



Développement économique Canada pour les régions du Québec

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/40-2000

ISBN 0-660-61415-4



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

**Développement
économique Canada
pour les régions du Québec**

*Rapport sur le rendement
pour la période se terminant
le 31 mars 2000*

John Manley

**Ministre chargé de
l'Agence de développement économique du Canada
pour les régions du Québec**

TABLE DES MATIÈRES

	Page
PARTIE I MESSAGES	1
1.1 Message du Ministre pour le Portefeuille	1
1.2 Message du secrétaire d'État	3
PARTIE II RENDEMENT DE L'AGENCE	5
2.1 Contexte économique du Québec	5
2.2 Attentes en matière de rendement	7
2.3 Réalisations en matière de rendement	9
2.3.1 Renseignements financiers pour 1999-2000	9
2.3.2 Rendement des activités de l'agence	11
2.3.2.1 L'essor des petites et moyennes entreprises de toutes les régions du Québec	11
2.3.2.2 L'accroissement des capacités de développement économique des régions du Québec	24
2.3.2.3 Le développement économique des collectivités locales au Québec	29
2.3.2.4 L'ajustement d'économies régionales perturbées au Québec	31
2.3.3 La création et le maintien d'emplois	33
2.3.4 Mesure de la satisfaction de la clientèle	35
2.3.5 Leçons apprises des évaluations et des vérifications récentes	38
PARTIE III CONSOLIDATION DES RAPPORTS	41
3.1 État de la préparation à l'An 2000	41
3.2 Développement durable	41
PARTIE IV RENDEMENT FINANCIER	45
4.1 Aperçu	45
4.2 Tableaux financiers récapitulatifs	45

PARTIE V	APERÇU DE L'AGENCE	55
5.1	Mandat, responsabilités et rôles	55
5.2	Cadre de fonctionnement	55
5.3	Organisation de l'agence	56
5.4	Résumé des programmes	56
5.5	Volume d'affaires	57
5.6	Organigramme	59
PARTIE VI	AUTRES RENSEIGNEMENTS	61
6.1	Personne-ressource pour obtenir des renseignements supplémentaires	61
6.2	Lois appliquées	61
6.3	Références	62
6.4	Documents institutionnels	64
6.5	Documents régionaux	64
6.6	Autres documents	65
PARTIE VII	ANNEXES	67
Annexe I	Explications des écarts financiers	68
Annexe II	Intermédiaires et partenaires	70
Annexe III	Politique qualité de l'agence	73
INDEX		75

LISTE D'ACRONYMES ET D'ABRÉVIATIONS

CAE	Centre d'aide aux entreprises
CDEC	Corporation de développement économique communautaire
CEFRIO	Centre francophone d'informatisation des organisations
CESAM	Centre d'expertise et de services en applications multimédias
CNRC	Conseil national de recherches du Canada
CPLQ	Centre de promotion de logiciels québécois
CRCHUM	Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal
CRIM	Centre de tests du logiciel du Centre de recherche informatisée de Montréal
CSEC	Centre de service aux entreprises du Canada
EREQ	Entreprises rurales de l'est du Québec
FQC	Fonds Québec Côtier
HEC	École des Hautes Études Commerciales
IDÉE-PME	Innovation, développement, exportation, entrepreneurship PME
IDM	Institut de design de Montréal
IRS	Initiatives régionales stratégiques
ISM	Internationaux du sport de Montréal
LFPEC	Loi sur le financement des petites entreprises du Canada
LPPE	Loi sur les prêts aux petites entreprises
MAECI	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
MAMMQ	Ministère des Affaires municipales et de la Métropole du Québec
NEEF	Nouveaux exportateurs aux États frontaliers
NEXPRO	Nouveaux exportateurs professionnels
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
OIQ	Ordre des ingénieurs du Québec
PAC	Programme d'accès communautaire d'Industrie Canada
PDC	Programme de développement des collectivités
PDME	Programme de développement des marchés d'exportation
PME	Petites et moyennes entreprises
Poly	École Polytechnique
PRAE	Programme de relance de l'activité économique
PRET	Programme de reconstruction économique temporaire
RCT	Réseau canadien de technologie
SADC	Sociétés d'aide au développement des collectivités
SDD	Stratégie de développement durable
UdeM	Université de Montréal
WTC	World Trade Centre

PARTIE I MESSAGES

1.1 Message du Ministre pour le Portefeuille

Le Canada amorce le nouveau millénaire en étant l'un des chefs de file de la nouvelle économie, fondamentalement différente de celle d'il y a dix ans à peine. Partout dans le monde, les dix dernières années ont été marquées par des changements inouïs. Sans tarder, le Canada s'est mis à l'action pour tirer parti des possibilités offertes. La mondialisation fait en sorte que ce n'est plus avec des concurrents locaux ni même régionaux que l'on doit se mesurer, mais bien avec les économies de toute la planète. Le rythme du changement s'est accéléré de façon vertigineuse : la nouvelle technologie dans le domaine de la communication électronique et de l'information a fait surgir l'économie du savoir, dont les travailleurs qualifiés constituent la ressource la plus précieuse, et l'innovation, la clé du succès. Le Canada se trouve à l'avant-garde de ce mouvement et son économie est vigoureuse et dynamique.

Les membres du Portefeuille de l'Industrie :

Agence de promotion économique du Canada atlantique
Agence spatiale canadienne
Banque de développement du Canada*
Commission du droit d'auteur du Canada
Conseil canadien des normes*
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Conseil de recherches en sciences naturelles et génie du Canada
Conseil national de recherches Canada
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Diversification de l'économie de l'Ouest du Canada
Industrie Canada
Société d'expansion du Cap-Breton *
Statistique Canada
Tribunal de la concurrence

** N'est pas tenu de soumettre un rapport sur le rendement*

Conscient des défis et des possibilités offerts par la nouvelle économie et souhaitant en faire profiter tous les Canadiens, le gouvernement du Canada s'est doté d'un programme d'action clair. En vue d'améliorer la productivité, de créer des emplois bien rémunérés et du même coup de rehausser le niveau de vie, il a choisi comme l'un des éléments clés de ce programme d'investir dans la recherche et dans la connaissance et de renforcer la capacité d'innovation du Canada. En outre, le gouvernement investit beaucoup dans les ressources humaines, assure le perfectionnement des travailleurs intellectuels nécessaires à une économie prospère et favorise un climat propice à l'esprit d'entreprise. Enfin, il s'efforce de faire du Canada le pays le plus branché du monde et de maintenir sa position parmi les chefs de file de l'utilisation d'Internet.

À titre de ministre responsable du Portefeuille de l'Industrie, j'ai la charge de 14 ministères et organismes qui jouent un rôle déterminant dans l'exécution du programme du gouvernement. Ce Portefeuille gère plus de 40 % des fonds fédéraux destinés aux sciences et à la technologie ainsi que toute une gamme de programmes complémentaires destinés à aider les entreprises, grandes et petites, à prendre leur essor et à prospérer. Il s'agit donc d'un puissant outil mis à la disposition du gouvernement, au moment même où le Canada opère la transition vers la nouvelle économie et la nouvelle société du savoir.

Je suis heureux de présenter le *Rapport sur le rendement* de l'Agence de développement économique Canada pour les régions du Québec, qui démontre comment l'agence a contribué à réaliser le programme du gouvernement, d'abord en définissant des engagements dans son Rapport sur les plans et les priorités, puis en décrivant à quel point elle les a honorés au cours de l'exercice 1999-2000.

L'agence a poursuivi ses efforts d'amélioration constante de l'accès à de l'information pertinente pour les entrepreneurs ou futurs entrepreneurs ainsi que sur les programmes et services qui s'adressent à eux. Grâce à des partenariats avec plusieurs Chambres de commerce, l'agence a entrepris la mise en oeuvre des objectifs qu'elle s'était fixés d'accroître ses services à la population et de les étendre davantage encore à l'ensemble du territoire. Ainsi, 19 points de service nouveaux ont vu le jour sur le territoire québécois, donnant un accès accru aux services du gouvernement du Canada. À travers l'ensemble de ses activités de soutien aux entreprises du Québec, l'agence a favorisé la création de 6 263 nouveaux emplois et le maintien de 6 105 autres. L'agence s'est acquittée avec diligence de sa mission de soutien au développement des économies régionales et des collectivités ainsi qu'à la transition vers une nouvelle économie du savoir.

En investissant collectivement dans les ressources humaines et dans l'avenir, nous faisons du Canada un pays plus fort et plus prospère. Je suis fier de l'importante contribution apportée par le Portefeuille de l'Industrie à la réalisation des priorités gouvernementales.

L'honorable John Manley

1.2 Message du secrétaire d'État

Nous évoluons tous au sein d'une nouvelle dynamique économique, caractérisée par le progrès effréné des technologies de l'information, la libéralisation des échanges et l'ouverture des marchés des cinq continents. Développement économique Canada est fier d'être au coeur de cette nouvelle économie et de contribuer activement à l'essor des entreprises et des régions du Québec. À titre de ministre du Revenu national et de secrétaire d'État responsable de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, je suis heureux de présenter ce *Rapport sur le rendement* qui dresse un portrait authentique des réalisations de l'agence et des efforts déployés par celle-ci, dans le but de relever les défis de taille que posent les nouvelles règles de la mondialisation.

Afin de demeurer concurrentiels dans un monde en évolution, les institutions, les entreprises et les gouvernements doivent se réinventer et se redéfinir. Pour le gouvernement du Canada, ceci se traduit par une volonté claire de rapprocher ses programmes et ses services des citoyennes et des citoyens qu'il dessert, de stimuler la création d'emplois et d'assurer la croissance économique dans toutes les régions du pays.

Développement économique Canada contribue concrètement à la mise en oeuvre des nouvelles priorités du gouvernement du Canada. En 1999-2000, l'agence a mis sur pied, en collaboration avec les chambres de commerce locales, 19 nouveaux points de service aux entreprises sur le territoire québécois, leur donnant ainsi un accès accru à l'information, carburant essentiel à leur développement et surtout à leur croissance.

De plus, par des partenariats locaux et régionaux stratégiques, l'agence a réussi à se tailler un réseau d'affaires multidisciplinaire solide, capable d'offrir un soutien significatif aux organismes et entreprises québécoises. Les champs d'intervention varient du démarrage de nouvelles entreprises à l'exportation, en passant par l'innovation technologique. Au cours de l'an dernier, l'aide financière octroyée par l'agence ou ses partenaires à différents projets a permis la création de 6 263 emplois et le maintien de 6 105 autres. Ces résultats d'emplois proviennent de plusieurs sources d'information dont une enquête annuelle, des évaluations menées par des firmes externes ainsi que de rapports de suivi des résultats de projets de l'agence et ceux de ses intermédiaires et partenaires

Si la création d'emplois représente le moteur de la croissance économique, la création d'emplois *durables* devient synonyme de sécurité et de prospérité. Développement économique Canada est particulièrement attentif à l'effet durable que ses programmes et interventions engendrent. Une enquête menée en mars 2000 auprès d'un échantillon de ses clients de l'année 1996-1997 a démontré qu'au cours des trois dernières années, la très grande majorité des emplois créés existe toujours. Plus encore, 2,5 emplois additionnels se sont rajoutés en moyenne par projet soutenu.

Voilà des résultats qui illustrent bien l'importance qu'accorde l'agence à la réalisation de son mandat.

Je suis très fier de ces initiatives particulières qui témoignent de notre engagement à assurer la croissance des entreprises et le développement économique des régions du Québec dans ce contexte nouveau de la mondialisation.

L'honorable Martin Cauchon
secrétaire d'État

PARTIE II RENDEMENT DE L'AGENCE

2.1 Contexte économique du Québec

La croissance économique du Québec se compare favorablement à la moyenne des 29 pays membres de l'OCDE ces dernières années, mais connaît toutefois un léger retard sur celle de l'ensemble de l'économie canadienne. La faiblesse des investissements privés pendant plusieurs décennies a eu des conséquences sur la capacité des entreprises d'accroître leur productivité. Le taux d'emploi s'est amélioré et le taux de chômage a diminué au Québec depuis le milieu des années 1990. Toutefois, l'écart par rapport à la moyenne nationale sur ces deux indicateurs est demeuré pratiquement inchangé.

Sur cette trame de fond, l'économie québécoise vit présentement une période de transition caractérisée par l'émergence d'une économie axée sur le savoir et la prédominance des connaissances et des compétences comme principaux facteurs de compétitivité. Le Québec a connu, ces dernières années, une forte expansion des secteurs de haute technologie reliés à l'économie du savoir. Le Québec offre une main-d'œuvre spécialisée de qualité ; un risque de pénurie commence toutefois à poindre dans certains secteurs de haute technologie. L'économie du savoir et les secteurs de haute technologie demandent des efforts soutenus sur le plan de la recherche et développement (R-D). Au cours des dernières années, l'économie québécoise a connu une forte hausse de ses dépenses à ce chapitre. Le nombre d'entreprises actives en R-D a plus que doublé en une décennie et la proportion de celles qui sont des PME est passée de 8 % à 13,4 % en quelques années. Avec 2,1 % de son produit intérieur brut (PIB) consacré à la R-D, le Québec occupe depuis maintenant dix ans le premier rang des provinces canadiennes (moyenne de 1,6 % en 1997) à ce chapitre. Par ailleurs, le ratio R-D / PIB du Québec est inférieur à celui observé chez les principaux pays industrialisés.

Un autre secteur où l'on enregistre des progrès marqués au Québec est celui de l'adoption des technologies de pointe. Malgré ce progrès, le Québec accuse encore un retard lorsque comparé aux autres provinces canadiennes et particulièrement quant à l'adoption des nouvelles technologies de l'information et des communications.

Le commerce extérieur du Québec a connu une croissance soutenue ces dernières années, similaire à celle de la moyenne nationale. Comptant pour plus de la moitié des exportations et près du tiers des importations, les États-Unis sont le principal partenaire commercial du Québec. Tandis que l'Ontario, avec un cinquième des ventes et le quart des achats québécois est son deuxième client et fournisseur en importance.

L'économie québécoise est caractérisée par une proportion supérieure de PME à celle observée dans l'ensemble du pays et aux États-Unis. Or les PME, sont en moyenne moins innovantes, productrices et exportatrices que les entreprises de grande taille. Par ailleurs, les secteurs traditionnels occupent une place importante dans la structure industrielle du Québec. Les entreprises de ces secteurs innovent et exportent moins, de façon générale, que les entreprises des secteurs à forte intensité technologique.

Sur le plan régional, la transition de l'économie québécoise vers une économie du savoir affecte le positionnement des régions sur l'échiquier économique mondial. Ouverte sur le monde, la grande région de Montréal constitue un carrefour d'interactions domestiques et internationales, un relais pour les flux de biens, de services, de personnes, de capital et d'information. Près de 60 % des emplois au Québec se retrouvent dans la région de Montréal et sa périphérie (Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie) ; cette proportion s'élève à 71 % pour les emplois dans les industries de « savoir élevé ». Le Grand Montréal améliore sa performance économique depuis quelques années. La région se taille une place enviable dans de nombreux secteurs de pointe tels que l'aéronautique, les télécommunications, les produits pharmaceutiques, les technologies de l'information, la biotechnologie et les industries de la santé. Elle peut compter sur une masse critique en R-D industrielle et sur des institutions de recherche et d'enseignement supérieur nombreuses et reconnues. Montréal participe aux réseaux des grandes métropoles mondiales, et en affronte la concurrence. Les avantages compétitifs dont la région s'est dotée au cours des dernières décennies font en sorte qu'elle excelle maintenant dans la fabrication et l'assemblage de produits de haute technologie, tout en faisant bonne figure dans les services de haut savoir.

À la faveur de leurs institutions d'enseignement supérieur et de leurs centres de recherche, la région métropolitaine de Québec et la partie québécoise de la région métropolitaine d'Ottawa-Hull, dans une moindre mesure, se sont inscrites elles aussi dans certains créneaux de la nouvelle économie, notamment l'optique-laser et les nouvelles technologies de l'information et des communications.

Les régions métropolitaines de Sherbrooke, Trois-Rivières, Chicoutimi-Jonquière, et les agglomérations de Rimouski et de Rouyn-Noranda capitalisent de plus en plus sur leurs centres universitaires pour participer à l'économie du savoir. Elles développent leur expertise spécialisée dans des domaines où leur savoir-faire scientifique et technique leur confère un avantage. Les régions urbaines du Centre-du-Québec et de Chaudière-Appalaches comptent pour leur part sur un secteur manufacturier dynamique, particulièrement dans la région de Drummondville et en Beauce.

L'économie des régions éloignées des grands centres urbains s'appuie davantage sur l'exploitation des ressources naturelles. Conséquemment, ces régions sont plus directement affectées par les cycles économiques et autres facteurs exogènes reliés à la conjoncture internationale. Elles sont vastes et peu densément peuplées ; la croissance

démographique y est faible, négative même dans certains cas. On note un exode marqué des jeunes vers les centres urbains ; en corollaire, le phénomène du vieillissement de la population y est encore plus prononcé que dans le reste du Québec. Par exemple, la région de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine est présentement confrontée à une situation particulièrement difficile en raison de la fermeture d'entreprises importantes et de la baisse dramatique des stocks de poissons de fond dans les zones de pêche de l'Atlantique.

