



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

10 ANS DE
SERVICE,
ANS
D'EXCELLENCE!



Centres de
services aux
entreprises
du Canada

R A P P O R T A N N U E L 2 0 0 3 - 2 0 0 4

Canada 

Centres de services aux entreprises du Canada

Dix ans de service, dix ans d'excellence!

R A P P O R T A N N U E L 2 0 0 3 - 2 0 0 4

On peut obtenir cette publication sur supports multiples, sur demande. Communiquer avec le Centre de diffusion de l'information dont les coordonnées suivent.

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

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

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le Web (www.rcsec.org/rapport_annuel).

Autorisation de reproduction

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

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

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

N° de catalogue Iu1-6/2004F
ISBN 0-662-38388-5
54194F

Also available in English under the title *Canada Business Service Centres — Annual Report 2003–04*.



Contient 10 p. 100
de matières recyclées

Avant-propos

Nous sommes heureux de déposer le présent rapport annuel, qui résume le rendement et les réalisations des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) en 2003-2004. L'Agence de promotion économique du Canada atlantique, l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada travaillent de concert afin de jouer le rôle fédéral de premier plan pour le réseau des CSEC dans tout le pays. Dans leur rôle d'orientation et d'information, les CSEC font connaître les programmes et les services destinés aux entreprises et les rôles de réglementation de 42 ministères, sociétés d'État et organismes publics fédéraux en indiquant les liens avec leurs sites Web, en distribuant leur documentation et en renvoyant à leurs spécialistes.

Cette année marque le 10^e anniversaire du réseau des CSEC, fruit d'une longue collaboration entre divers paliers de gouvernement. Le réseau, excellent exemple d'intégration plurigouvernementale, entend offrir aux entreprises un service d'information continu. Nous sommes particulièrement heureux d'avoir remporté le Prix des Nations Unies en matière de service public pour 2004. Nous sommes honorés que les services que nous avons fournis aux entreprises canadiennes soient considérés comme des exemples à suivre pour les services publics du monde entier.

Les entreprises canadiennes ont adopté Internet comme mode pratique de prestation de services et de communication. Les CSEC ont répondu en adaptant bon nombre de leurs services au Web et en fournissant une bonne partie du contenu du site **Portaildesaffaires.ca**, portail du gouvernement du Canada pour les entreprises. La prestation de services des CSEC évolue constamment afin de toujours répondre à la demande de la clientèle. Des outils en ligne tels que le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, le Plan d'affaires interactif et les services améliorés tels que « Consultez-nous! », qui utilise à la fois le téléphone et Internet, en sont des exemples. Le libre-service en ligne continue de prendre de l'expansion, mais les clients apprécient beaucoup l'assistance offerte par les agents d'information des CSEC par téléphone, par courriel et en personne. Ces derniers les aident à régler des questions compliquées, à dresser des plans d'affaires et à effectuer des études de marché ainsi qu'à trouver et à utiliser des sites Web.

En 2003-2004, le financement des CSEC a été renouvelé pour 2004-2005 et 2005-2006. Dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct, nous nous appliquons à renforcer le rôle des CSEC pour ce qui est de transformer la façon dont les services sont offerts aux entreprises. Les CSEC sont bien placés pour repérer les domaines où des améliorations seraient possibles et ceux où il existe des causes de friction ou des lacunes majeures dans la prestation des services ou l'exécution des programmes.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur les Centres de services aux entreprises du Canada et sur le présent rapport.

■ La sous-ministre, Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec



Michelle d'Auray

■ La sous-ministre, Industrie Canada



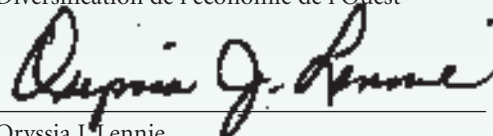
Suzanne Hurtubise

■ La présidente, Agence de promotion économique du Canada atlantique



Monique Collette

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



Oryssia J. Lennie



Prix de l'ONU

Le 23 juin 2004, au nom du réseau des CSEC, le directeur exécutif du Secrétariat national, Robert Smith, a accepté le Prix des Nations Unies en matière de service public qui lui a été remis par Julian Robert Hunte, président de la 58^e Session de l'Assemblée générale de l'ONU, et Guido Bertucci, directeur de la Division de l'économie et de l'administration publique du Département des affaires économiques et sociales de l'ONU.

Table des matières

Introduction	1
Mandat et mission	2
Principaux produits d'information et ressources documentaires des CSEC.....	3
Segmentation de la clientèle.....	6
Modes de prestation des services	7
Gouvernance et ententes de collaboration des CSEC.....	12
Promotion de l'entrepreneuriat canadien	15
Aperçu du budget.....	17
Réalisations — Rapport sur le rendement de 2003-2004	18
Vérifications et évaluations.....	25
Résumé des points saillants de 2003-2004	29
Annexe I : Agence de promotion économique du Canada atlantique.....	31
Annexe II : Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec.....	33
Annexe III : Industrie Canada	35
Annexe IV : Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.....	37
Annexe V : Normes de service nationales	39
Annexe VI : Adresses des CSEC.....	40

Introduction

Le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) a été créé afin d'améliorer le service aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux entrepreneurs qui lancent une entreprise. Il offre, depuis un guichet unique, des renseignements sur les services, les programmes et les exigences réglementaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. De plus, les CSEC proposent toute une gamme de ressources documentaires pour faciliter l'élaboration de plans d'affaires solides ainsi que l'expansion de nouveaux marchés, nationaux et étrangers, pour les biens et les services canadiens.

Dix ans d'excellence dans les services aux entreprises

Le réseau est né en 1992 sous forme de projet pilote, avec des centres à Halifax, à Edmonton et à Winnipeg, après des consultations approfondies avec le secteur des affaires. Il s'agissait de régler des problèmes persistants relatifs à la méconnaissance des programmes et des services gouvernementaux et au manque d'accès à ces programmes et services, auxquels s'ajoutait une impression de flou et de complexité.

Après le succès du projet pilote, la mise en œuvre nationale de l'initiative des CSEC a été financée en 1994 dans le cadre du Programme : emploi et croissance¹ du gouvernement, qui reconnaissait l'importance des PME et de l'entrepreneuriat dans le redressement économique et la création d'emplois. Le réseau a évolué rapidement, avec la création d'un centre dans chaque province et territoire (y compris au Nunavut, en 2000). Pour élargir encore leurs services, les CSEC ont commencé à partager des ressources documentaires et des compétences avec un réseau grandissant qui compte 356 partenaires assurant un accès régional dans des collectivités de tout le Canada.

Tout au long de ces dix années de prestation de services de première ligne, les CSEC ont continué de s'adapter, en utilisant de multiples modes de prestation et en tirant pleinement parti de l'évolution rapide de la technologie de l'information. À présent, le réseau est un modèle de qualité des services et il est bien connu pour répondre aux besoins des entreprises canadiennes en matière d'information et d'accès à l'information, besoins qui évoluent constamment.

Les CSEC ont mis au point plusieurs outils en ligne uniques qui ont été primés, comme l'Atelier en ligne sur la petite entreprise, le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise. Ces outils organisent des renseignements regroupés mais complexes en se concentrant sur les besoins commerciaux des clients dans une province ou un territoire donné.

Au fil des ans, afin d'améliorer les services aux entreprises, les CSEC ont conclu des ententes de collaboration avec d'autres programmes gouvernementaux destinés à un auditoire similaire. Il s'agit notamment d'Équipe Canada inc et de Portaildesaffaires.ca, portail du gouvernement du Canada pour les entreprises.



Le 10^e anniversaire en Nouvelle-Écosse

En novembre 2003, à l'occasion de son 10^e anniversaire, le Centre de services aux entreprises Canada—Nouvelle-Écosse a organisé une réception pour remercier ses nombreuses entreprises clientes et ses partenaires de leur soutien continu. Comme dans tous les CSEC, le service à la clientèle demeure primordial.

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

Création du réseau des CSEC

Étapes

1992-1993

- **Projet pilote en N.-É., au Man. et en Alb.**
- **Gestion de l'information : « Rolodex » électronique (MegaText).**

1993-1994

- **Ouverture de centres en N.-É. et au Man.**
- **Lancement d'InfoFax (service de télécopieur 24 h sur 24, sept jours sur sept).**

1994-1995

- **Ouverture de centres en C.-B., au Québec, en Sask., au N.-B., à l'Î.-P.-É. et en Ont.**

1995-1996

- **Ouverture de centres à T.-N.-et-Lab. et en Alb. (nouveaux sites et partenaires).**
- **Gestion de l'information : collecticiel (Lotus Notes).**
- **Lancement du premier site Web national des CSEC.**

1996-1997

- **Ouverture d'un centre dans les T.N.-O.**
- **Ajout des partenaires d'accès régional.**

1997-1998

- **Ouverture d'un centre au Yn.**

1998-1999

- **Lancement du Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc.**
- **Formation d'un partenariat avec T.-N.-et-Lab.**
- **Lancement du Réseau de services aux entreprises autochtones.**

1999-2000

- **Lancement en ligne du Plan d'affaires interactif.**

2000-2001

- **Ouverture d'un centre au Nunavut.**
- **Lancement en ligne du Système d'aide au démarrage d'une entreprise.**
- **Lancement de « Consultez-nous! » (service double par téléphone et Internet).**

2001-2002

- **Fin du service InfoFax.**

2002-2004

- **Gestion de l'information : Système de gestion du contenu (FatWire).**

Les CSEC ont remporté plusieurs prix prestigieux pour l'excellence des services et les pratiques de gestion de l'information, dont les suivants :

- le **Prix du chef de la fonction publique** pour l'excellence dans la prestation des services (remporté par le Centre de services aux entreprises Canada—Nouvelle-Écosse en 1998, pour la participation à Équipe Canada inc en 1998, et par le réseau des CSEC en 1999);
- le **Prix de distinction** de la technologie dans l'administration gouvernementale pour :
 - la prestation pangouvernementale de services (la médaille d'argent a été décernée au réseau des CSEC en 1993 et en 1997);
 - mieux servir les Canadiens par des innovations GI/TI : Améliorer la prestation des services aux citoyens et aux entreprises (médaille d'argent pour le Plan d'affaires interactif en 1999; médaille de bronze pour le Système d'aide au démarrage d'une entreprise en 2001);
- le **Prix Agatha-Bystram** pour l'initiative en matière de gestion de l'information, décerné par le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral, en 2001, pour le Système d'aide au démarrage d'une entreprise.

Plus récemment, les CSEC se sont vu décerner, en 2004, le **Prix des Nations Unies en matière de service public** dans la catégorie « Amélioration des services rendus aux citoyens ». Le prix souligne des contributions institutionnelles qui améliorent le rôle, le professionnalisme et la présence de la fonction publique, en plus d'attirer l'attention sur des pratiques exemplaires. Cette distinction suprême attribuée au réseau des CSEC couronne une décennie d'excellence dans le service aux entreprises.

Mandat et mission

Les CSEC ont pour mandat de servir de principale source de renseignements précis et opportuns pour les entreprises, d'orienter celles-ci vers des programmes et des services publics et de les conseiller sur les règlements gouvernementaux, gratuitement et dans toutes les régions du Canada.

Les CSEC ont une quadruple mission :

- Améliorer les taux de démarrage, de survie et de croissance des PME en permettant aux gens d'affaires de toutes les régions du Canada d'avoir accès à des personnes-ressources et à des renseignements précis, opportuns et utiles.
- Simplifier les rapports, du point de vue des clients, avec divers paliers de gouvernement en regroupant dans un seul service pratique les renseignements destinés aux entreprises.
- Permettre aux clients de prendre des décisions commerciales éclairées dans une économie mondiale.
- Contribuer à la réussite des entreprises en les encourageant à dresser de bons plans d'affaires, à effectuer des études de marché et à utiliser des renseignements commerciaux stratégiques.

Principaux produits d'information et ressources documentaires des CSEC

Au nom du gouvernement du Canada et de ses partenaires, les CSEC proposent dans tout le pays un ensemble cohérent de produits d'information et de ressources documentaires et ce, par différents modes de prestation. Grâce à ses renseignements structurés et ciblés, renforcés par la collaboration avec les provinces et les territoires, le réseau des CSEC offre un service d'information intégré horizontalement et verticalement, et véritablement axé sur la clientèle.

Système d'information des entreprises

La force du réseau des CSEC réside dans sa capacité de fournir des renseignements précis et fiables auxquels il est facile d'accéder par divers moyens. Sa base de données nationale, appelée Système d'information des entreprises (SIE), est à la base de nombreux produits et services des CSEC. Le SIE, accessible sur le Web, est un outil primordial pour les agents d'information qui répondent aux questions des clients. Les renseignements qu'il comprend peuvent être télécopiés, envoyés par courriel ou imprimés. Il comprend plusieurs volets :

La **base de données sur les programmes, les services et les règlements gouvernementaux** réunit des renseignements fédéraux, provinciaux et territoriaux. Elle contient des descriptions à jour des programmes, des services et des exigences réglementaires concernant les entreprises canadiennes. Elle établit une norme élevée pour ce qui est du contenu, de la conception et de l'intérêt pour les clients. Elle permet, en effet, aux agents d'information de trouver rapidement l'information demandée et d'aider les clients à s'orienter dans les multiples programmes et services gouvernementaux proposés aux personnes qui lancent des entreprises, en améliorent ou leur font prendre de l'expansion. Le SIE contient 1 100 descriptions de programmes et de services fédéraux destinés aux entreprises ainsi que les règlements fédéraux les concernant, le tout provenant de 42 ministères, sociétés d'État et organismes publics fédéraux. À cela s'ajoutent 2 237 documents fournis par des ministères et organismes provinciaux et territoriaux du pays tout entier, ce qui porte à 3 337 le nombre de documents réunis dans la collection.

