



# ENTREPRISES CANADA

## RAPPORT ANNUEL 2005–2006

No de catalogue lu1-6/2006-PDF  
ISBN 978-0-662-07550-9

## TABLE DES MATIÈRES

<i>Mandat</i> .....	3
<i>Mission</i> .....	3
Sommaire et faits saillants .....	3
À propos d'Entreprises Canada .....	4
Qui nous sommes.....	4
Ce que nous faisons.....	4
Notre objectif.....	4
Gouvernance et ententes de collaboration .....	5
Ministères fédéraux responsables .....	5
Ententes de collaboration .....	5
Secrétariat national .....	5
Nos clients .....	6
Une nation de PME .....	6
Stade d'évolution de l'entreprise .....	7
Sexe.....	8
Langue de service.....	10
Notre façon d'offrir des services .....	11
Par Internet.....	11
De l'information à portée de main .....	11
Information selon le public .....	11
Trousse d'outils .....	12
Amélioration continue grâce à la conception axée sur les utilisateurs.....	14
Par téléphone .....	14
En personne .....	14
Peaufiner nos services .....	17
Réduire la paperasserie et la bureaucratie.....	17
Offrir davantage de services aux exportateurs .....	17
Répondre aux besoins uniques des entrepreneurs autochtones .....	20
Prévoir les répercussions de l'activité des entrepreneurs immigrants.....	22
Étendre son marché .....	23
Syndication du contenu.....	23
Partenariats régionaux .....	24
Mieux faire connaître le service .....	25
Comprendre nos clients.....	25
Rayonnement et promotion.....	26
Mesurer les résultats .....	27
Vérifications, évaluations et sondages auprès de la clientèle.....	30
Aperçu du budget.....	31
Annexes .....	33
A Agence de promotion économique du Canada atlantique .....	33
B Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec .....	34
C Industrie Canada .....	35
D Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.....	35
Annexe F : Adresses et numéros utiles d'Entreprises Canada .....	37

## **Mandat**

Être la principale source d'information commerciale précise et à jour, et de fournir gratuitement des aiguillages relativement aux programmes, aux services et aux règlements gouvernementaux, et ce, dans toutes les régions du Canada.

## **Mission**

- Améliorer les taux de démarrage, de survie et de croissance des petites et moyennes entreprises en offrant aux entrepreneurs de partout au Canada un accès rapide à des renseignements et à des aiguillages précis et pertinents.
- Réduire la complexité inhérente au fait d'avoir affaire à divers ordres de gouvernement en regroupant l'information aux entreprises, du point de vue de la clientèle, en un seul service pratique.
- Permettre à la clientèle de prendre des décisions d'affaires éclairées dans un contexte d'économie globale.
- Favoriser la réussite des entreprises grâce à une planification d'entreprise et une étude de marché éclairées, et grâce à l'utilisation d'information commerciale stratégique.

## **Sommaire et faits saillants**

Nous sommes heureux de présenter le rapport annuel 2005-2006 d'Entreprises Canada. Au cours du dernier exercice, des améliorations apportées à notre infrastructure technologique ont jeté les bases de futurs progrès, et nous utilisons toujours quotidiennement des pratiques de service à la clientèle efficaces et innovatrices, partout au pays.

Entreprises Canada offre aujourd'hui des services aux entrepreneurs canadiens et a beaucoup changé depuis son lancement en 1994 en tant que Centres de services aux entreprises du Canada. Entreprises Canada constituait au départ un service d'aide aux entreprises en démarrage et continue de bien servir ce public. De plus, l'organisme a approfondi sa base de connaissances et augmenté le nombre de ses partenariats en vue de répondre aux besoins d'autres marchés, y compris les entreprises établies, les exportateurs et les entrepreneurs immigrants.

Les améliorations apportées au système de suivi grâce au Système d'aide multivoies de prestation de services (APSM) ont permis aux centres de recueillir des données plus significatives sur les clients d'Entreprises Canada. Cela aide les centres à diriger plus efficacement leurs messages vers les publics cibles et à améliorer les services qu'ils offrent. Le perfectionnement continu du APSM permettra d'effectuer des analyses de données plus poussées dans l'avenir.

Grâce à un processus de conception axé sur les utilisateurs, Entreprises Canada permet aux usagers de participer à la création des produits de son site Web. L'objectif est de s'assurer que les programmes actuels et les initiatives futures sont fondés sur une bonne connaissance des besoins et de l'expérience des utilisateurs.

PerLE s'est intégré à Entreprises Canada en 2005. Ce service multipartite offre un accès à guichet unique à des renseignements sur les permis et les licences. PerLE a

été intégré à Entreprises Canada en réponse aux demandes du milieu des affaires, qui désirait des services gouvernementaux simplifiés à tous les niveaux.

Un processus de syndication du contenu a également été lancé en 2005-2006; cet autre processus de simplification permettra d'intégrer directement le contenu d'Entreprises Canada au site Web des intermédiaires. En offrant aux clients un flot uniforme et continu de renseignements sur le Web, la syndication du contenu permettra d'élargir l'accès aux marchés, d'améliorer l'accès aux renseignements et d'élaborer des outils et des produits d'information plus efficaces.

Entreprises Canada a servi plus de sept millions de clients en 2005–2006. Ses répercussions sur le milieu des affaires canadien sont importantes. Le vaste réseau de partenariats et d'alliances de service représentant tous les ordres de gouvernement et le secteur privé est encore plus important. Tous ces partenaires collaborent en vue de fournir un service axé sur les clients et adapté à des besoins particuliers partout au pays.

Nous désirons exprimer notre gratitude au personnel et aux gestionnaires dévoués de partout au Canada pour l'excellence et la passion qu'ils apportent à cette initiative.

Présenté par :

Agence de promotion économique du Canada atlantique  
Développement économique Canada pour les régions du Québec  
Industrie Canada  
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

## **À propos d'Entreprises Canada**

### **Qui nous sommes**

Entreprises Canada, c'est :

- un service gouvernemental d'information destiné aux entreprises canadiennes ainsi qu'aux jeunes entrepreneurs;
- un partenariat entre les ministères et les organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organismes sans but lucratif;
- un réseau national offrant des produits centralisés grâce à son site Web et un service personnalisé grâce à ses 13 centres de services et à ses 456 partenaires d'accès régionaux.

### **Ce que nous faisons**

Entreprises Canada est un service à guichet unique permettant d'en apprendre plus sur les services, les programmes et les exigences réglementaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux en ce qui a trait aux entreprises. Nous offrons accès à un vaste éventail de ressources d'information, de conseils et de soutien aux Canadiens qui lancent une entreprise ou qui développent une entreprise existante.

### **Notre objectif**

En réduisant la complexité et le fardeau associés aux interactions avec les différents ordres de gouvernement, nous renforçons les petites et moyennes entreprises et augmentons la compétitivité du Canada dans des secteurs clés.

## Gouvernance et ententes de collaboration

### Ministères fédéraux responsables

Entreprises Canada est financé et géré pour le compte du gouvernement du Canada par quatre ministères fédéraux responsables :

- [Agence de promotion économique du Canada atlantique](#)
  - Responsable des centres de services d'Entreprises Canada au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador.
- [Développement économique Canada pour les régions du Québec](#)
  - Responsable des centres de services d'Entreprises Canada au Québec (Info entrepreneurs).
- [Industrie Canada](#)
  - Responsable des centres de services d'Entreprises Canada en Ontario, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon et au Nunavut.
- [Diversification de l'économie de l'Ouest du Canada](#)
  - Responsable des centres de services d'Entreprises Canada en Colombie-Britannique (Petite entreprise C.-B.), en Alberta (Liaison Entreprise), en Saskatchewan (entreprises infosource) et au Manitoba (Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba).

Le Comité des partenaires de gestion d'Entreprises Canada veille à ce que les objectifs fédéraux stratégiques et opérationnels soient atteints à l'échelle nationale et régionale. Il incombe également aux organismes responsables de veiller à respecter les politiques fédérales, notamment les politiques sur les langues officielles, l'accessibilité, l'accès à l'information et aux renseignements personnels, l'identité fédérale et les différents modes de prestation de services.

### Ententes de collaboration

La collaboration est au cœur de la réussite de l'initiative d'Entreprises Canada. Les services, les programmes et les exigences réglementaires visant les entreprises concernent tous les ordres de gouvernement. Entreprises Canada regroupe ces renseignements et fait en sorte que les clients y aient facilement accès.

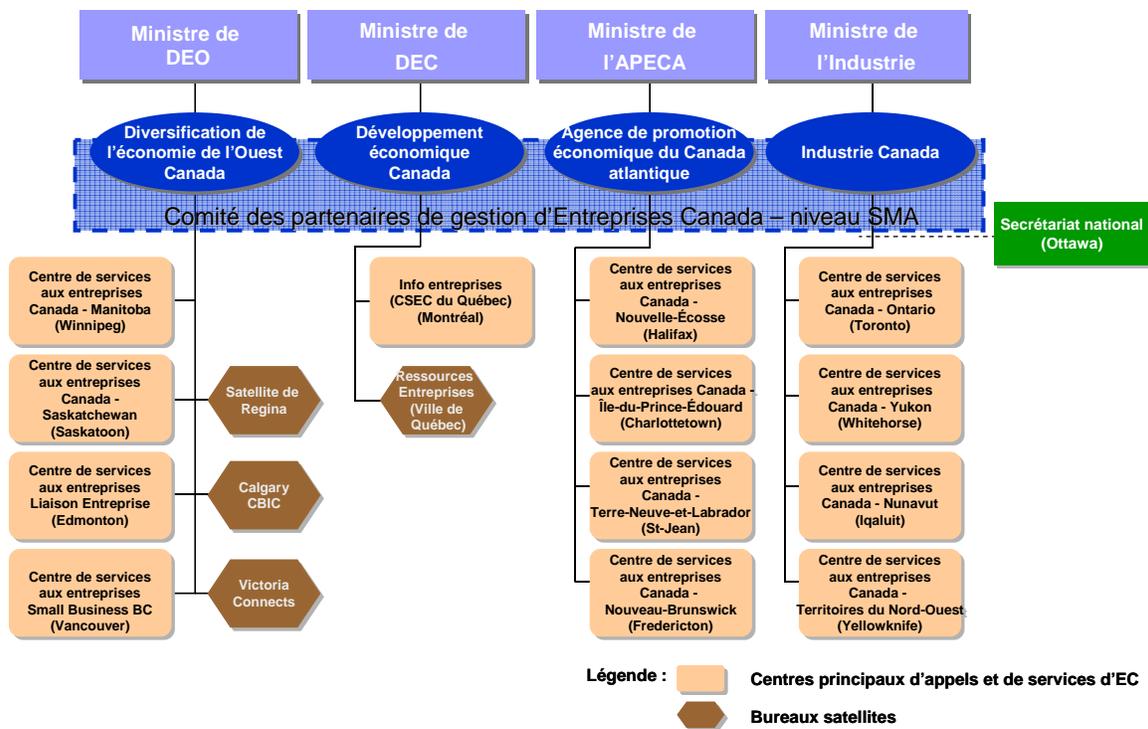
Entreprises Canada est un modèle de collaboration entre le secteur public et le secteur privé. L'organisme a conclu des ententes de partenariat adaptées à chaque province et à chaque territoire qui visent tous les ordres de gouvernement ainsi que le secteur privé. Les partenaires partagent les coûts liés à la prestation du service intégré d'information aux entreprises et à l'élaboration d'outils qui favorisent la bonne planification et la réussite des entreprises. Pour obtenir une liste des partenaires, veuillez consulter l'annexe F.

### Secrétariat national

Les intervenants d'Entreprises Canada de partout au pays doivent communiquer entre eux et parvenir à un consensus concernant l'orientation du Réseau. La coordination de leurs activités représente un important défi. Le Secrétariat national, qui relève d'Industrie Canada, est responsable de cette tâche. Le Secrétariat effectue les tâches suivantes :

- Élaborer des politiques, des normes et des pratiques en vue de favoriser une exploitation uniforme du Réseau national;
- Soutenir la gestion des renseignements utilisés par les applications Web et le site Web d'Entreprises Canada;
- Coordonner les services de soutien technologique et d'élaboration d'applications nécessaires aux activités d'Entreprises Canada; ces services sont fournis par le Bureau de l'informatique d'Industrie Canada.

Le Secrétariat national soutient également une structure de comités nationaux qui abordent différents sujets. Les représentants régionaux de l'ensemble du Réseau d'Entreprises Canada participent aux comités. Dans le cadre de ces discussions ouvertes, les participants peuvent collaborer et échanger des pratiques exemplaires sur les enjeux qui touchent l'ensemble du réseau — par exemple, élaborer la définition des services de base, déterminer les nouveaux services ou produits potentiels et adopter des normes nationales.