En résumé, au cours des prochaines années, toutes les régions et les entreprises du Québec seront appelées à saisir les opportunités de développement reliées à la nouvelle économie et à créer de nouveaux avantages compétitifs fondés sur le savoir. Les défis d'adaptation seront d'autant plus marqués pour les régions périphériques affectées par des enjeux conjoncturels et structurels particuliers.

2.2 Attentes en matière de rendement

Les objectifs de rendement de Développement économique Canada, pour 1999-2000, sont exposés dans le Rapport sur les plans et priorités de 1999-2000 et reflètent l'évolution de la problématique du développement économique du Québec. Ces objectifs s'inscrivent dans les grandes priorités économiques du gouvernement du Canada — et contribuent à leur mise en oeuvre — quant au développement économique des régions, des collectivités et du milieu rural québécois, à la relance économique des zones dont l'économie subit une profonde perturbation structurelle, et à l'intégration des jeunes, des autochtones et d'autres groupes cibles dans une dynamique entrepreneuriale.

Reflétant l'esprit de solidarité canadienne, l'une des valeurs fondamentales de notre pays, Développement économique Canada apporte une contribution particulière, au nom du gouvernement du Canada, à la réalisation de l'engagement constitutionnel de promouvoir l'égalité des chances de tous les Canadiens dans la recherche de leur bien-être, de favoriser le développement économique pour toutes les régions et de saisir les opportunités de développement de la nouvelle économie. Le gouvernement du Canada vise à se rapprocher des citoyens. Au Québec, l'agence contribue à cet objectif grâce à ses treize bureaux d'affaires et à son réseau d'intermédiaires et de partenaires locaux et régionaux.

L'agence vise la promotion du développement économique des régions du Québec. L'atteinte de cet objectif se matérialise par plusieurs types d'interventions, par l'apport de nombreux intermédiaires et partenaires dans la livraison des services et par un vaste spectre de résultats attendus. Les principaux résultats sont : l'accès à l'information pour les entrepreneurs, la sensibilisation à l'entrepreneurship, la sensibilisation des entreprises à l'innovation et à l'exportation, l'adaptation des petites et moyennes entreprises aux nouvelles tendances de la mondialisation des marchés, l'innovation, la recherche et le développement. Ces derniers se manifestent par la croissance économique, la création d'emplois, la réalisation du plein potentiel canadien sur les marchés internationaux, tant sur le plan des exportations que des investissements, l'essor de l'innovation et de la

connaissance, la croissance des PME, le positionnement du Canada à titre de pays le plus branché au monde. Le *Tableau des principaux engagements* de l'agence et des résultats atteints en 1999-2000 figure ci-dessous et souligne l'atteinte des principaux objectifs tels que stipulés dans le Rapport sur les plans et priorités de 1999-2000.

<i>Développement économique Canada pour les régions du Québec</i> <i>dont le mandat est : Promouvoir le développement économique des régions du Québec</i>		
Pour fournir aux Canadiennes et aux Canadiens un appui à :	Qui se manifeste par :	Atteinte des principaux objectifs
L'essor des petites et moyennes entreprises (PME) de toutes les régions du Québec	L'accès à l'information et aux services du gouvernement canadien	▲
	La stimulation de l'entrepreneuriat, particulièrement chez les jeunes et chez les autochtones, et l'amélioration du climat des affaires	●
	L'innovation, l'adoption de nouvelles technologies ou processus de production ou modes d'organisation	●
	L'exportation, le développement de nouveaux marchés et l'accès aux marchés publics	△
L'accroissement des capacités de développement économique des régions du Québec	L'accroissement de la capacité technologique des régions	▲
	La mise en valeur du potentiel d'attraction touristique internationale	▲
	Susciter l'avènement d'un climat favorable au lancement de projets impliquant des partenaires internationaux	▲
	Faciliter l'adaptation des régions et des collectivités au nouveau contexte de globalisation	▲
Le développement économique des collectivités locales au Québec	Favoriser la formulation d'initiatives de développement local	▲
	Favoriser le démarrage et l'expansion de petites entreprises locales	▲
L'ajustement d'économies régionales perturbées au Québec	Le développement et l'adaptation économique des communautés de pêche du Québec	★
<i>Légende : ★ Objectif dépassé ● Objectif atteint ▲ Atteinte partielle △ Progrès réalisé</i>		

2.3 Réalisations en matière de rendement

2.3.1 Renseignements financiers pour 1999-2000

<i>Développement économique Canada pour les régions du Québec</i>	
Dépenses prévues ¹	336 366 249
Autorisations totales ²	299 215 608
Dépenses réelles en 1999-2000 ³	257 994 115

Introduction

L'enjeu du développement économique régional est fort complexe et nécessite à la fois des interventions ponctuelles et des actions à plus long terme afin d'intervenir dans un contexte économique en changement. L'agence a investi dans diverses initiatives par le passé et en 1999-2000. Ces dernières ont généré des résultats à court et à moyen termes qui sont présentés dans ce rapport. L'agence combine plusieurs outils de mesure du rendement afin de capter les résultats significatifs de ses différents types d'intervention. Les outils utilisés, principalement une enquête annuelle et les activités de suivi de projets, sous-estiment les effets et retombées à long terme des interventions. En effet, une enquête spécifique portant sur l'effet durable des interventions démontre que non seulement les emplois créés dans le cadre des projets de l'agence ont été maintenus mais que d'autres ont également été créés par la suite (voir article 2.3.3 « Mesure des répercussions à long terme »).

Dans le but d'alléger ce document, une sélection parmi divers résultats caractéristiques des principaux programmes et activités de l'agence a été effectuée. Ce rapport renferme aussi certains exemples de résultats de projets particuliers et des témoignages de clients qui illustrent les effets et répercussions des activités de l'agence. Les résultats sont présentés selon les indicateurs clés propres à chacun des programmes et activités de l'agence et selon l'ordre du *Tableau des principaux engagements*.

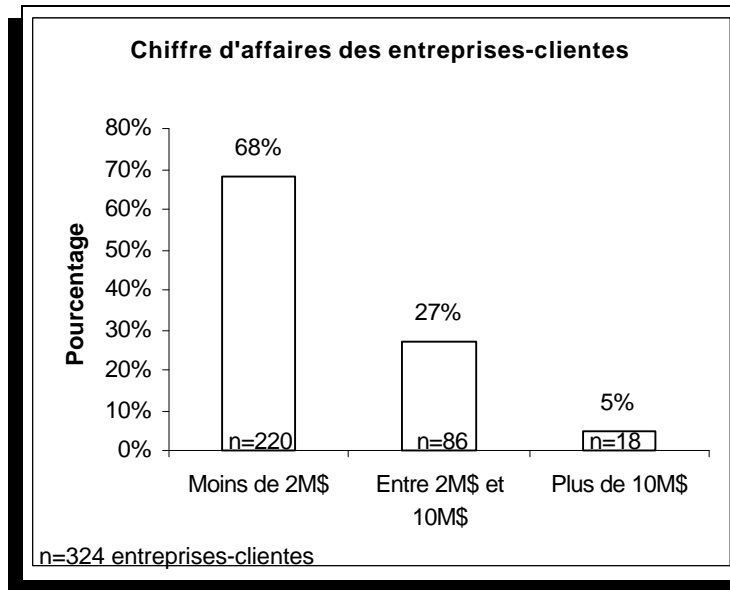
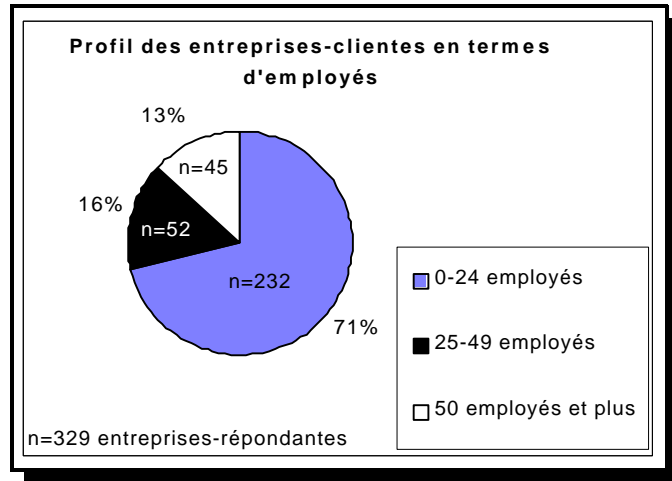
Enfin, l'agence rapporte aussi les résultats obtenus par l'entremise d'intermédiaires et de partenaires dans la livraison de services à sa clientèle notamment ceux des Sociétés

-
- 1 Prévission des dépenses selon l'information connue lors de la rédaction du Rapport sur les plans et priorités (dépenses prévues).
 - 2 Les dépenses principales et supplémentaires que le Parlement canadien a approuvées pour permettre aux ministères de s'ajuster aux nouvelles priorités et aux événements imprévus (autorisations totales).
 - 3 Ce qui a réellement été dépensé (dépenses réelles en 1999-2000).

d'aide au développement des collectivités (SADC), du Groupement des chefs d'entreprise du Québec, de la Chambre de commerce du Québec, des organismes de promotion des exportations (ORPEX) et de bien d'autres. On trouvera à l'annexe II une liste de ces organismes.

Profil des entreprises-clientes de l'agence

Les interventions de l'agence visent plus particulièrement les petites et moyennes entreprises (PME) des régions du Québec. Selon les résultats d'une analyse statistique d'un échantillon de nos projets et activités, on constate que la majorité des entreprises appuyées par l'agence en 1999-2000 avait un chiffre d'affaires de moins de 2 M\$ et employait moins de 24 employés.



L'analyse révèle aussi que 62 % des PME clientes de l'agence oeuvrent dans le secteur de la fabrication ou de la transformation, 34 % dans celui des services et, finalement, 4 % dans les secteurs des richesses naturelles. Les graphiques adjacents fournissent plus de détails sur le profil des entreprises avec lesquelles l'agence a été en affaires au cours de la dernière année.

2.3.2 Rendement des activités de l'agence

2.3.2.1 L'essor des petites et moyennes entreprises de toutes les régions du Québec

L'agence favorise l'accès à l'information pour les entrepreneurs ou futurs entrepreneurs afin d'encourager l'entrepreneuriat, la saisie d'opportunités d'affaires et l'adaptation au nouveau contexte de la mondialisation des marchés. Pour mieux répondre aux besoins variés de ses clientèles de façon rapide et économique, l'agence a mis en place un réseau efficace d'intermédiaires et de partenaires. De cette façon, plusieurs conférences sont organisées pour permettre aux entreprises d'ici d'étendre leur réseau de contact et de partager leur expérience avec des acteurs économiques étrangers. De plus, les PME sont sensibilisées à l'innovation et accompagnées dans leur cheminement. Par l'entremise de son réseau, l'exportation est encouragée à l'aide de programmes de préparation à l'exportation.

Témoignages d'entrepreneurs

« Très bonne source d'information qu'on se plaît à contacter quand on en sent le besoin. »

« Service d'information-conseil très accessible et facile à comprendre. »

« J'ai été surpris de la qualité de l'écoute et de la compréhension du problème [...] »

(Source : enquête annuelle)

L'accès à l'information et aux services du gouvernement canadien

L'essor des petites et moyennes entreprises ne pourrait se réaliser sans une amélioration constante de l'accès à de l'information pertinente, et en temps opportun, sur des sujets de préoccupation pour les entrepreneurs ou futurs entrepreneurs ainsi que sur les programmes et services qui s'adressent à eux. Cette prestation d'information se fait par le biais de programmes et services de l'agence et de ceux de ses intermédiaires et partenaires.

L'agence et son réseau d'intermédiaires et de partenaires ont répondu à près de 115 000 demandes d'information reliées au monde des affaires. En 1999-2000, pour favoriser davantage l'accès à l'information pour les PME, l'agence a, en collaboration avec les chambres de commerce locales, mis sur pied 19 nouveaux points de service aux entreprises sur le territoire québécois, facilitant ainsi l'expansion du Réseau des Centres de service aux entreprises du Canada (CSEC). Développement économique Canada investit dans les CSEC qui offrent un service de première ligne complet d'information sur le monde des affaires. Il existe dorénavant 33 points de services desservant le territoire québécois.

À titre d'exemple, en 1999-2000, le CSEC de Montréal (connu sous le nom d'Info entrepreneurs) a répondu à quelque 90 000 demandes soit par téléphone ou par l'entremise de son site Internet. Cet organisme est issu d'un partenariat entre l'agence, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain et le gouvernement du Québec. Quant au CSEC de Québec (connu sous le nom de Ressources entreprises), il a traité près de 19 000 demandes et 488 interventions spécialisées en 1999-2000.

Le nombre de visites du site Internet des CSEC, incluant l'utilisation d'outils tels que l'outil interactif d'aide à la préparation de plan d'affaires est passé de 8 000 visites à plus de 18 000 visites en 1999-2000 (http://pegasus.cbcs.org:5000/sbc-doc/home_fr.html).

Une évaluation des services du CSEC de Montréal, Info entrepreneurs, menée par la firme CROP, démontre un taux de satisfaction des utilisateurs très élevé en ce qui a trait à l'accessibilité, à la qualité des contacts téléphoniques et des renseignements obtenus (86 % des clients d'Info entrepreneurs recommanderaient sans réserve ce service à des amis ou collègues).

De plus, l'agence s'est employée à bâtir les assises pour la mise sur pied d'un CSEC pour les PME autochtones du Québec afin d'accroître les possibilités économiques des premières nations. Le CSEC autochtone sera mis en place à l'automne 2000 avec l'Association d'Affaires des Premiers Peuples.

Au cours de 1999-2000, l'agence a offert plus de 1 200 services d'information aux entreprises. Il s'agit, entre autres, de 303 services d'information-conseil fournis aux PME (e.g. liste d'acheteurs potentiels, portrait économique d'une région, etc.) et de 67 requêtes d'information plus stratégique (e.g. documentation sur la préparation au passage de l'an 2000, etc.). Plus de 70 000 personnes ont visité le site Internet de l'agence en 1999-2000 et une centaine de demandes de renseignements sur les programmes de l'agence ont été reçues par l'entremise d'Internet.

Enfin, des services d'information-conseil sont aussi offerts par les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) ; ils sont traités dans la section « Le développement économique des collectivités locales du Québec » de ce document.

Par ailleurs, l'agence a organisé trois Conférences/Foires-info pour la PME dans différentes régions du Québec en 1999-2000. Plus de 1 500 visiteurs ont pu ainsi s'informer sur les programmes et services fédéraux d'aide à la PME et se familiariser avec ceux-ci. Dans 88 % des

**Témoignages d'entrepreneurs
Conférences/Foires-info**

« [...] à mon avis, il faut passer ici si on veut se lancer en affaires. »

« C'est une excellente idée que de regrouper des services en un seul endroit [...] »

Source : fiches d'appréciation

cas, les Conférences/Foires-info ont répondu aux attentes des visiteurs qui se sont dits satisfaits de l'information obtenue, des explications des conseillers et des documents reçus.

Finalement, l'agence contribue au développement et à la diffusion de connaissances sur les enjeux du développement économique afin de cumuler et assimiler l'information des dernières tendances. Elle est alors en mesure d'intégrer ces dernières à ses façons de faire et peut ainsi mieux servir sa clientèle. À cet égard, un service de veille stratégique, l'Observatoire, mis sur pied en 1998, effectue des recherches portant principalement sur les thèmes critiques de la transition de l'économie auxquels les agents économiques et les régions du Québec sont confrontés. Parmi les sujets d'étude et de veille de ce service, l'innovation, les facteurs de croissance des entreprises, la globalisation et la métropolisation. L'organisation de près de 20 événements (séminaires, colloques, congrès) et la participation à ces événements ont permis à l'Observatoire de rejoindre près de 500 acteurs du développement, principalement du Québec. Au cours de 1999-2000, l'Observatoire a publié six rapports de recherche, trois bulletins d'information et 18 fiches illustrant des pratiques exemplaires en matière d'innovation et de société d'information. Un document de réflexion *Agir sur le développement* constitue l'intégration de plusieurs de ces travaux de recherche (www.dec-ced.gc.ca/fr/obs-plan.htm).

La stimulation de l'entrepreneurship, particulièrement chez les jeunes et chez les autochtones, et l'amélioration du climat des affaires

Afin de favoriser l'émergence de l'esprit d'entrepreneurship, l'agence appuie plusieurs initiatives de sensibilisation, de valorisation et de concertation sur l'ensemble du territoire québécois, et ce, plus particulièrement pour rejoindre certains groupes cibles tels les jeunes et les autochtones.