Les **Info-guides** donnent un aperçu pangouvernemental des programmes, des services et des règlements. Il en existe sur des sujets divers, comme le démarrage d'une entreprise, le financement, l'exportation et le cybercommerce.

Les **guides de démarrage** expliquent les mesures à prendre et les exigences à respecter pour monter certains types d'entreprise. Les guides actuellement distribués dans tout le Canada portent sur l'ouverture d'un gîte touristique, d'un dépanneur et d'un restaurant, d'un établissement de soins pour personnes âgées, ou d'une entreprise de soins de santé complémentaires et parallèles. Chaque CSEC ajoute des guides sur d'autres thèmes, selon la demande locale.

Les **fiches signalétiques** se classent constamment parmi les documents les plus populaires des CSEC. Elles couvrent quantité de thèmes commerciaux génériques, comme les plans d'affaires, le choix de l'emplacement, les analyses et les études de marché, des notions élémentaires de comptabilité et la promotion.



Guide de démarrage d'une entreprise — Territoires du Nord-Ouest

En avril 2002, le Centre de services aux entreprises Canada—Territoires du Nord-Ouest a lancé une publication intitulée *Infoguide de démarrage d'une entreprise individuelle ou collective dans les Territoires du Nord-Ouest*. Ce guide, conçu pour des personnes qui songent à créer une première entreprise, présente toute une série de mesures à prendre pour surmonter des problèmes courants. Il donne un aperçu des programmes et des services qui peuvent aider, et il fournit une liste de sources d'information. Ce guide se révèle très populaire.



Témoignage d'une cliente néo-écossaise sur l'Info-guide

Quand Lisa MacDormand a décidé d'ouvrir le Remedy Facial Bar and Spa, il y a trois ans et demi, elle savait quels produits et services offrir : soins esthétiques, aromathérapie et massothérapie. Elle avait besoin d'aide pour l'aspect commercial de l'entreprise et elle a trouvé des réponses à beaucoup de ses questions après avoir communiqué avec le Centre de services aux entreprises Canada—Nouvelle-Écosse. « L'Info-guide sur le démarrage d'une entreprise du CSEC a été une bénédiction », assure-t-elle.

Gestion de l'information en transition

Jusqu'à présent

Depuis 10 ans, les CSEC gèrent leur information en rédigeant eux-mêmes des descriptions de programme et de service selon des normes de qualité strictes. La structure du contenu a été améliorée au fil des ans et la fonction de « découverte », qui sert à trouver les programmes et les services correspondant aux besoins du client, donne de bons résultats.

Les créateurs de contenu au Secrétariat national et dans chaque CSEC créent des descriptions et les tiennent à jour en collaboration avec des ministères et d'autres organismes. Les documents sont à la disposition des agents de renseignement aux entreprises qui s'occupent des clients au téléphone ou en personne. Ils sont de plus affichés sur Internet à l'intention des clients. Grâce à des mots clés supplémentaires, la base de données des CSEC devient plus utile, car elle permet aux clients de se renseigner sur ce que les gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux offrent et exigent et ce, par lieu, secteur d'activité ou sujet.

Il n'existe aucune autre source structurée de description des programmes et des services offerts par deux paliers de gouvernement. La base de données permet aux utilisateurs de bénéficier d'une expérience et d'atouts précieux.

À l'avenir

Afin de mieux gérer les processus de création et d'édition, les CSEC passent à un système de gestion du contenu. Cela permettra au réseau de « recentrer » et de réutiliser le contenu, en plus de réduire la quantité de mises à jour nécessaires. Dans le nouveau système, un seul changement au contenu se répercutera partout où celui-ci est publié, y compris sur tous les sites Web, dans les produits d'information et dans les outils de bureautique des agents.

Un projet de validation de principe s'appuyant sur la structure du contenu des descriptions existantes est en cours. Ce projet réalisé en collaboration avec le sous-comité du XML du Conseil des dirigeants principaux de l'informatique du secteur public examine le processus d'établissement de normes intergouvernementales pour la description des programmes, des services et des règlements gouvernementaux. Si les ministères et les organismes respectent les normes, les CSEC pourront travailler différemment avec leurs partenaires. Ils pourront trouver des éléments de contenu sur les sites Web ou dans les bases de données des ministères et des organismes sans avoir à partir de zéro, ce qui réduira les chevauchements et améliorera la cohérence. Les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux se sont déclarés intéressés par le modèle des CSEC en ce qui concerne la structure des descriptions de programme et de service.

Collection de ressources pour les entreprises

En outre, les CSEC permettent aux entreprises d'avoir accès à une collection de ressources et les aident à s'y retrouver. La collection se concentre sur les besoins en renseignements des exportateurs éventuels et des entrepreneurs qui se lancent en affaires et qui travaillent sur des plans d'affaires et des études de marché. De plus, elle sert des entreprises établies qui cherchent à prendre de l'expansion. On y trouve :

- des publications clés de 42 ministères, sociétés d'État et organismes fédéraux ainsi que de ministères provinciaux et territoriaux;
- de nombreuses sources d'information commerciales, comme les annuaires d'entreprises et les bases de données statistiques;
- des vidéos, des documents imprimés et des cédéroms sur divers sujets relatifs aux entreprises.

Un comité de professionnels de la bibliothéconomie des CSEC de tout le pays décide des éléments à ajouter à la collection de base. Des autorités centrales obtiennent bon nombre des licences et des titres au nom du réseau. La collection peut être utilisée en mode libre-service ou assisté. Certains CSEC proposent des prêts ou un accès mobile à la collection.



Spécialistes de l'information

En mai 2003, à leur conférence annuelle à Ottawa, les spécialistes de l'information ont suivi une formation sur une nouvelle ressource d'information pour les entreprises.

Produits et outils Web

Le **Plan d'affaires interactif (PAI)** primé continue de gagner en popularité. En 2003-2004, son utilisation a augmenté de 4,6 p. 100 par rapport à l'année précédente (voir la figure 1). Cet outil, qui propose de nombreux liens à des renseignements gouvernementaux, permet aux entreprises clientes de se renseigner plus facilement sur les exigences gouvernementales et d'accéder à des sources d'information pendant qu'elles préparent des plans. Beaucoup a été fait en 2003-2004 pour moderniser le PAI. Une nouvelle version, qui devrait être lancée en 2004-2005, reposera sur une infrastructure technique améliorée en fonction des habitudes d'utilisation de la clientèle. Elle comportera aussi un contenu nettement accru et des fonctionnalités de personnalisation. Enfin, elle sera conforme aux lignes directrices du Conseil du Trésor sur la normalisation des sites Internet, y compris en matière d'accessibilité totale pour les personnes handicapées.

L'**Atelier en ligne sur la petite entreprise** propose des techniques et des renseignements pour exploiter une idée commerciale, lancer une nouvelle entreprise, la financer et en faire le marketing, et pour améliorer une PME existante. L'Atelier s'est enrichi dernièrement d'un volet sur le commerce électronique.

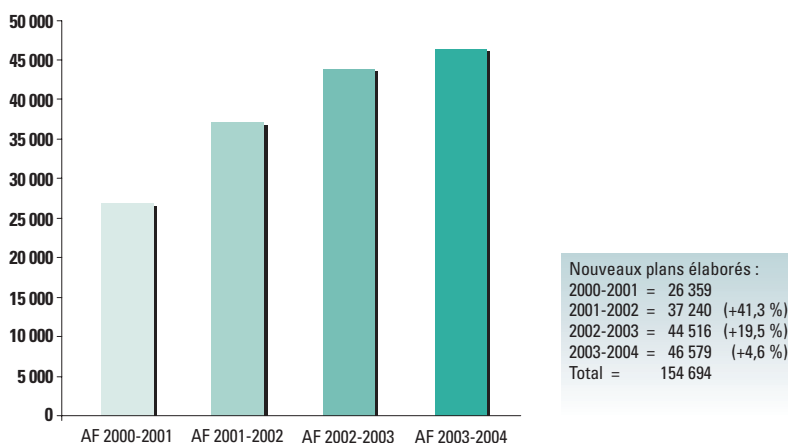
Le **Système d'aide au démarrage d'une entreprise (SADE)** puise des renseignements dans de multiples secteurs pour répondre aux besoins d'information des entrepreneurs qui lancent leur entreprise et ce, dans toutes les régions du Canada. Il figure en bonne place dans **Portaildesaffaires.ca**, dont il reste le bloc le plus populaire. À la fin de 2003-2004, une version améliorée du SADE a été lancée. Elle répond à l'évolution des besoins en ajoutant un nouveau contenu destiné à des auditoires particuliers (par exemple, les femmes et les peuples autochtones), de nouveaux sujets, une page de recherche perfectionnée et plusieurs améliorations de l'interface utilisateur. En 2003-2004, l'équipe du Secrétariat national a appliqué 10 marqueurs de métadonnées à toutes les pages du SADE et à la collection de 7 137 liens de contenu du site (en tout, plus de 70 000 marqueurs métag). Le nombre de visites dans le site du SADE a augmenté de 37,3 p. 100 en 2003-2004.



Produits d'information en inuktitut

Au Nunavut, la langue maternelle de 85 p. 100 des habitants est l'inuktitut. Pour toucher cet auditoire, le Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut propose des produits d'information, y compris ceux diffusés sur le Web, en inuktitut et en inuinnaqtun. Les Nunavutois peuvent ainsi accéder à plus de données et prendre des décisions plus éclairées, ce qui contribue à renforcer l'économie de leur territoire.

Figure 1 Nombre de nouveaux plans élaborés à partir du PAI, par année financière



Segmentation de la clientèle

Pour qu'un produit ou un service soit utile, il faut avoir bien compris les besoins de la clientèle et de l'auditoire visé. Parmi ses principaux auditoires cibles, le réseau des CSEC cherche à servir les entrepreneurs potentiels qui se renseignent sur les exigences gouvernementales et sur l'étape du démarrage des entreprises.

Avec l'initiative **Portaildesaffaires.ca**, le Secrétariat national des CSEC a entrepris une étude destinée à cerner les facettes de l'entreprise qui sont les plus logiques pour les clients, afin de présenter l'information de la manière la plus utile possible. La figure 2 dresse la liste des définitions de segment qui seront appliquées aux produits d'information des CSEC et de **Portaildesaffaires.ca**. Les clients pourront créer des profils de leurs intérêts commerciaux et obtenir l'information correspondant précisément à chaque profil.

Figure 2 **Projet de segmentation de la clientèle des Centres de services aux entreprises du Canada**

Stade de l'entreprise

- Avant le démarrage
- Démarrage
- Croissance
- Établie
- Transition
- Fermeture

Taille de l'entreprise

- D'après les recettes
- D'après le nombre d'employés

Emplacement

- Alberta
- Colombie-Britannique
- Île-du-Prince-Édouard
- Manitoba
- Nouveau-Brunswick
- Nouvelle-Écosse
- Nunavut
- Ontario
- Québec
- Saskatchewan
- Terre-Neuve-et-Labrador
- Territoires du Nord-Ouest
- Yukon
- International

Intérêt commercial

- Propriétaire de PME
- Vend une entreprise
- Achète une entreprise
- Investisseur international
- Investisseur local
- Importateur
- Exportateur

Secteur d'activité

- Agriculture — foresterie, pêche et chasse
- Arts et divertissement — cinéma, musique, télévision
- Commerce de détail — restaurants, gîtes touristiques, salons de beauté-santé, dépanneurs, vêtements
- Construction — métiers spécialisés
- Fabrication
- Immobilier — location
- Services personnels — planification financière, soins aux personnes âgées, garderie
- Services professionnels — experts-conseils scientifiques et techniques

Forme de propriété

- Entreprise individuelle
- Partenariat
- Société
- Organisme sans but lucratif
- Franchise
- Coopérative

Type de propriétaire spécial

- Femmes
- Autochones
- Néo-Canadiens
- Immigrants
- Jeunes
- Étudiants
- Personnes handicapées
- Personnes âgées
- Canadiens noirs ou africains
- Collectivités rurales

Modes de prestation des services

Les clients ont le choix entre plusieurs modes d'accès aux services d'information des CSEC, tous pouvant bien répondre aux questions. Parallèlement, les CSEC savent que les clients utilisent des modes d'accès à des fins différentes. D'après la recherche, les entreprises clientes :

- veulent se voir offrir des options de libre-service et des options assistées;
- utilisent couramment au moins deux modes d'accès différents — Internet pour des recherches élémentaires, et le téléphone, les visites en personne ou le courriel pour confirmer une interprétation dans un contexte commercial particulier;
- utilisent le service en personne principalement pour des services aux entreprises à valeur ajoutée, comme les conseils et les colloques ainsi que l'accès à des conseillers financiers et à des spécialistes de divers domaines;
- aiment bien les transactions en ligne, en partie parce que de nombreuses entreprises recourent à des intermédiaires (avocats, comptables, experts-conseils en affaires, agents de brevets et de marques de commerce, syndicats) habitués à la prestation de services par voie électronique.