## Nos clients

### Une nation de PME

Le Canada est une nation de petites et moyennes entreprises.

- Il y a plus d'un million de PME ayant des employés au Canada.
- Près de 98 p. 100 des entreprises canadiennes comptent moins de 100 employés.
- Un peu plus de 2 p. 100 ont entre 100 et 500 employés.

- Les PME emploient plus de la moitié de la population active<sup>1</sup>.

Pour obtenir de la documentation et des statistiques sur les petites entreprises et l'entrepreneuriat, visitez le site Web Recherche et politique de la petite entreprise d'Industrie Canada (<http://strategis.ic.gc.ca/recherchepe>).

### **Profils des clients**

Entreprises Canada recueille les renseignements sur les profils des clients avec l'aide d'un agent au moyen du Système d'aide multivoies de prestation de services (APSM), lancé en avril 2005.

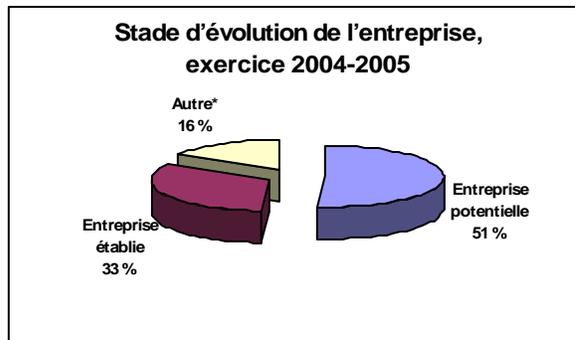
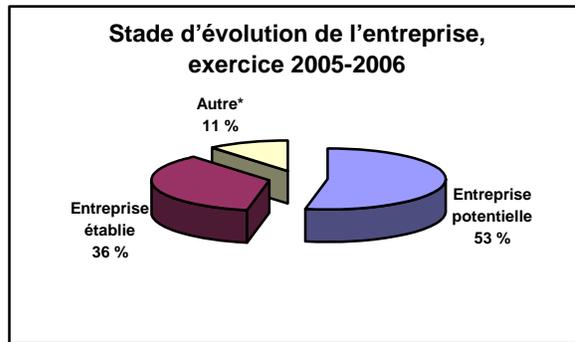
### **Stade d'évolution de l'entreprise**

Tendances notables :

- Le suivi des améliorations, rendu possible grâce à la création du APSM, a permis à Entreprises Canada de peaufiner ses définitions et de recueillir des données plus utiles sur les clients.
  - Nous avons regroupé les catégories « Nouvelle » et « Établie » afin de former une seule catégorie, « Entreprises établies ». Cette catégorie comprend toute entreprise en activité (ou enregistrée), peu importe depuis combien de temps elle est en activité.
  - Nous avons créé la catégorie « Autre » afin d'effectuer le suivi des demandes de renseignements présentées par des partenaires, des ministères, des politiciens, des étudiants et des professeurs, des consultants, du grand public et des sites d'accès régionaux ou du Réseau des services aux entreprises autochtones (RSEA).
  - La catégorie « Entreprise potentielle » n'a pas changé. Cette catégorie comprend toute entreprise qui n'est pas encore enregistrée ou exploitée, mais qui pourrait être créée dans l'avenir. Les entreprises qui en sont encore à l'étape de la conception sont visées par cette définition.
- Contrairement aux années précédentes, la proportion de clients établis a augmenté de façon considérable en 2005-2006, passant de 24 p. 100 à 36 p. 100.

---

<sup>1</sup> Industrie Canada, Recherche et politique de la petite entreprise, *Principales statistiques relatives aux petites entreprises*, janvier 2006 ([www.strategis.gc.ca/statistiquespe](http://www.strategis.gc.ca/statistiquespe)).



Entreprises Canada a toujours offert très efficacement des renseignements et des services aux clients aux étapes du démarrage et des premiers pas d'une entreprise. Dorénavant, les centres se concentrent davantage sur les entreprises existantes en faisant la promotion de services à valeur ajoutée, comme des séminaires et des programmes de mentorat et de conseils.

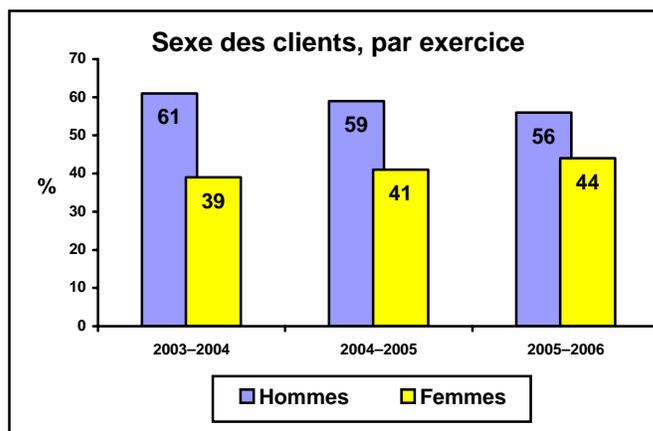
En intégrant des clients autres que des entreprises potentielles et établies aux profils des clients, Entreprises Canada a ajouté une importante dimension à ses services. Steve Reaman est agent de développement des affaires pour Développement des entreprises de l'Île-du-Prince-Édouard. Il apprécie l'aide fournie par Entreprises Canada : « J'ai rencontré de nombreux propriétaires d'entreprise à différentes étapes de croissance, du lancement à l'expansion. Afin de répondre aux besoins de mes clients, je dois constamment obtenir des renseignements exacts en temps opportun sur un éventail de sujets liés aux entreprises. Le Centre de services aux entreprises Canada-Île-du-Prince-Édouard offre un accès facile à une mine de renseignements présentés sous forme de données, de statistiques, de réseaux et de personnes-ressources — souvent dans de courts délais, même à la fin de l'après-midi le vendredi! L'accès à ce service est un volet essentiel du service de consultation fourni par Développement des entreprises de l'Île-du-Prince-Édouard. »

### **Sexe**

Tendance notable :

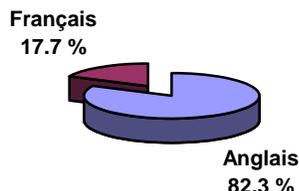
- La proportion de clientes d'Entreprises Canada a augmenté d'environ 2 p. 100 par année au cours des trois dernières années. Cette tendance est conforme aux statistiques, qui indiquent une augmentation de 23 p. 100 du nombre de femmes travailleuses autonomes au cours des dix dernières années,

comparativement à une augmentation de 20 p. 100 du nombre de travailleurs autonomes de sexe masculin<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> Principales statistiques relatives aux petites entreprises, janvier 2006.  
Rapport annuel d'Entreprises Canada pour 2005-2006  
Mai 2007

## Nouveau-Brunswick



### **Exemple de réussite d'une cliente : Saines pratiques d'entreprise dans le Nord**

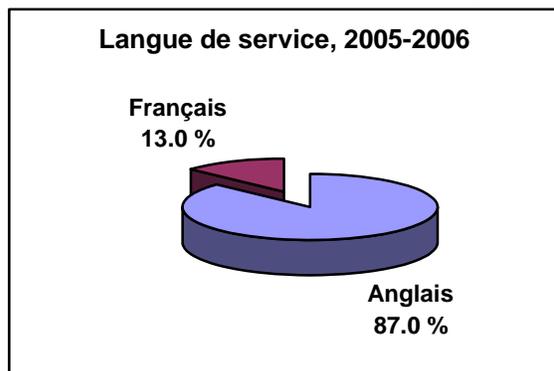
Tamarah Roberts est une jeune mère et une massothérapeute certifiée. Avec l'aide du bureau d'Entreprises Canada dans les Territoires du Nord-Ouest, elle a lancé sa propre entreprise, Touch of Health. Son rêve est de créer des ressources en santé et des services de traitement à domicile pour les troubles de santé communs. En plus de s'acquitter de ses responsabilités familiales et professionnelles, Tamarah agit à titre de mentor auprès des résidents du Nord qui aspirent à devenir entrepreneurs. Elle parle aux adolescentes de l'autonomie en matière de santé, des professions de la santé et du défi d'être propriétaire d'une entreprise dans le Nord. Tamarah affirme que le bureau d'Entreprises Canada dans les Territoires du Nord-Ouest l'a soutenue tout au long de l'évolution de son entreprise.



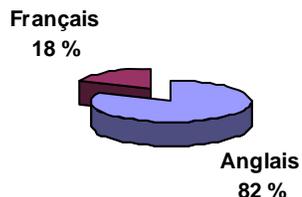
### **Langue de service**

Tendances notables :

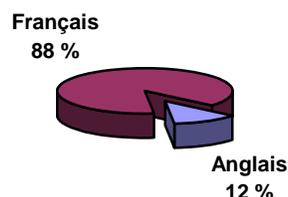
- Les demandes de service en français ont augmenté à l'échelle du pays, passant de 10 p. 100 à 13 p. 100 des demandes totales. La proportion nationale a beaucoup augmenté en raison des demandes du Québec et du Nouveau-Brunswick (voir ce qui suit). Les demandes de service en français représentent environ 1 p. 100 du total dans les autres provinces et territoires.
- Au Québec, les demandes de service en français ont augmenté de 81 p. 100 à 87,8 p. 100 du total. Le fait que les rapports 2005-2006 du Québec incluent le bureau satellite de la ville de Québec y est pour beaucoup, puisque cette clientèle est francophone à 99,5 p. 100.
- Le Nouveau-Brunswick a fourni des services en français à 17,7 p. 100 de ses clients, une diminution de 1 p. 100.



### Nouveau-Brunswick



### Québec



## Notre façon d'offrir des services



### Par Internet

Le 27 avril 2005, le site Web nouvellement regroupé d'Entreprises Canada et du Portail des affaires ([www.entreprisescanada.gc.ca](http://www.entreprisescanada.gc.ca)) a été officiellement lancé. Un site central fournit des renseignements nationaux et des outils sur le Web. De plus, un site pour chaque province et pour chaque territoire fournit des renseignements adaptés à chaque région et à chaque public.

### De l'information à portée de main

Entreprises Canada possède la collection la plus complète de renseignements gouvernementaux sur les entreprises. Son système d'information aux entreprises (SIE) est une base de données en ligne puissante et contient plus de 1 000 documents. Le SIE fournit un accès unique à des renseignements sur les programmes, les services et les règlements liés aux entreprises du gouvernement du Canada, des provinces et des territoires et des autres partenaires d'Entreprises Canada. Il est donc moins compliqué d'interagir avec différents ordres de gouvernement.

Grâce aux renseignements contenus dans le SIE, nous avons créé une série de feuillets de renseignement, de guides pratiques et d'info-guides portant sur des sujets précis — par exemple, le lancement d'une entreprise, les exigences relatives au démarrage de certains types d'entreprises, le financement, l'exportation et les affaires électroniques.

### Information selon le public

Entreprises Canada adapte aussi ses renseignements selon le public, comme les Autochtones, les personnes handicapées, les collectivités rurales et du Nord, les femmes et les jeunes.

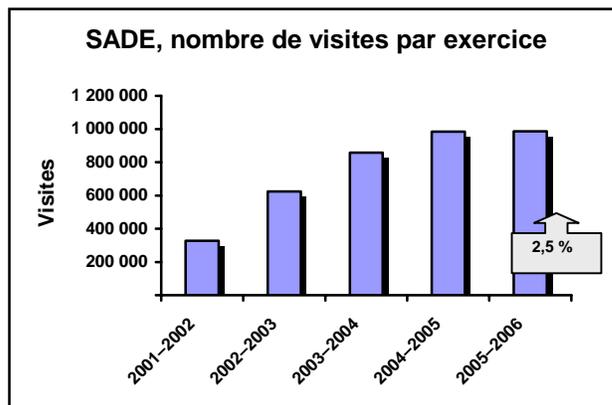
## **Trousse d'outils**

Le site Web d'Entreprises Canada contient une trousse d'outils interactifs conçus pour guider les nouveaux entrepreneurs :

### **Système d'aide au démarrage d'une entreprise (SADE)**

Cet outil innovateur regroupe les renseignements essentiels nécessaires au démarrage d'une entreprise. Les renseignements sont regroupés par sujet, comme l'évaluation du marché, le financement, la fiscalité ou la rédaction d'un plan d'affaires. Il offre également des liens vers des documents et des formulaires fédéraux et provinciaux.

Le SADE est un outil extrêmement populaire; on compte plus d'un million de visites en 2005-2006, une augmentation de 2,5 p. 100 par rapport à 2004-2005. La croissance a été moins rapide qu'au cours des années précédentes, mais cela peut être dû aux changements apportés en milieu d'année au logiciel d'établissement de rapports WebTrends. Le prochain exercice permettra d'obtenir une meilleure indication des tendances actuelles.