La série télévisée « Fais-en ton affaire » qui vise à stimuler, à valoriser et à promouvoir l'entrepreneurship, a permis de rejoindre chaque semaine, selon les sondages effectués, 200 000 téléspectateurs intéressés aux questions d'entrepreneurship (26 émissions de 30 minutes). Ce programme télévisé développé par la Chaire d'entrepreneurship MacLeanHunter de l'École des Hautes Études Commerciales (HEC) en partenariat avec l'agence, a également permis d'informer la population des différents programmes et services gouvernementaux offerts aux entrepreneurs. Par ailleurs, le réseau virtuel de cyberparrainage de l'émission qui permettait aux jeunes de recevoir gratuitement des services-conseils d'entrepreneurs expérimentés, a connu un vif succès, enregistrant plus de 135 000 visites d'octobre 1999 à avril 2000. L'émission a été lauréate du prix Mercuriades 1999, catégorie « Offrir du travail autonome » et a été quatre fois en nomination aux prix Gémeaux, catégorie « Meilleure émission de service » et « Meilleure recherche ».

Un autre organisme bénéficiant de l'aide de l'agence est le Groupement des chefs d'entreprise du Québec, une association qui a pour mission de rassembler des entrepreneurs qui s'entraident par l'échange de leur expérience. Le Groupement offre à ses membres ainsi qu'aux non-membres des services-conseils et stratégiques (dont 739 cette année) et a fait bénéficier 170 entreprises d'un service de diagnostic offert par l'entremise de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Une enquête auprès de la clientèle du Groupement a permis de confirmer le haut niveau de satisfaction de cette dernière en ce qui a trait au professionnalisme du personnel et à la qualité du service reçu.

Témoignages de clients du Groupement des chefs d'entreprise du Québec

« Je souligne les efforts faits au réseautage et au maillage ; c'est un service merveilleux. »

« C'est un organisme extraordinaire (Groupement des chefs d'entreprise), extrêmement utile. Il nous aide à ne pas nous sentir seul. »

(Source : enquête annuelle)

Cas succès

La Fondation du Maire de Montréal pour la jeunesse apporte un appui financier aux jeunes entrepreneurs. Elle leur fournit un soutien dans les étapes de planification, de démarrage et offre un suivi. Développement économique Canada a accordé à la Fondation 555 025 \$ pour appuyer les activités de l'organisme et maintenir le programme de bourses. Depuis sa création en 1995, la fondation a accordé 164 bourses pour un montant total de 892 925 \$. Les entreprises qui ont vu le jour par l'entremise de cette aide financière ont permis la création de 417 emplois.

Au cours de 1999-2000, ce sont plus de 15 projets de concours ou bourses que l'agence a appuyés pour favoriser l'entrepreneurship dans différentes régions du Québec. Mentionnons, entre autres, le projet de la Fondation du Maire de Montréal pour la jeunesse cité ci-contre. Plusieurs galas ont été organisés à la grandeur de la province afin de valoriser les initiatives entrepreneuriales des jeunes et des autochtones, entre autres.

Afin de faciliter l'accès au financement aux jeunes entrepreneurs, la Stratégie jeunesse, un des volets de programme géré en partenariat avec les Sociétés

d'aide au développement des collectivités, a rendu possible la concrétisation de plusieurs projets de démarrage d'entreprises. En 1999-2000, 231 projets ont été appuyés à travers le Québec, pour une contribution totale de 2,2 M\$, générant des investissements de 15 M\$ et la création et le maintien de plus de 780 emplois. Cette initiative vise entre autres à contrer l'exode des jeunes des régions rurales.

En 1999-2000, les 53 clubs d'entrepreneurs étudiants, appuyés financièrement par l'agence, ont permis de sensibiliser 900 jeunes à l'entrepreneurship et à la conduite des affaires et ont ainsi favorisé le démarrage de 15 nouvelles entreprises. Par exemple, le

Centre d'entrepreneurship HEC-Poly-UdeM, ayant pour mandat de susciter l'intérêt pour l'entrepreneurship dans le milieu universitaire, a reçu plus de 50 projets au concours « De l'idée au projet » et remis des bourses totalisant 100 000 \$ à 25 récipiendaires. À la suite de ce concours, six nouvelles entreprises ont démarré ; 47 emplois ont été créés. L'agence s'est aussi associée à des organismes de développement économique, à des commissions scolaires, à des collèges et universités, pour l'organisation de la première édition du « Concours national en entrepreneurship du réseau d'éducation » faisant la promotion de l'entrepreneurship auprès des jeunes. Plus de 2 500 candidatures ont été reçues et 588 projets d'affaires ont pu être amorcés.

En ce qui a trait aux initiatives touchant plus spécifiquement les autochtones, l'agence a apporté un appui financier à divers projets au cours de 1999-2000. L'aide financière de l'agence a contribué à la mise sur pied d'un incubateur d'entreprises par le Conseil de bande des Abénakis de Wôlinak. Déjà, quatre entreprises viennent de s'y implanter. Dans un autre ordre d'idées, un sommet économique Innu fut organisé en 1999-2000 à Sept-Îles par la Société de développement économique de Uashat et Malioténam. Ce sommet regroupant près de 200 intervenants des communautés Innu et Naskapie, a permis de dresser un portrait de la situation et des opportunités économiques.

Avec l'appui de l'agence, la SADC de la communauté crie (Eeyou Economic Group) a, en 1999-2000, permis la concrétisation de 11 projets pour jeunes entrepreneurs pour une contribution totale de 190 000 \$, générant ainsi 36 emplois. Douze autres projets d'entreprises soutenus par cette SADC ont permis de créer 27 emplois et d'en maintenir 26 autres.

Des efforts ont été déployés par l'agence en 1999-2000 pour créer un environnement favorisant la création et l'expansion des entreprises autochtones. Concrètement, ceci se matérialisera par la mise en place d'un centre d'information pour entrepreneurs autochtones et par l'accès à des services à l'exportation ainsi qu'un appui à la gestion d'un fonds de capital de risque hors réserve. Toutes ces nouvelles initiatives deviendront opérationnelles en 2000-2001.

L'agence contribue à plusieurs initiatives de mobilisation du milieu, de sensibilisation et d'animation économique. À titre d'exemple, l'organisme « Femmes en affaires du Rouyn-Noranda régional inc. » a raffermi son réseau de soutien en offrant des séminaires portant sur des questions préoccupant ces membres, et ce, avec l'aide de l'agence. En Montérégie, un réseau d'échange entre PME et centres de recherches (Valotech inc.) a rendu possible, en seulement 2 mois d'existence, le regroupement d'une dizaine d'entreprises, le maillage de 58 entrepreneurs et de 12 chercheurs, résultant en 5 propositions de transfert technologique.

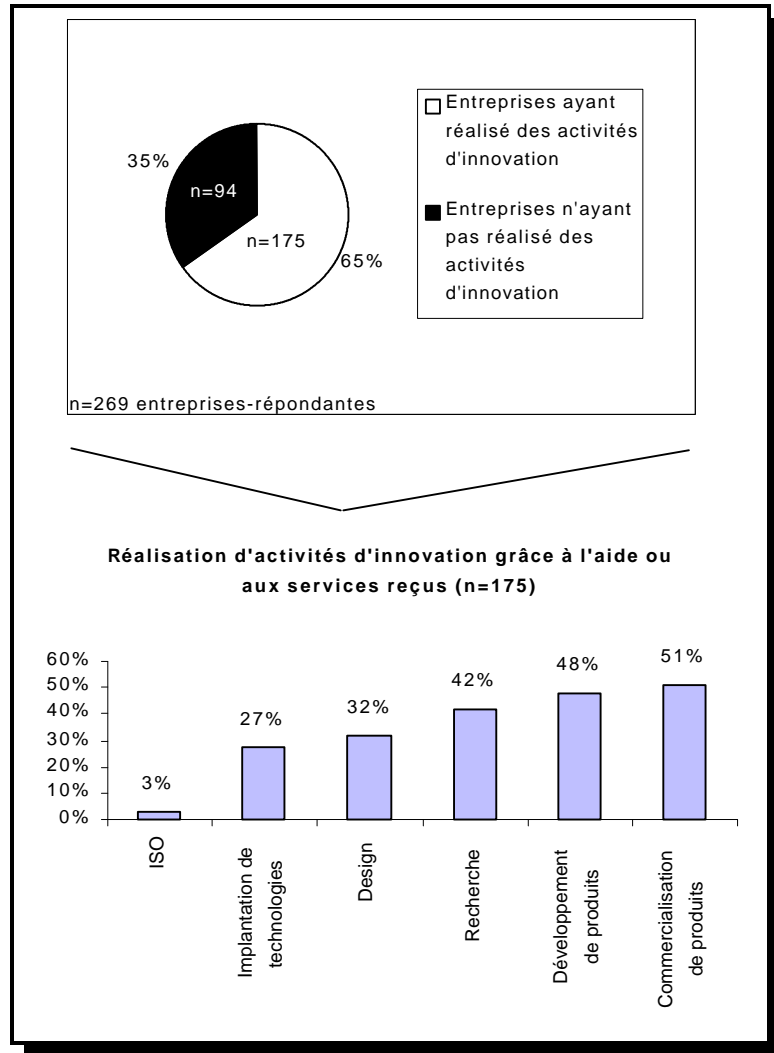
L'innovation, l'adoption de nouvelles technologies ou processus de production ou modes d'organisation

Dans le but de contribuer au renforcement de la position concurrentielle des PME, l'agence appuie financièrement diverses interventions menant au développement technologique et favorisant la commercialisation de l'innovation.

Une enquête menée auprès d'un échantillon de la clientèle de l'agence a permis de constater que la majorité (65 %) des firmes bénéficiant de l'aide de l'agence (tous programmes confondus à l'exception du programme Initiatives régionales stratégiques) a réalisé des activités d'innovation à la suite de cette aide (voir tableau ci-contre).

En 1999-2000, l'agence a appuyé avec le concours de son réseau d'intermédiaires et de partenaires plus de 360 entreprises dans leurs initiatives technologiques, dont plus de 120 projets par l'entremise du programme IDÉE-PME. Les principaux résultats du spectre d'initiatives technologiques menées au cours de l'année sont présentés ici dont quelques témoignages et trois exemples d'entreprises innovatrices (voir encadrés ci-après).

En 1999-2000, l'agence a contribué au démarrage et au pré-démarrage de 89 entreprises technologiques par l'entremise de 8 incubateurs technologiques situés dans la plupart des



régions du Québec (voir liste des organismes en annexe). Elle a ainsi triplé l'objectif qu'elle s'était fixé, cette année, d'aider une trentaine d'entreprises de cette façon.

À ce jour, ces entreprises ont créé près de 250 emplois. Ces nouvelles entreprises technologiques ont un fort potentiel pour générer des emplois durables. Par exemple, deux entreprises récemment « graduées » d'un incubateur technologique ont créé 125 emplois spécialisés et généré des revenus d'environ 30 M\$ dont un fort pourcentage à l'exportation.

L'agence a effectué plus de 100 consultations auprès des milieux académiques et d'affaires afin de définir son approche en commerce électronique. La stratégie de commerce électronique de l'agence, lancée en 1999-2000, vise l'accélération du développement et de l'utilisation du commerce électronique par les PME québécoises en s'associant aux institutions d'enseignement, associations et autres regroupements pour promouvoir l'intégration du commerce électronique au sein des entreprises.

Témoignages de clients

« DEC est un organisme de développement important et essentiel pour les corporations qui veulent innover ou faire de l'exportation. »

« L'implication de Développement économique Canada fut rapide et s'est produite à un moment critique de notre évolution. Ce fut un élément déterminant pour nous. »

« C'est essentiel que DEC supporte les nouvelles entreprises dans les nouveaux secteurs d'activité et les nouvelles technologies. »

(Source : enquête annuelle)

Cas succès

RSW-Béroma oeuvre dans le secteur des mines à Val d'Or. Elle a développé un prototype fonctionnel et commercialisable d'usine modulaire de traitement du minerai d'or. Il s'agit d'une première canadienne pour l'exploitation, à petite échelle, de gisements d'or qui s'inscrit dans une stratégie de développement durable. Développement économique Canada et le Conseil national de recherches du Canada ont octroyé une aide financière remboursable pour réaliser la phase de pré-commercialisation du produit. Le succès de ce projet ouvre la porte au développement de petits gisements riches, inexploités jusqu'à présent, qui pourraient désormais intéresser les compagnies minières majeures.

Plus de 10 600 entreprises ont été sensibilisées et informées des enjeux et des avantages liés au commerce électronique. De ce nombre, plus de 4 000 ont reçu des services conseils de l'Institut de commerce électronique et les 5 000 membres du Réseau des chambres de commerce du Québec peuvent dorénavant être desservis par voie électronique. Ces deux organismes sont appuyés par l'agence. Dans un autre contexte, une étude financée par l'agence, a permis la création d'un portail Internet par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) regroupant virtuellement une vingtaine de PME du

secteur des produits métallurgiques, Netmétal.com. Finalement, un autre projet de création d'un laboratoire de commerce électronique, Technologies Polydev a permis à des PME sous-traitantes de franchir les premières étapes de connexion aux extranets des grands donneurs d'ordre, principalement dans les secteurs de l'aérospatiale, du transport et des produits électriques et électroniques.

L'agence a maintenu, en 1999-2000, son appui financier au programme Opération PME en partenariat avec l'Ordre des ingénieurs du Québec (OIQ) et la société Innovatech du Grand Montréal. Ce programme vise à inciter les PME à se doter de ressources humaines compétentes en matière de technologie, en l'occurrence des ingénieurs et leur fournit de l'aide financière pour ce faire. Le programme contribue ainsi à accroître la capacité d'innovation et d'amélioration de la productivité dans les PME par le développement technologique.

L'objectif, en 1999-2000, était de placer une centaine d'ingénieurs dans les PME du Québec. Le programme a permis l'embauche de 90 ingénieurs au cours de l'année, et ce, en régions éloignées. Dans ces régions, la représentation des ingénieurs dans les PME est particulièrement faible et le recrutement de main-d'oeuvre qualifiée demeure difficile. Le programme Opération PME a contribué à accroître de 50 % le nombre d'ingénieurs dans les PME du Québec depuis 1993.

Dans un autre contexte et afin de faciliter l'accès du financement aux PME ayant peu d'actifs tangibles à offrir en garantie et d'inciter les institutions financières à assumer davantage de risques et à développer une expertise dans les secteurs de haute technologie, l'agence a conclu, entre 1995 et 1997, des ententes de partenariat avec cinq institutions financières (Banque de développement du Canada, Banque Royale, Banque Nationale, Banque de Montréal, Confédération des caisses populaires Desjardins). Ces ententes favorisent l'octroi de prêts à terme de 100 000 \$ à 500 000 \$ pour des projets de commercialisation de nouveaux produits, de procédés ou de technologies et le développement de nouveaux marchés d'exportation dans les secteurs de haute technologie. En 1999-2000, 14 prêts ont été autorisés pour une valeur totale de 4,7 M\$ et des investissements de l'ordre de 27 M\$. Depuis le début de ces ententes, 129 prêts ont été autorisés pour une valeur totale de 38,1 M\$ et des investissements de plus de 100 M\$.

Cas succès

Avec l'aide de Développement économique Canada, MG Services, une entreprise de L'Assomption, a développé et mis en marché un ensemble d'électrification pour surfaceuses à glace. Ce concept offre un triple avantage : le passage de traction à combustion en traction à l'électricité est beaucoup plus performant. De plus, ce concept permet de recycler les surfaceuses existantes, il est économique et non polluant. Développement économique Canada a accordé à MG Service une aide financière remboursable de 166 210 \$. L'entreprise assure l'entretien de la plupart des surfaceuses du Québec et compte élargir le marché de l'électrification dans tout le Canada et aux États-Unis.

L'agence a permis en 1999-2000, la réalisation de deux nouveaux projets d'implantation de centres de recherche dont les liens d'affaires avec les PME permettent d'accentuer le transfert en matière technologique. Il s'agit en premier lieu, de la mise en place de la plateforme technologique du Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CRCHUM), favorisant la collaboration entre le secteur hospitalo-universitaire et l'entreprise privée. L'aide de l'agence a permis la construction d'une clinique de thérapie génétique, d'un laboratoire de diagnostic moléculaire et d'infrastructures d'aide à la recherche et de transfert de technologies ainsi que d'une salle de conférence. Par ailleurs, l'agence et le gouvernement du Québec ont appuyé la création du Centre de tests du logiciel du Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM) ; cette initiative unique au Canada permet d'offrir un service de qualité et de compatibilité des logiciels indépendants.

L'agence contribue au développement et à la promotion du design (industriel, graphique, de mode et architectural) par le financement de diverses activités de l'Institut de Design Montréal (IDM). Un laboratoire de recherche sur les images numériques a été établi à l'Université du Québec à Montréal et un réseau virtuel entre diverses associations du Québec a été mis sur pied. Près de 4 000 personnes ont participé aux conférences de l'IDM et plusieurs designers québécois ont pu bénéficier de visibilité ou de promotion lors d'expositions à l'étranger.

De plus, l'agence a investi dans l'Institut national d'optique de Québec ; cet appui a permis la réalisation d'un programme de recherche dans les domaines de l'optique et de la photonique ainsi que la création d'un laboratoire effectuant de la production à très petite échelle (micro-production) qui a généré plus de 175 nouveaux emplois.