Stratégie de gestion des modes de prestation des CSEC

Étant donné les préférences des clients, les objectifs de Gouvernement en direct et l'incidence positive sur les frais de fonctionnement, les CSEC ont adopté une stratégie de gestion des modes de prestation qui utilise Internet au maximum, tant comme option de libre-service que comme mode de communication de l'information aux clients assistés par des agents d'information des CSEC.

Les CSEC passent au sans-fil

Vous pouvez désormais localiser le CSEC le plus proche de chez vous grâce au portail sans fil du gouvernement du Canada (canada.gc.ca/mobile/wireless_f.html). Pour les utilisateurs d'appareils mobiles compatibles avec Internet, ce projet pilote permet de trouver facilement et rapidement des coordonnées, des adresses électroniques et des points de service en personne.

Canada

Welcome - Bienvenue

[English]

► [Français]

Lien

Que recherchez-vous?

[Téléphone/Télécopieur]

[Adresse]

[Courriel]

[Temps d'attente à la frontière]

► [Centres de services aux entreprises]

Lien

Choisir une province

[Alberta]

[Île-du-Prince-Édouard]

[Nouveau-Brunswick]

[Nunavut]

► [Nouvelle-Écosse]

Lien

Centre de services aux entreprises

Canada—Nouvelle-Écosse

1575, rue Brunswick

Halifax (Nouvelle-Écosse)

B3J 2G1

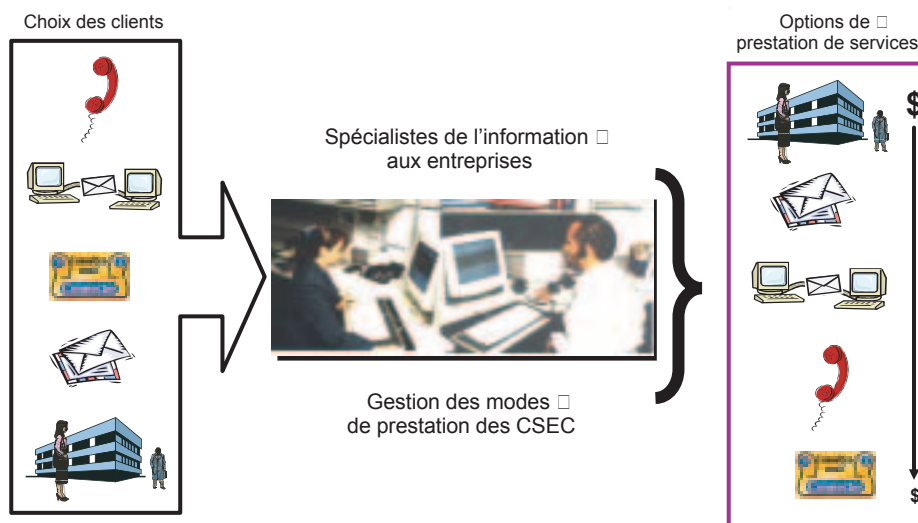
Tél. : (902) 426-8604

Sans frais : 1 800 668-1010 (région de l'Atlantique seulement)

Retour

Afin d'aider les clients à obtenir des réponses précises et détaillées à leurs questions, le personnel des CSEC utilise diverses bases de données, Internet et des outils accessibles par un système personnalisé (voir la figure 3). Il favorise d'abord l'information qui se trouve sur le Web, et il peut communiquer les renseignements par courriel ou par Internet, de même que par courrier ou par télécopieur.

Figure 3 Centre de contact multivoies



Service par téléphone

Dans chaque province et territoire, les clients sont encouragés à s'adresser d'abord à un service d'information téléphonique gratuit. De plus, les CSEC ont ouvert une ligne d'appel nationale sans frais pour les responsables d'initiatives fédérales et les partenaires fédéraux qui souhaitent demander des renseignements en rapport avec les entreprises. Cette ligne dirige automatiquement tous les appels vers le CSEC de la province ou du territoire d'où le numéro a été composé. Afin d'assurer une accessibilité universelle, les CSEC offrent un service ATS national à l'intention des entrepreneurs malentendants ou souffrant de troubles de la parole.

Les CSEC répondent également aux appels adressés aux lignes sans frais de partenaires tels qu'Équipe Canada inc et le Réseau de services aux entreprises autochtones. À l'échelle locale, tous les CSEC ont pris des dispositions afin d'offrir un service téléphonique d'aiguillage pour certains programmes et organismes.

« Consultez-nous! »

« Consultez-nous! » est un service unique qui utilise à la fois le téléphone et Internet pour aider les entreprises clientes à trouver des renseignements en ligne. Internet est avant tout un outil de libre-service, mais le volume même de l'information risque souvent de faire échouer la recherche et d'exaspérer les internautes. « Consultez-nous! » résout le problème. Au téléphone, un agent d'information des CSEC aide le client à affiner ses paramètres de recherche afin de trouver sur le Web les renseignements dont il a besoin. Cet appui supplémentaire élargi fournit à l'utilisateur une assistance personnelle à la prestation par Internet et aide les personnes qui ne sont pas familiarisées avec la recherche sur le Web. Il arrive souvent aux agents d'information des CSEC de transformer une simple demande de renseignements par téléphone en séance « Consultez-nous! ». Les clients reçoivent une liste de sites Web visités à marquer d'un signet pour consultation future. Cette façon de communiquer l'information est très rentable et très populaire auprès des clients.

Ce que disent les clients à propos du service « Consultez-nous! »

« Je ne me suis pas senti perdu sur le Web. En fait, on m'a guidé jusqu'au document ou à l'information dont j'avais précisément besoin... Je voudrais pouvoir bénéficier du même service pour toutes mes transactions Web avec les gouvernements fédéral et provinciaux. »

« Une façon très efficace d'aider les clients. Des agents très au courant, qui connaissent tous les programmes connexes. »

« Quelle agréable surprise d'être aussi bien servi par un organisme public! »

Le service « Consultez-nous! » est offert dans tous les CSEC, sauf dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, où il est peu pratique en raison des retards causés par le satellite utilisé pour Internet et le service téléphonique. Parmi les principales nouvelles activités entreprises en 2003-2004, citons des études sur l'utilisation de « Consultez-nous! » afin d'appuyer les transactions en ligne, et l'essai d'un volet « cybercolloque » avec certains CSEC.

Service en personne

Les CSEC sont des centres de ressources où les entreprises clientes peuvent venir trouver l'information seules ou avec l'aide d'agents d'information. Les collections de ressources visent à répondre aux besoins en matière de renseignements des PME et, notamment, des personnes qui cherchent à monter une entreprise — par exemple, en ce qui concerne les études de marché (internationales et nationales) et les plans d'affaires. Les clients peuvent utiliser des postes de travail pour consulter Internet. Certains CSEC proposent également des colloques, font visiter les bureaux, offrent des services situés dans les mêmes locaux, comme l'inscription des entreprises ou l'aide à la planification d'entreprise, et assurent des services consultatifs dans des domaines particuliers (cybercommerce, exportation).



Réunions du Programme d'accès régional du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario avec les partenaires régionaux

En 2003, le Programme d'accès régional du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario a organisé cinq réunions annuelles à différents endroits. Elles ont attiré 82 p. 100 des partenaires régionaux qui se chargent uniquement de l'interaction personnelle que de nombreux clients préfèrent. Les réunions en plus petits groupes, plus propices au réseautage, ont permis d'adopter un processus décisionnel axé sur la concertation afin de renforcer les relations avec les partenaires. Les discussions ont abouti à la création d'un partenaire, Extranet, lancé en juin 2004. La nouvelle formule de réseautage aidera à maintenir, à améliorer et à élargir le Programme d'accès régional en Ontario.

Partenaires assurant un accès régional

L'accès à des services personnalisés à valeur ajoutée est également offert par l'intermédiaire d'un réseau de 356 partenaires régionaux, dont font partie des bureaux provinciaux et municipaux, des sociétés d'aide au développement des collectivités et des sociétés de développement économique, des organismes autochtones et des associations axées sur les entreprises (voir la figure 4). Les partenaires fournissent généralement des services similaires à ceux des CSEC et ils permettent aux clients d'accéder à la documentation des CSEC depuis leurs locaux.

Figure 4 Partenaires assurant un accès régional

Partenaires	Nombre
Partenaires régionaux des CSEC	278
Réseau de services aux entreprises autochtones — CSEC (partenaires mixtes)	25
Réseau de services aux entreprises autochtones	53
Total	356

Services sur Internet

Le site Web des CSEC (www.rcsec.org) regroupe 14 sites, soit un par province et territoire, plus un site national central. Chaque site local affiche un contenu régional et tient compte de toute entente de collaboration en vigueur. Le site central propose un contenu informatif et des outils Web nationaux, des outils Web de publication et de gestion du contenu, et un hébergement Web. Les différents CSEC ont, cependant, assez de latitude pour répondre à la demande d'information locale. En 2003-2004, les sites Web des CSEC ont reçu, globalement, 4,8 millions de visites.

De manière générale, les sites sont organisés en fonction des entreprises clientes, les thèmes et les options de recherche correspondant à leurs divers besoins. Chaque site permet d'accéder facilement à un contenu national cohérent par l'intermédiaire du Système d'information des entreprises.

Les sites Web des CSEC versent beaucoup d'éléments de contenu dans **Portaildesaffaires.ca**. On a pris les premières mesures pour planifier la fusion du site **Portaildesaffaires.ca** et du site Web des CSEC. Cette opération permettra de regrouper les éléments diffusés sur le Web et de réduire les chevauchements.

Service par courriel

Les entreprises peuvent envoyer leurs demandes de renseignements par courriel et être assurées de recevoir une réponse en l'espace d'un jour ouvrable.

Services spéciaux

Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc — Les CSEC offrent ce service téléphonique gratuit au nom d'Équipe Canada inc. Que les clients exportent déjà des biens ou des services, ou qu'ils s'apprentent à faire leur entrée sur les marchés internationaux, le service les aide à trouver le bon programme, le bon service ou l'expert à consulter. Les agents d'information des CSEC ont reçu une formation spéciale pour répondre aux questions sur les exportations et diriger les clients vers les nombreux services canadiens à l'exportation offerts aux paliers fédéral, provinciaux et territoriaux. Les CSEC répondent également aux questions sur l'exportation qu'ExportSource (exportsource.ca), site Web vedette d'Équipe Canada inc, leur adresse par courriel.

Réseau de services aux entreprises autochtones — Le Réseau répond aux besoins des gens d'affaires autochtones qui cherchent à se renseigner sur l'entrepreneuriat autochtone dans leur collectivité. Le Réseau s'appuie sur la structure des CSEC pour donner gratuitement accès à des renseignements gouvernementaux sur les programmes, les services et les règlements qui concernent les entreprises. Il est financé par l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario, Entreprise autochtone Canada dans le sud de l'Ontario et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. Il fonctionne par l'intermédiaire d'organismes autochtones existants et bénéficie du soutien des CSEC.

L'accès des entrepreneurs handicapés

Les CSEC continuent de faciliter l'accès à leurs services pour les entrepreneurs handicapés et ce, par tous les modes. Ils ont notamment pris les mesures suivantes :

- adopter rapidement pour leurs propres sites les règles fédérales de normalisation des sites Internet;
- restructurer le Plan d'affaires interactif pour le rendre pleinement accessible;
- ouvrir une ligne ATS nationale, avec des compétences centralisées pour offrir aux utilisateurs une aide plus uniforme;
- installer une fonction interactive « Consultez-nous! » pour les malentendants et les personnes souffrant de troubles de la parole, avec une imprimante en braille centralisée, utilisable sur demande;
- améliorer l'aménagement des CSEC, avec des postes de travail accessibles (lecteurs, claviers et mobilier) et des allées plus larges;
- sensibiliser le personnel à la situation de ces personnes.

Ces efforts sont visiblement appréciés. Voici quelques commentaires :

« En tant que parent seul handicapé [...] je ne me suis pas senti déshumanisé, gêné, embarrassé ou intimidé quand j'ai demandé les renseignements dont j'avais besoin — le service a été rapide, efficace et courtois, et il a répondu à mes besoins précis. J'ai obtenu sans tarder l'information que je cherchais. »

— Client anonyme de « Consultez-nous! »

« Il est très plaisant, en tant qu'entrepreneur handicapé, d'être associé avec le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan (CSECS) qui, depuis des années, met un point d'honneur à répondre aux besoins des personnes handicapées [...] Le CSECS joue un rôle essentiel dans notre collectivité, où il permet à bien des personnes de lancer leur entreprise avec succès. »

— Paul Major, AccessExperts Consulting



Activités du RSEA au Nouveau-Brunswick

Le Centre de services aux entreprises Canada—Nouveau-Brunswick a lancé 16 sites répartis entre les 16 collectivités des Premières nations de la province. Des cas de réussite d'entrepreneurs autochtones ont été affichés sur le site Web du Réseau de services aux entreprises autochtones. En mars 2004 a eu lieu une deuxième réunion annuelle des 16 agents régionaux de réseau. Afin de répondre aux besoins particuliers des entrepreneurs autochtones, le Centre a publié un info-guide intitulé *Lancer une entreprise dans une collectivité des Premières nations*.