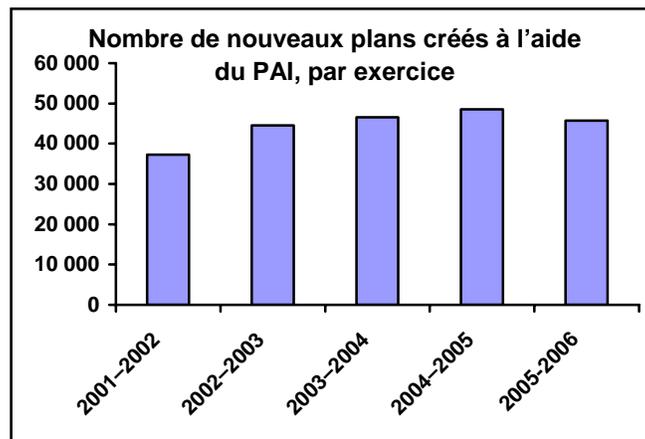
### **Atelier en ligne sur la petite entreprise**

Cet atelier en ligne aide les clients à franchir toutes les étapes, de l'idée initiale à la planification, à la commercialisation, au financement et à la réglementation; il présente même les rudiments des affaires électroniques.

### Plan d'affaires interactif (PAI)

Cette année, Entreprises Canada a mis à jour son logiciel en ligne de planification d'entreprises, afin de se conformer à la normalisation des sites Internet du gouvernement fédéral. La technologie n'a pas changé, mais les étapes ont été simplifiées afin que le PAI soit plus fonctionnel et plus convivial. Un compteur de caractères avertit désormais les utilisateurs qu'ils atteindront bientôt la limite maximale de données permises; cela réduit les risques de perdre des données.

- Les visiteurs ont créé un total de 45 673 plans à l'aide du PAI en 2005-2006, une diminution de 6 p. 100 par rapport à l'année précédente. L'analyse des données de 2006-2007 déterminera s'il s'agit d'une anomalie ou d'une tendance.



- Depuis le lancement du PAI en 1999-2000, au total, 275 517 plans d'affaires ont été créés à l'aide de cet outil en ligne. Plusieurs de ces plans ont constitué un tremplin vers la réussite.
  - Gail Crocker a utilisé son plan élaboré à l'aide du PAI afin d'obtenir du financement et d'ouvrir le gîte **Harding House Bed & Breakfast** dans sa maison historique de Greenspond, à Terre-Neuve. Elle considère que le Centre de services aux entreprises Canada-Terre-Neuve et le Plan d'affaires interactif lui ont fourni une aide précieuse pour lancer son entreprise. Grâce à l'aide du Centre, cette tâche d'apparence insurmontable est devenue moins stressante. M<sup>me</sup> Crocker est très reconnaissante du fait que les propriétaires d'entreprise comme elle aient accès à cette ressource. C'est ce qui lui a permis de réaliser son rêve d'être propriétaire-exploitante d'un gîte touristique. Elle remercie le Centre de services aux entreprises Canada-Terre-Neuve pour l'aide et leur soutien.



## **Amélioration continue grâce à la conception axée sur les utilisateurs**

Un système de gestion du contenu est essentiel à la réussite du site Web d'Entreprises Canada, qui vise à fournir des produits actuels et à mettre en œuvre de nouvelles initiatives. Un processus de conception axée sur les utilisateurs maintient les normes élevées du site. Le Secrétariat national a formé une équipe de conception Web multidisciplinaire, qui travaille en partenariat avec les utilisateurs concernés. Cette équipe cherche à mieux comprendre les buts et les tâches des utilisateurs, élabore des stratégies et des outils permettant d'effectuer ces tâches, recueille des commentaires et conçoit des solutions appuyées par les commentaires reçus. Il s'agit d'un processus continu de conception en évolution, fondé sur l'analyse de l'expérience des utilisateurs.

### **Par téléphone**

Le téléphone continue d'être le mode préféré d'accès à Entreprises Canada. Plus de la moitié des clients qui cherchent une aide personnelle utilisent le téléphone.

Chaque province et chaque territoire offrent un service d'information téléphonique sans frais. Des agents de renseignement sur les entreprises qualifiés répondent aux appels et peuvent discuter avec les interlocuteurs dans la langue officielle de leur choix.

Les clients peuvent également utiliser un numéro national sans frais. Un système les dirige automatiquement vers le centre de services d'Entreprises Canada de la province ou du territoire d'où provient l'appel. Le même service est fourni pour les appels visant le Réseau des services aux entreprises autochtones.

Un service national de télécriteur est disponible pour les entrepreneurs malentendants ou souffrant de troubles de la parole.

Entreprises Canada fournit également une ligne sans frais vers le [Service d'information sur l'exportation](#) pour le compte d'Équipe Canada inc.

Le nombre d'appels fait à la ligne sans frais d'Entreprises Canada a augmenté de 53,1 p. 100 depuis 2004-2005. Bien que cette ligne ait servi au départ seulement pour les projets spéciaux, elle constitue maintenant la ligne nationale d'Entreprises Canada et le numéro est mis en évidence sur le site Web. Une recherche sur le Web révèle que 760 sites Web mentionnent le numéro national sans frais d'Entreprises Canada.

### **En personne**

Entreprises Canada offre un service en personne par l'intermédiaire d'un partenariat national réunissant 13 centres de services d'Entreprises Canada et d'un réseau étendu formé de 456 partenaires d'accès régionaux et partenaires du RSEA.



Les centres de services d'Entreprises du Canada offrent un ensemble complet de documents, de répertoires et d'autres produits commerciaux de pointe. Les clients peuvent utiliser les postes de travail et avoir accès à Internet et à d'autres bases de données externes. Dans chaque centre, des agents de renseignements aux entreprises qualifiés mettent leurs compétences et leur expertise à profit afin d'aider les clients à interpréter ces documents.

Le Secrétariat national recherche et achète des ressources pour les ajouter aux collections de renseignements locaux. En 2005-2006, les bibliothèques des centres de services d'Entreprises Canada ont ajouté deux nouvelles ressources :

- un ensemble de bases de données contenant des données statistiques et des données commerciales accessibles en une seule recherche;
- une collection contenant des centaines de modèles de plan d'affaires accessibles par voie électronique.

Pour répondre rapidement et avec exactitude aux demandes du Réseau, un centre de ressources d'information a été ouvert à Ottawa le 4 novembre 2005. Les employés du Secrétariat national peuvent maintenant fournir un accès immédiat à des documents de référence et offrir des ressources d'information.



Bien que chaque centre possède une collection de base de services et de produits d'information, chaque centre s'est adapté aux besoins particuliers de ses clients. Les services spéciaux comprennent des séminaires, des conseils de nature commerciale, des services d'experts-conseils et d'autres initiatives sur mesure.

- Des séminaires et des cours de formation ont été offerts en Alberta à l'aide de la vidéoconférence. Les bases ont été jetées afin que le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba devienne le point central, pour le Manitoba, d'un nouveau réseau de vidéoconférence en 2006-2007. La Saskatchewan prévoit s'intégrer à ce réseau, qui couvre l'ensemble de l'Ouest, de façon à améliorer l'accès dans les régions rurales et éloignées.
- L'organisme *Entrepreneurs with Disabilities Network* est établi dans Nouvelle-Écosse; il met de l'avant et facilite l'entrepreneuriat chez les personnes handicapées.
- Le Centre de services aux entreprises Canada-Nouvelle-Écosse héberge la Black Business Initiative, projet de développement des entreprises à l'échelle de la province qui s'est engagé à favoriser la croissance des entreprises appartenant aux membres de la collectivité noire de la Nouvelle-Écosse.
- L'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador possèdent tous des programmes de conseillers invités. Ces programmes permettent aux clients de rencontrer des avocats, des comptables et des experts-conseils du monde des affaires. De façon bénévole, les conseillers expliquent de quelle façon un professionnel peut aider les clients à développer leur entreprise.
- De nombreux centres ont sur place du personnel du programme Étudiants bien branchés, qui offrent aux clients une formation spéciale sur les technologies de l'information et les affaires électroniques.

***Exemple de réussite d'une cliente : La réussite, c'est faire ce qu'on aime***

Suchot Sunday a déménagé de Toronto à Winnipeg en vue de transformer sa passion de toujours pour la pâtisserie en une entreprise viable. Avec l'aide du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba (CSECM), l'entreprise **Suchot's Kitchen** s'est présentée sur le marché en tant que solution de rechange santé aux services habituels de traiteur. L'entreprise utilise des produits organiques chaque fois que cela est possible et fournit des pâtisseries sans gras trans à nombre de cafés de Winnipeg. M<sup>me</sup> Sunday avait un diplôme en biologie et très peu d'expérience dans la vente lorsqu'elle a ouvert Suchot's Kitchen; elle a donc trouvé que le programme de trois jours sur le lancement d'entreprise du CSECM lui avait été précieux. Selon elle, apprendre la meilleure façon de vendre était essentiel, tout comme apprendre à accepter les refus. En collaboration avec un conseiller aux entreprises du CSECM, M<sup>me</sup> Sunday a pu améliorer son plan d'affaires, peaufiner son offre de produits et sa stratégie de prix en fonction du marché de Winnipeg. L'entreprise croît petit à petit, et M<sup>me</sup> Sunday prévoit ouvrir bientôt un magasin de vente au détail. « Suchot's Kitchen, c'est comme la bourse, dit-elle. Il y a quelques baisses en cours de route mais, en général, l'évolution est positive. »

## Peaufiner nos services

### Réduire la paperasserie et la bureaucratie

La paperasserie et la bureaucratie sont des sources permanentes de frustration pour les propriétaires d'entreprise. Le gouvernement du Canada tente d'alléger le fardeau de la réglementation pour les petites entreprises et de faire en sorte que les services gouvernementaux soient davantage axés sur les clients. PerLE (<http://www.perle-bizpal.ca/>) a été créé dans cette optique. Il s'agit d'un service en ligne simple et pratique qui fournit aux entreprises canadiennes un guichet unique d'accès aux renseignements sur les permis et licences de tous les ordres de gouvernement.



PerLE a été créé au départ dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct. En 2005, le secrétariat de PerLe à Industrie Canada a été intégré à Entreprises Canada. Cela permet aux deux services de mieux tirer profit des synergies pendant que PerLE s'étend à l'ensemble du Canada.

### Offrir davantage de services aux exportateurs

La plupart des entreprises canadiennes qui font des échanges commerciaux sont petites. Les entreprises qui emploient jusqu'à 100 travailleurs représentent 85 p. 100 des exportateurs canadiens; les entreprises comptant moins de 50 employés représentent 72 p. 100 de ce groupe et génèrent près du quart de la valeur totale des exportations<sup>3</sup>.

Toutefois, un rapport de TD Economics a cerné un certain nombre d'obstacles aux échanges commerciaux. « Par-dessus tout, les PME doivent surmonter une pénurie de renseignements ou d'expertise et un manque perçu de financement<sup>4</sup>. » Entreprises Canada a donc clairement un rôle à jouer en vue de surmonter ces obstacles.

Depuis 1997, Entreprises Canada offre un service d'information téléphonique sans frais pour le compte d'Équipe Canada inc, réseau de ministères et d'organismes fédéraux qui collaborent avec les provinces, les territoires et d'autres partenaires en vue d'aider les entreprises canadiennes à se préparer pour le marché mondial. Entreprises Canada répond également aux questions sur l'exportation reçues par courriel sur ExportSource ([www.exportsource.ca](http://www.exportsource.ca)), le site Web d'Équipe Canada inc.

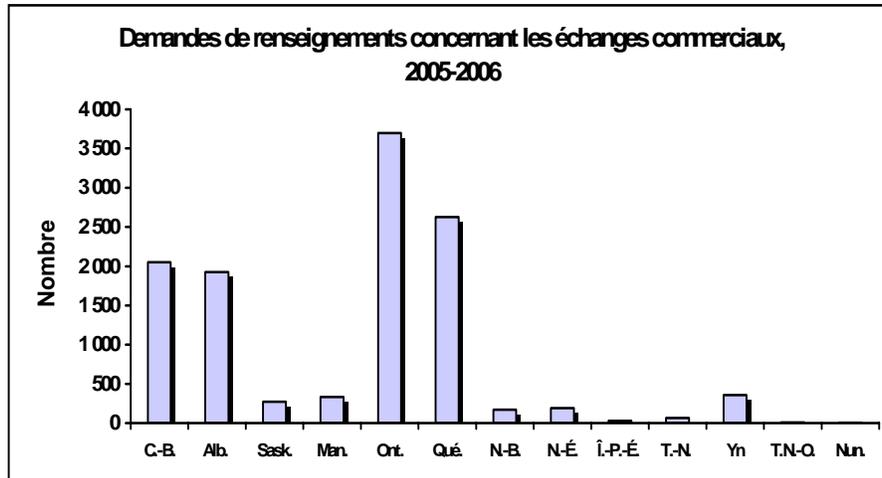
Tendances notables :

- Entreprises Canada a reçu au total 13 324 demandes de renseignements touchant les échanges commerciaux, peu importe le mode de service, en 2005-2006.