Toujours au chapitre du développement technologique, l'agence a contribué au cours de l'exercice 1999-2000 au démarrage de 20 entreprises oeuvrant dans les nouveaux médias dans la région de Montréal par l'entremise du Fonds d'expérimentation du Centre d'expertise et de services en applications multimédias (CESAM). Les ventes de ces entreprises s'élèvent à près de 4 M\$.

Cas succès

Audisoft, de Boucherville, commercialise un nouveau type d'aide technique facilitant l'apprentissage pour les personnes malentendantes. La technique AUDISEE utilise un système de mini-caméras qui transmet sur un moniteur le visage d'un orateur, permettant ainsi aux malentendants de saisir en temps réel, la presque totalité du discours. Cette technique facilite l'intégration des malentendants en milieu scolaire. Audisoft a bénéficié d'une aide financière remboursable de 170 698 \$. Cette aide a servi à la recherche et au développement du produit ainsi qu'à l'élaboration d'un plan de commercialisation.

Audisoft s'est vu décerner le Grand Prix Canada 1999 - Relève et Innovation technologique

Dans la région de Québec, l'initiative « Fonds Technorégion » dotée d'un budget de 10 M\$ sur cinq ans vise à soutenir le démarrage de nouvelles PME technologiques ou celles recourant à des technologies de pointe afin de créer une masse critique permettant à la région de concrétiser son objectif de devenir une véritable technorégion. Cette initiative découle d'un partenariat conclu avec la société « Gatiq Technorégion ». L'initiative a connu un engouement certain lors de son lancement, comblant ainsi une lacune observée auprès du marché financier. Deux projets ont vu le jour dans le cadre de cette initiative en 1999-2000 et ont engendré des investissements de 2 M\$.

L'agence est aussi un des membres actifs du Réseau canadien de technologie (RCT), dont le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) est l'initiateur et qui regroupe différents ministères fédéraux. Ce réseau pan-canadien de conseillers spécialisés et reliés électroniquement dans divers secteurs technologiques, collabore à appuyer les PME dans leurs projets d'innovation par un système structuré leur permettant d'accéder à de l'information rapidement. Près de 700 demandeurs-innovateurs, à travers le Canada, ont pu bénéficier du « travail réseau » de mise en contact rapide des ressources spécialisées, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport à l'an dernier.

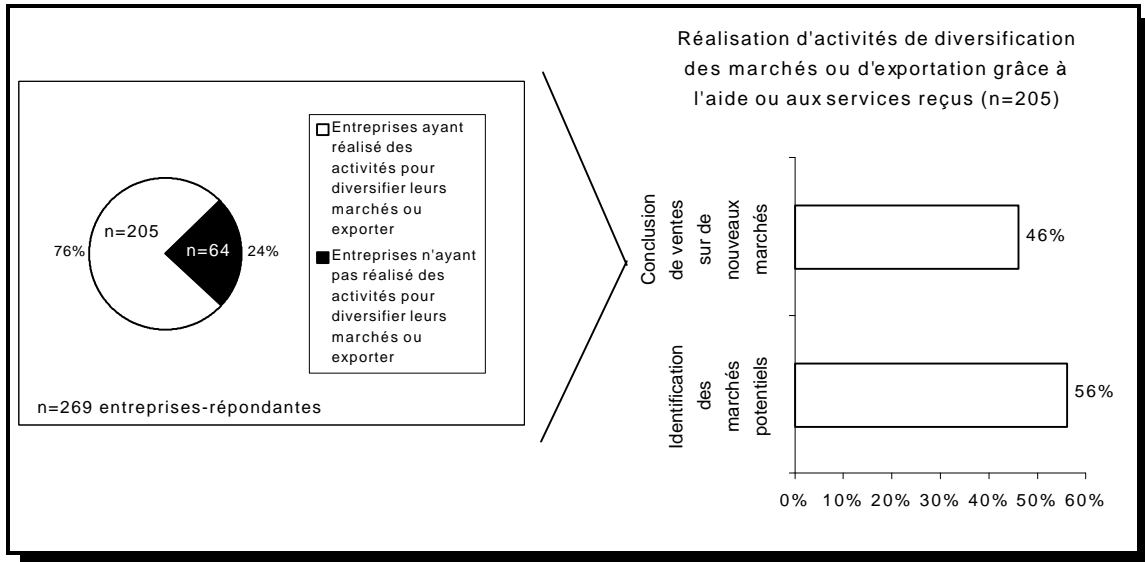
L'exportation, le développement de nouveaux marchés et l'accès aux marchés publics

Les activités de l'agence aux termes de cet axe d'intervention ont pour objectif d'inciter les entreprises à exporter davantage, et ce, réduisant les risques par un partage des coûts liés à certaines activités de pénétration de marchés. L'agence, directement ou par l'entremise d'intermédiaires ou partenaires spécialisés dans le domaine de l'exportation auxquels elle apporte un appui financier, sensibilise et prépare les entreprises dans cette perspective.

Au cours de 1999-2000, l'agence et ses partenaires ont appuyé la réalisation de 419 projets de développement de marchés d'exportation qui ont rejoint plus de 4 370 entrepreneurs. De ce nombre, l'agence a soutenu directement 253 projets reliés à cet axe par l'entremise du programme IDÉE-PME et du Programme de développement des marchés d'exportation (PDME). Ce dernier est un programme du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) mais est administré par l'agence dans les régions du Québec.

Le tableau suivant démontre la forte propension de nos clients (tous programmes confondus à l'exception du programme Initiatives régionales stratégiques) à exercer des activités d'exportation et de développement de marchés. En effet, une enquête auprès d'un échantillon de clients indique que 76 % de ceux-ci ont réalisé des activités de diversification de marchés ou d'exportation après avoir reçu de l'aide de l'agence. De ces

entreprises, 46 % ont conclu des ventes sur de nouveaux marchés et 56 % ont pu identifier des marchés potentiels.



Avec l'aide de l'agence, plusieurs organismes spécialisés accompagnent les entreprises à divers stades de leur apprentissage de l'exportation. Les 18 « Organismes régionaux de promotion des exportations (ORPEX) », financés par l'agence, ont réalisé en 1999-2000 plusieurs types d'activités pour les PME dont la majorité (70 %) ont très peu d'expérience en exportation. Plus de 35 activités de sensibilisation à l'exportation ont rejoint 1 200 entrepreneurs. Des séances de perfectionnement de compétences reliées à l'exportation ont permis à 1 660 entrepreneurs de s'informer. Dix de ces sessions pour nouveaux exportateurs professionnels (NEXPRO) ont regroupé près de 200 personnes. Environ 300 entreprises ont pu bénéficier d'un accompagnement individuel dans leurs démarches et plus de 500 entreprises ont pu obtenir de l'aide à la pénétration de marchés (49 missions de commercialisation).

Le World Trade Centre de Montréal (WTC), le seul ORPEX ayant des activités à rayonnement provincial, offre aux PME, novices, intermédiaires ou avancées dans le domaine de l'exportation, des services structurés de préparation à l'exportation qui répondent adéquatement à leurs attentes. Cet organisme est au coeur du réseau international d'organismes similaires présents dans 350 métropoles dans plus de 100 pays. En 1999-2000,

Témoignage de clients

« C'est [...] critique pour le développement des entreprises exportatrices de ma région. »

« C'est très pratique de savoir qu'il y a des personnes ressources (Orpex) pour les PME. »

(Source : enquête annuelle)

environ 1 100 personnes ont participé à 43 ateliers sur les thèmes reliés à l'exportation. Le WTC offre aussi des services de missions commerciales adaptées aux besoins de secteurs industriels spécifiques grâce à son vaste réseau de relations d'affaires à l'étranger. En 1999-2000, le WTC a organisé 16 missions de Nouveaux exportateurs aux états frontaliers (NEEF), 8 missions auprès des Instituts de financement international ainsi qu'une mission spécialisée dans le secteur du transport en commun. Au cours de la dernière année, ce sont plus de 240 PME qui ont participé à ces missions commerciales mises de l'avant par le WTC.

Un autre exemple d'ORPEX, celui-ci offrant des services localement, Estrie Internationale 2007 inc., qui accompagne les entreprises dans leurs démarches à l'exportation (diagnostics, plans d'exportation, évaluation de marchés, missions exploratoires, etc.) et qui a contribué à augmenter de 25 % à 35,2 % le taux d'entreprises exportatrices de la région de l'Estrie depuis 1996.

Une enquête effectuée auprès de la clientèle des ORPEX démontre un taux de satisfaction élevé de la clientèle quant au professionnalisme du personnel et à la qualité des services. Il faut cependant souligner que plus de 89 % de la clientèle a pu réduire les risques associés à leurs projets grâce à l'aide de ces organismes et que plus de 97 % de la clientèle considère que l'accessibilité à de tels services répond à un besoin essentiel dans leur région.

Dans un autre champ critique à l'exportation, l'agence soutient l'Association des manufacturiers des produits alimentaires du Québec pour la mise en place d'un programme visant à accroître la compétitivité des entreprises, tant sur les marchés domestiques qu'internationaux, et ce, par l'intégration des exigences d'une norme assurant l'innocuité des produits alimentaires. Ce programme a eu pour effet de réduire les coûts dus aux rejets des produits non conformes et de faciliter les échanges internationaux notamment avec les États-Unis où cette norme est obligatoire.

Par ailleurs, l'agence, par l'entremise du Centre de promotion du logiciel québécois (CPLQ), appuie les producteurs de logiciels québécois dans le développement de contacts et de partenariats profitables pour la commercialisation de leurs produits, localement et

Cas succès

Copernic.com, une entreprise de Sainte-Foy, a conçu un logiciel de méta-recherche qui permet à l'utilisateur internaute d'effectuer des recherches dans plusieurs douzaines de bases de données sur Internet. Cet outil de recherche compte présentement 6 600 000 utilisateurs, et il s'en ajoute 500 000 nouveaux tous les mois. Il s'agit du logiciel de méta-recherche le plus utilisé et le plus réputé au monde. La société commercialise aussi avec succès, un logiciel de commerce baptisé Copernic Shopper, facilitant le commerce électronique (robots magasiniers). L'aide financière de 100 000 \$ octroyée par l'agence, a permis à l'entreprise de percer le marché américain.

internationalement ; près de 1 000 sociétés ont participé aux activités du CPLQ en 1999-2000.

Certains partenaires de l'agence ont pour mandat spécifique d'aider les PME du Québec à participer aux appels d'offres publics du gouvernement du Canada pour l'acquisition de biens et services. Ainsi, à titre d'exemple, le « Projet Antenne » du Centre de développement des entreprises technologiques offrant un service de veille et de référence des marchés publics, a permis à une centaine de PME d'augmenter la valeur de leurs contrats de 8,8 M\$ en 1999-2000.

Finalement, toujours dans l'optique d'apporter un appui aux futurs exportateurs, l'agence, de concert avec Industrie Canada, a élaboré, pour le secteur des technologies de l'information et des nouveaux médias, des outils de diagnostic à l'exportation. Ces outils seront disponibles par l'entremise d'Internet au cours de 2000-2001. Par ailleurs, un autre projet est en voie de développement avec l'Association de la construction du Québec. Il permettra d'offrir une gamme de services menant à l'identification d'un programme de missions commerciales adapté à ce secteur industriel.

2.3.2.2 L'accroissement des capacités de développement économique des régions du Québec

En collaboration avec les intervenants du milieu, l'agence a poursuivi la mise en place du Programme des Initiatives régionales stratégiques (IRS). Celui-ci a pour objectif d'entraîner des effets à long terme sur la structure des économies régionales et de favoriser un climat des affaires propice au développement et à la compétitivité des PME des régions québécoises. En plus des cinq stratégies régionales existantes (région du Nord-du-Québec, région du Bas-Saint-Laurent—Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, région de Québec—Chaudières-Appalaches, région du Saguenay—Lac-Saint-Jean et la Stratégie d'action du Grand Montréal), celles de la zone non métropolitaine des Laurentides et de Lanaudière, de la région de l'Abitibi-Témiscamingue, de la région de Sherbrooke et de Trois-Rivières furent amorcées en 1999-2000. L'agence prévoit la mise en place de stratégies régionales pour l'ensemble des régions du Québec. Les stratégies IRS comportent quatre axes d'intervention : le développement de la capacité technologique des régions, le développement touristique, le soutien à la capacité d'attraction et de rayonnement international ainsi que la capacité d'adaptation des régions. Quelques exemples de réalisations de ces stratégies sont présentés selon les quatre axes du programme.

Au cours de 1999-2000, 145 projets ont vu le jour sous les diverses stratégies régionales ; 30 % de ceux-ci concernaient le développement technologique, 25 % portaient sur le développement touristique, 19 % correspondaient au rayonnement et au développement international des régions et 26 % relevaient de l'axe d'adaptation des régions. La majorité des projets (69 %) est constituée de partenariats avec des organismes sans but lucratif.

Les contributions fédérales exercent un effet de levier financier sur l'ensemble des autres partenaires participants. À titre d'exemple, au cours de l'année 1999-2000, l'agence a investi dans 36 projets dans le cadre de la Stratégie d'action du Grand Montréal. La contribution de l'agence s'est élevée à 42,3 M\$ et a généré des investissements de 124,4 M\$.

L'accroissement de la capacité technologique des régions

Cet axe d'intervention du programme IRS a pour objectif d'accroître la capacité des PME des diverses régions à utiliser la technologie et l'innovation.

L'IRS de la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean a permis, en 1999-2000, la réalisation de deux projets d'entreprises de deuxième transformation, l'une dans l'aluminium et l'autre dans le bois. Douze emplois ont ainsi été créés et 19 autres, maintenus. De plus, un consortium de recherche, auquel l'agence apporte son appui, a donné lieu, entre autres, à quatre transferts de technologie dans l'industrie forestière (voir encadré): la préparation d'un outil de prédiction de la régénération forestière après les incendies (gain de cinq ans de croissance en comparaison des connaissances antérieures), la conception d'un outil de prédiction de la régénération forestière après coupes (réduction de 20 % du travail d'inventaire), un procédé pour planter l'épinette noire en utilisant des racines adventives (gain de cinq ans pour l'accélération de maturité), et une méthode d'identification de l'épinette jaune (qualité et valeur du produit augmentées).

Dans le cadre du volet « Technopole maritime » de l'IRS de la Région du Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, des institutions

régionales d'enseignement ont effectué huit transferts de technologies vers des PME dans les domaines de l'aquaculture et la valorisation des espèces marines émergentes.

Cas succès

Le Consortium de recherche sur la forêt boréale commerciale est un organisme à but non lucratif, coordonné par l'Université du Québec à Chicoutimi. Il a pour mandat de développer les connaissances scientifiques relatives à la forêt boréale dans le domaine de l'épinette noire dont l'exploitation constitue la base de l'industrie forestière du Québec. Sept entreprises reliées au domaine sont engagées dans ce projet de même que trois partenaires gouvernementaux et Développement économique Canada qui a octroyé une aide financière de 875 000 \$. Cette aide a porté sur diverses activités de recherche permettant, entre autres, la découverte d'un potentiel d'exploitation commerciale d'une superficie d'un million d'hectares, dans des forêts antérieurement classées improductives au Saguenay—Lac-Saint-Jean et dans la région de Chibougamau-Chapais.

La mise en valeur du potentiel d'attraction touristique internationale

La plupart des stratégies IRS comportent un volet touristique et visent la mise en valeur du potentiel touristique international des régions en favorisant le développement d'activités touristiques, capable d'attirer et de retenir les visiteurs étrangers et de prolonger les saisons touristiques.

L'agence a contribué au rayonnement international et au positionnement de la destination de Montréal, de Québec et de bien d'autres villes par le biais de son aide aux festivals et aux grands événements. Les retombées annuelles de ces manifestations, selon une étude de la Chaire en tourisme de l'Université du Québec à Montréal de 1995, sont les suivantes : revenus générés de 215 M\$, 5 000 emplois personnes/année. La clientèle des quatre plus importants festivals exercent un impact significatif sur le taux d'occupation des hôtels de

la région. Selon les promoteurs, en 1999, les quatre grands festivals ont attiré 3,63 millions de spectateurs. Les retombées économiques ont sûrement progressé d'une façon comparable à l'augmentation de l'achalandage. De plus, l'agence contribue aux efforts des Internationaux du Sport de Montréal (ISM) pour la prospection et l'obtention d'événements sportifs internationaux afin d'attirer à Montréal ces événements et générer des retombées économiques, touristiques et médiatiques significatives.

L'agence a participé au maintien, au Québec, du potentiel d'accueil d'expositions artistiques à caractère international. En effet, tout en préservant un élément du patrimoine architectural de la métropole québécoise, l'agence a favorisé l'adaptation d'un pavillon du Musée des Beaux-Arts de Montréal aux normes internationales. Depuis la fin des travaux en décembre 1999, deux expositions majeures y ont déjà été présentées, attirant du coup près de 100 000 visiteurs.