Conférence autochtone en Alberta : « It's All About Opportunities »

Lors d'une conférence organisée en mai 2003, à Edmonton, à l'intention des entrepreneurs autochtones, et intitulée « It's All About Opportunities », l'agent de développement des entreprises Jim Ewing, de Liaison Entreprise (Alberta), explique aux participants tout ce qui entre dans le démarrage d'une PME.

Gouvernance et ententes de collaboration des CSEC

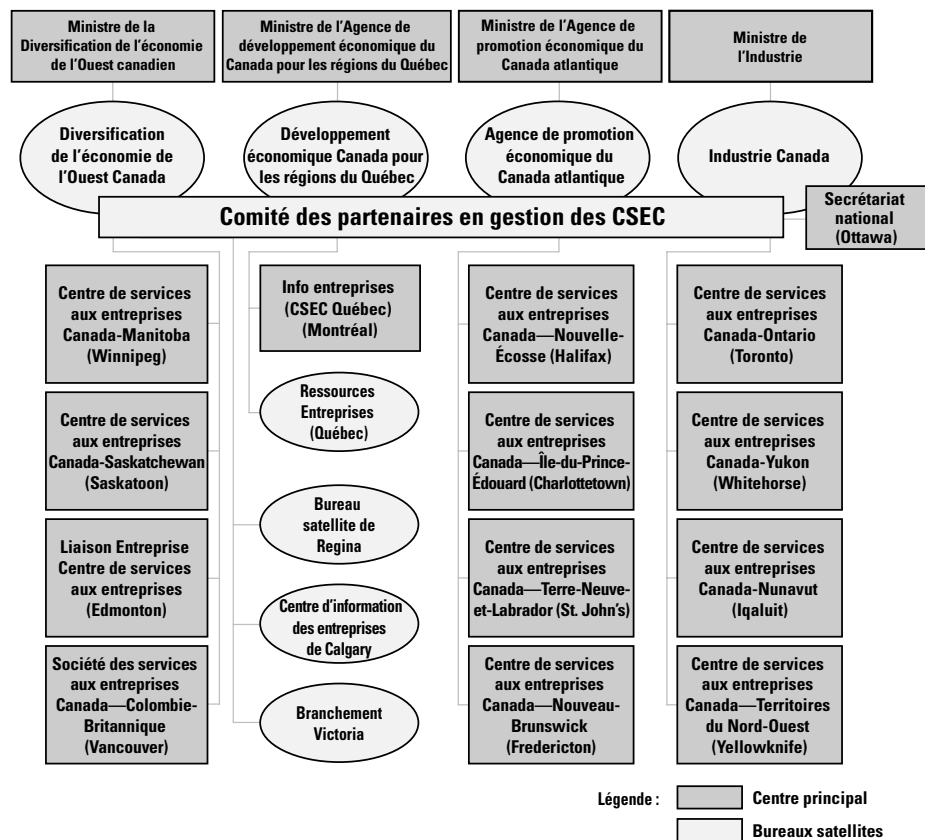
Organismes directeurs fédéraux

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique, l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada gèrent les CSEC au nom du gouvernement fédéral (voir la figure 5).

Les organismes directeurs préparent une présentation commune au Conseil du Trésor afin de faire approuver des fonds expressément pour le fonctionnement des CSEC.

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

Figure 5 Organigramme des CSEC



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

- à créer une base de données intégrée sur les programmes, les services et les exigences en matière de conformité, ainsi qu'un ensemble d'outils qui encouragent à bien planifier les entreprises, à faire les études de marché voulues et à investir dans les deux;
- à partager les frais de prestation des services d'information aux entreprises, quel que soit le mode d'accès (par téléphone, en personne ou sur le Web), l'accent étant mis sur les programmes et les services du gouvernement et sur la conformité.

Secrétariat national des CSEC

Avec les conseils des organismes directeurs fédéraux, le Secrétariat national appuie les CSEC de différentes manières. Sur le plan organisationnel, il fait partie du Secteur de l'agent principal de l'information à Industrie Canada, principalement parce que les CSEC utilisent le réseau de ce ministère et qu'ils adhèrent à ses normes d'infrastructure générales en matière de technologie de l'information (TI). Étant donné les investissements importants que fait Industrie Canada dans les TI, il s'agit d'un mode de fonctionnement très rentable pour un réseau national et les CSEC sont assurés de fournir des services d'information uniformes dans tout le pays. Le Secrétariat national a conclu des accords de service avec tous les CSEC pour la fourniture de services de TI.

Voici quels sont, entre autres, les rôles du Secrétariat national :

- coordonner le réseau avec les partenaires fédéraux et élaborer des politiques afin de promouvoir une uniformité de fonctionnement dans le réseau national;
- appuyer l'utilisation des technologies de l'information pour des applications et sur le site Web des CSEC;
- gérer les collections d'information fédérales et les collections principales de renseignements (électroniques et imprimées);
- coordonner les projets de développement spéciaux;
- soutenir divers comités.



Réunion de gestionnaires dans les Territoires du Nord-Ouest

En juin 2003, la réunion des gestionnaires des CSEC a eu lieu pour la première fois à Yellowknife, où les participants ont été accueillis par le Centre de services aux entreprises Canada—Territoires du Nord-Ouest.



Journée d'accueil à Info entreprises

Pendant la journée d'accueil de 2003, les clients parcourent les ressources abondantes d'Info entreprises, qui fait maintenant partie du Bureau du commerce de Montréal.

Processus décisionnel

Comités fédéraux

Le Comité des partenaires en gestion des CSEC, qui se compose d'un représentant de chacun des quatre organismes directeurs fédéraux, au niveau des sous-ministres adjoints (SMA), est le principal comité fédéral. Il définit les orientations stratégiques et opérationnelles afin de préserver et de renforcer les objectifs fédéraux du programme des CSEC. Y sont également examinés les changements locaux présentant un intérêt stratégique que l'on envisage d'apporter au modèle de prestation des services des CSEC. On y décide aussi de la marche à suivre. Comme les CSEC sont maintenant permanents, le comité des SMA ne se réunit qu'une fois par an, mais des discussions plus fréquentes ont lieu aux réunions d'un comité des directeurs généraux. Bon nombre des activités et fonctions des comités sont déléguées au Secrétariat national.

Comités opérationnels

Dans un environnement décentralisé et collaboratif, le défi consiste en partie à établir des voies de communication qui permettent aux intervenants de participer pleinement aux grandes décisions opérationnelles et de s'entendre à leur propos. Les comités opérationnels nationaux créés à diverses fins se révèlent très utiles. Ce sont des tribunes où l'on peut définir des services essentiels ainsi que de nouveaux services ou produits éventuels et élaborer des normes nationales sans empêcher l'innovation ou entraver la créativité locales. Ils permettent aux CSEC de collaborer entre eux et d'échanger des pratiques exemplaires.

Ententes de collaboration

Les services aux entreprises, les programmes et les rôles de réglementation sont répartis entre de nombreux ministères et organismes, à tous les paliers de gouvernement. Pour bien répondre aux questions des entreprises, il faut presque toujours puiser des renseignements à diverses sources. Les ententes de collaboration avec les provinces et les territoires et, dans certains cas, avec des organismes municipaux et des organismes sans but lucratif permettent aux CSEC de se concentrer sur le client en réunissant toute l'information à un même endroit. Bon nombre de ces ententes sont en place depuis le début du programme et ont été reconduites plus d'une fois avec succès. En 2003-2004, d'autres organismes sans but lucratif ont assuré une collaboration au Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta. À l'instar de la Chambre de commerce du Yukon, ces organismes ont conclu une entente contractuelle avec des organismes directeurs fédéraux, provinciaux et territoriaux afin d'offrir des services d'information aux entreprises.

Les ententes, qui prennent diverses formes, sont fonction des différentes possibilités de collaboration dans l'ensemble du pays (voir la figure 6).

Figure 6 Types d'ententes de collaboration

Ententes officielles avec les gouvernements suivants :

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

Ententes contractuelles avec les organismes suivants :

- Chambre de commerce du Yukon
- Liaison Entreprise (société sans but lucratif d'immatriculation provinciale, Alberta)
- Société des services aux entreprises Canada—Colombie-Britannique (constituée en société en vertu de la *Society Act* de la province)
- Info entreprises (filiale du Bureau du commerce de Montréal)

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

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

Promotion de l'entrepreneuriat canadien

Le Canada est un pays de PME et d'entrepreneurs indépendants. Ce secteur crée des emplois, résiste aux récessions économiques et aux inflexions des marchés mondiaux et innove rapidement². Le Canada a l'un des encadrements de marché les plus équitables du monde et l'un des régimes de réglementation les plus favorables aux entreprises qui soient. D'après une étude récente des règlements qui régissent le lancement des entreprises dans 75 pays, c'est au Canada qu'il y a le moins de formalités, que les démarches sont les plus rapides et qu'il y a le moins de frais à régler³.

Résultat, au cours des deux dernières années, plus de 25 000 PME ont vu le jour au Canada, ce qui est d'autant plus impressionnant que cela s'est produit parallèlement à un marché du travail très actif. La population canadienne vieillissant, la croissance des jeunes entreprises devrait rester vigoureuse. Ajoutons à cela l'incidence des nouvelles technologies et d'Internet, grâce auxquels le travail autonome devient plus possible, et nous devrions voir plus de 100 000 Canadiens créer des entreprises dans les cinq prochaines années⁴.

Les CSEC lancent toute une gamme d'activités pour stimuler l'entrepreneuriat et s'assurer que les gens d'affaires connaissent les programmes, services et règlements gouvernementaux, et qu'ils savent quelle aide les CSEC eux-mêmes peuvent leur apporter.

2. Benjamin Tal, *Small Business Today and Tomorrow*, Marchés mondiaux CIBC, 2002.

3. Simeon Djankov et coll., « The Regulation of Entry », document de recherche n° 1904 du Harvard Institute of Economic, document de travail n° 01-015 de KSG, décembre 2000.

4. *Start Me Up: A Look at New Entrepreneurs in Canada*, Marchés mondiaux CIBC, 2004.



Programme des conseillers invités de la Saskatchewan

Le Programme des conseillers invités du Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan permet aux entrepreneurs de bénéficier des connaissances et des compétences de comptables, de banquiers et d'avocats locaux. Dans le cadre d'une rencontre de 20 minutes, un entrepreneur peut obtenir gratuitement des conseils sur des questions juridiques, financières ou autres concernant son entreprise. Les rendez-vous sont regroupés sur une journée par semaine, avec chaque fois un service professionnel différent. Le programme, lancé en novembre 2003, dépasse les attentes. Déjà, 75 entrepreneurs en ont bénéficié, et toute l'année courante est déjà réservée avec des professionnels qui ont offert de partager bénévolement leurs compétences.



Cyberbulletins

De plus en plus de CSEC utilisent des cyberbulletins pour tenir clients et intermédiaires informés, notamment des activités à venir. L'Alberta, la Nouvelle-Écosse, le Manitoba et la Saskatchewan ont déjà lancé leur propre cyberbulletin. Les clients s'inscrivent sur le site Web de la région. En Alberta, Liaison Entreprise, premier CSEC à avoir créé ce genre de bulletin, a publié, en 2003-2004, son 24^e numéro mensuel des *Cybernouvelles*. Le nombre de lecteurs continue d'augmenter et celui des abonnements a franchi la barre des 2 500.



Expo Information-entreprise à Terre-Neuve-et-Labrador

Le Centre de services aux entreprises Canada—Terre-Neuve-et-Labrador a organisé une Expo Information-entreprise le 22 octobre 2003. Elle a connu le même succès que la série maintenant terminée des foires-info qui s'adressaient aux PME. Près de 20 ministères et organismes fédéraux et provinciaux, ainsi que des organisations du secteur privé, y ont participé. Ils y avaient des présentoirs et y ont fait des exposés au cours d'ateliers sur les entreprises. Près de 200 personnes ont visité l'exposition organisée dans le cadre de la Semaine de la PME®.



Concours de plans d'affaires en Colombie-Britannique

En 2003, le concours de plans d'affaires organisé par la Société des services aux entreprises Canada—Colombie-Britannique et plusieurs de ses partenaires a été très bien accueilli. Beaucoup d'entrepreneurs ont soumis leur plan, et diverses régions de la province étaient représentées, de même que des secteurs tels que la fabrication, le tourisme, l'éducation, la technologie, les soins de santé créatifs, le commerce de détail et les services. Le nom des cinq gagnants a été annoncé en octobre 2003.

Activités de sensibilisation

Salons professionnels — Tous les CSEC vont sur place pour communiquer de différentes manières avec des clients éventuels. Les salons professionnels offrent d'excellentes occasions de se concentrer sur des groupes de clients particuliers, comme les entreprises à domicile, ou sur des secteurs particuliers. Des kiosques d'information montés sur les lieux de conférences peuvent aider à sensibiliser les femmes, les Autochtones ou les jeunes entrepreneurs.