<sup>3</sup> Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, « Small Business Profile: An Overview of Canada's Small and Mid-Sized Business Sector », décembre 2005 (<http://www.cfib.ca/research/reports/rr3011.pdf>).

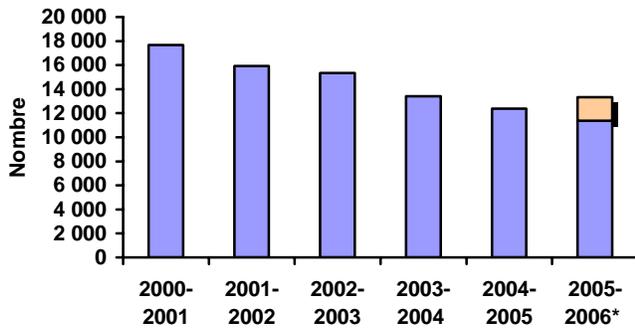
<sup>4</sup> Rapport spécial de TD Economics, « Small Business Prospects Remain Positive », 11 octobre 2006 ([http://www.tdcanadatrust.com/smallbusiness/pdf/economics\\_oct11.pdf](http://www.tdcanadatrust.com/smallbusiness/pdf/economics_oct11.pdf)).

- Les bureaux de l'Ontario et du Québec ont reçu le plus grand nombre d'appels sur les échanges commerciaux, suivis des bureaux de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.



- Les employés d'Entreprises Canada ont répondu à 130 872 demandes concernant les échanges commerciaux depuis 1997.
- Depuis 2000-2001, selon les statistiques, les appels téléphoniques visant Équipe Canada inc ont diminué de façon constante; toutefois, puisque le Système d'aide multivoies de prestation de services permet de recueillir et de rendre compte des données sur les échanges commerciaux recueillies grâce à tous les modes de service, certaines statistiques intéressantes sont maintenant disponibles. Si l'on ajoute les services demandés par d'autres modes de prestation, le nombre total de demandes concernant les échanges commerciaux est passé de 12 385 en 2004-2005 à 13 324 en 2005-2006.

**Demandes de renseignements concernant les échanges commerciaux — Tendances au fil du temps**



<i>Appels téléphoniques</i>	<i>Ligne 1 888 d'ECI</i>	<i>Transferts du MAECI</i>	<i>Total commerce</i>
<i>Juil. '97 à Mars '98</i>		<i>A partir de juil. '98</i>	
	3 634		3 634
1998-1999	13 138	4 526	17 664
1999-2000	17 830	3 677	21 507
2000-2001	15 061	2 609	17 670
2001-2002	13 469	2 463	15 932
2002-2003	13 013	2 340	15 353
2003-2004	11 165	2 238	13 403
2004-2005	10 581	1 804	12 385
2005-2006	9 779	1 592	11 371
<b>Autres modes de prestations</b>			<b>1 953</b>
<b>Total</b>	<b>107 670</b>	<b>21 249</b>	<b>130 872</b>

Les statistiques du APSM montrent également que les centres de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Yukon ont très bien réussi à attirer des clients par d'autres moyens que le téléphone. Voici des exemples des méthodes innovatrices utilisées pour attirer les exportateurs et les exportateurs potentiels.

- En réponse à l'augmentation des demandes des clients exportateurs, Petite entreprise C.-B. a commencé à offrir du mentorat individuel sur l'exportation aux nouveaux exportateurs et aux exportateurs potentiels.
- Le centre Liaison Entreprise offre des services spécialisés d'exportation et d'importation, y compris des renseignements, des coordonnées de personnes-ressources, de la formation, des pages Web et des ressources, par le truchement du volet Liaison exportation. L'objectif est d'aider les nouveaux exportateurs et les exportateurs potentiels à atteindre les marchés mondiaux. En mai 2005, Liaison exportation a organisé la première conférence sur l'exportation de l'Alberta depuis plus d'une décennie. Sur le thème « Beyond Borders . . . Your Passport to Exporting », cet événement a attiré une centaine de fournisseurs de service, de nouveaux exportateurs et d'exportateurs existants qui cherchaient à diversifier leurs marchés. La conférence portait sur les fondements de l'exportation, les principaux problèmes rencontrés par les exportateurs dans le marché international d'aujourd'hui et les possibilités de réseautage et de communication avec les fournisseurs de services d'exportation.
- Le Centre de services aux entreprises Canada-Yukon constate que les clients demeurent en contact au fil de l'évolution de leur entreprise et lorsqu'ils envisagent les marchés d'exportation. « Nous fonctionnons surtout grâce au « bouche-à-oreille » au Yukon et nous devons attirer davantage de clients de partout au Canada et d'ailleurs dans le monde », explique Jerry Jones-Soltani, agent d'information aux entreprises.

Afin de s'assurer que les clients obtiennent les renseignements, conseils et références les plus à jour en matière d'exportation, plusieurs centres de services

d'Entreprises Canada ont encouragé leur personnel à suivre les cours spécialisés offerts par le Forum pour la formation en commerce international (FFCI). Le Forum, reconnu à l'échelle internationale, est le seul organisme du Canada à conférer un titre professionnel en commerce international.

Darlene Benmore, Jim Bradley et Susan Rowe du réseau de services aux entreprises Canada-Terre-Neuve reçoivent un titre professionnel en commerce international après avoir suivi quatre des cours spécialisés du FFCI. *De gauche à droite, deuxième rangée* : Jim Bradley (RSECTNL), Darcy Ferron (FFCI); *première rangée* : Karen Skinner (APECA), Susan Rowe (RSECTNL), Darlene Benmore (RSECTNL).



Il est certain que la demande de renseignements sur l'exportation demeurera élevée dans les années à venir. Entreprises Canada se place de façon à pouvoir répondre à ce besoin fondamental.

### **Exemple de réussite d'une cliente : Une artiste entrepreneure sur les marchés d'exportation**

Michèle Mitchell est propriétaire de l'entreprise **Mitchell Sculptures** d'Edmonton. Toujours attirée par l'art, M<sup>me</sup> Mitchell a été acceptée à l'École des Beaux-arts de Montréal et a travaillé en tant que dessinatrice de mode avant de devenir sculpteure et entrepreneure à temps plein. Elle attribue sa réussite au service Liaison Entreprise, qui a aidé sa petite entreprise à prospérer. Grâce à Liaison exportation, M<sup>me</sup> Mitchell a été en mesure d'obtenir des renseignements et les coordonnées de personnes-ressources, ce qui lui a permis d'exposer et de vendre ses sculptures aux États-Unis. M<sup>me</sup> Mitchell continue de se tourner vers le centre pour obtenir de l'aide à mesure que son entreprise continue de se développer.

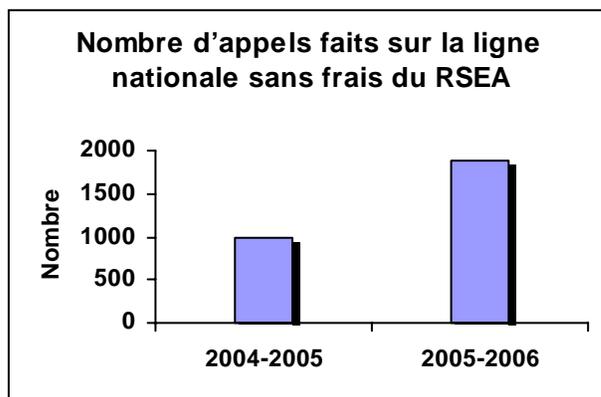
### **Répondre aux besoins uniques des entrepreneurs autochtones**

Inspiré de la structure des centres de services d'Entreprises Canada existants, le Réseau des services aux entreprises autochtones fait partie de l'initiative d'accès régional. Il relie 130 fournisseurs de services aux entreprises de toutes les régions du pays qui offrent tous un accès gratuit aux renseignements gouvernementaux sur les programmes, les services et les règlements liés aux entreprises intéressant particulièrement les clients autochtones.

Entreprises Canada soutient la ligne téléphonique sans frais du RSEA ainsi que le site Web du RSEA ([www.cbsc.org/rsea](http://www.cbsc.org/rsea)). L'utilisation de ces deux services a augmenté de façon importante au cours de 2005-2006.

Tendances notables :

- Les appels sans frais du RSEA ont augmenté de 91,5 p. 100. Bien que les centres constatent tous une augmentation des appels faits sur la ligne nationale, la tendance est plus nette dans les centres de l'Ouest.
- Il y a eu 867 692 visites sur le site Web du RSEA en 2005–2006. ([Les statistiques pour l'exercice précédent ne sont pas disponibles.](#))



La plupart des renseignements offerts aux clients autochtones sont les mêmes que ceux offerts aux entrepreneurs et aux entreprises en général. Mais les centres de services d'Entreprises Canada de partout au pays ont également élaboré des programmes visant à répondre aux besoins uniques des clients autochtones.

- À Terre-Neuve, les coordonnateurs du RSEA dans les collectivités éloignées se réunissent annuellement afin de répondre aux besoins en ressources pour le développement économique afin d'assurer le renforcement des capacités de leurs collectivités.
- Puisque ses partenaires doivent avoir accès à la technologie et aux compétences connexes, l'équipe du RSEA de la Saskatchewan a élaboré un modèle unique de collaboration avec les membres du Programme d'accès communautaire (PAC) et des Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC). Grâce au PAC, les étudiants en stage ont été placés dans les entreprises des partenaires du RSEA afin d'enseigner la technologie et de promouvoir son utilisation en tant que façon de réduire l'écart en matière d'information. Grâce aux RAC, deux centres d'apprentissage ont été établis dans les bureaux des partenaires du RSEA; ils offrent un accès rapide à des renseignements sur les compétences de la main-d'œuvre des milieux ruraux de la Saskatchewan. Ces initiatives visent à améliorer la capacité des collectivités et les compétences de la population active. Cela permettra de créer un environnement communautaire propice, où les entreprises autochtones pourront grandir et prospérer. Trois jeunes stagiaires de la Première nation Ocean Man passent une journée avec Dwayne Yacishyn (*deuxième à partir de la droite*), de Marieval Enterprise Center inc, afin d'apprendre comment établir un réseau sans fil. Ensemble, les quatre jeunes ont mis en réseau la totalité du bureau de la bande d'Ocean Man, lui offrant un accès haute vitesse pour la première fois. Désormais, la communauté est prête à entreprendre des activités de développement social et économique.
- En août 2005, le Réseau des services aux entreprises autochtones de l'Alberta de Liaison Entreprise a réuni des propriétaires d'entreprises autochtones prospères de toute la province pour un « cercle de partage » d'une journée, où les participants ont discuté de leur expérience relativement au lancement



et à la croissance de leur entreprise. Un certain nombre de ces entrepreneurs ont accepté de prendre la parole au cours de séances de réseautage plus importantes qui ont eu lieu à Peace River, Lac La Biche, Calgary et Edmonton, de novembre 2005 à février 2006.

- Petite entreprise C.-B. et le Réseau des services aux entreprises autochtones sont partenaires de First Business ([www.firstbusiness.ca](http://www.firstbusiness.ca)), site Web qui fournit un vaste éventail de renseignements et de liens vers d'autres ressources destinées particulièrement aux propriétaires d'entreprise autochtones.

### **Prévoir les répercussions de l'activité des entrepreneurs immigrants**

Actuellement, près de 18 p. 100 des travailleurs autonomes au Canada sont des immigrants, et on prévoit que cette proportion augmentera<sup>5</sup>. En réponse, Entreprises Canada a élaboré un certain nombre de programmes.