L'agence a investi dans la création d'une destination quatre saisons de calibre international à la station Mont-Tremblant, fréquentée annuellement par plus de 2 000 000 de personnes. Cette initiative a créé plus de 2 000 emplois permanents sur le site depuis les dix dernières années et a contribué au démarrage de quelque 80 entreprises.

Une évaluation des initiatives de promotion internationale des associations touristiques régionales a permis de dresser un bilan positif. La majorité des entreprises participantes rapporte une croissance de l'achalandage et une augmentation de l'offre touristique dans les régions concernées. Toutefois, il existe un besoin de continuer à créer des produits touristiques à partir des complémentarités naturelles des différentes régions plutôt que de cloisonner les stratégies sur la base des régions géographiques.

L'organisme Québec maritime est un regroupement de cinq associations touristiques régionales du Bas-Saint-Laurent, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine, Duplessis et Manicouagan. L'organisme compte 174 entreprises-membres qui offrent un produit touristique aux visiteurs. Selon une enquête auprès de 125 de ces entreprises, 58 % des répondants ont indiqué une augmentation de leurs revenus, 49 % ont accru leur nombre d'employés et 48 % ont noté une prolongation des séjours des touristes et finalement 58 % ont eu un accroissement du nombre de touristes étrangers au cours de trois dernières années. Au cours de l'année 1999-2000, l'organisme a sensibilisé 259 grossistes en voyage en provenance de la France et de l'Italie et 79 journalistes spécialisés en tourisme de l'Allemagne, l'Espagne, la France, l'Italie, le Japon, le Royaume-Uni et la Suisse. De plus, les représentants de l'organisme ont participé à 26 salons internationaux dans les pays cités précédemment ainsi qu'aux États-Unis et au Brésil.

Susciter l'avènement d'un climat favorable au lancement de projets impliquant des partenaires internationaux

Cet axe vise à susciter l'avènement d'un climat favorable au lancement de projets touchant des partenaires internationaux, à augmenter la capacité d'attraction de diverses activités à caractère international et à soutenir la promotion commerciale à l'étranger.

L'agence s'est associée au développement du Quartier international de Montréal (QIM) qui se consacre à attirer diverses organisations internationales sur un emplacement de prestige au centre-ville de Montréal. Réalisé au coût de 60 M\$, ce projet consiste en la consolidation et le réaménagement du quartier des affaires dans le Vieux-Montréal pour en faire un quadrilatère à vocation internationale. Par sa contribution de 24 M\$ à ce projet, l'agence et d'autres partenaires publics ayant investi près de 36 M\$ (gouvernement du Québec, Association des riverains du QIM), ont exercé un effet de levier qui devrait générer des investissements de plus d'un milliard de dollars au cours des prochaines années.

Faciliter l'adaptation des régions et des collectivités au nouveau contexte de globalisation

Cet axe a pour objectif d'appuyer les régions du Québec dans leurs efforts d'adaptation au contexte de la globalisation. Il vise également l'éclosion de la nouvelle économie en milieu rural par la mise en valeur des ressources du milieu, et ce, afin de favoriser l'émergence de réseaux qui contribuent au développement d'infrastructures régionales.

Deux projets de revitalisation du territoire de la Stratégie d'action du Grand Montréal (Technopole Angus et zone aéroportuaire de Saint-Hubert) ont entraîné la création d'emplois durables. L'agence s'est associée au développement du Technopole Angus, en vue de la création d'emplois dans l'est de la métropole québécoise, un secteur marqué par des taux élevés de chômage et de pauvreté. Une dizaine d'entreprises se sont implantées à ce jour sur l'ancien site du Canadien Pacifique et ont engendré la création de 143 emplois durables. Une initiative d'intervention de développement économique en matière de revitalisation de la zone aéroportuaire de Saint-Hubert a permis de convertir les infrastructures de l'ancienne base militaire de Saint-Hubert en technopole industriel. Plus de 700 emplois ont été créés et 14 entreprises s'y sont installées.

De plus, deux projets de mise en valeur des ressources naturelles au Saguenay ont permis la création de la première usine de transformation d'avoine en flocons au Québec ainsi que la mise en place d'une usine de transformation de la gourgame. Ces deux projets ont entraîné la création d'une trentaine d'emplois.

Une étude a été menée afin de préciser les options techniques de télécommunications pour la région du Nord-du-Québec. Une solution commercialement viable d'implantation d'un réseau de télécommunications par satellite a été identifiée. Il serait ainsi possible de fournir des services et des programmes gouvernementaux à cette région éloignée via Internet, ce qui pourrait ouvrir la porte à des services de télé-médecine et de télé-éducation pour la population.

L'initiative « Entreprises rurales », mise en oeuvre dans les régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie et qui a pour objectif d'appuyer le développement de produits de niche, a suscité 41 nouveaux investissements au cours de l'année 1999-2000 ; elle a contribué à la création de 17 nouveaux emplois et au maintien de 19. Une évaluation a fait ressortir que cette initiative comble un vide sur le plan des outils d'appui économique aux communautés. On constate également que la grande majorité des projets appuyés est à caractère technologique (87 % des dossiers) et a été soumise par des PME ou de petits organismes sans but lucratif. L'initiative favorise la gestion durable des ressources en raison de la nature des promoteurs et de l'importance accordée à cet aspect par l'agence et les SADC de la région qui sont des partenaires dans la livraison de ce service. Les clients du programme ont confirmé être généralement satisfaits des services reçus. Il faut noter qu'un certain nombre de projets ont contribué de façon significative au développement de technologie de pointe.

Programme Travaux d'infrastructures Canada-Québec

Amorcé en 1994-1995 pour une période initiale de trois ans, le programme Travaux d'infrastructures a été prolongé de deux ans en 1997-1998 et bonifié par la même occasion. Plusieurs projets n'étant pas terminés au 31 mars 1999, l'agence a continué, en 1999-2000, d'administrer l'Entente Canada-Québec pour le compte du gouvernement fédéral en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et de la Métropole du Québec (MAMMQ), le maître d'oeuvre de la gestion de ce programme.

Les phases I et II du programme Travaux d'infrastructures ont permis de réaliser 3 249 projets. Ceux-ci se sont traduits par la création et le maintien de quelque 38 000 emplois. L'objectif du programme à ce chapitre a donc été dépassé, puisqu'on avait prévu la création de 31 300 emplois.

2.3.2.3 Le développement économique des collectivités locales au Québec

L'agence administre pour les régions du Québec le Programme de développement des collectivités (PDC). Il s'agit d'une mesure nationale ciblant les collectivités situées à l'extérieur des grands centres urbains ainsi que les quartiers défavorisés des agglomérations urbaines. Le PDC a pour objectif de soutenir les collectivités dans leurs efforts de prendre en main leur propre développement économique. Trois types d'organismes sont appuyés financièrement par l'agence à ce chapitre : il s'agit des Sociétés d'aide au développement des collectivités (54 SADC), des Corporations de développement économique communautaire (16 CDEC dont deux pour lesquelles les ententes seront approuvées incessamment) et des Centres d'aide aux entreprises (7 CAE). L'agence épaulé également l'association provinciale des SADC, le Réseau des SADC du Québec. L'agence investit dans les frais de fonctionnement et dans les fonds de capitalisation des SADC permettant d'offrir une aide financière aux petites entreprises.

Les 54 SADC réparties sur le territoire québécois offrent des services d'information et des services financiers aux entreprises situées à l'extérieur des centres urbains. En 1999-2000, les SADC ont offert des services d'info-conseil à plus de 5 700 entrepreneurs (services d'aide à la préparation de plan d'affaires, de gestion financière et du personnel, etc.) en plus de collaborer à la formulation d'initiatives de développement économique locales. Au cours de la même année, plus de 1 400 entreprises et organismes ont obtenu une aide financière de la part des SADC. Le montant total alloué aux entreprises et aux organismes par l'ensemble des SADC (Fonds d'investissement, Développement local et Stratégie jeunesse), est de plus de 21 M\$, pour des investissements générés de l'ordre de 119 M\$. Les différentes activités des SADC ont entraîné la création et le maintien d'environ 8 850 emplois dans les collectivités rurales du Québec en 1999-2000. La satisfaction des clientèles des SADC est très élevée à l'égard de la qualité des services offerts et de leur réponse aux besoins des collectivités.

Plus particulièrement, les SADC ont consenti près de 500 prêts en 1999-2000 par l'entremise de leur fonds d'investissement, pour un montant total de 17,8 M\$. Ces prêts ont à leur tour généré des investissements de l'ordre de 95,6 M\$. Près de la moitié des bénéficiaires de ce volet de la programmation des SADC étaient des entreprises en phase de démarrage.

En ce qui a trait aux activités de développement local, plus de 500 projets ont été appuyés par les SADC pour une contribution de plus de 1 M\$ et ont généré des investissements de plus de 8,8 M\$. La grande majorité des organismes ayant reçu de l'aide dans le cadre du volet de développement local est constitué d'organismes à rayonnement local ou régional.

De plus, les SADC ont joué un rôle majeur d'animation du milieu par la mise sur pied de points de services Internet dans les communautés locales du Québec sous l'égide du

Programme d'accès communautaire (PAC) d'Industrie Canada. Plus de 190 projets ont été appuyés dans le cadre du PAC.

Par ailleurs, dans le cadre d'un projet pilote, parrainé par l'agence et en partenariat avec le Réseau des SADC, Industrie Canada (IC) et Développement des ressources humaines Canada (DRHC), neuf Centres d'accès Service Canada ont été mis sur pied dans des SADC des régions de l'Amiante, de l'Abitibi et de la Matawinie. Ces centres d'accès sont des guichets uniques d'information sur les services et programmes du gouvernement canadien.

Les Corporations de développement économique communautaire (CDEC) appuyées par l'agence, le gouvernement du Québec et les municipalités visent à développer les quartiers dévitalisés des grands centres urbains du Québec (Montréal, Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières, Hull-Gatineau) et plus particulièrement à favoriser le démarrage ou le pré-démarrage d'entreprises. Les CDEC offrent des services d'information, d'encadrement ainsi que des services techniques aux entreprises. Plusieurs projets ont bénéficié d'un financement complémentaire à celui de l'agence par l'entremise de programmes ou de fonds provinciaux administrés par les CDEC. Plus de 8 000 entrepreneurs, promoteurs ou PME ont fait appel au service d'information et d'encadrement des CDEC (voir liste à l'annexe II). Plus de 200 ateliers de sensibilisation ont été organisés touchant près de 2 000 entrepreneurs. Enfin, plus de 100 analyses-diagnostic et de 1 050 interventions de service-conseil ont été réalisées. À titre d'exemple, 97 activités de soutien à l'entrepreneuriat, 17 de revitalisation et d'animation locale, 46 de concertation et de réseautage ainsi que neuf de développement d'outils et d'encadrement ont été organisées en Outaouais par une CDEC de la région.

2.3.2.4 L'ajustement d'économies régionales perturbées au Québec

Dans le cadre de cet axe d'intervention, l'agence a, par le passé, coordonné les efforts des ministères fédéraux en matière d'aide au Saguenay à la suite des pluies diluviennes de 1996 et dans le centre du Québec en raison de la tempête de pluie verglaçante de 1998. L'agence a continué à administrer, en 1999-2000, le Fonds Québec Côtier (FQC) dont l'objectif est de venir en aide aux localités touchées par la crise du poisson de fond dans les régions administratives de la Côte-Nord, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine ainsi qu'aux collectivités de pêche limitrophes concernées par la restructuration de la pêche.

L'agence, avec l'aide des Sociétés d'aide au développement des collectivités de ces régions, a diversifié et renforcé les économies des communautés de pêche en stimulant, en développant et en finançant de nouveaux débouchés pour les travailleurs, et ce, par l'entremise du programme FQC.

En 1999-2000, 44 activités commerciales et 27 activités préparatoires au développement économique ont été réalisées. Elles ont permis la création de nouveaux débouchés pour les travailleurs de la région, dont la création de 120 emplois, dépassant ainsi les objectifs établis sur le plan de la création d'emplois.

Une enquête effectuée auprès des entreprises ayant bénéficié du programme démontre que la plupart des projets de développement économique du FQC sont consacrés à des activités d'innovation (81 % des cas sondés) permettant de développer de nouveaux produits ou services en les mettant sur le marché dans 54 % des cas (voir encadré).

Cet élément est une réussite majeure du programme, si l'on considère que le passage de structures industrielles traditionnelles des collectivités à celles de la nouvelle économie constituait un défi de taille.

Les résultats de l'enquête annuelle ont démontré un rapprochement de la prestation de services et de la clientèle. En effet, afin de répondre aux préoccupations soulevées et de

Cas succès

L'entreprise ABK-Gaspésie inc. de Matane commercialise trois produits à valeur ajoutée extraits des co-produits issus de la première transformation de la crevette nordique. Les deux premiers sont des concentrés protéiques destinés principalement au marché des saveurs naturelles et entrant dans la fabrication d'aliments prêts-à-manger. Le 3^e produit est de la chitine dont les nombreuses applications industrielles vont du traitement des eaux potables au traitement des grands brûlés en passant par la production de pellicule protectrice de denrées alimentaires. L'octroi d'un prêt de 90 000 \$, a permis à l'entreprise de mettre à l'échelle industrielle un nouveau procédé biochimique d'extraction. En plus d'avoir un impact positif sur l'environnement, le projet a entraîné des retombées significatives sur l'économie de la région qui dépend en grande partie des produits de la pêche. ABK-Gaspésie a créé jusqu'à maintenant une quinzaine d'emplois et ce nombre pourrait doubler d'ici les 15 prochains mois.

réduire les délais, une responsabilité plus grande a été confiée aux SADC des zones concernées. Cette mesure devrait favoriser une plus grande performance du programme et la satisfaction des clientèles visées.

Malgré les résultats obtenus par le FQC en 1999-2000, les objectifs visés n'ont pas été atteints en termes du nombre de projets appuyés. La prolongation du programme FQC, allant de pair avec la relance des activités dans la péninsule gaspésienne, devrait créer un climat favorable au démarrage de nouveaux projets en 2000-2001.

2.3.3 La création et le maintien d'emplois

Mesure à court terme

Un des objectifs visés par l'agence est la création et le maintien d'emplois dans chacune des régions du Québec. Au cours de 1999-2000, les différents projets et initiatives appuyés financièrement par l'agence ou ses partenaires ont permis la création de 6 263 emplois et le maintien de 6 105 autres. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des emplois créés et maintenus. Ces résultats ne sont pas exhaustifs et proviennent de plusieurs sources. Parmi celles-ci mentionnons les activités de suivi de l'agence et de ses partenaires, une enquête annuelle et des évaluations menées par des firmes externes en 1999-2000.

Il est à noter que ces données sont toutefois partielles ; elles n'incluent pas les emplois créés et maintenus par la totalité des projets des intermédiaires et partenaires de l'agence. Un tel exercice pour répertorier tous les résultats, dont les emplois, nécessiterait un travail laborieux et très onéreux qui ne serait pas justifiable.

Programmes ou activités / données partielles	Emplois créés	Emplois maintenus
IDÉE-PME (incluant ententes avec les institutions financières, excluant les ententes avec les organismes)	668	567
Programme de développement des marchés d'exportation (PDME)	87	83
Programme Initiatives régionales stratégiques (IRS)	915	158
Fonds Québec Côtier (FQC)	116	167
Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC)	4 069	4 776
Groupement des chefs d'entreprise du Québec	226	295
Organismes régionaux de promotion des exportations (ORPEX)	182	59
Total	6 263	6 105

Mesure des répercussions à long terme

L'agence se préoccupe de la durabilité des répercussions de ses interventions. Son objectif ultime est d'engendrer des effets durables. Ainsi, l'agence a mandaté, en mars 2000, une firme externe pour mesurer les répercussions à long terme des investissements antérieurs de l'agence et ce, pour une deuxième année. Cette enquête

menée auprès d'un échantillon d'entreprises appuyées en 1996-1997 a permis d'analyser la tendance de l'impact des projets soutenus.

Les résultats de cette étude font ressortir l'effet durable des programmes de l'agence en matière de création d'emplois. Ainsi, après trois ans, la très grande majorité des emplois créés durant l'année financière 1996-1997 par les entreprises, existe toujours. De plus, une augmentation des emplois créés est même observée. En effet, depuis 1997 plus de 265 nouveaux emplois ont été créés par ces entreprises, et ce, en lien direct avec les projets appuyés par l'agence, soit une moyenne par entreprise de 2,5 emplois additionnels au cours des trois dernières années.

Cet indicateur vient confirmer l'effet durable des programmes de l'agence en matière de création d'emplois. L'aide reçue a aussi eu un effet sur la nature même des emplois transformant plusieurs emplois à temps partiel en emplois à temps complet. Ainsi, pour une deuxième année consécutive, on dénote chez les entreprises auxquelles l'agence a apporté une aide dans le passé, une croissance continue du nombre d'employés à temps complet conjuguée à un accroissement de leurs revenus.