Communications électroniques — Les CSEC utilisent des sites Web pour informer les milieux d'affaires sur les activités intéressantes ou les occasions de réseautage. Plusieurs CSEC proposent aussi un bulletin électronique sur abonnement dans leur province ou territoire.

Activités dans les CSEC — Afin de faire connaître toute la gamme des services offerts aux entreprises, les CSEC et leurs partenaires régionaux organisent des activités telles que des déjeuners-causeries, des colloques thématiques, des rencontres avec des conseillers invités (comptables, avocats), des journées d'accueil et des visites à l'intention de groupes venus des écoles de commerce.

Appui aux événements axés sur les entreprises

Semaine de la PME® — Les CSEC ont toujours contribué d'une manière ou d'une autre à des événements locaux organisés dans le cadre de la Semaine de la PME® de la Banque de développement du Canada. En 2003-2004, la collaboration des CSEC était plus structurée. Tous les CSEC ont parrainé des activités et fait la promotion des événements de la Semaine ainsi que des Prix aux jeunes entrepreneurs. Par leur contribution, ils ont aidé à assurer le succès global de cette semaine consacrée aux PME.

Journée mondiale de la propriété intellectuelle — Les CSEC se sont associés à l'Office de la propriété intellectuelle du Canada pour faire connaître les questions relatives à la gestion de la propriété intellectuelle.

Prix et concours

Les concours de plans d'affaires sont organisés sur invitation permanente. Ils encouragent les entreprises à prêter attention aux processus de planification et aux outils connexes.

Aperçu du budget

Pendant cinq ans, de 1999-2000 à 2003-2004 inclusivement, les CSEC ont été financés dans le cadre du programme *L'innovation : la clé de l'économie moderne* (voir la figure 7). La cinquième et dernière année, ils ont reçu un million de dollars de moins qu'en 2001-2002, ce qui les a obligés à réduire certaines activités et à reporter des investissements.

Figure 7 Financement quinquennal des CSEC par partenaire

(montants arrondis, en milliers de dollars)

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 Canada	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
Total	16 000	15 000	15 000	15 000	14 000	75 000

Cependant, dans le cadre du projet Gouvernement en direct, les CSEC ont pu obtenir des fonds pour créer certains produits en ligne aujourd'hui offerts sur le site Portaildesaffaires.ca.

Des efforts importants ont été déployés pour assurer le renouvellement en temps opportun du financement au-delà de mars 2004, afin d'éviter des perturbations. Les efforts ont porté leurs fruits et le financement a été renouvelé au même niveau pour les années 2004-2005 et 2005-2006, ce qui représentera en moyenne 15 millions de dollars par an au cours des 11 années d'existence du programme.



Témoignage d'un client sur Info entreprises

D'aussi loin qu'il s'en souvienne, Marc Merulla a toujours rêvé de lancer sa propre entreprise de tourisme d'aventure. Alors qu'il préparait un plan d'affaires, on lui a conseillé de s'adresser à Info entreprises. « Le personnel d'Info entreprises nous a aidés, mon partenaire et moi, à nous y retrouver dans tous les renseignements offerts par le service, ce qui nous a permis de terminer notre plan d'affaires et d'obtenir les fonds dont nous avons bien besoin », explique Marc Merulla. D'après lui, c'est grâce à cela que Aventures H₂O est une réussite.

Réalisations — Rapport sur le rendement de 2003-2004

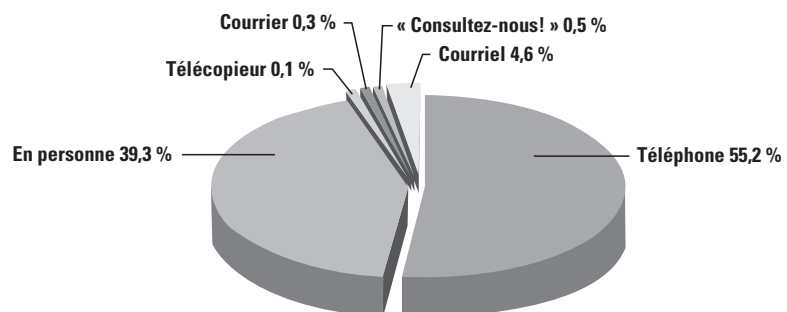
Volume d'activités

Les CSEC mesurent leur volume de travail au nombre d'interactions avec les clients. Par « interaction », on entend un contact établi par un client, quel que soit le mode d'accès. La durée de l'interaction varie, car le client peut poser une ou plusieurs questions, se servir lui-même ou recourir à un ou à plusieurs agents. Un système de suivi national permet une surveillance du rendement centrale, régionale et pancanadienne. Il saisit aussi des éléments descriptifs élémentaires au sujet des interactions, ce qui renseigne sur les clients de CSEC et leurs besoins en matière d'information.

En 2003-2004, le réseau des CSEC a vu le nombre total d'interactions augmenter de 23,1 p. 100, tous modes de prestation de services confondus. Les figures 8 et 9 présentent un résumé du volume d'interactions national avec les clients pour les modes « aide d'un agent » et « libre-service ».

L'accès avec l'aide d'un agent (voir la figure 8) suppose l'interaction d'un client et d'un agent d'information. Les interactions comprennent des séances en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur, par courrier ou au moyen de l'outil « Consultez-nous! ». Sur le nombre total d'interactions avec des clients en 2003-2004, 294 523 se sont déroulées avec l'aide d'un agent d'information, soit une baisse de 9,2 p. 100 par rapport à l'année précédente. En revanche, les interactions par courriel ont augmenté de 14,3 p. 100.

Figure 8 Volume d'interactions-clients avec l'aide d'un agent, 2003-2004



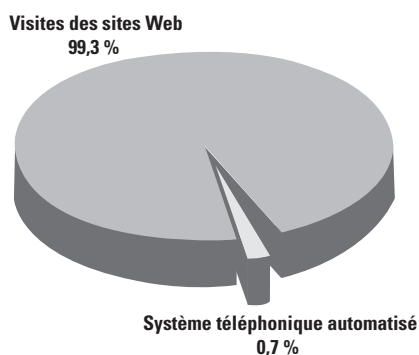
Interactions avec l'aide d'un agent			
Mode d'interaction	2002-2003	2003-2004	% de variation
Téléphone	168 779	159 632	-5,4
En personne	140 178	118 685	-15,3
Courriel	11 846	13 544	+14,3
« Consultez-nous! »	2 063	1 499	-27,3
Courrier	900	830	-7,8
Télécopieur	422	333	-21,1
Total	324 188	294 523	-9,2

La figure 9 confirme la progression des interactions en mode libre-service en 2003-2004, soit une augmentation globale de 25,8 p. 100 par rapport à l'année précédente. Les visites aux sites Web sont incluses ainsi que les demandes de renseignements passant par le système téléphonique automatisé. Au total, les sites Web des CSEC ont reçu plus de 4,8 millions de visites en 2003-2004, soit une augmentation de 26,3 p. 100 par rapport à l'année précédente.

De plus en plus, les clients choisissent des modes de prestation de services électroniques quand ils communiquent avec les CSEC. Entrent dans cette catégorie les deux modes d'interaction en croissance en 2003-2004, soit les visites aux sites Web et le courriel. L'évolution des modes de prestation de services est conforme aux tendances enregistrées par d'autres fournisseurs de services gouvernementaux depuis quelques années. Il ressort d'une étude réalisée en 2002 par Ekos⁵ que c'est principalement pour se renseigner que les Canadiens interrogent les sites Web du gouvernement (80 p. 100 des cas). Il est donc normal qu'une organisation telle que le réseau des CSEC, dont la mission principale est d'informer, enregistre une augmentation du trafic Internet.

Les questions posées aux agents d'information changent à mesure que les clients sont plus nombreux à faire des recherches élémentaires sur Internet. À présent, il arrive souvent au personnel de devoir faire des recherches approfondies pour trouver des réponses précises. Le nombre d'appels ou de courriels adressés en réponse aux clients augmente.

Figure 9 Volume des interactions-clients en libre-service, 2003-2004



Interactions en mode libre-service			
Interactions en mode libre-service	2002-2003	2003-2004	% de variation
Visites aux sites Web	3 800 000	4 800 000	26,3
Télécopie sur demande*	3 265	s.o.	s.o.
Système téléphonique automatisé	38 650	34 337	-11,2
Total	3 841 915	4 834 337	25,8

* Le service de télécopie sur demande a été interrompu en novembre 2002.

5. Les Associés de recherche Ekos inc., *Repenser l'autoroute de l'information*, 2002.

Disponibilité des serveurs Internet

En 2003-2004, les serveurs des CSEC étaient disponibles 97,15 p. 100 du temps, y compris pendant la panne du mois d'août qui a privé d'électricité les bureaux du gouvernement à Ottawa pendant plus d'une semaine.

L'outil WebTrends

Les CSEC utilisent WebTrends pour contrôler le trafic sur les sites Web. Les données permettent d'en savoir plus sur l'interaction des clients avec les sites Web des CSEC. Par exemple, le nombre total de pages consultées en 2003-2004 était de 27 075 706, soit une moyenne de 5,64 pages par visiteur. Une visite dure 15,56 minutes en moyenne. Une proportion importante des visites (40,8 p. 100) se fait de la façon suivante : les personnes tapent l'URL directement dans la barre d'adresse de leur navigateur ou bien elles se sont installés une page CSEC comme page d'accueil. Les recherches les plus courantes portent sur les plans d'affaires.

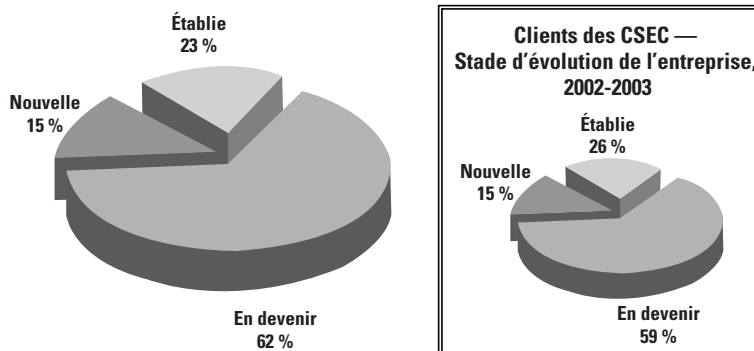
Les visites sont assez équitablement réparties sur l'année, avec un léger fléchissement pendant les mois d'été (surtout en août) et des périodes de pointe en mars (mois où les entrepreneurs se renseignent peut-être sur la fiscalité) et en octobre. Les sites Web des CSEC sont interrogés principalement pendant les jours de semaine.

Profil des clients

En 2003-2004, le profil des clients des CSEC ressemblait à celui des années précédentes.

Avec une progression de près de 3 p. 100 par rapport à 2002-2003, le groupe le plus nombreux reste celui des clients qui lancent une entreprise ou songent à en lancer une (voir la figure 10). Le taux de croissance de ce groupe est de 5 p. 100 dans les provinces de l'Ouest, notamment en Alberta et en Colombie-Britannique, ce qui reflète la performance économique généralement solide dans cette région du pays⁶. En revanche, le nombre de jeunes entreprises a diminué de 5 p. 100 au Québec, en raison, peut-être, d'une forte demande d'emplois réguliers dans cette province ces dernières années⁷. Pour plus de précisions, voir les annexes.

**Figure 10 Clients des CSEC —
Stade d'évolution de l'entreprise, 2003-2004**

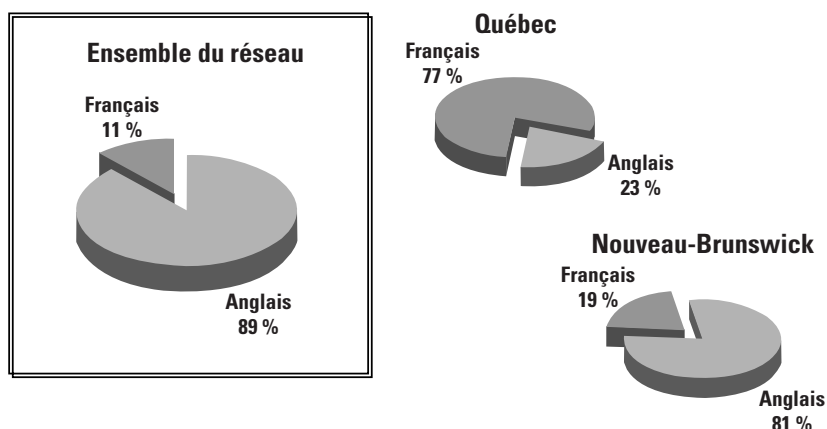


6. *Start Me Up: A Look at New Entrepreneurs in Canada*, Marchés mondiaux CIBC, 2004.