- Le Centre de services aux entreprises Canada-Nouvelle-Écosse a travaillé en collaboration avec la Metropolitan Immigrant Settlement Association afin de préparer le document *Connections: An immigrant's guide to starting a business in Nova Scotia* (<http://www.cbesc.org/ns/images/connections.pdf>). Publié en novembre 2006, le guide sert de manuel de lancement pour les entrepreneurs immigrants de la Nouvelle-Écosse.
- En partenariat avec le Nominee Welcoming Centre, le Centre de services aux entreprises Canada-Nouvelle-Écosse offre des séances hebdomadaires d'information aux entrepreneurs immigrants qui participent au programme des candidats de la Nouvelle-Écosse.
- En collaboration avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, le service Info entrepreneurs participe à un programme conçu à l'intention des entrepreneurs immigrants potentiels. Les agents d'information travaillent avec les candidats afin d'évaluer leurs besoins et de leur fournir des renseignements sur les ressources disponibles ainsi que sur les exigences liées aux activités commerciales au Québec. Info entrepreneurs s'est avéré une ressource précieuse pour les entrepreneurs immigrants potentiels, car il les aide à prendre des décisions d'affaires et d'investissement éclairées.
- En partenariat avec le Success Skills Centre, le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba a lancé un site Web contenant une trousse d'outils pour les immigrants ([www.immigranttoolbox.ca](http://www.immigranttoolbox.ca)). Ce site fournit des liens vers des ressources provinciales pour les entrepreneurs immigrants qui désirent s'établir au Manitoba.

---

<sup>5</sup> CIBC World Markets, « Small Business in Canada: Trends and Prospects », 11 septembre 2006, p. 14 ([http://research.cibcwm.com/economic\\_public/download/09112006\\_sbtt.pdf](http://research.cibcwm.com/economic_public/download/09112006_sbtt.pdf)).

Après avoir déménagé de la Jordanie en Nouvelle-Écosse, Omar Khartabil et son épouse, Lama Haj-Issa, ont décidé de vendre des chocolats importés du Moyen-Orient. Aujourd'hui, **K & I Chocolates by Design** se spécialise dans l'importation de chocolats fins emballés individuellement, selon des arrangements artistiques adaptés aux demandes de chaque client. Durant leur processus d'étude du marché, le couple a visité le Centre de services aux entreprises Canada-Nouvelle-Écosse; il a rencontré des gens d'affaires et trouvé des ressources qui lui ont permis de faire progresser leur plan d'affaires.



## Étendre son marché

### Syndication du contenu

En 2005-2006, afin d'augmenter l'accès au marché et d'améliorer l'accès des petites entreprises à l'information, Entreprises Canada a fait des plans pour lancer la syndication du contenu. Grâce à ce processus, le contenu du Réseau d'Entreprises Canada peut être inséré directement sur le site Web des intermédiaires. Ainsi, les entreprises clientes reçoivent de façon uniforme et continue des renseignements et des services sans avoir à visiter différents sites Web.

Le Réseau d'Entreprises Canada utilise depuis longtemps des intermédiaires ou des tiers de confiance afin d'offrir ses services. La syndication se fonde sur cette approche. Les intermédiaires seront en mesure de regrouper les renseignements et les services de plusieurs sources afin de répondre exactement aux besoins de leurs clients et d'adapter leur site Web en conséquence. Les entreprises clientes peuvent continuer à utiliser le site Web de leur intermédiaire préféré ou se rendre directement sur le site Web d'Entreprises Canada.

La syndication du contenu renforcera les objectifs de marketing d'Entreprises Canada. Cela permettra également de promouvoir l'élaboration d'outils et de produits d'information plus efficaces. Puisque leur succès dépend de la façon dont ils répondent aux besoins des clients, les intermédiaires feront des suggestions au Réseau d'Entreprises Canada afin que celui-ci puisse fournir des renseignements actuels et pertinents. La syndication du contenu offre également aux entreprises un meilleur accès aux renseignements gouvernementaux essentiels et permet aux partenaires de la syndication d'ajouter de la valeur aux services qu'ils fournissent à leurs clients. De plus, les activités de marketing et de communication des partenaires de la syndication permettront de mieux faire connaître Entreprises Canada.

En 2005–2006, Entreprises Canada a exécuté la phase 1 du tout premier projet pilote canadien de syndication du contenu, en partenariat avec le Réseau pour femmes entrepreneures (RFE) et le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario. L'objectif était d'explorer les enjeux et les défis liés à l'intégration du contenu d'Entreprises Canada directement sur le portail du site Web du RFE. Le projet pilote a été une réussite et a prouvé que la syndication est une méthode efficace et efficiente d'offrir du contenu. Les leçons retenues au cours de ce projet permettront à Entreprises Canada d'améliorer son processus de syndication du contenu.



## Partenariats régionaux

Afin d'étendre encore davantage les services, chaque centre de services d'Entreprises Canada a élaboré un réseau de partenaires d'accès régionaux (<http://canadabusiness.gc.ca/gol/cbec/site.nsf/fr/bg00341.html>). Ces partenaires offrent un accès amélioré aux ressources d'affaires aux clients de l'extérieur du bureau central provincial ou territorial. Ce réseau formé de 456 bureaux provinciaux et municipaux, de sociétés d'aide au développement, d'organismes autochtones et d'associations axées sur les entreprises offre des services en personne à valeur ajoutée pour le compte d'Entreprises Canada aux régions et collectivités de petite taille, partout au Canada.

Les partenaires d'accès régionaux travaillent avec Entreprises Canada afin de servir leurs clients de plusieurs façons.

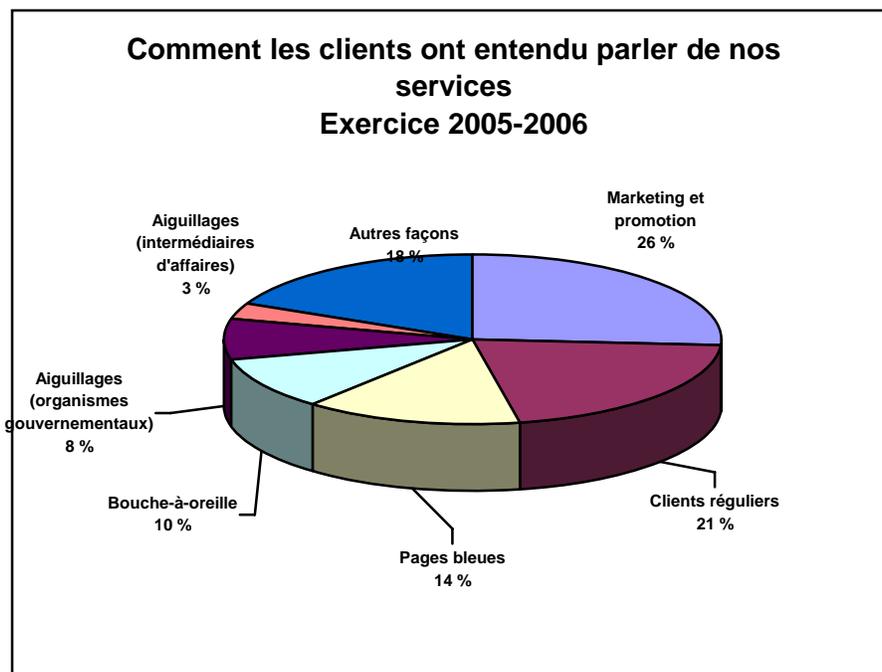
- Pour surmonter les défis des collectivités éloignées, une bibliothèque mobile a été créée en partenariat avec des intermédiaires régionaux du Centre de services aux entreprises Canada-Yukon.
- Le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse ont produit des brochures contenant des cartes afin de promouvoir leurs partenaires du Réseau de ressource aux entreprises communautaires.

- Liaison Entreprise a été le maître d'œuvre d'un réseau unique de vidéoconférence sur Internet offrant aux entreprises clientes un meilleur accès à la formation et à l'expertise, partout en Alberta. Avec le soutien de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, Liaison Entreprise a travaillé avec le réseau d'aide au développement des collectivités de l'Alberta, plusieurs bureaux d'aide au développement des collectivités ainsi qu'avec le Réseau pour femmes entrepreneures de l'Alberta et la Chambre économique de l'Alberta pour établir le Réseau sous la direction du Centre de formation en entrepreneuriat. Lancé en tant que projet pilote en 2004, le Réseau comptait 27 points de service partout dans la province en 2005-2006. Depuis sa création, le Réseau a servi plus de 5 200 participants au cours de différents événements de vidéoconférence. Ce réseau de collaboration donne accès à de la formation et à une expertise qui n'étaient auparavant pas accessibles dans bien des régions.

## Mieux faire connaître le service

### Comprendre nos clients

En réunissant des données sur l'expérience des clients, Entreprises Canada peut réaliser des améliorations de façon continue. Si l'on veut cibler efficacement les messages promotionnels, il est nécessaire de comprendre comment les clients découvrent présentement les services d'Entreprises Canada. Les entreprises potentielles forment le groupe de clients le plus important et le moins clairement défini — un défi particulier pour Entreprises Canada. On demande donc à tous les clients, par téléphone et en personne, comment ils ont appris l'existence d'Entreprises Canada.



Tendances notables :

- Les activités de marketing et de promotion sont clairement efficaces. Ces activités comprennent les conférences, les foires commerciales, les envois postaux et les messages d'intérêt public ainsi que les sites Web d'Entreprises Canada. Les annonces payées ne sont pas comprises dans cette catégorie. Toutefois, les annonces placées dans les Pages bleues sont également importantes : 40 p. 100 des clients ont mentionné avoir entendu parler d'Entreprises Canada de cette façon.
- Le nombre élevé de clients réguliers reflète le fait que le processus de lancement exige plus d'une interaction, en général. Une fois que les clients ont découvert Entreprises Canada, la relation continue.
- Les statistiques sur le Web montrent que les moteurs de recherche jouent un rôle important puisqu'ils dirigent les visiteurs vers le site Web d'Entreprises Canada; ils y amènent 46 p. 100 de la clientèle. Il est donc particulièrement important de s'inscrire de façon appropriée sur les moteurs de recherche et de faire la mise à jour de l'enregistrement.

## Rayonnement et promotion

À l'échelle régionale, les centres de services d'Entreprises Canada participent à un éventail d'activités de sensibilisation et de soutien à l'intention des entreprises, dont le but est de mieux faire connaître Entreprises Canada et ses services. Des événements comme des foires commerciales, des séminaires, des programmes de consultation, des visites, des séances d'information à l'heure du dîner ainsi que des bulletins électroniques font maintenant partie des procédures opérationnelles normales des centres, partout au pays. Les activités suivantes comptent parmi les plus innovatrices en 2005–2006 :

- La Chambre régionale de commerce de Baffin, en collaboration avec le Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut, a partagé les coûts des vols nolisés avec les autres organismes qui participent à des foires commerciales, à des foires de services et à des salons de l'emploi dans le cadre de la semaine du développement économique communautaire à Sanikiluaq et Pond Inlet. Les foires ont permis de bien faire connaître le Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut aux collectivités isolées et de fournir directement des renseignements sur les services aux entrepreneurs potentiels de la région de Baffin. Le gestionnaire du Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut, David Sudlovenick, part fournir des renseignements commerciaux aux collectivités éloignées.)
- 
- Une chasse au trésor virtuelle a été ajoutée sur le site Web, dans laquelle on fait la promotion d'une exposition d'information commerciale dans le cadre de la Semaine de la petite entreprise à Terre-Neuve. Les questions étaient conçues de façon à diriger les participants vers le site Web d'Entreprises Canada.
  - Afin d'aider les entrepreneurs à prendre des décisions plus éclairées pour s'adapter à la nouvelle technologie, le Centre du cyberfutur de l'Alberta a été créé en tant qu'initiative de service par Liaison Entreprise. Le blogue de l'Alberta sur les affaires électroniques a été lancé en 2005 en vue de fournir des analyses plus détaillées sur les nombreux sujets liés aux affaires électroniques abordés sur le site Web du Centre du cyberfutur de l'Alberta [[Alberta E-Future](#)].
  - Petite entreprise C.-B. a tenu son troisième concours annuel de plan d'affaires sur le thème de la responsabilité sociale. Le concours a attiré 80 candidats. Le gagnant, **Fairware Promotional Products**, fournit des cadeaux d'entreprise et des produits promotionnels de source acceptables sur le plan éthique et responsable sur le plan environnemental aux organismes ayant une conscience sociale. Les cofondateurs de Fairware, Sarah White, Andrea Harris et Denise Taschereau (*de gauche à droite*), ont construit leur entreprise à partir d'un plan solide.
- 

## Mesurer les résultats

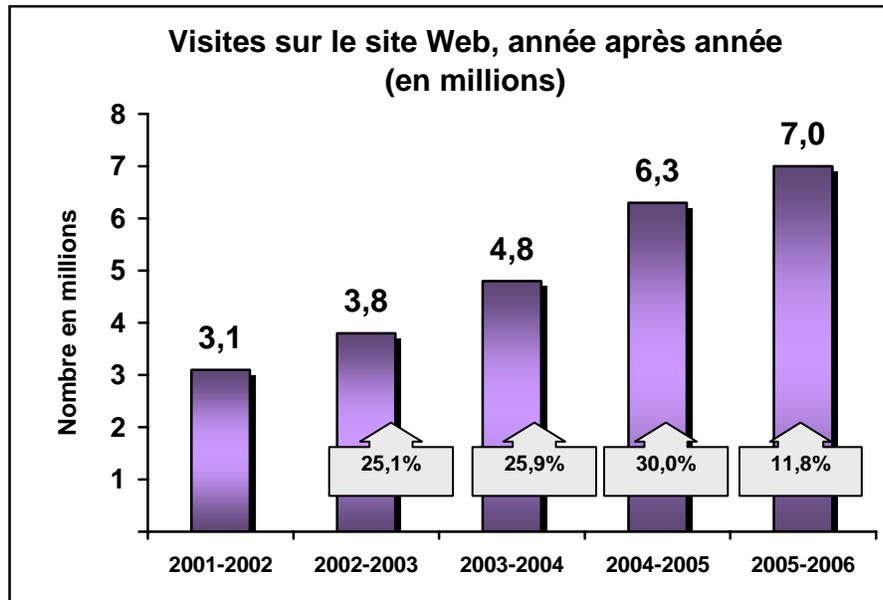
L'élaboration du Système d'aide multivoies de prestation de service a donné naissance à un service complet de services à la clientèle, ainsi qu'à des capacités accrues de collecte de données. Le APSM est une application en ligne qui permet aux agents d'information d'Entreprises Canada d'entrer et de saisir des données dans un système, peu importe le mode utilisé pour servir les clients. Les agents peuvent chercher, consulter, imprimer, sauvegarder, envoyer par courriel, par télécopieur ou par la poste, des renseignements tirés des bases de données d'Entreprises Canada. Le APSM comporte également un module automatisé d'établissement de rapports statistiques sur les clients d'Entreprises Canada, l'utilisation des services et des renseignements d'Entreprises Canada et la distribution de cette utilisation partout au pays.