2.3.4 Mesure de la satisfaction de la clientèle

Dans le souci d'assurer un service de qualité et d'ajuster sa prestation de services et de mieux répondre aux besoins manifestés, l'agence mesure le taux de satisfaction de sa clientèle. La qualité des services à la clientèle est une préoccupation constante du personnel de notre organisation. Développement économique Canada fut l'un des premiers organismes du gouvernement du Canada à obtenir une certification ISO 9002 pour la prestation de services financiers et non financiers reliés à la clientèle pour le programme IDÉE-PME.

L'agence mesure la satisfaction de ses clients au moyen de questionnaires d'appréciation qui leur sont envoyés. Elle le fait également au moyen d'une enquête téléphonique annuelle, menée par une firme externe, auprès d'un échantillon important de clients. Les paragraphes qui suivent présentent les principaux renseignements sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de l'agence et de ceux offerts par l'entremise de certains de ses intermédiaires et partenaires.

Cette approche systématique de mesure de la satisfaction, entreprise depuis cinq ans, a permis de produire une amélioration continue, significative et mesurable de la satisfaction des clients envers les services de l'agence en plus de mobiliser l'ensemble de l'organisation derrière un objectif commun : offrir un service de qualité aux citoyens.

Satisfaction des services offerts directement par l'agence

Le tableau suivant rapporte les principaux résultats de l'enquête menée par une firme externe auprès d'un échantillon de 363 entreprises-clientes à l'égard des services reçus de l'agence (aide financière et informations-conseils) au cours de 1999-2000. L'enquête démontre que la satisfaction de la clientèle est toujours très élevée pour chacun des aspects du service offert aux entreprises.

Indicateurs clés	Pourcentage des clients satisfaits et entièrement satisfaits		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Accessibilité aux services	95 %	97 %	95 %
Capacité de répondre aux besoins des clients	93 %	96 %	94 %
Délai de réponse aux demandes	92 %	92 %	93 %
Courtoisie du personnel	100 %	99 %	99 %
Professionnalisme du conseiller	99 %	97 %	97 %
Qualité du service en général	97 %	98 %	97 %

Il est à noter que cet exercice d'analyse de la satisfaction de la clientèle est aussi mené auprès d'un échantillon d'entreprises-clientes dont la demande d'aide financière n'a pas été retenue. Bien que les taux de satisfaction soient moindres, de l'ordre de 73 % pour la qualité du service en général, il n'en demeure pas moins que 85 % des entreprises jointes, dont les demandes d'aide n'ont pas été retenues en 1999-2000 veulent encore faire affaires avec l'agence.

Satisfaction des services offerts par les organismes du réseau d'affaires de l'agence

L'agence évalue aussi la qualité des services offerts par certains intermédiaires et partenaires. Le tableau ci-dessous rapporte les principaux résultats obtenus en matière de satisfaction auprès d'un échantillon de 476 entreprises-clientes du réseau d'intermédiaires et de partenaires de l'agence ayant participé à la mesure continue en 1999-2000. Les entreprises expriment un haut niveau de satisfaction pour les services offerts par le réseau d'intermédiaires et de partenaires de l'agence. Cette forme de prestation de services répond aux attentes des entreprises.

Témoignage d'un client

« Service de haute qualité, diligent et éclairé. Fait honneur au gouvernement du Canada, apporte le maximum de soutien possible aux intervenants du milieu. »

(Source : enquête annuelle)

Indicateurs clés	Pourcentage des clients satisfaits et entièrement satisfaits		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Accessibilité aux services	94 %	96 %	95 %
Capacité de répondre aux besoins des clients	93 %	92 %	91 %
Délai de réponse aux demandes	94 %	94 %	93 %
Courtoisie du personnel	96 %	98 %	100 %
Professionnalisme du conseiller	94 %	98 %	98 %
Qualité du service en général	94 %	97 %	96 %

Orientation en mesure de satisfaction de la clientèle

L'agence a participé, en 1999-2000, au projet-pilote de création de l'Outil de la mesure commune de satisfaction. Ce projet regroupe 11 ministères du gouvernement du Canada, qui permettra d'avoir des unités de mesure commune et une perspective globale de la satisfaction de la clientèle pour les divers ministères. L'agence entend poursuivre ses efforts d'amélioration continue de ses services.

Mesure de la satisfaction en regard de l'application de la Loi sur les langues officielles

L'agence effectue annuellement une étude afin de faire le suivi du respect de l'engagement envers la *Loi sur les langues officielles* stipulant qu'il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer ou recevoir les services dans l'une ou l'autre langue officielle.

L'étude démontre que l'accessibilité et la qualité des services fournis en anglais par l'agence sont satisfaisants au yeux de notre clientèle anglophone. En ce qui concerne l'engagement des organismes fédéraux à favoriser l'épanouissement de la minorité anglophone du Québec, les représentants des groupes porte-parole des communautés anglophones du Québec ont déclaré avoir vu des améliorations. En effet, les efforts de l'agence sont généralement bien reçus et rejoignent davantage cette communauté. Certains groupes indiquent qu'il faudrait que l'agence soit encore plus proche des besoins de la communauté et assure une meilleure continuité dans certaines régions.

De plus, un sondage annuel démontre que la clientèle anglophone trouve qu'il est aisé ou très aisé d'être servi en anglais par le personnel de l'agence et la majorité des personnes interviewées a trouvé que la qualité du service fourni en anglais était très bonne ou adéquate.

2.3.5 Leçons apprises des évaluations et des vérifications récentes

L'analyse des rapports des évaluations et des vérifications effectués au cours de l'exercice financier 1999-2000 a fait ressortir un certain nombre d'observations qui contribuent à améliorer l'efficacité des interventions de l'agence. Ces leçons apprises sont regroupées sous quatre axes.

Les résultats économiques. Encore une fois cette année, l'examen des différents rapports montre que l'aide accordée aux PME est cruciale pour le succès des projets des entreprises. L'appui financier de l'agence contribue à créer et à maintenir des emplois dans divers secteurs d'activités de toutes les régions du Québec. De plus, les services d'accompagnement prodigués par les conseillers des treize bureaux d'affaires jouent un rôle important dans le développement et la croissance des entreprises.

D'un autre côté, malgré les améliorations apportées au cours de l'exercice financier 1999-2000, nous devons continuer de porter une attention particulière à la définition des objectifs des projets dès leur mise en oeuvre afin que ceux-ci soient clairs, précis et mesurables. À cet égard, l'agence a l'intention de développer un document de travail contenant des indicateurs clés reliés aux objectifs des différents programmes dans le but de faciliter cette tâche et d'améliorer la mesure des résultats.

La gestion des partenariats. L'agence favorise le maillage stratégique entre les intervenants locaux, municipaux, provinciaux et fédéraux afin d'offrir des services de qualité aux entreprises. En établissant et en consolidant son rôle dans l'élaboration et la mise en oeuvre de projets, l'agence doit tout mettre en oeuvre pour optimiser l'utilisation des ressources, entre autres, en précisant davantage les rôles et responsabilités des différents partenaires.

La prestation des services. L'agence accorde une grande importance à la qualité de la prestation des services et à la satisfaction de la clientèle. À cet égard, des enquêtes récentes menées auprès de la clientèle de l'agence démontrent qu'une grande majorité des entreprises manifeste un taux élevé de satisfaction à l'égard des services offerts.

Ayant le souci de toujours améliorer la prestation de ses services, l'agence se dotera en 2000-2001 de normes de service afin d'encadrer notamment les délais de traitement de dossiers. Cette approche s'inscrit d'ailleurs dans l'initiative d'amélioration des services du gouvernement du Canada.

Les pratiques de gestion. Les pratiques de gestion sont en constante évolution afin de mieux appliquer le cadre de gestion gouvernementale axée sur les résultats. En 1999, l'agence s'est dotée d'une politique de mesure continue du rendement, facilitant ainsi le suivi de gestion et la rétroaction.

L'agence devra poursuivre ses efforts visant à établir des indicateurs de résultats à atteindre pour chacun de ses programmes et projets afin d'en faciliter la mesure et l'évaluation. Le processus de suivi doit être adapté à la temporalité des projets afin de mesurer les résultats à chaque étape de ceux-ci.

Conclusion. L'analyse des rapports des évaluations et des vérifications ainsi que les multiples commentaires de notre clientèle contribuent à améliorer le cadre de gestion de nos activités. Les leçons apprises dans le cadre des activités de l'agence sont précieuses et permettent à Développement économique Canada d'offrir de meilleurs services à sa clientèle.

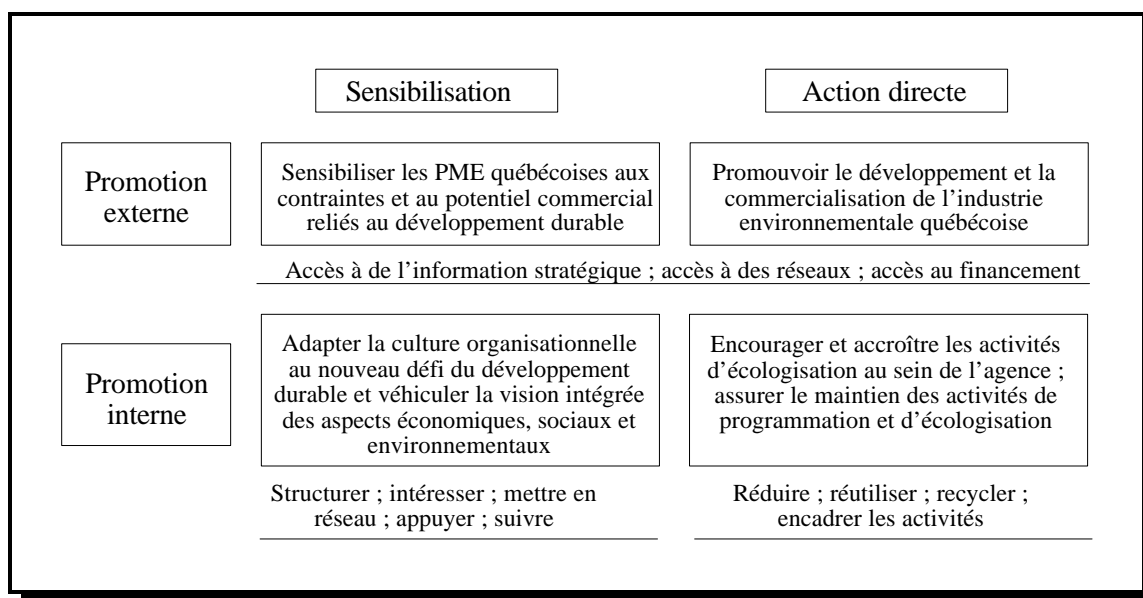
PARTIE III CONSOLIDATION DES RAPPORTS

3.1 État de la préparation à l'An 2000

Dès juin 1998, l'agence a amorcé diverses actions visant à remédier à l'interruption potentielle des services attribuable au passage à l'an 2000 et à sensibiliser sa clientèle à l'urgence d'agir sur cette question. Ainsi, des plans d'action, de gestion du risque et de mesures d'urgence ont été préparés et mis en oeuvre avec succès. L'agence a adopté une démarche structurée visant à assurer la conformité de ses systèmes à l'an 2000 ; celle-ci a permis d'aborder le nouveau millénaire sans aucune anomalie.

3.2 Développement durable

Depuis l'élaboration de sa Stratégie de développement durable (SDD) en décembre 1997, l'agence s'est associée à des partenaires du gouvernement du Canada, du gouvernement du Québec et du secteur privé pour la réalisation de nombreux projets liés au développement durable. La SDD de l'agence comprend quatre champs d'interventions répartis sous deux axes, soit la sensibilisation et l'action directe. Le tableau suivant donne un aperçu de cette stratégie.



Dans son rapport 2000, le commissaire à l'environnement et au développement durable du Vérificateur général du Canada reconnaît la bonne performance de l'agence. Il mentionne : « Les pratiques actuelles (de l'agence) satisfont à environ 90 % des exigences de la norme 14001 sur les systèmes de gestion de l'environnement ».

Promotion externe

Pour favoriser la sensibilisation externe de la stratégie, l'agence a produit et publié deux brochures visant à informer et à sensibiliser les PME sur les questions environnementales et les programmes fédéraux d'aide financière pour le développement et la commercialisation de technologies environnementales innovatrices.

Cas succès

L'Enviroclub de Trois-Rivières est un projet-pilote d'apprentissage environnemental en usine alliant la rentabilité financière et le développement durable. Il a permis à 13 entreprises de la région de s'initier au concept de la gestion environnementale et de démystifier les implications reliées à la prévention de la pollution. En partenariat avec Environnement Canada et le CEGEP de Trois-Rivières, l'agence a contribué à la réalisation de ce projet. La majorité des participants au projet d'Enviroclub s'est dit grandement satisfaite et a même réalisé des économies annuelles évaluées à plusieurs dizaines de milliers de dollars.

Par ailleurs, l'appui de l'agence au développement du concept ENVIROCLUB (voir encadré ci-contre) s'inscrit dans son objectif de sensibilisation et d'habilitation des PME aux pratiques de développement durable. C'est dans cette même optique que l'agence a pris une part active avec des partenaires régionaux, dont le Conseil régional en environnement de l'Estrie et la Maison régionale de l'industrie, au développement de services de première ligne en innovation ou en gestion environnementale destinés aux petites entreprises.

En ce qui a trait à l'axe de la promotion externe du développement et de la commercialisation de l'industrie environnementale, l'agence a investi, en 1999-2000, dans le démarrage d'une dizaine de projets dans le domaine de l'environnement et du développement durable en partenariat avec des organismes gouvernementaux ou du milieu. Le projet ci-contre est un exemple d'initiative soutenue financièrement par l'agence. En collaboration avec Environnement Canada, l'agence a contribué entre autres au démarrage de projets : introduction de véhicules électriques dans les flottes corporatives, récupération et valorisation des poussières d'aciérage et utilisation du compost à base de purin et de résidus de scierie.

Ce sont 2 M\$ environ que l'agence a approuvé en 1999-2000, pour ces différents projets ayant généré des investissements d'un peu plus de 8 M\$. Depuis 1997, une cinquantaine de projets reliés aux questions environnementales et au développement durable ont reçu un appui de l'agence.

Promotion interne

L'axe de promotion interne de la sensibilisation à la SDD s'est vu accordé une attention particulière afin d'adapter la culture organisationnelle au nouveau défi du développement durable et de véhiculer la vision intégrée des aspects économiques, sociaux et environnementaux. À cette fin, l'agence a offert à ses conseillers une session portant sur les occasions de développement associées au développement durable et les menaces reliées aux barrières non tarifaires. Une dizaine de rubriques reliées au développement durable et à l'environnement ont été publiées dans le journal électronique de l'agence et un aide-mémoire sur la SDD est remis aux nouveaux employés.

En ce qui a trait à l'axe de la promotion interne d'activités d'écologisation, des programmes de recyclage du papier ont été mis en place dans tous les bureaux et ce, avec l'objectif d'accroître les activités d'écologisation au sein de l'agence. Un programme de recyclage multi-produits a également été implanté dans trois bureaux d'affaires. Enfin, l'agence a mis de l'avant un nouveau programme d'entretien de mobilier et d'équipement afin d'en prolonger la vie utile.

Finalement, dans le but de poursuivre l'amélioration de ses pratiques de gestion de la SDD, l'agence a inséré la préoccupation du développement durable dans les opérations courantes en utilisant son système de gestion de la qualité ISO 9002 qui encadre la prestation des services.

Cas succès

Technologies ECT5, une entreprise de Rouyn-Noranda, a développé une nouvelle technologie par électrochimie. Celle-ci permet la récupération des métaux présents dans les effluents des sites miniers. L'entreprise s'est vu octroyer une aide remboursable de 170 800 \$, pour l'essai d'unités de démonstration. L'entreprise anticipe une forte croissance des revenus pour 2000-2001.

PARTIE IV RENDEMENT FINANCIER

4.1 Aperçu

Les autorisations totales de l'agence, constituées du Budget principal des dépenses et des Budgets supplémentaires des dépenses votés par le Parlement, se chiffrent à 299,2 M\$. Les dépenses réelles de 258,0 M\$ de l'agence leur ont été inférieures de 14 %. Cet écart est principalement attribuable à des obligations légales qui ont été décalées. Nous avons donc dû reporter 31,1 M\$ aux années subséquentes pour répondre aux engagements relatifs aux programmes IDÉE-PME, Fonds de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec et Travaux d'infrastructures Canada. D'autre part, le programme PRET a pris fin et a résulté en un solde non déboursé de 8 M\$.