7. Ibid.

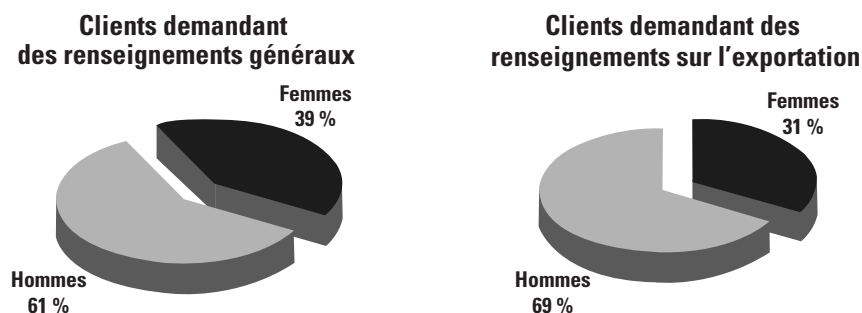
La figure 11 montre la proportion de clients qui demandent un service dans l'une ou l'autre des langues officielles en mode d'accès assisté. À l'échelle nationale, en 2003-2004, la répartition entre les deux langues n'a guère changé par rapport à 2002-2003, 11 p. 100 des clients demandant un service en français et 89 p. 100, en anglais. Des détails sont fournis à cet égard pour le Québec et le Nouveau-Brunswick, où les pourcentages influent sensiblement sur la moyenne nationale. Dans les autres provinces et les territoires, la demande de services dans la langue officielle de la minorité est d'environ 1 p. 100 en moyenne.

Figure 11 Clients des CSEC — Langue de service, 2003-2004



En 2003-2004, le profil des clients par sexe n'a guère changé non plus par rapport à l'année précédente (voir la figure 12). En effet, 61 p. 100 des clients des CSEC étaient des hommes en 2003-2004 et 39 p. 100, des femmes. Fait intéressant, on observe un écart de 8 p. 100 dans la répartition par sexe entre les clients demandant des renseignements généraux et les clients s'informant sur l'exportation, ce qui semble indiquer que les entrepreneures sont moins portées à étudier les possibilités d'exportation.

Figure 12 Clients des CSEC — Sexe, 2003-2004



Pleins feux sur le profil des clients des services en personne

En 2002-2003, les CSEC ont réalisé une étude en utilisant un ordinateur à écran tactile pour recueillir des données dans l'ensemble de leur réseau.

- L'étude a révélé une ventilation par sexe assez équilibrée : 55,6 p. 100 d'hommes et 44,4 p. 100 de femmes.
- L'étude montre que 82,4 p. 100 des clients ont fait des études postsecondaires.
- L'étude montre aussi que 76,0 p. 100 des clients sont en affaires depuis un an au moins.
- Enfin, l'étude montre que la grande majorité des clients qui utilisent les services en personne (87,7 p. 100) sont âgés de 18 à 50 ans.

Souvent, lors des visites à un CSEC, les clients utilisent le centre de documentation pour les entreprises afin de faire des recherches approfondies sur des sujets tels que le démarrage d'une entreprise, les plans d'affaires et les études de marché.

Services spéciaux

Service d'information sur l'exportation

En 2003-2004, les CSEC ont répondu à 11 165 appels sur la ligne d'appel sans frais d'Équipe Canada inc, soit une baisse de 14,2 p. 100 par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, 2 238 appels relatifs au commerce ont été transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Donc, au total, les CSEC ont répondu à 13 403 appels relatifs au commerce.

Au cours de la dernière année financière, 51,9 p. 100 des demandes de renseignements sur l'exportation émanaient de clients prêts à exporter et d'exportateurs, soit une baisse de près de 5 p. 100 par rapport à 2002-2003 (56,7 p. 100). Parallèlement, les exportateurs éventuels ont présenté 48,1 p. 100 des demandes de renseignements, soit une hausse de 4,8 p. 100.

En 2003-2004, les renseignements les plus demandés concernaient encore les règlements, la logistique et les tarifs (40,1 p. 100 des demandes). Venaient ensuite les renseignements sur ce qu'il faut faire pour se lancer dans les exportations (22,7 p. 100 des demandes). Le nombre des demandes de renseignements sur le financement a continué d'augmenter (15,0 p. 100 des demandes, comparativement à 14,2 p. 100 en 2002-2003).

Le nombre de nouvelles entreprises qui demandent une aide à l'exportation a augmenté, tandis que celui des clients d'entreprises établies est passé de 56,4 p. 100 en 2002-2003 à 50,5 p. 100 en 2003-2004.

Initiatives nationales

Aide aux utilisateurs de l'outil « Consultez-nous! » des CSEC

Dans le cadre d'une stratégie d'alignement, le réseau des CSEC offre un service de soutien complet à divers partenaires de Gouvernement en direct qui ont une clientèle semblable à la leur. Le service transmet les demandes d'aide aux différents CSEC régionaux, qui proposent les services suivants : services gratuits par téléphone et télécopieur, services ATS, courriel, orientation en personne et service interactif « Consultez-nous! ». Les partenaires bénéficient d'un réseau éprouvé qui offre aux entreprises des services de qualité et ils reçoivent des comptes rendus personnalisés. À ce jour, les CSEC apportent un soutien aux sites Web **ExportSource** et **Portaildesaffaires.ca**. Des négociations sont en cours pour ajouter deux nouveaux clients en 2004-2005.

Alignement entre les CSEC et Portaildesaffaires.ca

En 2003-2004, l'accent a été mis notamment sur une collaboration étroite avec **Portaildesaffaires.ca**. Entre autres activités, les deux entités ont fait un marketing commun au moyen de dépliants et d'un tout nouveau stand monté dans les salons professionnels nationaux. Les messages communs s'accompagnaient des renseignements communs suivants :

- Composez le :** 1 888 576-4444 (ATS : 1 800 457-8466)
(lignes nationales sans frais des CSEC)
- Cliquez sur :** **Portaildesaffaires.ca** ou
- Rendez-vous dans :** les Centres de services aux entreprises du Canada

Ce projet marque le début d'une plus grande collaboration entre **Portaildesaffaires.ca** et le réseau des CSEC. Il s'agira, par la suite, d'intégrer les meilleurs éléments des deux sites Web pour en faire un seul portail à l'intention des entreprises canadiennes.

Réglementation

Les CSEC réfléchissent actuellement aux mesures à prendre pour que les entreprises aient accès à autant de renseignements dans toutes les provinces et dans les territoires. Les entrevues en cours avec les intervenants et un sondage réalisé sur le site Web des CSEC visent à savoir comment les clients souhaitent être informés sur les règlements. La recherche déterminera s'il faut changer notre façon de répondre aux questions des entrepreneurs canadiens sur la réglementation.



Marketing commun des CSEC et de Portaildesaffaires.ca

Depuis l'année dernière, le site **Portaildesaffaires.ca** et le réseau des CSEC font ensemble la promotion des services qu'ils proposent en lançant une invitation multivoies « Appelez, cliquez, visitez ». Les entrepreneurs canadiens apprécient la simplicité du message et sa clarté.



Formation sur le SGC

Les créateurs de contenu et les gestionnaires Web de tout le réseau des CSEC viennent au Secrétariat national, à Ottawa, pour suivre une formation sur le nouveau Système de gestion du contenu (SGC).

Technologie

Le réseau des CSEC a lancé plusieurs initiatives pour moderniser son infrastructure de gestion de l'information et de technologie de l'information :

Le **portail des CSEC** deviendra le principal point d'entrée Web qui permettra aux employés d'accéder aux applications, au contenu, aux outils et aux services, de les utiliser et de communiquer l'un avec l'autre. Grâce à lui, les usagers bénéficieront d'un milieu de travail intégré (milieu de travail électronique). Il s'agit d'un projet complexe qui nécessite le regroupement du portail avec de nombreux référentiels d'information, des applications, le courriel, les services et les sites Web des CSEC. De plus, le portail offrira ses propres services, par exemple, une collaboration et des réunions d'équipe en ligne.

Le **Système de gestion du contenu** s'occupera des publications des CSEC sur le Web, de la création à la diffusion, en utilisant des éléments tels que la gestion du flux des travaux pour les processus opérationnels. Le système rationalisera le processus de publication sur le Web, réduira le nombre de serveurs nécessaires et sera une source d'économies de maintenance importantes pour le réseau.

L'**Assistant de prestation de services multivoies** proposera un ensemble d'outils Web entièrement intégrés pour une prestation multivoies de services à la clientèle. Il permettra à tous les agents des CSEC d'entrer et de saisir des données dans un système, quel que soit le mode utilisé pour servir les clients. Cette nouvelle application regroupe le système de service à la clientèle actuel et des applications clés telles que « Consultez-nous! » plus le Système de gestion du contenu. L'Assistant permettra aux agents d'information de chercher des renseignements dans ce dernier, dans **Portaildesaffaires.ca**, dans ExportSource et dans d'autres référentiels et ressources autorisées des CSEC, de les afficher, de les imprimer, de les sauvegarder et de les envoyer par courriel, par télécopieur ou par la poste. Il comprendra un module de compte rendu automatique pour les statistiques sur les services, l'information et les services de partenariat fournis aux clients par les CSEC. Son lancement devrait coïncider avec celui du Système de gestion du contenu.

La mise en place de l'Assistant marquera un changement par rapport à la méthode de suivi et de rapport actuelle sur l'information relative aux clients et aux partenaires. Les futurs rapports annuels tiendront compte de ce changement.

Vérifications et évaluations

Sommaire national des études d'évaluation

Au printemps et à l'été 2002, le réseau des CSEC a réalisé des études d'évaluation sur les différents centres et une évaluation nationale sur le programme des CSEC. Un sommaire des évaluations a été préparé en 2003-2004. Le sommaire national des études d'évaluation a été utilisé à l'appui de la demande récente de renouvellement de l'orientation et de la présentation du programme adressée au Conseil du Trésor.

D'après les analyses, il est tout à fait justifié de continuer ou d'élargir les services des CSEC. Il existe d'autres sources d'information pour les entreprises, mais elles sont fragmentées. Elles ne sont pas accessibles dans tout le Canada, elles ne fournissent pas de renseignements sur différents paliers de gouvernement, elles ne sont pas gratuites, elles ne visent pas expressément les entreprises ou elles ne sont pas multivoies. Plus particulièrement, des services fédéraux nationaux tels que Service Canada sont plus considérés comme des compléments des CSEC que comme des solutions de remplacement. En proposant des services regroupés et accessibles, les CSEC respectent les objectifs de Gouvernement en direct et les objectifs de prestation axée sur les citoyens.

Tous le disent : le programme des CSEC reste utile et il donne les résultats attendus. Depuis le cycle d'évaluations précédent, en 1998, les modes de prestation de services des CSEC ont évolué afin de s'adapter aux besoins de clients de plus en plus avertis. Les résultats des évaluations montrent que les clients sont très satisfaits du nombre croissant de produits Internet offerts par les CSEC, comme le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, le Plan d'affaires interactif et l'Atelier en ligne sur la petite entreprise. Les commentaires des organismes partenaires montrent que ceux-ci sont également très satisfaits de la performance des différents centres. La majorité des clients se déclarent eux aussi satisfaits des renvois suggérés par les CSEC.

Dans leurs conclusions, les diverses évaluations déclarent que les CSEC respectent leur mandat, qui est de répondre aux besoins des PME existantes et nouvelles. Des décisions sont nécessaires sur les solutions à adopter pour toucher la part importante de ce marché qui ne sait pas encore que les CSEC existent, et pour élargir les services, le cas échéant, afin de répondre aux attentes croissantes de PME existantes et nouvelles de plus en plus averties.



Manitoba — Salon professionnel

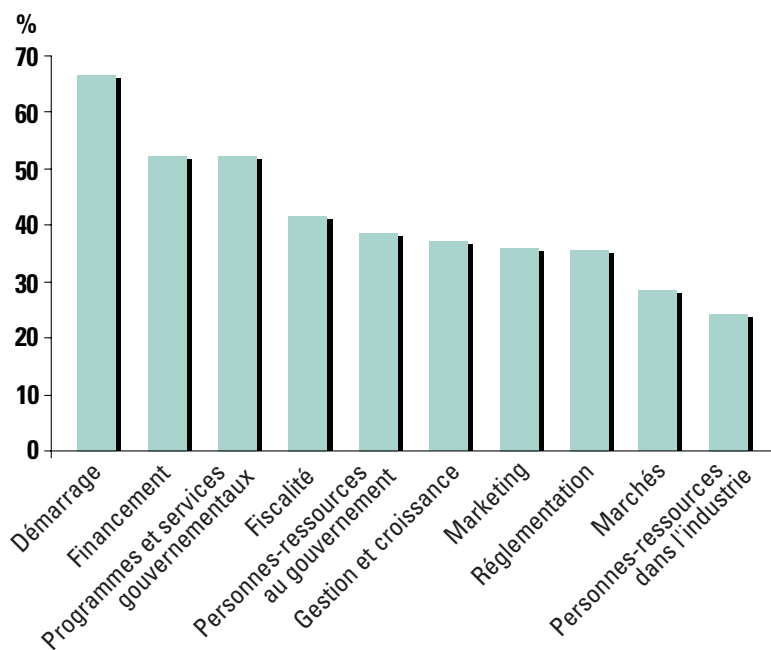
En 2003-2004, le Centre de services aux entreprises du Canada-Manitoba a participé à de nombreux salons professionnels. Quel que soit l'endroit, que ce soit au Centre des congrès de Winnipeg pour examiner des questions concernant les entreprises avec des cadres supérieurs d'entreprises, au CanWest Global Park pour parler boutique pendant des réunions de travail doublées de parties de baseball, ou à des rencontres dans le Manitoba rural, le personnel du Centre parlera toujours affaires!