Depuis avril 2005, les données sur les interactions avec les clients ont été saisies dans le APSM–Phase 1. Présentement, seuls les rapports de base peuvent être obtenus, mais on est en train d'étudier des options afin d'obtenir des rapports plus détaillés et des rapports multidimensionnels. Lorsque les capacités accrues d'établissement de rapports auront été acquises, il sera possible de présenter les données de différentes façons pour l'ensemble de l'exercice en cours. Les statistiques pour 2005-2006 ne sont donc pas considérées comme des données de base pour l'instant et ne serviront pas à évaluer les tendances futures. Toutefois, les bases ont été jetées, et on aura un niveau avancé d'analyse de données lorsque la phase 2 du APSM sera terminée.

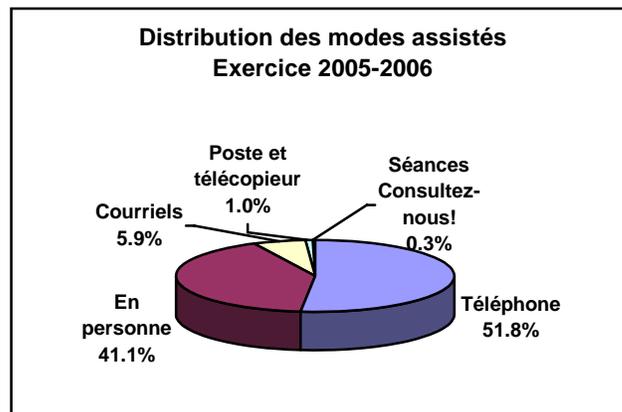
Dans le domaine du libre-service, les statistiques Web sont obtenues à l'aide du progiciel d'établissement de rapports WebTrends.

Tendances notables :

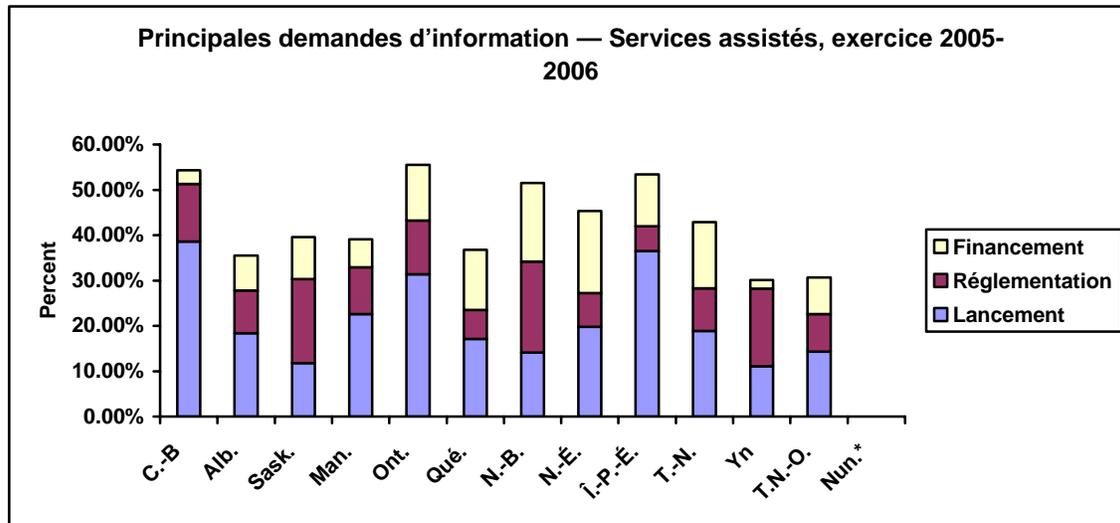
- Un total de 7 256 657 clients ont été servis par le Réseau d'Entreprises Canada, par des agents ou en libre-service, en 2005–2006; cela représente une augmentation de 10,8 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.
- Si les services assistés ont diminué de 12 p. 100, la circulation sur le Web a augmenté parallèlement de 11,8 p. 100. Les chiffres indiquent une tendance uniforme vers le libre-service sur Internet.



- Bien que la circulation sur le Web ait augmenté en 2005–2006, la croissance a ralenti par rapport à l’augmentation moyenne précédente de 25 p. 100 par année. Cette diminution est due aux données perdues lors du regroupement d’Entreprises Canada et du Portail des affaires ainsi que de la panne du serveur WebTrends à l’automne 2005. Le prochain exercice devrait mieux refléter les tendances réelles.



- Au total, 235 280 clients ont demandé un service assisté en 2005-2006, le téléphone étant le mode préféré.
- Les demandes de séances « Consultez-nous! » ont continué à diminuer et le service a été supprimé.



\* Le centre du Nunavut n'a pas accès au APSM et ne recueille donc pas ces renseignements.

- Près de la moitié (45,1 p. 100) de notre clientèle cherche des renseignements sur le lancement, la réglementation ou le financement. Puisque le type d'information demandé est un nouveau champ dans le APSM, nous n'avons pas de données comparatives des années précédentes. Toutefois, la tendance est uniforme partout au pays et les conclusions semblent donc significatives.

Les statistiques sont une importante mesure des résultats, mais les anecdotes personnelles de nos clients nous aident à brosser le portrait complet des répercussions des renseignements et des services d'Entreprises Canada.

- ***Info entrepreneurs, Québec : Place au thé***  
 Brian van Frank est le propriétaire d'**ABC & T**, entreprise qui distribue des produits de thé à des boutiques haut de gamme. Il affirme qu'Info entrepreneurs l'a aidé à lancer son entreprise : « Votre personnel m'a fourni des renseignements précieux sur mon segment de marché, renseignements dont la collecte m'aurait coûté beaucoup trop cher si j'avais dû faire ma propre étude de marché. Les employés avec lesquels j'ai discuté et desquels j'ai reçu des courriels m'ont fourni exactement les renseignements nécessaires. Ils ont été très professionnels et m'ont répondu rapidement. L'expérience a été très positive dans l'ensemble. »
- ***Centre de services aux entreprises Canada-Nouveau-Brunswick : Commercialiser l'innovation***



**Grondin Ventilation inc**, dans le Nord-Ouest du Nouveau-Brunswick, conçoit, fabrique et installe des dispositifs de ventilation adaptés. Après avoir constaté que l'équipement normal ne répondait plus aux exigences des entreprises, les propriétaires, Jeammy et Bruno Grondin, ont décidé de concevoir et de construire leur propre système. Le résultat, explique



Jeammy, est une table de découpage au plasma à commande numérique par ordinateur, plus efficace que tout ce qui existe sur le marché. Grâce à l'aide fournie par le Centre de services aux entreprises Canada-Nouveau-Brunswick en matière d'étude de marché, les deux créateurs-entrepreneurs ont également été en mesure de préparer leur produit pour sa commercialisation. « Nous nous servons également de l'étude de marché dans le cadre de notre analyse de rentabilisation afin d'attirer les investisseurs, disent-ils. L'aide fournie nous a bien aidés tout au long du parcours. »

▪ ***Centre de services aux entreprises Canada-Nouvelle-Écosse : Faire de la musique avec Maria***

Maria Alley d'Halifax a décidé de créer un programme d'enseignement de la musique pour les jeunes enfants, intitulé **Do Re Me and Maria**. Elle s'est tournée vers le Centre de services aux entreprises Canada-Nouvelle-Écosse et n'a pas été déçue par les résultats : « Lorsque j'ai lancé mon entreprise en tant que seule propriétaire il y a quelques années, on m'a informée que le personnel du Centre pourrait m'aider à préparer un plan d'affaires complet et à obtenir un financement pour mon entreprise. Maintenant que mon produit est développé, j'ai décidé d'utiliser davantage ces services pour obtenir des renseignements sur les lois relatives à la propriété intellectuelle qui protègent le droit d'auteur. J'ai constaté que le personnel s'y connaissait sur ce sujet et qu'il me transmettait les renseignements essentiels de façon professionnelle et informative. »

## **Vérifications, évaluations et sondages auprès de la clientèle**

Puisque la satisfaction de la clientèle est l'une des mesures clés de la réussite d'Entreprises Canada, des sondages auprès de la clientèle sont effectués de façon continue. Bien qu'une évaluation complète du Réseau n'ait pas été effectuée en 2005-2006, les préparatifs sont en cours pour 2006-2007.

Voici des exemples de sondages auprès de la clientèle effectués par certains centres en 2005-2006.

- **Ontario** : Les services Internet continuent d'évoluer, mais les Canadiens utilisent encore en grande majorité le téléphone comme principale source d'interaction avec le gouvernement. Le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario a participé à une recherche, financée par l'Institut des services axés sur les citoyens, portant sur les interactions téléphoniques entre le gouvernement et les clients. Le Centre a aidé à formuler des recommandations visant à promouvoir l'excellence du service téléphonique par le gouvernement du Canada.

- **Québec** : Info entrepreneurs effectue quatre enquêtes annuelles sur les visiteurs, à savoir en avril, en juillet, en octobre et en février. Chaque visiteur qui utilise les services d'une bibliothèque ou d'experts-conseils doit répondre à des questions visant à évaluer des aspects comme la clarté et l'exhaustivité de la réponse de l'employé, la précision, la rapidité et la courtoisie. La moyenne du niveau général de satisfaction de la clientèle est toujours d'environ 94 p. 100.
- **Alberta** : Liaison Entreprise continue d'utiliser le sondage par système téléphonique automatisé (SSTA) pour mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle. Le SSTA permet aux clients de fournir des commentaires immédiatement après avoir parlé à un agent des services aux entreprises. Les appels téléphoniques sont transférés au système vocal automatisé, tandis que les clients qui viennent dans les centres utilisent un ordinateur pour effectuer le sondage sur le Web. Liaison Entreprise organise ces sondages trois fois par année. La moyenne du niveau de satisfaction de la clientèle est de 94 p. 100.
- **Colombie-Britannique** : Petite entreprise C.-B. a préparé un plan régional de vitalité économique visant à encadrer ses initiatives régionales et ses programmes de partenariat. Dans le cadre de ce processus, on a mené une enquête auprès des clients actuels et potentiels afin d'en apprendre plus sur leurs besoins et leurs intérêts relativement aux différents services. Les résultats montrent un niveau de satisfaction élevé à l'égard des services existants pour les entreprises en démarrage. L'enquête a mené à des recommandations visant l'élaboration de services et de partenariats à valeur ajoutée.
- **Ontario** : En 2005–2006, les employés du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario ont reçu un certificat de niveau deux dans le cadre du Programme d'excellence progressive de l'Institut national de la qualité. Le Programme aide les organismes du secteur public à élaborer une approche ciblée à l'égard de l'amélioration.



## Aperçu du budget

Le budget reflète le financement par partenaire (15 millions de dollars).

