 — Personnel**

	<b>1999-2000</b>	<b>%</b>	<b>2000-2001</b>	<b>%</b>	<b>Écart</b>	<b>% de variation</b>
Fédéral	31	66	29	45	(2)	-6,5
Provincial	7	15	16	25	9	128,6
Autre*	9	19	19	30	10	111,1
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>64</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>36,2</b>

\* Peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé.

**Définitions :**

Le mode d'accès **avec l'aide d'un agent** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier.

Le **libre-service**, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

**Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.**

## PARTIE 2 — Autres indicateurs

### Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	58	55	-3
Femmes	42	45	3

### Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	92	93	1
Français	8	7	-1

### Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%*)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	71	72	1
Nouvelle	10	8	-2
Établie	18	20	2

\* Le total des chiffres pour 1999-2000 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

#### Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et ne sont pas encore inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

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

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

## PARTIE 3 — Services spéciaux

### Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre d'appels reçus			% de variation	Norme respectée	
	1999-2000	2000-2001	Écart		1999-2000 (%)	2000-2001 (%)
Par téléphone	757	634	(123)	-16,2	93,1	94,6

#### Nota :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 14,6 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'une amélioration par rapport au résultat de 93,1 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.

# Annexe II Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec

## Données de l'exercice 2000-2001

CSEC : Québec

### PARTIE 1 — Volume de clients et personnel

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Par téléphone	40 696	77,8	36 828	78,0	(3 868)	-9,5
En personne	10 071	19,3	8 265	17,5	(1 806)	-17,9
Par télécopieur	362	0,7	254	0,5	(108)	-29,8
Par courrier	286	0,5	158	0,3	(128)	-44,8
Par courriel	876	1,7	1 700	3,6	824	94,1
<b>Total partiel</b>	<b>52 291</b>	<b>100</b>	<b>47 205</b>	<b>100</b>	<b>(5 086)</b>	<b>-9,7</b>

Interactions en libre-service	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Info-FAX	13 889	35,2	5 711	19,8	(8 178)	-58,9
SIRV	25 600	64,8	23 164	80,2	(2 436)	-9,5
<b>Total partiel</b>	<b>39 489</b>	<b>100</b>	<b>28 875</b>	<b>100</b>	<b>(10 614)</b>	<b>-26,9</b>
<b>Total</b>	<b>91 780</b>		<b>76 080</b>		<b>(15 700)</b>	<b>-17,1</b>

#### Nota :

Le volume de clients comprend les données sur les appels téléphoniques et le service téléphonique automatisé pour Ressources entreprises, bureau satellite du nord du Québec. Ce bureau répond aux appels au nom du CSEC du Québec, Info entrepreneurs, pour le nord de la province.

Tableau 2 — Personnel

	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Fédéral	6	23	8	35	2	33,3
Provincial	0	0	0	0	–	
Autre*	20	77	15	65	(5)	-25,0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>(3)</b>	<b>-11,5</b>

\* Peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé.

#### Définitions :

Le mode d'accès **avec l'aide d'un agent** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier.

Le **libre-service**, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.

## PARTIE 2 — Autres indicateurs

### Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	63	62	-1
Femmes	37	38	1

### Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	18	21	3
Français	82	79	-3

**Nota :**

Les données de la section « Autres indicateurs » excluent le bureau satellite du nord du Québec.

### Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	54	55	1
Nouvelle	4	5	1
Établie	42	40	-2

**Définitions :**

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et n'ont pas encore été inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

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

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

## PARTIE 3 — Services spéciaux

### Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre d'appels reçus			% de variation	Norme respectée	
	1999-2000	2000-2001	Écart		1999-2000 (%)	2000-2001 (%)
Par téléphone	3 638	3 317	(321)	-8,8	99,3	96,6

**Nota :**

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 16,6 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'un recul par rapport au résultat de 99,3 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.

# Annexe III Industrie Canada

## Données de l'exercice 2000-2001

CSEC : Ontario, Territoires du Nord-Ouest, Yukon et Nunavut

### *PARTIE 1 — Volume de clients et personnel*

**Tableau 1 — Volume de clients**

<b>Interactions avec l'aide d'un agent</b>	<b>1999-2000</b>	<b>%</b>	<b>2000-2001</b>	<b>%</b>	<b>Écart</b>	<b>% de variation</b>
Par téléphone	75 614	95,8	58 402	94,0	(17 212)	-22,8
En personne	1 449	1,8	968	1,6	(481)	-33,2
Par télécopieur	93	0,1	29	0,05	(64)	-68,8
Par courrier	17	0,0	14	0,02	(3)	-17,6
Par courriel	1 735	2,2	2 732	4,4	997	57,5
<b>Total partiel</b>	<b>78 908</b>	<b>100</b>	<b>62 145</b>	<b>100</b>	<b>(16 763)</b>	<b>-21,2</b>