Résultats du sondage auprès des clients du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario

En 2003-2004, le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario (CSECO) a réalisé auprès de ses clients un sondage qui faisait suite à une évaluation pilote des besoins de ces derniers menée en 2002-2003. Celle-ci reposait sur une stratégie d'évaluation du rendement datant de novembre 2001. Le CSECO a collaboré avec le Secrétariat national des CSEC pour la révision des questionnaires et l'intégration des toutes dernières améliorations aux questions communes et aux critères de mesure de la satisfaction de la clientèle.

Le sondage visait à dresser un profil de la clientèle, à cerner les besoins des clients en matière d'information et à mesurer leur degré de satisfaction par rapport aux services du CSECO. Plus généralement, on espère que la collecte, le maintien et la communication systématiques de données sur les clients faciliteront les décisions de gestion. La figure 13 présente les 10 premiers besoins nommés par les personnes interrogées en matière d'information.

Figure 13 Dix premiers besoins des clients en matière d'information d'après le sondage du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario



Les besoins cernés correspondent bien aux sujets sur lesquels il est possible actuellement de se renseigner par l'intermédiaire du réseau des CSEC.

Commentaires des Ontariens interrogés

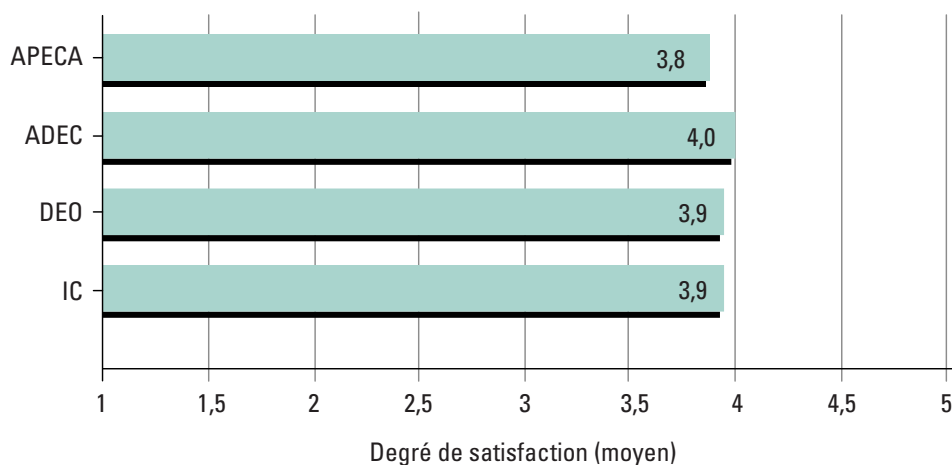
« J'ai été soulagé de trouver un site aussi détaillé et instructif. Non seulement j'y ai trouvé ce que je cherchais, mais en plus, j'ai découvert d'autres éléments dont j'avais besoin et dont je n'avais pas idée avant d'interroger ce site. »

« Le site Web du CSECO m'a bien orienté pour lancer mon entreprise. Je consulterai ce site quand je lancerai mon entreprise. »

Sondage éclair mené sur les sites Web des CSEC

Un sondage éclair mené sur les sites Web des CSEC a permis de mieux connaître le degré de satisfaction des clients. La figure 14 montre le degré de satisfaction générale par région de gestion (Agence de promotion économique du Canada atlantique, Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et Industrie Canada), sur une échelle de 1 (degré de satisfaction le plus faible) à 5 (degré de satisfaction le plus élevé).

Figure 14 Satisfaction générale par rapport aux sites





Manitoba — Stand du RSEA

Le stand du Réseau de services aux entreprises autochtones renseigne les entrepreneurs autochtones du Manitoba.

Sondage en ligne au sujet du Plan d'affaires interactif

Le Plan d'affaires interactif comprend un mécanisme de rétroaction permanent. Les données recueillies depuis 1999 montrent que 91,8 p. 100 des répondants trouvent cet outil utile pour créer un plan d'affaires, et 97,1 p. 100 déclarent qu'ils l'utiliseront de nouveau ou qu'ils le recommanderont. Les raisons pour utiliser cet outil sont diverses : 71,3 p. 100 des répondants disent y avoir recouru pour démarrer une entreprise, 15,9 p. 100, pour gérer une entreprise existante, 9 p. 100, dans le cadre d'un cours, et 3,8 p. 100, pour d'autres raisons.

« Je suis arrivé dans ce projet "novice". Je n'avais jamais vu de plan d'affaires avant et je me demandais vraiment si je serais capable de comprendre comment dresser le mien après m'être renseigné un peu. Ce modèle était parfait pour me lancer. »

— Répondant au sondage sur le PAI

Résumé des points saillants de 2003-2004

En 2003-2004, les CSEC ont continué à fournir aux PME du Canada des renseignements utiles, précis et opportuns.

- Le Système d'information des entreprises a continué d'offrir des renseignements à jour et bilingues sur les programmes, les services et les règlements fédéraux dans 1 100 documents fédéraux, et des renseignements provinciaux et territoriaux relatifs aux entreprises dans 2 237 documents. Trois nouveaux guides de démarrage ont été ajoutés à la collection nationale.
- Le service a continué d'être offert selon le choix des clients, c'est-à-dire en mode libre-service ou assisté.
 - Les agents d'information répondent aux demandes de renseignements des entreprises par téléphone, en personne, par télécopieur, par ATS, par courriel et avec l'outil « Consultez-nous! ».
 - Les clients obtiennent des renseignements en passant par le site Web des CSEC et en utilisant ses produits en ligne, comme le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, ainsi que les systèmes de réponse vocale dans certaines régions.
- Les CSEC ont continué d'appuyer les entrepreneurs dans les régions par l'intermédiaire du réseau élargi de 356 partenaires régionaux.
- Les CSEC ont également offert des services spéciaux.
 - Le Réseau de services aux entreprises autochtones répond aux besoins des gens d'affaires autochtones.
 - Les CSEC s'occupent du Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc (service téléphonique sans frais pour les demandes de renseignements sur le sujet). En 2003-2004, les CSEC ont répondu en moyenne à 930 questions par mois sur le commerce.

- Pour aligner leurs produits et leurs services sur les initiatives de prestation de services plus vastes du gouvernement, comme Gouvernement en direct, les CSEC se sont appuyés sur un de leurs atouts précieux, leurs agents d'information, et ils ont amélioré leurs services sur le Web. En voici trois exemples :
 - Au nom de **Portaildesaffaires.ca**, le réseau des CSEC répond maintenant aux demandes de renseignements transmises par l'outil « Consultez-nous! » en utilisant tous les modes de communication.
 - Une restructuration massive améliore le Plan d'affaires interactif, déjà populaire.
 - Une nouvelle version du Système d'aide au démarrage d'une entreprise a été lancée à la fin de 2003-2004, avec des éléments améliorés et deux nouveaux auditoires cibles : les femmes et les jeunes. L'Assistant de prestation de services multivoies, un élément clé du site **Portaildesaffaires.ca**, reste un des outils d'information qui attirent le plus de visiteurs.
- Des travaux importants sont en cours pour améliorer l'infrastructure globale de technologie de l'information du réseau. Cela comprend la mise sur pied d'un nouveau Système de gestion du contenu et d'un élément connexe, l'Assistant de prestation de services multivoies.
- La prestation de services des CSEC par voie électronique a encore pris beaucoup d'ampleur par rapport à l'année précédente. Le nombre de visites sur Internet a augmenté de 26,3 p. 100 en 2003-2004 et celui des interactions par courriel, de 14,3 p. 100.
- En 2004, le réseau des CSEC a reçu le Prix des Nations Unies en matière de service public.

Annexe I : Agence de promotion économique du Canada atlantique

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

PARTIE 1 — Volume de clients

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent

	2002-2003	%	2003-2004	%	Écart	% de variation
Téléphone	25 262	64,7	20 968	64,1	-4 294	-17,0
En personne	9 490	24,3	8 750	26,8	-740	-7,8
Courriel	3 042	7,8	2 116	6,5	-926	-30,4
« Consultez-nous! »	623	1,6	307	0,9	-316	-50,7
Courrier	498	1,3	470	1,4	-28	-5,6
Télécopieur	106	0,3	78	0,2	-28	-26,4
Total partiel — Avec l'aide d'un agent	39 021	100,0	32 689	100,0	-6 332	-16,2

Interactions en mode libre-service

	2002-2003	%	2003-2004	%	Écart	% de variation
Visites aux sites Web	426 683	99,95	660 609	100,0	233 926	54,8
Télécopie sur demande*	207	0,05	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Système téléphonique automatisé	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total partiel — Libre-service	426 890	100,0	660 609	100,0	233 719	54,7

Total des interactions	2002-2003	2003-2004	Écart	% de variation
	465 911	693 298	227 387	48,8

* Le service de télécopie sur demande a été interrompu en novembre 2002.

Définitions

L'accès **avec l'aide d'un agent** suppose l'interaction d'un client et d'un agent d'information du CSEC.

Le **libre-service**, mode où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites aux sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

Les statistiques sur les sites Web des CSEC (visites aux 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.

Nota :

Le total des chiffres pour 2003-2004 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

PARTIE 2 — Autres indicateurs**Tableau 2 — Sexe des clients**

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
Hommes	53,19	54,57	-1,38
Femmes	45,26	44,46	0,79

Tableau 3 — Langue de service

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
Français	6,73	7,01	-0,28
Anglais	93,27	92,99	0,28

Tableau 4 — Stade d'évolution de l'entreprise

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
En devenir	69,72	68,08	1,63
Nouvelle	6,93	8,22	-1,29
Établie	23,35	23,70	-0,35

Définitions

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

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

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

Nota :

Le total des chiffres pour 2003-2004 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

PARTIE 3 — Services spéciaux**Tableau 5 — Activités d'Équipe Canada inc**

	Nombre d'appels			% de variation
	2003-2004	2002-2003	Écart	
Téléphone	640	763	-123	-19,2

Nota :

Les données sur les appels reçus par Équipe Canada inc ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, car ces chiffres ne sont pas ventilés par province ou territoire.

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

CSEC : Québec

PARTIE 1 — Volume de clients

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent

	2002-2003	%	2003-2004	%	Écart	% de variation
Téléphone	26 268	71,9	24 487	72,7	-1 781	-6,8
En personne	8 579	23,5	7 414	22,0	-1 165	-13,6
Courriel	1 196	3,3	1 355	4,0	159	13,3
« Consultez-nous! »	370	1,0	223	0,7	-147	-39,7
Courrier	29	0,1	63	0,2	34	117,2
Télécopieur	104	0,3	134	0,4	30	28,8
Total partiel — Avec l'aide d'un agent	36 546	100,0	33 676	100,0	-2 870	-7,9

Interactions en mode libre-service

	2002-2003	%	2003-2004	%	Écart	% de variation
Visites aux sites Web	501 267	97,9	577 123	98,4	75 856	15,1
Télécopie sur demande*	690	0,1	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Système téléphonique automatisé	10 227	2,0	9 581	1,6	-646	-6,3
Total partiel — Libre-service	512 184	100,0	586 704	100,0	74 520	14,5

Total des interactions	2002-2003	2003-2004	Écart	% de variation
	548 730	620 380	71 650	13,1

* Le service de télécopie sur demande a été interrompu en novembre 2002.

Définitions

L'accès **avec l'aide d'un agent** suppose l'interaction d'un client et d'un agent d'information du CSEC.

Le **libre-service**, mode où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites aux sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

Les statistiques sur les sites Web des CSEC (visites aux 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.

Nota :

Le total des chiffres pour 2003-2004 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

PARTIE 2 — Autres indicateurs**Tableau 2 — Sexe des clients**

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
Hommes	61,19	63,19	-2,00
Femmes	36,98	35,56	1,42

Tableau 3 — Langue de service

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
Français	77,48	78,05	-0,57
Anglais	22,52	21,95	0,57

Tableau 4 — Stade d'évolution de l'entreprise

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
En devenir	51,59	56,76	-5,17
Nouvelle	7,95	6,81	1,14
Établie	40,46	36,43	4,04

Définitions

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

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

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

Nota :

Le total des chiffres pour 2003-2004 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

PARTIE 3 — Services spéciaux**Tableau 5 — Activités d'Équipe Canada inc**

	Nombre d'appels			% de variation
	2003-2004	2002-2003	Écart	
Téléphone	2 995	3 200	-205	-6,8

Nota :

Les données sur les appels reçus par Équipe Canada inc ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, car ces chiffres ne sont pas ventilés par province ou territoire.