4.2 Tableaux financiers récapitulatifs

Voici la liste des tableaux financiers que Développement économique Canada pour les régions du Québec est tenu de produire en 1999-2000 :

Tableau financier 1	Sommaire des crédits approuvés
Tableau financier 2	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
Tableau financier 3	Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles
Tableau financier 4	Recettes non disponibles
Tableau financier 5	Paiements législatifs
Tableaux financiers 6 et 6a	Paiements de transfert
Tableau financier 7	Passif éventuel

Tableau financier 1 Sommaire des crédits approuvés
 Besoins financiers par autorisation

(en millions de dollars)

Développement économique Canada pour les régions du Québec		1999-2000		
Crédit		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
55	Dépenses de fonctionnement	29,7	32,5	30,9
60	Subventions et contributions	210,3	188,1	148,5
(L)	Obligations contractées en vertu de la <i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i>	93,0	74,9	74,9
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	3,4	3,7	3,7
(L)	Remboursements de montants portés aux recettes d'exercices antérieurs	--	0,04	0,02
(L)	Dépenses des produits de la vente de biens excédentaires de la Couronne	--	0,03	0,02
Total pour l'agence		336,4	299,2	258,0

Notes :

L'augmentation de 1,2 M\$ entre les dépenses prévues et les dépenses réelles du budget de fonctionnement s'explique par les fonds additionnels reçus pour mettre en place Service Canada, pour préparer la mise en oeuvre de la stratégie d'information financière et pour compenser l'augmentation des coûts salariaux prévue pour le renouvellement de certaines conventions collectives.

La diminution de 61,8 M\$ entre les dépenses prévues et les dépenses réelles du budget de subventions et de contributions s'explique par la fin des programmes PRET et PRAE (28,0 M\$), par des obligations légales reportées à des années ultérieures (31,1 M\$), et par les délais encourus dans certaines régions afin de procéder à des consultations avec le milieu. Ces délais ont retardé l'approbation de certaines stratégies régionales (2,7 M\$).

Tableau financier 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
Dépenses prévues de l'agence par opposition aux dépenses réelles

(en millions de dollars)

Promotion du développement économique des régions du Québec	1999-2000		
	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
ETP ¹	282	282	291
Fonctionnement ²	33,1	36,2	34,6
Subventions et contributions ³	303,3	263,0	223,4
Total des dépenses brutes	336,4	299,2	258,0
Moins :			
Recettes disponibles	--	--	--
Total des dépenses nettes	336,4	299,2	258,0
Autres recettes et dépenses :			
Recettes non disponibles ⁴	(40,5)	(40,5)	(52,9)
Coût des services fournis par d'autres ministères	3,0	3,0	3,1
Coût net du programme	298,9	261,7	208,2

- 1 Les nombres « équivalents temps plein » (ETP) sont exprimés en unité.
2 Incluent les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.
3 Le détail des subventions et des contributions est présenté au tableau 6A.
4 Le détail des recettes non disponibles est présenté au tableau 4.

Tableau financier 3 Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles

(en millions de dollars)

	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues ¹	Total des autorisations ²	Dépenses réelles ³
Promotion du développement économique des régions du Québec	360,9	328,6	336,4	299,2	258,0
Total	360,9	328,6	336,4	299,2	258,0

1 Les montants des dépenses prévues concordent avec ceux indiqués dans la Partie III du Budget des dépenses de 1999-2000 sous la colonne « Dépenses prévues 1999-2000 ».

2 Les montants des autorisations totales comprennent ceux des budgets des dépenses principales, supplémentaires et autres, et correspondent à ceux indiqués dans les comptes publics pour 1999-2000.

3 Les montants des dépenses réelles concordent avec ceux indiqués dans les comptes publics pour 1999-2000.

Tableau financier 4 Recettes non disponibles

(en millions de dollars)

	Recettes réelles 1997-1998	Recettes réelles 1998-1999	1999-2000		
			Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Promotion du développement économique des régions du Québec	37,6	42,3	40,5	40,5	52,9
Total des recettes non disponibles	37,6	42,3	40,5	40,5	52,9

Notes :

Les recettes non disponibles sont composées essentiellement :

- des frais de services sur les garanties de prêts qui représentent les frais payés par les prêteurs approuvés au titre de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises (LPPE)*, de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada (LFPEC)* et du volet Assurance-prêt du *Programme Entreprises Atlantique* ;
- des remboursements sur les contributions remboursables accordées par l'agence.

L'écart de 12,4 M\$ entre les recettes prévues et les recettes réelles s'explique comme suit :

- 8,4 M\$ de frais de services additionnels. Les recettes prévues étaient sous-évaluées car le programme *LPPE* se terminait le 31 mars 1999 et la *LFPEC* n'était pas encore approuvée lors de l'établissement des prévisions ;
- 2,3 M\$ additionnels de remboursement de contributions remboursables.

Tableau financier 5 Paiements législatifs

(en millions de dollars)

	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Promotion du développement économique des régions du Québec	122,5	106,6	96,4	78,5	78,5
Total des paiements législatifs	122,5	106,6	96,4	78,5	78,5

Notes :

Les autorisations totales sont la somme des montants prévus aux budgets des dépenses principales et supplémentaires et des autres autorisations.

Les paiements législatifs sont composés des obligations contractées en vertu de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* et des contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés.

La baisse entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est attribuable aux obligations contractées en vertu de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada* puisqu'une institution financière particulièrement active au Québec a atteint son plafond de réclamations, limitant ainsi les dépenses.

Tableau financier 6 Paiements de transfert

(en millions de dollars)

	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Promotion du développement économique des régions du Québec					
Subventions	0,9	5,2	0,3	0,3	0,3
Contributions	327,4	288,3	303,0	262,7	223,1
Total des subventions et des contributions	328,3	293,5	303,3	263,0	223,4

Note :

En 1998-1999, une subvention de 5 M\$ a été accordée au Conseil québécois des entreprises adaptées pour créer un fonds de développement visant à aider ses entreprises-membres à améliorer et à maintenir leur productivité afin qu'elles soient concurrentielles.

Tableau financier 6a

Description de la distribution des fonds par programme

(en millions de dollars)

Programmes	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Programme IDÉE-PME	64,6	60,9	51,2
Programme Initiatives régionales stratégiques (IRS)	55,0	52,3	52,3
Programme Travaux d'infrastructures	35,2	35,2	15,3
Programme de développement des collectivités (PDC)	20,0	24,6	24,6
Fonds Québec Côtier (FQC)	4,8	4,8	2,8
Programme de reconstruction économique temporaire (PRET)	9,8	9,8	1,8
Programme de relance de l'activité économique (PRAE)	20,0	0,0	0,0
Anciens programmes	0,9	0,5	0,5
<i>Loi sur les prêts aux petites entreprises (LPPE)</i>	93,0	74,9	74,9
Total	303,3	263,0	223,4

Des informations plus détaillées sur les écarts se trouvent à l'Annexe I.

Tableau financier 7 Passif éventuel

(en millions de dollars)

Liste des éléments du passif éventuel	Montant des éléments du passif éventuel		
	Au 31 mars 1998	Au 31 mars 1999	Courant au 31 mars 2000
Prêts			
<i>Programme Entreprises Atlantique</i> ¹	1,9	1,5	0,9
<i>Loi sur les prêts aux petites entreprises</i> ²	423,2	388,7	299,8
<i>Loi sur le financement des petites entreprises du Canada</i> ²	--	--	88,2
Total	425,1	390,2	388,9

- 1 Représentent des garanties de prêts en vertu du *Programme Entreprises Atlantique* ; dans le cadre de ce programme, le gouvernement fédéral a garanti des prêts pour l'établissement, l'expansion ou la modernisation des opérations commerciales d'entreprises de la péninsule gaspésienne, des Îles-de-la-Madeleine et des provinces atlantiques. Conformément au décret ministériel P.C. 1991.1114 du 13 juin 1991, la responsabilité des garanties de prêts de la province de Québec est assumée par Développement économique Canada.
- 2 Représentent des garanties de prêts en vertu de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises*. Cette loi, en vigueur depuis janvier 1961, vise à accroître la disponibilité des prêts ayant pour objet l'établissement, l'agrandissement, la modernisation et l'amélioration des petites entreprises commerciales. Conformément au décret ministériel P.C. 1991.1114 du 13 juin 1991, la responsabilité des garanties de prêts de la province de Québec est assumée par les crédits de Développement économique Canada. Même si cette loi est abrogée, elle continue à s'appliquer aux prêts consentis avant le 1^{er} avril 1999. La *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada*, qui remplace la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* ne s'applique qu'aux prêts consentis après le 31 mars 1999.

PARTIE V APERÇU DE L'AGENCE

5.1 Mandat, responsabilités et rôles

Mandat

Promouvoir le développement économique des régions du Québec

Responsabilités

La Partie II de la *Loi sur le ministère de l'Industrie* définit les responsabilités du ministre chargé de Développement économique Canada en ce qui touche le développement économique régional au Québec. Dans ce domaine, le ministre doit veiller à la formulation des orientations, des politiques et des programmes ; à l'établissement de relations de coopération avec les partenaires ; à la prestation de programmes et de services ; et à l'analyse et à la diffusion d'information.

Rôles

Conception et mise en oeuvre d'une politique, et d'une programmation appropriée, de développement économique dans un souci de participation à la mise en oeuvre de priorités nationales, de concertation des interventions fédérales, d'établissement de relations de collaboration avec d'autres intervenants publics et privés, de représentation au sein de l'appareil gouvernemental canadien, de promotion des programmes et des services fédéraux, et de développement de connaissances et de diffusion d'information.

5.2 Cadre de fonctionnement

Développement économique Canada est membre du portefeuille de l'Industrie et, à ce titre, relève du ministre de l'Industrie. Ce dernier est appuyé dans ses responsabilités à l'égard des régions du Québec par un secrétaire d'État.

En vertu de la *Loi sur le ministère de l'Industrie*, le ministre chargé de Développement économique Canada pour les régions du Québec doit poursuivre les objectifs suivants :

- promouvoir le développement économique des régions à faibles revenus et à croissance économique lente ou n'ayant pas suffisamment de possibilités d'emplois productifs ;

- . mettre l'accent sur le développement économique à long terme et sur la création d'emplois et de revenus durables ;
- . concentrer les efforts sur les petites et moyennes entreprises et sur la valorisation de l'entrepreneurship.

5.3 Organisation de l'agence

Développement économique Canada a son siège social à Montréal. L'agence dispose en outre d'un réseau de 13 bureaux d'affaires répartis dans les différentes régions du Québec et d'un bureau, situé à Hull, qui assure la liaison avec les ministères fédéraux et les agences centrales. L'agence offre aussi des services par l'entremise de son site Internet (www.dec-ced.gc.ca).

5.4 Résumé des programmes

Programme IDÉE-PME

Ce programme est destiné à une clientèle constituée de PME québécoises et d'organismes qui les soutiennent. IDÉE-PME offre des services et finance des activités dans les axes d'intervention suivants :

- . Innovation, recherche et développement, design
- . Développement des marchés
- . Exportation
- . Entrepreneurship et développement du climat des affaires

Initiatives régionales stratégiques (IRS)

Ce programme permet d'appuyer des initiatives majeures susceptibles d'avoir un impact structurant sur l'économie régionale ; il vise ainsi à favoriser l'éclosion d'un environnement socio-économique propice au renforcement de la compétitivité, au développement et à la croissance économique des régions québécoises dans le contexte de la globalisation de l'économie. Les interventions appuyées par le programme s'inscrivent dans le cadre de stratégies et de plans d'action misant sur la valeur ajoutée fédérale, élaborés en concertation avec d'autres ministères et organismes fédéraux, en complémentarité avec leurs propres activités, celles d'organismes du milieu et du secteur privé. Le programme permet également de moduler régionalement ou de prolonger en région certaines politiques ou des programmes nationaux qui ont une incidence marquée sur l'économie de diverses régions québécoises.

Programme de développement des collectivités (PDC)

Le PDC est un programme national qui appuie les collectivités dans toutes les régions du pays pour les aider à prendre en main le développement économique de leur milieu local. Au Québec, le PDC soutient financièrement 54 Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) pour leur permettre de fournir des conseils techniques aux petites entreprises, de les appuyer financièrement et de stimuler la formulation d'initiatives de développement économique local. Le programme appuie également 16 Corporations de développement économique communautaire (CDEC), dont deux pour lesquelles les ententes seront approuvées incessamment, réparties entre l'Île de Montréal, Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières et Hull-Gatineau, pour leur permettre de réaliser des activités de même nature en milieu urbain dévitalisé. Finalement, le PDC vient en appui à 7 Centres d'aide aux entreprises (CAE) dans des régions non desservies par les SADC ou les CDEC.

Fonds Québec Côtier

Ce fonds, appelé aussi Fonds spécial de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec, vise la mise en place de mesures pour soutenir le développement économique et communautaire des collectivités touchées par la restructuration de l'industrie des pêches (régions administratives de la Côte-Nord, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine ainsi que les collectivités de pêche limitrophes).

5.5 Volume d'affaires

Le tableau qui suit présente l'évolution du nombre de dossiers d'aide financière et d'information-conseil traités directement par l'agence selon ses principaux programmes ainsi que ceux traités par certains de ses partenaires.

Programmes / Année financière Aide financière et demande d'information-conseil	Nombre de projets ¹		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
IDÉE-PME (incluant les projets du Fonds Québec Côtier - FQC)	1 400	1 033	1 085
Demandes d'information-conseil IDÉE-PME	480	321	303
Programme de développement des marchés d'exportation (PDME) ²	100	102	109
Initiatives régionales stratégiques (IRS)	12	64	211
Sous-total	1 992	1 520	1 708
Programme de développement des collectivités (PDC) ³	62	170	136
Total	2 054	1 690	1 844

Certains partenaires assurent la prestation de programmes ou de services aux PME pour le compte de l'agence. Il s'agit entre autres, d'information-conseil, d'outils de diagnostic d'entreprise, d'aide financière par le biais de fonds d'investissement et d'autres appuis aux entreprises.

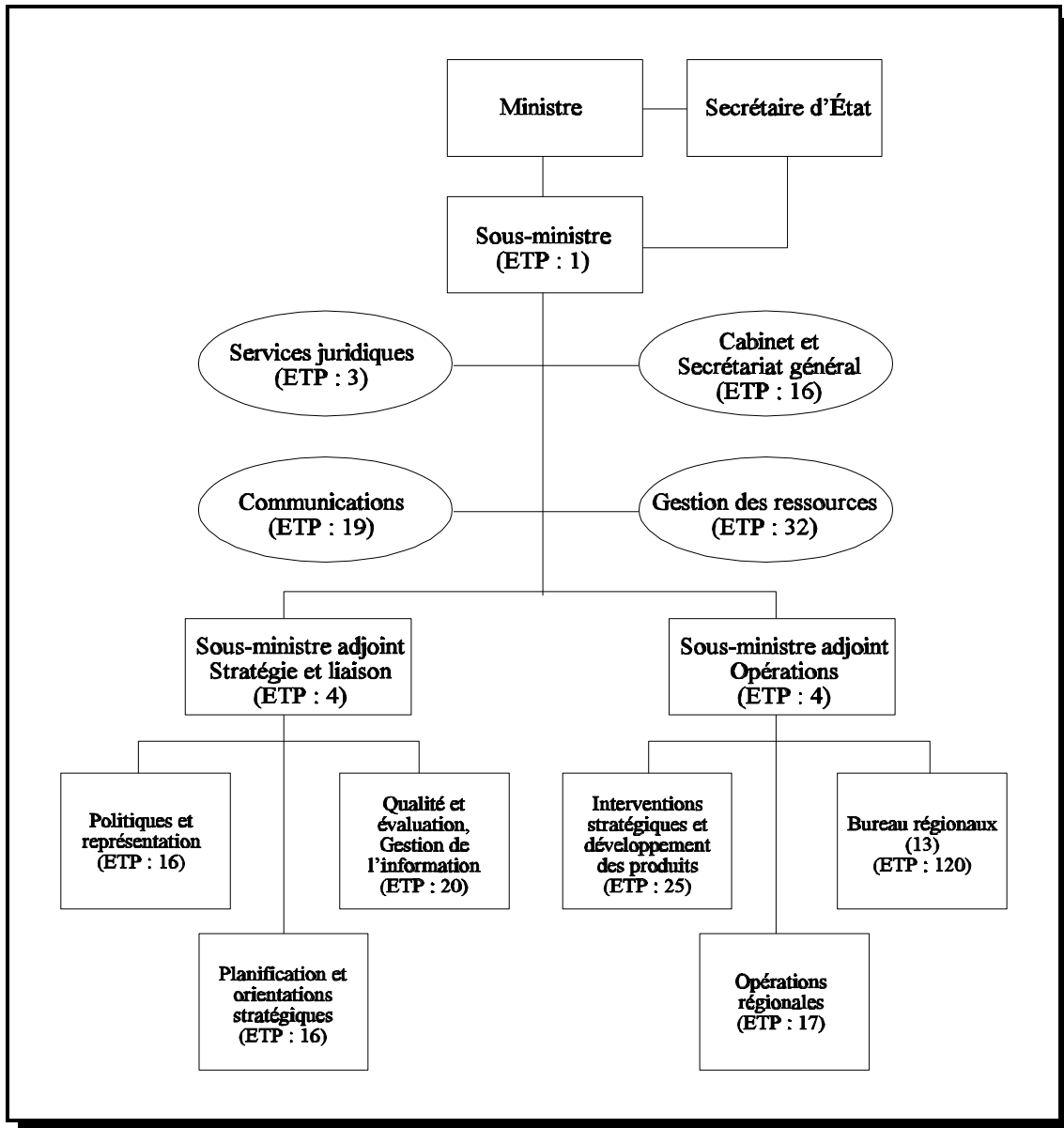
1 Tout dossier financier analysé, qu'il ait été accepté ou refusé, qui fut l'objet d'une décision finale en 1999-2000 ainsi que les demandes d'information-conseil.