<b>Interactions en libre-service</b>	<b>1999-2000</b>	<b>%</b>	<b>2000-2001</b>	<b>%</b>	<b>Écart</b>	<b>% de variation</b>
Info-FAX	11 864	28,9	5 969	19,9	(5 895)	-49,7
SIRV	29 131	71,1	23 970	80,1	(5 161)	-17,7
<b>Total partiel</b>	<b>40 995</b>	<b>100</b>	<b>29 939</b>	<b>100</b>	<b>(11 056)</b>	<b>-27,0</b>
<b>Total</b>	<b>119 903</b>		<b>92 084</b>		<b>(27 819)</b>	<b>-23,2</b>

**Nota :**

Le CSEC de l'Ontario est un télécentre; il n'offre donc pas de service au comptoir, ce qui explique le faible volume d'interactions en personne.

**Tableau 2 — Personnel**

	<b>1999-2000</b>	<b>%</b>	<b>2000-2001</b>	<b>%</b>	<b>Écart</b>	<b>% de variation</b>
Fédéral	11	27	9	26	(2)	-18,2
Provincial/territorial	5	12	4	11	(1)	-20,0
Autre	25	61	22	63	(3)	-12,0
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>(6)</b>	<b>-14,6</b>

**Définitions :**

Le mode d'accès **avec l'aide d'un agent** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier.

Le **libre-service**, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

**Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.**

## PARTIE 2 — Autres indicateurs

### Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	58	55	-3
Femmes	42	45	3

### Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	99	99	0
Français	1	1	0

### Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%*)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	66	64	2
Nouvelle	9	12	3
Établie	24	24	0

\* Le total des chiffres pour 1999-2000 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

#### Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et n'ont pas encore été inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

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

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

## PARTIE 3 — Services spéciaux

### Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre d'appels reçus			% de variation	Norme respectée	
	1999-2000	2000-2001	Écart		1999-2000 (%)	2000-2001 (%)
Par téléphone	10 070	7 144	(2 926)	-29,1	91,7	95,5

#### Nota :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 15,5 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'une amélioration par rapport au résultat de 91,7 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.



# Annexe IV Diversification de l'économie de l'Ouest canadien

## Données de l'exercice 2000-2001

**CSEC** : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba

### Partie 1 — Volume de clients et personnel

**Tableau 1 — Volume de clients**

Interactions avec l'aide d'un agent	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Par téléphone	117 951	36,7	101 457	38,2	(16 494)	-14,0
En personne	200 269	62,4	160 559	60,5	(39 710)	-19,8
Par télécopieur	400	0,1	641	0,2	241	60,3
Par courrier	176	0,1	289	0,1	113	64,2
Par courriel	2 203	0,7	2 586	1,0	383	17,4
<b>Total partiel</b>	<b>320 999</b>	<b>100</b>	<b>265 532</b>	<b>100</b>	<b>(55 467)</b>	<b>-17,3</b>

Interactions en libre-service	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Info-FAX	11 999	21,2	6 868	17,6	(5 131)	-42,8
SIRV	44 508	78,8	32 201	82,4	(12 307)	-27,7
<b>Total partiel</b>	<b>56 507</b>	<b>100</b>	<b>39 069</b>	<b>100</b>	<b>(17 438)</b>	<b>-30,9</b>
<b>Total</b>	<b>377 506</b>		<b>304 601</b>		<b>(72 905)</b>	<b>-19,3</b>

#### Nota :

Par suite d'une décision du Comité des partenaires en gestion des CSEC, les données sur le volume de clients du Business Information Centre de Calgary ont été exclues pour l'exercice 2000-2001, car ce centre ne répond pas aux appels au nom de Liaison Entreprise (CSEC de l'Alberta). Les données correspondantes étaient incluses en 1999-2000.

**Tableau 2 — Personnel**

	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Fédéral	26	37	27	40	1	3,8
Provincial	21	30	24	35	3	14,3
Autre	24	34	17	25	(7)	-29,2
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>(3)</b>	<b>-4,2</b>

#### Définitions :

Le mode d'accès **avec l'aide d'un agent** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier.