Partenaire	2005–2006 (en milliers de dollars)	2006–2007 (en milliers de dollars)
Agence de promotion économique du Canada atlantique	2 642	2 642
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	3 977	3 977
Agence de développement économique du Canada	1 878	1 878

pour les régions du Québec		
Industrie Canada — Centre de services d'Entreprises Canada	2 856	2 856
Industrie Canada — Secrétariat d'Entreprises Canada	3 647	3 647
Total	15 000	15 000

## Annexes

### A Agence de promotion économique du Canada atlantique

#### APECA - Annexe A

##### Partie 1 - Volumes de clients

Tableau 1. Volumes de clients

Interactions avec l'aide d'agents	AF 2004-2005	%	AF 2005-2006	%	Différence	Variation en %
Appels téléphoniques	19,160	60.1%	15,436	65.4%	-3,724	-19.4%
Visites en personne	9,174	28.8%	4,967	21.1%	-4,207	-45.9%
Courriels	2,336	7.3%	2,290	9.7%	-46	-2.0%
Poste et télécopieur	1,070	3.4%	790	3.3%	-280	-26.2%
Séances Consultez-nous!	116	0.4%	111	0.5%	-5	-4.3%
<b>Sous-total des interactions avec l'aide d'agents</b>	<b>31,856</b>	<b>100.0%</b>	<b>23,594</b>	<b>100.0%</b>	<b>-8,262</b>	<b>-25.9%</b>
Interactions en libre-service	AF 2004-2005	%	AF 2005-2006	%	Différence	Variation en %
Consultations de sites Web	881,261	100.0%	1,312,836	100.0%	431,575	49.0%
<b>Sous-total des interactions en libre-service</b>	<b>881,261</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,312,836</b>	<b>100.0%</b>	<b>431,575</b>	<b>49.0%</b>
<b>Total des interactions</b>	<b>913,117</b>		<b>1,336,430</b>		<b>423,313</b>	<b>46.4%</b>

Les statistiques sur les RVI ont été supprimées de ce tableau. Nous ne faisons plus rapport sur ce moyen, car seulement quatre centres l'utilisent encore.

##### Partie 2 – Autres indicateurs

Tableau 2. Sexe des clients

	AF 2004-2005 (%)	AF 2005-2006 (%)
Masculin	51.8	50.3
Féminin	45.8	46.7
Ne sait pas	2.4	3.0

Tableau 3. Langue de service

	AF 2004-2005 (%)	AF 2005-2006 (%)
Anglais	94.1	93.4
Français	5.9	6.6

Tableau 4. Phase de développement des entreprises

	AF 2004-2005 (%)	AF 2005-2006 (%)
Entreprises potentielles	53.5	56.0
Entreprises établies	23.9	25.9
Autres*	22.6	18.2

\*Nous n'avons pas indiqué la catégorie Autres dans le rapport annuel de l'AF 2004-2005. Les données ont été ajustées aux fins de comparaison avec les données de l'AF 2005-2006.

Les entreprises potentielles sont les entreprises qui ne sont pas encore enregistrées ou opérationnelles, mais qui sont susceptibles de s'établir ultérieurement. Les entreprises qui sont toujours à la phase conceptuelle sont comprises dans cette définition.

Les entreprises établies sont les entreprises qui sont opérationnelles (ou enregistrées).

##### Partie 3 - Services spéciaux

Tableau 5. Activité d'Équipe Canada inc

	AF 2004-2005	AF 2005-2006	Différence	Variation en %
Téléphone	692	444	-248	-35.8%
Autres moyens	n.d.	9	n.d.	

Tableau 6. Activité du Réseau des services aux entreprises autochtones

	AF 2004-2005	AF 2005-2006	Différence	Variation en %
Téléphone	45	99	54	120.0%

Tableau 7. Activité du numéro national sans frais d'Entreprises Canada

	AF 2004-2005	AF 2005-2006	Différence	Variation en %
Téléphone	404	554	150	37.1%

## B Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec

### DEC - Annexe B

#### Partie 1 - Volumes de clients

Tableau 1. Volumes de clients

Interactions avec l'aide d'agents	AF 2004-2005	%	AF 2005-2006	%	Différence	Variation en %
Appels téléphoniques	19,681	72.4%	15,832	63.9%	-3,849	-19.6%
Visites en personne	5,763	21.2%	6,058	24.5%	295	5.1%
Courriels	1,439	5.3%	2,469	10.0%	1,030	71.6%
Poste et télécopieur	148	0.5%	328	1.3%	180	121.6%
Séances Consultez-nous!	158	0.6%	88	0.4%	-70	-44.3%
<b>Sous-total des interactions avec l'aide d'agents</b>	<b>27,189</b>	<b>100.0%</b>	<b>24,775</b>	<b>100.0%</b>	<b>-2,414</b>	<b>-8.9%</b>
<b>Interactions en libre-service</b>						
	<b>DEC</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Consultations de sites Web	701,785	100.0%	542,232	100.0%	-159,553	-22.7%
<b>Sous-total des interactions en libre-service</b>	<b>701,785</b>	<b>100.0%</b>	<b>548,642</b>	<b>100.0%</b>	<b>-153,143</b>	<b>-21.8%</b>
<b>Total des interactions</b>	<b>728,974</b>		<b>573,417</b>		<b>-155,557</b>	<b>-21.3%</b>

Les statistiques sur les RVI ont été supprimées de ce tableau. Nous ne faisons plus rapport sur ce moyen, car seulement quatre centres l'utilisent encore.

#### Partie 2 – Autres indicateurs

Tableau 2. Sexe des clients

	AF 2004-2005 (%)	AF 2005-2006 (%)
Masculin	62.2	60.1
Féminin	36.7	38.7
Ne sait pas	1.1	1.2

Tableau 3. Langue de service

	AF 2004-2005 (%)	AF 2005-2006 (%)
Anglais	19.2	12.2
Français	80.8	87.8

Tableau 4. Phase de développement des entreprises

	AF 2004-2005 (%)	AF 2005-2006 (%)
Entreprises potentielles	38.4	35.0
Entreprises établies	42.4	45.7
Autres*	19.2	19.3

\*Nous n'avons pas indiqué la catégorie Autres dans le rapport annuel de l'AF 2004-2005. Les données ont été ajustées aux fins de comparaison avec les données de l'AF 2005-2006.

Les entreprises potentielles sont les entreprises qui ne sont pas encore enregistrées ou opérationnelles, mais qui sont susceptibles de s'établir ultérieurement. Les entreprises qui sont toujours à la phase conceptuelle sont comprises dans cette définition.

Les entreprises établies sont les entreprises qui sont opérationnelles (ou enregistrées).

#### Partie 3 - Services spéciaux

Tableau 5. Activité d'Équipe Canada inc

	AF 2004-2005	AF 2005-2006	Différence	Variation en %
Téléphone	2,554	2,525	-29	-1.1%
Autres moyens	n.d.	103	n.d.	

Tableau 6. Activité du Réseau des services aux entreprises autochtones

	AF 2004-2005	AF 2005-2006	Différence	Variation en %
Téléphone	108	162	54	50.0%

Tableau 7. Activité du numéro national sans frais d'Entreprises Canada

	AF 2004-2005	AF 2005-2006	Différence	Variation en %
Téléphone	1,413	2,510	1,097	77.6%

## C Industrie Canada

### IC - Annexe C

#### Partie 1 - Volumes de clients

Tableau 1. Volumes de clients

<b>Interactions avec l'aide d'agents</b>	<b>AF 2004-2005</b>	<b>%</b>	<b>AF 2005-2006</b>	<b>%</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Appels téléphoniques	38,559	87.6%	34,862	85.6%	-3,697	-9.6%
Visites en personne	772	1.8%	890	2.2%	118	15.3%
Courriels	4,147	9.4%	4,244	10.4%	97	2.3%
Poste et télécopieur	109	0.2%	304	0.7%	195	178.9%
Séances Consultez-nous!	438	1.0%	412	1.0%	-26	-5.9%
<b>Sous-total des interactions avec l'aide d'agents</b>	<b>44,025</b>	<b>100.0%</b>	<b>40,712</b>	<b>100.0%</b>	<b>-3,313</b>	<b>-7.5%</b>
<b>Interactions en libre-service</b>	<b>AF 2004-2005</b>	<b>%</b>	<b>AF 2005-2006</b>	<b>%</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Consultations de sites Web	1,249,090	100.0%	1,357,997	100.0%	108,907	8.7%
<b>Sous-total des interactions en libre-service</b>	<b>1,249,090</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,357,997</b>	<b>100.0%</b>	<b>108,907</b>	<b>8.7%</b>
<b>Total des interactions</b>	<b>1,293,115</b>		<b>1,398,709</b>		<b>105,594</b>	<b>8.2%</b>

Les statistiques sur les RVI ont été supprimées de ce tableau. Nous ne faisons plus rapport sur ce moyen, car seulement quatre centres l'utilisent encore.

Tableau 2. Sexe des clients

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
Masculin	54.8	52.0
Féminin	43.5	47.3
Ne sait pas	1.7	0.7

Tableau 3. Langue de service

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
Anglais	98.6	98.5
Français	1.4	1.5

Tableau 4. Phase de développement des entreprises

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
Entreprises potentielles	55.7	60.9
Entreprises établies	32.4	33.0
Autres*	11.8	6.1

\*Nous n'avons pas indiqué la catégorie Autres dans le rapport annuel de l'AF 2004-2005. Les données ont été ajustées aux fins de comparaison avec les données de l'AF 2005-2006.

Les entreprises potentielles sont les entreprises qui ne sont pas encore enregistrées ou opérationnelles, mais qui sont susceptibles de s'établir ultérieurement. Les entreprises qui sont toujours à la phase conceptuelle sont comprises dans cette définition.

Les entreprises établies sont les entreprises qui sont opérationnelles (ou enregistrées).

#### Partie 3 - Services spéciaux

Tableau 5. Activité d'Équipe Canada inc

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Téléphone	4,043	3,644	-399	-9.9%
Autres moyens	n.d.	418	n.d.	

Tableau 6. Activité du Réseau des services aux entreprises autochtones

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Téléphone	478	571	93	19.5%

Tableau 7. Activité du numéro national sans frais d'Entreprises Canada

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Téléphone	3,334	4,826	1492	44.8%

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

DEO - Annexe D

Partie 1 - Volumes de clients

Tableau 1. Volumes de clients

<b>Interactions avec l'aide d'agents</b>	<b>AF 2004-2005</b>	<b>%</b>	<b>AF 2005-2006</b>	<b>%</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Appels téléphoniques	65,621	40.0%	55,742	38.1%	-9,879	-15.1%
Visites en personne <sup>1</sup>	91,287	55.6%	84,767	58.0%	-6,520	-7.1%
Courriels	6,413	3.9%	4,787	3.3%	-1,626	-25.4%
Poste et télécopieur	700	0.4%	844	0.6%	144	20.6%
Séances Consultez-nous!	139	0.1%	59	0.0%	-80	-57.6%
<b>Sous-total des interactions avec l'aide d'agents</b>	<b>164,160</b>	<b>100.0%</b>	<b>146,199</b>	<b>100.0%</b>	<b>-17,961</b>	<b>-10.9%</b>
<b>Interactions en libre-service</b>	<b>AF 2004-2005</b>	<b>%</b>	<b>AF 2005-2006</b>	<b>%</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Consultations de sites Web <sup>2</sup>	3,193,358	100.0%	3,448,180	100.0%	254,822	8.0%
<b>Sous-total des interactions en libre-service</b>	<b>3,193,358</b>	<b>100.0%</b>	<b>3,448,180</b>	<b>100.0%</b>	<b>254,822</b>	<b>8.0%</b>
<b>Total des interactions</b>	<b>3,357,518</b>	<b>2</b>	<b>3,594,379</b>	<b>2</b>	<b>236,861</b>	<b>7.1%</b>

<sup>1</sup>Visites en personne - DEO : Contrairement aux autres CSEC, le centre de la Colombie-Britannique a plusieurs services co-implantés à demande élevée comme l'inscription des entreprises au niveau provincial et la recherche de noms. Le volume des visites en personne comprend le nombre de visites à ces services complémentaires ainsi qu'aux services de base du CSEC.

<sup>2</sup>Consultations de sites Web : Le site Web du centre de la Colombie-Britannique n'est pas sur le serveur d'Industrie Canada (réseau de base). Les données de ce site Web viennent directement du centre, qui utilise trois outils de mesure Web différents pour les rapports. L'utilisation d'outils différents et de résultats de profils différents se traduit par quelques comptes faits en double.

Les statistiques sur les RVI ont été supprimées de ce tableau. Nous ne faisons plus rapport sur ce moyen, car seulement quatre centres l'utilisent encore.