Annexe III : Industrie Canada

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

PARTIE 1 — Volume de clients

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent

	2002-2003	%	2003-2004	%	Écart	% de variation
Téléphone	45 028	89,6	43 755	88,2	-1 273	-2,8
En personne	844	1,7	581	1,2	-263	-31,2
Courriel	3 574	7,1	4 378	8,8	804	22,5
« Consultez-nous! »	673	1,3	674	1,4	1	0,1
Courrier	80	0,2	70	0,1	-10	-12,5
Télécopieur	33	0,1	149	0,3	116	351,5
Total partiel — Avec l'aide d'un agent	50 232	100,0	49 607	100,0	-625	-1,2

Interactions en mode libre-service

	2002-2003	%	2003-2004	%	Écart	% de variation
Visites aux sites Web	626 465	98,0	786 877	98,9	160 412	25,6
Télécopie sur demande*	1 195	0,2	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Système téléphonique automatisé	11 500	1,8	8 976	1,1	-2 524	-21,9
Total partiel — Libre-service	639 160	100,0	795 853	100,0	156 693	24,5

Total des interactions	2002-2003	2003-2004	Écart	% de variation
	689 392	845 460	156 068	22,6

* Le service de télécopie sur demande a été interrompu en novembre 2002.

Définitions

L'accès **avec l'aide d'un agent** suppose l'interaction d'un client et d'un agent d'information du CSEC.

Le **libre-service**, mode où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites aux sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

Les statistiques sur les sites Web des CSEC (visites aux 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.

Nota :

Le total des chiffres pour 2003-2004 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.



Au service d'endroits éloignés

Dans le Nord tout particulièrement, les CSEC sont confrontés à un problème de taille : servir un territoire immense où certaines collectivités sont très éloignées. Les Centres tirent le meilleur parti de leur personnel réduit et utilisent leurs réseaux pour faire mieux connaître leurs services et communiquer avec les clients ruraux.

PARTIE 2 — Autres indicateurs**Tableau 2 — Sexe des clients**

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
Hommes	54,65	54,69	-0,03
Femmes	43,48	43,21	0,27

Tableau 3 — Langue de service

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
Français	1,20	1,38	-0,17
Anglais	98,80	98,62	0,17

Tableau 4 — Stade d'évolution de l'entreprise

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
En devenir	57,47	55,94	1,53
Nouvelle	15,08	11,62	3,46
Établie	27,44	32,44	-4,99

Définitions

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

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

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

Nota :

Le total des chiffres pour 2003-2004 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

PARTIE 3 — Services spéciaux**Tableau 5 — Activités d'Équipe Canada inc**

	Nombre d'appels			% de variation
	2003-2004	2002-2003	Écart	
Téléphone	4 425	5 456	-1 031	-23,3

Nota :

Les données sur les appels reçus par Équipe Canada inc ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, car ces chiffres ne sont pas ventilés par province ou territoire.

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

CSEC : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba

PARTIE 1 — Volume de clients

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent

	2002-2003	%	2003-2004	%	Écart	% de variation
Téléphone	72 241	36,3	70 422	39,4	-1 819	-2,5
En personne	121 265	61,0	101 940	57,1	-19 325	-15,9
Courriel	4 570	2,3	5 695	3,2	1 125	24,6
« Consultez-nous! »	397	0,2	295	0,2	-102	-25,7
Courrier	293	0,1	227	0,1	-66	-22,5
Télécopieur	179	0,1	100	0,1	-79	-44,1
Total partiel — Avec l'aide d'un agent	198 945	100,0	178 679	100,0	-20 266	-10,2

Interactions en mode libre-service

	2002-2003	%	2003-2004	%	Écart	% de variation
Visites aux sites Web	1 440 300	98,8	2 035 561	99,2	595 261	41,3
Télécopie sur demande*	1 173	0,1	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Système téléphonique automatisé	16 923	1,2	15 780	0,8	-1 143	-6,8
Total partiel — Libre-service	1 458 396	100,0	2 051 341	100,0	592 945	40,7

Total des interactions	2002-2003	2003-2004	Écart	% de variation
	1 657 341	2 230 020	572 679	34,6

* Le service de télécopie sur demande a été interrompu en novembre 2002.

Définitions

L'accès **avec l'aide d'un agent** suppose l'interaction d'un client et d'un agent d'information du CSEC.

Le **libre-service**, mode où les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (visites aux sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

Les statistiques sur les sites Web des CSEC (visites aux 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.

Nota :

Le total des chiffres pour 2003-2004 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.



Saskatchewan — « Bookkeeping from a Shoebox »

Dans le cadre d'une initiative originale du Réseau de services aux entreprises autochtones, le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan a créé un programme de comptabilité pratique à l'intention des nouvelles entreprises. « Bookkeeping from a Shoebox » (en anglais seulement) a été conçu pour aider les petits entrepreneurs à ne plus accumuler pêle-mêle les reçus et les factures et pour leur montrer comment les organiser en un système comptable de base. Les cours, qui sont intensifs, portent sur tous les aspects des pratiques financières des entreprises. Les participants reçoivent une boîte à chaussures qui contient des éléments d'information et des documents qu'ils utiliseront tout au long du colloque de quatre jours. À l'avenir, le projet sera peut-être offert en ligne et adapté à une utilisation dans d'autres provinces et territoires.



PARTIE 2 — Autres indicateurs**Tableau 2 — Sexe des clients**

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
Hommes	63,37	63,63	-0,26
Femmes	36,42	36,06	0,36

Tableau 3 — Langue de service

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
Français	0,45	0,60	-0,15
Anglais	99,55	99,40	0,15

Tableau 4 — Stade d'évolution de l'entreprise

	2003-2004 (%)	2002-2003 (%)	% de variation
En devenir	63,76	58,76	4,99
Nouvelle	17,72	20,73	-3,01
Établie	18,52	20,51	-1,99

Définitions

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

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

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

Nota :

Le total des chiffres pour 2003-2004 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

PARTIE 3 — Services spéciaux**Tableau 5 — Activités d'Équipe Canada inc**

	Nombre d'appels			% de variation
	2003-2004	2002-2003	Écart	
Téléphone	3 105	3 594	-489	-15,7

Nota :

Les données sur les appels reçus par Équipe Canada inc ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, car ces chiffres ne sont pas ventilés par province ou territoire.

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 de nature commerciale.

Voici comment se traduit notre engagement envers le service :

- Les services des CSEC sont offerts à tous, et les services essentiels sont gratuits (certains Centres offrent des services locaux améliorés moyennant des frais).
- Le service est offert dans chaque province et territoire.
- Le service est offert dans la langue officielle choisie par le client.
- Nous nous efforçons de faire connaître nos services à notre clientèle.
- Nous traitons notre clientèle avec courtoisie et respect.
- Nous fournissons des renseignements à jour sur les produits, les programmes, les services et les règlements, tant fédéraux que provinciaux et territoriaux, relatifs aux entreprises. Ces renseignements sont précis, utiles, pertinents et récents.
- La majorité des demandes de renseignements sont traitées en moins d'un jour ouvrable, que la demande soit faite en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier ou par courriel. Les réponses sont acheminées par le mode de communication choisi par le client.
- Si nous ne pouvons répondre à une demande en un jour ouvrable, nous estimons le temps nécessaire pour trouver la réponse et en informons le client.
- Lorsqu'un client doit s'adresser ailleurs, nous lui fournissons le numéro de téléphone de la personne-ressource qui peut l'aider. Nous demandons aux clients de nous aviser de tout renvoi qui n'a pas donné les résultats escomptés.
- Les 50 documents fédéraux les plus souvent consultés dans notre base de données d'information commerciale sont mis à jour tous les mois; les autres documents fédéraux le sont tous les 9 à 12 mois.
- Un service téléphonique est offert gratuitement, généralement de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés selon chaque province et territoire). Pour connaître les heures exactes, communiquer avec le CSEC de la province ou du territoire.
- Notre site Web est accessible toute l'année, 24 heures sur 24, sauf pendant les périodes de mise à jour du système.
- Les liens rompus sont corrigés dès qu'ils nous sont signalés.

Si, pour une raison ou une autre, nos clients ne sont pas satisfaits des services offerts par les CSEC, nous les invitons à nous en faire part. Nous mettrons tout en œuvre pour corriger rapidement le problème. Nous sommes résolus à procurer aux entreprises des renseignements de qualité. Nous apprécions les commentaires. Prière de nous les faire parvenir ainsi que les questions.

Annexe VI : Adresses des CSEC

Colombie-Britannique

Société des services aux entreprises Canada—Colombie-Britannique
601, rue Cordova Ouest
Vancouver (C.-B.) V6B 1G1
Sans frais : 1 800 667-2272 (région de la C.-B. seulement)
Tél. : (604) 775-5525
ATS : 771 (frais interurbains acceptés)
Télé. : (604) 775-5520
Courriel, questions commerciales : askus@smallbusinessbc.ca
Courriel, commentaires
sur les sites Web : comments@smallbusinessbc.ca
Site Web : www.smallbusinessbc.ca.previewmysite.com/francais
« Consultez-nous! » :
<http://vweb.cbsec.org/francais/forms/bc/consulteznous.jsp>

Alberta

Liaison Entreprise – Centre de services aux entreprises
Bureau 100
10237, 104^e rue N.-O.
Edmonton (Alberta) T5J 1B1
Sans frais : 1 800 272-9675
Tél. : (780) 422-7722
ATS sans frais : 1 800 457-8466
Télé. : (780) 422-0055
Courriel : buslink@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/alberta
« Consultez-nous! » :
<http://vweb.cbsec.org/francais/forms/ab/consulteznous.jsp>

Saskatchewan

Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan
345, 3^e avenue Sud
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6
Sans frais : 1 800 667-4374
Tél. : (306) 956-2323
ATS sans frais : 1 800 457-8466
Télé. : (306) 956-2328
Courriel : saskatchewan@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/sask
« Consultez-nous! » :
<http://vweb.cbsec.org/francais/forms/sk/consulteznous.jsp>

Manitoba

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

Ontario

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

Québec

Info entreprises
380, rue Saint-Antoine Ouest, bureau 6000
Montréal (Québec) H2Y 3X7
Sans frais : 1 800 322-4636
Tél. : (514) 496-4636
ATS sans frais : 1 800 457-8466
Télé. sans frais : 1 888 417-0442
Télé. : (514) 496-5934
Courriel : infoentrepreneurs@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.ccmq.ca/Infoentreprises
« Consultez-nous! » :
<http://vweb.cbsec.org/francais/forms/qc/consulteznous.jsp>

Nouvelle-Écosse

Centre de services aux entreprises Canada—Nouvelle-Écosse
1575, rue Brunswick
Halifax (N.-É.) B3J 2G1
Sans frais : 1 800 668-1010 (région de l'Atlantique seulement)
Tél. : (902) 426-8604
ATS sans frais : 1 800 797-4188
ATS : (902) 426-4188
Télé. : (902) 426-6530
Courriel : halifax@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/ns
« Consultez-nous! » :
<http://vweb.cbsec.org/francais/forms/ns/consulteznous.jsp>

Nouveau-Brunswick

Centre de services aux entreprises Canada—Nouveau-Brunswick
570, rue Queen
Fredericton (N.-B.) E3B 6Z6
Sans frais : 1 800 668-1010 (région de l'Atlantique seulement)
Tél. : (506) 444-6140
ATS sans frais : 1 800 887-6550
ATS : (506) 444-6166
Télé. : (506) 444-6172
Courriel : cbsecnb@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/nb
« Consultez-nous! » :
<http://vweb.cbsec.org/francais/forms/nb/consulteznous.jsp>

Île-du-Prince-Édouard

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

Terre-Neuve-et-Labrador

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

Territoires du Nord-Ouest

Centre de services aux entreprises Canada—Territoires du Nord-Ouest
Centre Scotia
8^e étage
C. P. 1320
Yellowknife (T.N.-O.) X1A 2L9
Sans frais : 1 800 661-0599
Tél. : (867) 873-7958
ATS sans frais uniquement pour les malentendants : 1 800 457-8466
Télec. : (867) 873-0101
Courriel : yel@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/tno

Yukon

Centre de services aux entreprises Canada-Yukon
307, rue Jarvis, bureau 101
Whitehorse (Yukon) Y1A 2H3
Sans frais : 1 800 661-0543
Tél. : (867) 633-6257
ATS sans frais : 1 800 457-8488
Télec. : (867) 667-2001
Courriel : yukon@cbsec.ic.gc.ca
Site Web : www.rcsec.org/yukon
« Consultez-nous! » :
<http://vweb.cbsec.org/francais/forms/yt/consulteznous.jsp>

Nunavut

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut
Édifice Parnaivik
C. P. 1000, poste 1198
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Sans frais : 1 877 499-5199
Tél. : (867) 979-6813
ATS sans frais : 1 800 457-8466
Télec. sans frais : 1 877 499-5299
Télec. : (867) 979-6823
Courriel : cnbsc@gov.nu.ca
Site Web : www.rcsec.org/nunavut

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

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut
Centre Enokhok
Boîte 316
Kugluktuk (Nunavut) X0E 0H0
Sans frais : 1 877 499-5199
Tél. : (867) 982-3701
ATS sans frais : 1 800 457-8466
Télec. sans frais : 1 877 499-5299
Télec. : (867) 982-3701
Courriel : cnbsc@gov.nu.ca
Site Web : www.rcsec.org/nunavut