Le **libre-service**, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

**Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.**

## PARTIE 2 — Autres indicateurs

### Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	59	60	1
Femmes	41	40	-1

### Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	99	99	0
Français	1	1	0

**Nota :**

Pour l'exercice 1999-2000, les données comprennent celle du bureau satellite de Calgary.

### Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%*)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	86	84	-2
Nouvelle	3	4	1
Établie	10	12	2

\* Le total des chiffres pour 1999-2000 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

**Définitions :**

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et n'ont pas encore été inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

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

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

## PARTIE 3 — Services spéciaux

### Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre d'appels reçus			% de variation	Norme respectée	
	1999-2000	2000-2001	Écart		1999-2000 (%)	2000-2001 (%)
Par téléphone	3 365	3 351	(14)	-0,4	92,7	93,6

**Nota :**

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 13,6 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'une amélioration par rapport au résultat de 92,7 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.

Les données de la section « Services spéciaux » excluent le bureau satellite de Calgary.

## Annexe V Normes de service nationales

Les Centres de services aux entreprises du Canada cherchent continuellement des moyens conviviaux et rentables de mettre à la disposition des PME canadiennes des renseignements qui les concernent. Les CSEC ont pris l'engagement de respecter les normes de service suivantes.

- Les services des CSEC sont offerts à tous, et les services de base sont gratuits. (Certains centres offrent des services locaux améliorés moyennant le règlement de frais.)
- Le service est offert dans toutes les provinces et dans tous les territoires.
- Le service est offert dans la langue officielle choisie par le client.
- Les CSEC s'efforcent de faire connaître leurs services à leur clientèle.
- Ils traitent leur clientèle avec courtoisie et respect.
- Ils fournissent des renseignements à jour sur les produits, les programmes, les services et les règlements, tant fédéraux que provinciaux et territoriaux, concernant le monde des affaires. Ces renseignements sont précis, utiles, pertinents et opportuns.
- La plupart des demandes de renseignements sont traitées en moins d'un jour ouvrable, que la demande soit faite en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier ou par courriel. Les réponses sont acheminées selon le mode de communication choisi par le client.
- Si le CSEC ne peut répondre à une demande en un jour ouvrable, il évalue le temps nécessaire pour trouver la réponse et en informe le client.
- Lorsqu'un client doit s'adresser ailleurs, le CSEC lui fournit le numéro de téléphone de la personne-ressource qui pourra le mieux l'aider. Le centre demande au client de l'aviser de tout aiguillage qui n'aura pas donné les résultats escomptés.
- Les 50 documents fédéraux les plus souvent consultés de la base de données d'information commerciale des CSEC sont mis à jour tous les mois; les autres documents fédéraux le sont tous les 9 à 12 mois.
- Le service téléphonique est gratuit et offert habituellement de 9 h à 17 h du lundi au vendredi (sauf les jours fériés en vigueur dans la province ou le territoire concerné). Pour connaître les heures exactes, les clients doivent communiquer avec le centre de leur province ou territoire.
- Le site Web est accessible 365 jours par an, jour et nuit, sauf pendant les mises à jour du système.
- Le service Info-FAX est offert gratuitement, 365 jours par an, jour et nuit, sauf pendant les mises à jour du système.

Si, pour une raison quelconque, les clients ne sont pas satisfaits des services offerts par un CSEC, ils sont encouragés à le lui faire savoir. Tout sera mis en œuvre pour remédier rapidement au problème. Les CSEC sont déterminés à offrir aux gens d'affaires des renseignements de qualité. L'opinion de la clientèle leur tient à cœur. Il ne faut donc pas hésiter à leur transmettre des commentaires ou à leur poser des questions.

# Annexe VI Personnes-ressources et adresses des CSEC

## Colombie-Britannique

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

## Alberta

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

## Saskatchewan

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

## Manitoba

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

## Ontario

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

## Québec

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

## Nouvelle-Écosse

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

**Nouveau-Brunswick**

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

**Île-du-Prince-Édouard**

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

**Terre-Neuve-et-Labrador**

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

**Territoires du Nord-Ouest**

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

**Yukon**

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

**Nunavut**

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut  
 Édifice Parnaivik  
 C.P. 1000, succursale 1198  
 Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0  
 Téléphone : (867) 979-6813  
 Téléphone sans frais : 1 877 499-5199 (au Nunavut seulement)  
 Télécopieur : (867) 979-6823  
 Télécopieur sans frais : 1 877 499-5299  
 Courriel : [cnbsc@gov.nu.ca](mailto:cnbsc@gov.nu.ca)  
 Site Web : <http://www.rcsec.org/nunavut>