Tableau 2. Sexe des clients

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
Masculin	60.9	56.5
Féminin	38.9	42.1
Ne sait pas	0.2	1.4

Tableau 3. Langue de service

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
Anglais	99.4	99.0
Français	0.6	1.0

Tableau 4. Phase de développement des entreprises

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
Entreprises potentielles	51.8	51.6
Entreprises établies	32.5	39.5
Autres*	15.7	8.9

\*Nous n'avons pas indiqué la catégorie Autres dans le rapport annuel de l'AF 2004-2005. Les données ont été ajustées aux fins de comparaison avec les données de l'AF 2005-2006.

Les entreprises potentielles sont les entreprises qui ne sont pas encore enregistrées ou opérationnelles, mais qui sont susceptibles de s'établir ultérieurement. Les entreprises qui sont toujours à la phase conceptuelle sont comprises dans cette définition.

Les entreprises établies sont les entreprises qui sont opérationnelles (ou enregistrées).

Partie 3 - Services spéciaux

Tableau 5. Activité d'Équipe Canada inc

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Téléphone	3,292	3,158	-134	-4.1%
Autres moyens	n.d.	1,423	n.d.	

Tableau 6. Activité du Réseau des services aux entreprises autochtones

	<b>AF 2004-2005</b>	<b>AF 2005-2006</b>	<b>Différence</b>	<b>Variation en %</b>
Téléphone	352	1,050	698	198.3%

## Annexe E : Normes de service nationales

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

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

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

## Annexe F : Adresses et numéros utiles d'Entreprises Canada

### Canada

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

## **Colombie-Britannique**

**Petite Entreprise C.-B.** (organisme sans but lucratif)

601, rue Cordova Ouest, bureau 82

Vancouver (C.-B.) V6B 1G1

Sans frais : 1-800-667-2272 (C.-B. seulement)

Tél. : 604-775-5525

ATS : 1-800-457-8466

Télé. : 604-775-5520

Courriel : [askus@smallbusinessbc.ca](mailto:askus@smallbusinessbc.ca)

Site Web : [www.smallbusinessbc.ca/fr/](http://www.smallbusinessbc.ca/fr/)

Commentaires sur le site Web : [comments@smallbusinessbc.ca](mailto:comments@smallbusinessbc.ca)

### **Partenaires de financement**

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Gouvernement de la Colombie-Britannique, Ministry of Small Business and Revenue

### **Organismes situés au même endroit**

eBusiness Connection

Women's Enterprise Center

**Partenaires d'accès régional : 75**

**Partenaire du RSEA : 1**

## **Alberta**

**Liaison Entreprise : Centre de services aux entreprises** (organisme sans but lucratif)

10237, 104<sup>e</sup> Rue N.-O., bureau 100

Edmonton (Alberta) T5J 1B1

Sans frais : 1-800-272-9675

Tél. : 780-422-7722

ATS : 1-800-457-8466

Télé. : 780-422-0055

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

Site Web : [www.rcsec.org/alberta](http://www.rcsec.org/alberta)

### **Partenaires de financement**

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Gouvernement de l'Alberta, Ministry of Employment, Immigration and Industry

(autrefois Alberta Economic Development)

### **Organisme situé au même endroit**

Initiative pour les femmes entrepreneures en Alberta (Bureau du Nord de l'Alberta)

### **Bureau satellite**

Calgary Business Information Centre

**Partenaires d'accès régional : 30**

**Partenaires du RSEA : 30**

## **Saskatchewan**

**Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan – entreprises infosource**

(initiative fédérale-provinciale)

Entreprises Canada, Rapport annuel 2005–2006

Février 2007

345, 3<sup>e</sup> Avenue Sud, bureau 2  
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 1M6  
Sans frais : 1-800-667-4374  
Tél. : 306-956-2323  
ATS : 1-800-457-8466  
Télé. : 306-956-2328  
Courriel : [saskatchewan@cbsc.ic.gc.ca](mailto:saskatchewan@cbsc.ic.gc.ca)  
Site Web : [www.rcsec.org/sask](http://www.rcsec.org/sask)

**Partenaires de financement**

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada  
Gouvernement de la Saskatchewan, Department of Regional and Co-operative  
Economic Development

**Partenaire situé au même endroit**

Saskatchewan Regional Economic and Co-operative Development

**Organismes situés au même endroit**

Saskatoon Regional Economic Development Authority  
Saskatoon Chamber of Commerce

**Bureau satellite**

Centre for Business Development, Regina

**Partenaires d'accès régional : 16**

**Partenaires du RSEA : 32**

## **Manitoba**

**Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba**

(initiative fédérale-provinciale)  
240, avenue Graham, bureau 250  
C.P. 2609  
Winnipeg (Manitoba) R3C 4B3  
Sans frais : 1-800-665-2019  
Tél. : 204-984-2272  
ATS : 1-800-457-8466  
Télé. : 204-983-3852  
Courriel : [manitoba@cbsc.ic.gc.ca](mailto:manitoba@cbsc.ic.gc.ca)  
Site Web : [www.rcsec.org/manitoba](http://www.rcsec.org/manitoba)

**Partenaires de financement**

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada  
Gouvernement du Manitoba, ministère de la Compétitivité, de la Formation  
professionnelle et du Commerce

**Partenaires situés au même endroit**

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada  
Direction du développement des petites entreprises, ministère de la Compétitivité, de  
la Formation professionnelle et du Commerce

**Partenaires d'accès régional : 32**

**Partenaires du RSEA : 12**

## **Ontario**

**Centre de services aux entreprises Canada-Ontario**

(initiative fédérale-provinciale)  
151, rue Yonge, 3<sup>e</sup> étage  
Entreprises Canada, Rapport annuel 2005–2006  
Février 2007

Toronto (Ontario) M5C 2W7  
Sans frais : 1-800-567-2345  
Tél. : 416-775-3456  
ATS : 1-800-457-8466  
Télé. : 416-954-8597  
Courriel : [ontario@cbsc.ic.gc.ca](mailto:ontario@cbsc.ic.gc.ca)  
Site Web : [www.rcsec.org/ontario](http://www.rcsec.org/ontario)

**Partenaire de financement**

Industrie Canada

**Partenaire situé au même endroit**

Gouvernement de l'Ontario, ministère des Services gouvernementaux

**Organisme situé au même endroit**

Réseau pour femmes entrepreneures

**Partenaires d'accès régional : 97**

**Partenaires du RSEA : 13**

## Québec

**Info entrepreneurs**

(organisme sans but lucratif)

380, rue Saint-Antoine Ouest, bureau 6000

Montréal (Québec) H2Y 3X7

Sans frais : 1-800-322-4636

Tél. : 514-496-4636

ATS : 1-800-457-8466

Télé. sans frais : 1-888-417-0442

Télé. : 514-496-5934

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

Site Web : [www.infoentrepreneurs.org](http://www.infoentrepreneurs.org)

**Partenaire de financement**

Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec

**Organisme situé au même endroit**

Chambre de commerce du Montréal métropolitain

**Bureau satellite**

Ressources Entreprises, Québec

**Partenaires d'accès régional : 2**

**Partenaire du RSEA : 0**

## Nouveau-Brunswick

**Centre de services aux entreprises Canada-Nouveau-Brunswick**

(initiative fédérale)

570, rue Queen

Fredericton (N.-B.) E3B 6Z6

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

Tél. : 506-444-6140

ATS : 1-800-457-8466

Télé. : 506-444-6172

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

Site Web : [www.rcsec.org/nb](http://www.rcsec.org/nb)

**Partenaire de financement**

Entreprises Canada, Rapport annuel 2005–2006

Février 2007

Agence de promotion économique du Canada atlantique

**Partenaire situé au même endroit**

Agence de promotion économique du Canada atlantique

**Organismes situés au même endroit**

Enterprise Fredericton

Corporation au bénéfice du développement communautaire/Initiative femmes en affaires

**Partenaires d'accès régional : 14**

**Partenaires du RSEA : 16**

## **Nouvelle-Écosse**

### **Centre de services aux entreprises Canada-Nouvelle-Écosse**

(initiative fédérale-provinciale)

1575, rue Brunswick

Halifax (N.-É.) B3J 2G1

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

Tél. : 902-426-8604

ATS : 1-800-457-8466

Télec. : 902-426-6530

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

Site Web : [www.rcsec.org/ns](http://www.rcsec.org/ns)

#### **Partenaires de financement**

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Gouvernement de la Nouvelle-Écosse, Bureau du développement

#### **Organismes situés au même endroit**

Black Business Initiative

Office de la propriété intellectuelle du Canada

Entrepreneurs with Disabilities Network

Associations des autorités régionales de développement de la Nouvelle-Écosse

Étudiants bien branchés

**Partenaires d'accès régional : 12**

**Partenaires du RSEA : 15**

## **Île-du-Prince-Édouard**

### **Centre de services aux entreprises Canada-Île-du-Prince-Édouard**

(initiative fédérale)

75, rue Fitzroy

C.P. 40

Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 7K2

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

Tél. : 902-368-0771

ATS : 1-800-457-8466

Télec. : 902-566-7377

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

Site Web : [www.rcsec.org/pe](http://www.rcsec.org/pe)

#### **Partenaire de financement**

Agence de promotion économique du Canada atlantique

#### **Organismes situés au même endroit**

Réseau des services aux entreprises autochtones

Entreprises Canada, Rapport annuel 2005–2006

Février 2007

Office de la propriété intellectuelle du Canada  
Forum des entrepreneurs  
Ressources humaines et Développement social Canada  
PEI Business Women's Association  
Étudiants bien branchés

**Partenaires d'accès régional : 5**

**Partenaires du RSEA : 3**

## **Terre-Neuve-et-Labrador**

### **Centre de services aux entreprises Canada-Terre-Neuve-et-Labrador**

(initiative provinciale-fédérale)

90, avenue O'Leary

C.P. 8687, succ. A

St. John's (T.-N.-L.) A1B 3T1

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

Tél. : 709-772-6022

ATS : 1-800-457-8466

Télec. : 709-772-6090

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

Site Web : [www.rcsec.org/nf](http://www.rcsec.org/nf)

#### **Partenaires de financement**

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Gouvernement de Terre-neuve, ministère de l'Innovation, du Commerce et du Développement rural

#### **Organismes situés au même endroit**

Manufacturiers et exportateurs du Canada

Newfoundland and Labrador Environmental Industry Association

Exportation et développement Canada

Aerospace and Defence Industry Association of Newfoundland and Labrador

**Partenaires d'accès régional : 30**

**Partenaires du RSEA : 8**

## **Territoires du Nord-Ouest**

### **Centre de services aux entreprises Canada-Territoires du Nord-Ouest**

(initiative fédérale-territoriale)

a/s NWT Business Development and Investment Corporation

5201, 50<sup>e</sup> Avenue, 7<sup>e</sup> étage

C.P. 1320

Yellowknife (T.N.-O.) X1A 3S9

Sans frais : 1-800-661-0599

Tél. : 867-873-7958

ATS : 1-800-457-8466

Télec. : 867-873-0573

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

Site Web : [www.rcsec.org/tno](http://www.rcsec.org/tno)

#### **Partenaires de financement**

Industrie Canada

NWT Business Development and Investment Corporation

#### **Partenaire situé au même endroit**

NWT Business Development and Investment Corporation

**Partenaires d'accès régional : 7**

Entreprises Canada, Rapport annuel 2005–2006

Février 2007

**Partenaires du RSEA : 0**

## **Yukon**

### **Centre de services aux entreprises Canada-Yukon**

(initiative fédérale-territoriale)

307, rue Jarvis, bureau 101

Whitehorse (Yukon) Y1A 2H3

Sans frais : 1-800-661-0543

Tél. : 867-633-6257

ATS : 1-800-457-8466

Télé. : 867-667-2001

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

Site Web : [www.rcsec.org/yukon](http://www.rcsec.org/yukon)

### **Partenaires de financement**

Industrie Canada

Gouvernement du Yukon, ministère du Développement économique

Yukon Chamber of Commerce

### **Partenaire situé au même endroit**

Yukon Chamber of Commerce

**Partenaires d'accès régional : 4**

**Partenaire du RSEA : 0**

## **Nunavut**

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut

C.P. 1000, succ. 1198

Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0

Sans frais : 1-877-499-5199

Tél. : 867-975-7860

ATS : 1-800-457-8466

Télé. sans frais : 1-877-499-5299

Télé. : 867-975-7885

Courriel : [cnbsc@gov.nu.ca](mailto:cnbsc@gov.nu.ca)

Site Web : [www.rcsec.org/nunavut](http://www.rcsec.org/nunavut)

### **Partenaires de financement**

Industrie Canada

Gouvernement du Nunavut, ministère du Développement économique et des

Transports

### **Partenaire situé au même endroit**

Gouvernement du Nunavut, ministère du Développement économique et des

Transports

### **Bureau satellite**

Rankin Inlet

Hamlet of Cambridge Bay

**Partenaires d'accès régional : 2**

**Partenaires du RSEA : 0**