2 Le PDME est offert par l'agence, mais c'est le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) qui est responsable des budgets et des dépenses de ce programme.

3 Toute entente signée auprès des organismes suivants : SADC, Réseau des SADC, CAE, CDEC. Les ententes signées peuvent être multiples et s'appliquer à certains programmes spécifiques (e.g. : Stratégie jeunesse).

5.6 Organigramme

Développement économique Canada pour les régions du Québec



PARTIE VI AUTRES RENSEIGNEMENTS

6.1 Personne-ressource pour obtenir des renseignements supplémentaires

Monsieur Denis Boulianne
Directeur général,
Qualité et évaluation, Gestion de l'information
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Tour de la Bourse
800, square Victoria
Bureau 3800, Case postale 247
Montréal (Québec) H4Z 1E8

Téléphone : (514) 283-7982
Télécopieur : (514) 283-0041
Adresse Internet : Denis.Boulianne@dec-ced.gc.ca

Les rapports d'évaluation de Développement économique Canada sont disponibles sur demande.

6.2 Lois appliquées

Le ministre assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur le ministère de l'Industrie (L.C. 1995, ch. c. 1)

Le ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur les prêts aux petites entreprises (L.C., 1993, ch. c. 6)

Loi sur le financement des petites entreprises du Canada (L.C., 1998, ch. 36)

6.3 Références

Liste des bureaux de Développement économique Canada

Montréal (siège social)

Tour de la Bourse
800, square Victoria
Bureau 3800, Case postale 247
Montréal (Québec) H4Z 1E8

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

Hull (Liaison)

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

(819) 997-3474
Télécopieur : (819) 997-3340

Bureaux d'affaires

Abitibi-Témiscamingue

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

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

Centre du Québec

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

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

Estrie

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

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

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

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

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

Côte-Nord

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

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

Île-de-Montréal

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

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

Laval - Laurentides - Lanaudière

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

(450) 973-6844 M 1-800-430-6844
Télécopieur : (450) 973-6851

Montérégie

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

(450) 928-4088 M 1-800-284-0335
Télécopieur : (450) 928-4097

Outaouais

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

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

Saguenay - Lac-Saint-Jean

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

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

Bureau virtuel de Développement économique Canada
www.dec-ced.gc.ca

Mauricie

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

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

Nord-du-Québec

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

(514) 496-7609 M 1-800-561-0633
Télécopieur : (514) 283-3637

Québec - Chaudière - Appalaches

Édifce John-Munn
112, rue Dalhousie
2^e étage
Québec (Québec) G1K 4C1

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

6.4 Documents institutionnels

Adresses des bureaux d'affaires (feuillet) - [mai 2000]

Budget des dépenses 2000-2001, Rapport sur les plans et les priorités - [avril 2000]

Commerce électronique, un appui au développement des marchés, à l'innovation et à l'entrepreneurship - [septembre 1999]

Économie du Québec, analyse des tendances - [mai 2000]

Fonds d'expérimentation en multimédia - [mai 1999]

IDÉE-PME - [janvier 1998]

IDÉE-PME pour l'industrie de l'environnement - [mars 1999]

Objectif qualité : Viser l'excellence - Certification ISO 9002 dans le contexte du programme IDÉE-PME - [juin 1999]

Partenaire de votre croissance - [septembre 1998]

Politique qualité (feuillet) - [juin 1999]

6.5 Documents régionaux

Entreprises rurales (Bas-Saint-Laurent — Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord) - [septembre 1998]

Estrie. Fonds de développement pour l'entreprise innovante - [mai 2000]

Fonds Québec Côtier (Bas-Saint-Laurent — Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord) - [mars 2000]

MRC de l'amiante. Un partenariat dynamique avec le milieu - [juin 1999]

Technorégion Québec — Chaudière-Appalaches - [décembre 1998]

6.6 Autres documents

Coup d'oeil conjoncturel (août 2000)

Profils socio-économiques du Québec (avril 2000)

Les groupes intermédiaires et l'organisation des services aux entreprises (mars 1998)

Stratégie de développement durable (juin 1998)

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

Info entrepreneurs

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

(514) 496-4636 (INFO) ! 1-800-322-4636 (INFO)
Télécopieur : (514) 496-5934

Ressources Entreprises

825, rue Sainte-Thérèse
Québec (Québec) G1N 1S6

Téléphone : (418) 649-4636
Télécopieur : (418) 682-1144

Internet : www.infoentrepreneurs.org

PARTIE VII ANNEXES

Annexe I Explications des écarts financiers

Les programmes IDÉE-PME et IRS constituent les deux plus importantes initiatives de DEC visant à aider financièrement les PME et les organismes d'appui aux PME. Puisque ces programmes sont complémentaires, la planification des dépenses budgétaires est établie en fonction du budget total des deux programmes bien que les dépenses prévues et les dépenses réelles soient indiquées distinctement.

Programme IDÉE-PME

Les dépenses prévues en 1999-2000 en vertu du programme IDÉE-PME s'élevaient à 64,6 M\$ alors que les dépenses réelles se sont limitées à 51,2 M\$, soit un écart de 13,4 M\$.

Cet écart s'explique par des obligations légales reportées à des exercices financiers ultérieurs pour un montant de 8 M\$. Ce report est occasionné par des retards dans la réalisation de certains projets approuvés en vertu de ce programme. De plus, l'agence a décidé de transférer 4,6 M\$ au Programme de développement des collectivités (PDC) afin de répondre à des besoins spécifiques des collectivités rurales.

Programme Initiatives régionales stratégiques (IRS)

Le niveau des dépenses prévues en 1999-2000 pour le programme Initiatives régionales stratégiques (IRS) avait été établi à 55 M\$ lors de la préparation du Rapport sur les plans et les priorités. Les dépenses réelles effectuées en 1999-2000 en vertu de ce programme se sont élevées à 52,3 M\$ représentant un léger écart de 2,7 M\$ par rapport aux prévisions établies.

Cet écart s'explique par les délais encourus dans certaines régions afin de procéder aux nombreuses consultations avec le milieu. Ces délais ont retardé l'approbation de certaines stratégies régionales avant la fin de l'année 1999-2000.

Programme de développement des collectivités (PDC)

L'écart entre les dépenses réelles de 24,6 M\$ et les dépenses prévues de 20 M\$ s'explique en grande partie par la décision de l'agence de procéder à deux exercices de recapitalisation du fonds d'investissement de certaines Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC). L'ensemble des SADC ont aussi reçu une majoration de leur fonds d'investissement jeunesse.

Programme Travaux d'infrastructures Canada-Québec

Les dépenses prévues de 35,2 M\$ en vertu de l'Entente Canada-Québec sur le Programme Travaux d'infrastructures reposaient sur des prévisions financières fournies par le ministère des Affaires municipales et de la Métropole du Québec, le maître d'oeuvre de ce programme. Puisqu'une centaine de projets n'ont pas été réalisés dans les délais prévus, il a été impossible de déboursier la totalité des montants prévus. Les dépenses réelles en vertu de ce programme ont donc totalisé 15,3 M\$ et les montants non déboursés ont été reportés aux années subséquentes sur la base des dates prévues de fin de travaux.

Fonds Québec Côtier (FQC)

Les dépenses de 4,8 M\$ prévues au budget du Fonds Québec Côtier (FQC) tenaient compte du report de fonds de l'année 1998-1999 et de la fin anticipée de la phase 1 du programme au 31 mars 2000.

Malgré les efforts déployés, entre autres dans le secteur de la mariculture, la fermeture de la Gaspésie à Chandler et la cessation des activités d'exploitation minière de Noranda à Murdochville ont eu un effet dévastateur sur le climat socio-économique de la région gaspésienne. Cette situation a eu pour conséquence de freiner dans plusieurs cas les démarches de la part des entrepreneurs pour plusieurs projets en développement dans le cadre de ce programme. La prolongation du programme FQC et la relance des activités en Gaspésie devraient créer un environnement plus propice au démarrage de nouveaux projets en 2000-2001.

Programme de reconstruction économique temporaire (PRET)

Ce programme est terminé depuis octobre 1998, l'écart entre les dépenses réelles de 1,8 M\$ et les dépenses prévues de 9,8 M\$ s'explique essentiellement par le fait que les dépenses prévues constituaient le solde non engagé de l'enveloppe budgétaire de 25 M\$ réservée lors de l'approbation de ce programme en 1996. Les fonds alloués à ce programme ne pouvant pas être affectés à d'autres fins et le nombre de projets approuvés, pour la durée du programme, ayant été moindre que celui anticipé au moment de l'annonce du programme, il en résulte un solde non déboursé.

Programme de relance de l'activité économique (PRAE)

Ce programme est terminé depuis le 30 septembre 1998, les dépenses prévues de 20 M\$ représentent le solde de l'affectation réservée pour ce programme jusqu'au 31 mars 2000. Les demandes d'aide financière reçues en vertu de ce programme ayant été inférieures aux prévisions et les fonds alloués à ce programme ne pouvant être affectés à d'autres fins, ce montant représente le solde non déboursé du budget de ce programme.

Annexe II Intermédiaires et partenaires

Liste des intermédiaires et partenaires de l'agence dont les résultats apparaissent dans le présent rapport.

Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC)

Abitibi-Ouest	Kamouraska
Achigan-Montcalm	Joutel-Matagami
Acton Inc. (Région d')	Lac Saint-Jean Est inc.
Amiante inc. (De l')	Lac Saint-Jean Ouest inc. (Sté de développ.)
Antoine-Labelle	La Mitis
Arthabaska-Érable inc.	Laurentides inc.
Asbestos (Région d')	Manicouagan
Baie-des-Chaleurs	Maria-Chapdelaine inc.
Barraute-Senneterre-Quévillon inc.	Maskinongé (MRC de)
Basques (Des)	Matane (Région de)
Bas Richelieu (Du)	Matapédia inc.
Bellechasse-Etchemins inc.	Matawinie inc.
Centre de la Mauricie (Le Groupe Forces)	Mégantic (Région de)
Charlevoix inc.	Neigette inc.
Chibougamau-Chapais inc.	Nicolet-Bécancour inc.
Coaticook (Région de)	Papineau
Côte-Nord inc.	Pontiac (Du)
Eeyou Economic Group inc.	Portneuf inc.
D'Autray	Rivière-du-Loup (MRC de)
Fjord (Du)	Rocher-Percé inc.
Gaspé	Rouyn-Noranda régional inc. (Du)
Gaspé-Nord	Témiscamingue (Sté de développement)
Harricana inc.	Témiscouata (De)
Haut-Saguenay (SADEC)	Vallée de la Batiscan
Haut-Saint-François	Vallée de la Gatineau
Haut-Saint-Maurice inc. (Du)	Vallée de l'Or
Haute-Côte-Nord inc.	
Îles-de-la-Madeleine (Des)	

Le Groupement des chefs d'entreprise du Québec

Organismes régionaux de promotion des exportations (ORPEX)

World Trade Centre

Estrie International 2007 inc.

Corporation régionale de promotion des exportations du Bas-Saint-Laurent
Secrétariat à la mise en marché Gaspésie Îles-de-la-Madeleine (SPÉQEM)

Serdex Saguenay / Lac St-Jean

Société de promotion économique du Québec métropolitain

Chaudière-Appalaches Export

Centre de commerce international de l'Est du Québec

Corporation Mauricie international

Corporation de développement international centre du Québec

Service d'exportation Richelieu-Yamaska

Club Export des Cantons de l'est

SDE-Rive sud de Montréal

Lanaudière économique

Laval Technopole

Laurentides international

48° Nord international (Abitibi)

Corporation de développement de l'exportation de la Côte-Nord (CORPEX inc.)

Chambre de commerce et de l'industrie de l'est de l'Île de Montréal

Incubateurs technologiques

Centre de développement d'entreprises technologiques de l'Outaouais

Centre de haute technologie (au Saguenay)

Centre de l'entrepreneurship technologique

Centre d'entreprise et d'innovation de Montréal

Centre québécois de l'industrie de la biotechnologie (de Laval)

Centre régional d'entrepreneurship (en Estrie)

Incubatech du Montréal métropolitain

Inno-centre (incubateur virtuel)

Corporation de développement économique communautaire (CDEC)

Carrefour de relance de l'économie et de l'emploi du centre du Québec et de Vanier (CREECQ)

CDEC Ahuntsic - Cartierville

CDEC Centre-Nord

CDEC Centre-Sud / Plateau Mont-Royal

CDEC Côte-des-Neiges / Notre-Dame-de-Grâce

CDEC de Hull

CDEC de Gatineau

CDEC Rosemont / Petite Patrie

CDEC de Sherbrooke

Corporation de développement de l'Est (CDEST)

Corporation de solidarité du PRESQ de l'Est de l'Outaouais

Économie communautaire de Francheville (ÉCOF)

Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest (RESO)

Transaction pour l'emploi inc.

Annexe III Politique qualité de l'agence

Dans le but de satisfaire les besoins et les attentes des clients, Développement économique Canada s'engage à répondre aux besoins particuliers des PME et des organismes à but non lucratif leur venant en appui.

*Offrir un service de qualité
signifie répondre aux attentes des clients.*

Un service adapté

- ◆ Taillé sur mesure
- ◆ Écoute attentive des besoins des clients
- ◆ Compréhension de leur réalité régionale
- ◆ Souplesse dans les services

Un service professionnel et courtois

- ◆ Conseillers et personnel hautement qualifiés
- ◆ Processus d'embauche compétitif fondé sur les compétences
- ◆ Plan de formation et de perfectionnement
- ◆ Évaluation continue

Un service accessible

- ◆ Treize bureaux d'affaires
- ◆ Services offerts dans les deux langues officielles
- ◆ Délai de réponse évalué sur une base continue

Un service confidentiel

- ◆ Engagement au secret professionnel et serment d'allégeance
- ◆ Documents protégés sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- ◆ Sécurité des locaux

INDEX

A

Accès à l'information · 8, 11, 73
Autochtones · 7, 8, 12-15

B

Bureaux d'affaires · 7, 38, 43, 56, 62, 64, 73

C

CAE · 29, 57, 58
CDEC · 29, 30, 57, 58, 72
Centres d'aide aux entreprises · 57
Climat des affaires · 8, 13, 24, 56
Collectivités · 2, 7, 8, 10, 12, 14, 27, 29, 31, 33, 52, 57, 58, 68, 70
Commerce électronique · 17, 18, 22, 64
Conférences / Foires-info · 13
Corporations de développement économique communautaire · 29, 30, 57
CSEC · 11, 12

D

Développement des marchés · 20, 33, 56, 58, 64
Développement durable · 17, 41-43, 65
Développement technologique · 16, 18, 19, 24

E

Entrepreneurship · 15, 56
Entreprises rurales · 28, 64
Exportation · 21, 56

F

Foires-info · 13, 75
Fonds Québec Côtier · 31, 33, 52, 57, 58, 64, 69
FQC · 31-33, 52, 58, 69

G

Globalisation · 8, 13, 27, 56

I

IDÉE-PME · 16, 20, 33, 35, 45, 52, 56, 58, 64, 68
Incubateurs technologiques · 16, 71
Initiatives régionales stratégiques · 20, 24, 33, 52, 56, 58, 68
Innovation · 19, 42, 56
International · 20, 22, 24-27, 58, 71
IRS · 24, 25, 33, 52, 56, 58, 68
ISO · 35, 43, 64

J

Jeunes · 7, 8, 13-15

M

Mandat · 4, 8, 15, 23, 24, 55
Marché · 18, 20, 22, 31, 71
Mesure du rendement · 9
Mission · 2, 14, 22

O

Observatoire · 13

P

Partenariat · 12-14, 18, 20, 30, 42, 64

PDC · 29, 52, 57, 58, 68

PRAE · 46, 52, 69

PRET · 45, 46, 52, 69

Programme de développement des
collectivités · 29, 52, 57, 58, 68

Programme de reconstruction
économique temporaire · 52, 69

Programme de relance de l'activité
économique · 52, 69

R

Régions · 1, 1-4, 6-14, 17, 18, 20, 24-31,
33, 37, 38, 45-51, 55-57, 59, 61, 68

Rural · 7, 27

S

SADC · 10, 12, 15, 28-30, 32, 33, 57,
58, 68, 70

Sociétés d'aide au développement des
collectivités · 10, 12, 14, 31, 33, 57, 68,
70

Stratégie d'action du Grand Montréal ·
24, 27

Stratégie jeunesse · 14, 29, 58

T

Technologie · 1, 2, 5, 6, 18, 20, 24, 25,
28, 42, 71

Technopole · 25, 27, 71

Technorégion · 20, 64

Tourisme · 25, 26

Travaux d'infrastructures Canada-
Québec · 28, 69