

MANITOBA

juillet - septembre 2003

Puis-je vous parler?

par Lee Gregg

Certainement! Dans plus de 110 langues, 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine. Bienvenue à **CanTalk Canada Inc.**, un service de télécommunications mondial et un centre d'appels spécialisé dans les services culturels et linguistiques destinés aux gens d'affaires.

La présidente, Maureen Mitchells, récipiendaire du prix Building Business 2002 Women Entrepreneur of the Year, s'est servie son expérience de professionnelle du marketing confrontée à des problèmes linguistiques internationaux pour créer CanTalk Canada. Son entreprise, qui combine les riches ressources linguistiques du Canada et les talents de traducteurs et d'interprètes accrédités, offre des services personnalisés de communication linguistiques de haute qualité pour répondre aux besoins d'une économie mondiale toujours croissante.

« Il est important pour toutes les entreprises de comprendre la diversité ethnique de leur clientèle », souligne Mitchells. « Nous avons constaté que ceux qui offrent à leurs clients des services dans la langue de leur choix possèdent un avantage marqué sur leurs concurrents. En offrant aux entreprises la possibilité de respecter la culture et la langue de leurs clients, vous leur permettez d'attirer et de conserver leurs clients au Canada et à l'étranger. »



Lancée en 1995 avec quatre employés à temps partiel, CanTalk emploie aujourd'hui 200 spécialistes des langues, passe des contrats avec 2 000 traducteurs et interprètes et compte 250 agents à distance. Grâce à son équipe de spécialistes des langues et d'experts en technologie, CanTalk offre l'un des ensembles de services à valeur ajoutée les plus complets de l'industrie.

Le travail acharné et la persévérance ont joué un rôle clé dans le succès de Mitchells, mais elle a également pu compter sur l'aide du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba. « J'ai

suite à la page 2

INNOVATION

CanTalk parle votre langue

Suite de la première page



obtenu une aide inestimable au Centre de services aux entreprises », dit-elle avec enthousiasme. « Le Centre possédait des sources d'information difficiles à trouver ailleurs. »

L'innovation est la clé du succès de CanTalk. Au départ, l'entreprise n'offrait que des services de traduction. Elle est passée aux cartes d'appel, à l'assistance annuaire, aux consultations financières, aux services de facturation et au soutien du commerce électronique.

Parmi les produits novateurs conçus par CanTalk figure un logiciel qui enregistre plus de 35 détails d'appel et de contenu d'un client à des fins techniques ou de marketing. Un autre logiciel peut suivre,

analyser et prévoir les volumes d'appels et les besoins linguistiques. Ces programmes permettent à CanTalk de traiter plus de 600 000 appels par jour dans 82 pays avec deux fois moins de personnel que les autres centres d'appels... et de faire profiter ses clients des économies réalisées.

L'entreprise a également développé un système novateur de surveillance et de détection des fraudes pour protéger ses clients du grand nombre d'appels de télécommunications frauduleux. Ce logiciel breveté a été conçu spécialement pour l'industrie des télécommunications. Capable de détecter 98 % des appels frauduleux, il protège les clients des fraudes par carte de crédit.

Dans quelle partie du monde voulez-vous faire des affaires? CanTalk offre des services d'interprétation téléphoniques, des services de traduction, des services de télémarketing dans la langue de votre choix, des services

de facturation des télécommunications et d'encaissement, des services d'appels interurbains et plus encore, n'importe où dans le monde!

Pour plus d'information sur les services offerts par CanTalk Canada, composez le 1 800 480-9686 ou visitez son site Web à www.cantalk.com.

Le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba est membre du Réseau des centres de services aux entreprises de l'Ouest canadien et reçoit l'aide financière de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. Pour plus d'information, visitez le site Web du Centre à www.cbsc.org/manitoba.

ENTREPRENEURIAT

Un entrepreneur de Winnipeg réussit en s'amusant!

par Lee Gregg

Michel Durand cherchait des idées pour lancer une entreprise à son domicile quand il a reçu la visite d'amis Français qui lui ont apporté le jeu *Settlers of Catan*. Fanatique de jeux, il a été séduit et une idée d'entreprise a commencé à prendre forme.

Technicien en informatique, Durand a mis sur pied un site de commerce électronique pour les amateurs de jeux. Il a lancé JogoCanada.com en février 1999, mais l'entreprise est vite devenue trop importante pour son domicile. En tant qu'entrepreneur francophone, Durand a visité le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) qui l'a aidé à élaborer un plan d'affaires pour créer une entreprise avec pignon sur rue.

Les amateurs de jeux de Winnipeg peuvent maintenant visiter son magasin de vente au détail spacieux axé sur un concept novateur pour un magasin de jeux : *Essayez-le avant de l'acheter!* Durand a aménagé une zone de jeux de 1 300 pieds carrés comprenant cinq grandes tables où les clients peuvent essayer l'un des 1 000 jeux et puzzles multilingues qu'on y vend. Il tient également des soirées de compétition pour les enthousiastes de *Settlers of Catan*, de *Lord of the Rings* et de *Yu-Gi-Oh*.

Durand est particulièrement fier que **Jogo Canada** ait obtenu la permission de tenir les championnats canadiens de *Settlers of Catan*. Les gagnants participeront au championnat international qui a lieu chaque automne à Essen, en Allemagne.

« Les services offerts par Suzie Lemoine et Isabelle Déry au CDEM sont vraiment très précieux pour qui veut se lancer en affaires », affirme Durand avec enthousiasme. « Vous [les entrepreneurs

francophones] devriez profiter des services du CDEM, car plus vous pourrez discuter de vos idées, mieux cela vaudra. Il est très difficile de réussir sans aide. Le CDEM est là pour vous. »

Pour plus d'information sur Jogo Canada, composez le 1 866 666-5166 ou visitez son site Web à www.jogocanada.com.

Le CDEM est membre du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien et est soutenu financièrement par Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. Pour plus d'information, visitez son site Web à www.cdem.com.



COLLECTIVITÉS DURABLES

Winnipegosis réaménage sa plage

par Lee Gregg

Le village de Winnipegosis tire son nom du Cri. Dans cette langue win-nipi signifie eau trouble et osis signifie petite. Le village est riche en histoire et en beautés naturelles et patrimoniales. Des fourrures au bois d'œuvre, en passant par la pêche, l'agriculture et l'élevage, Winnipegosis n'a cessé de se redéfinir depuis sa fondation, 1741. Maintenant, cette charmante municipalité se tourne vers le tourisme.



transport en bois du Manitoba.

« Ce projet n'aurait pas été possible sans l'aide financière de la SADC de Parkland », commente Terry Tomlinson, secrétaire de la municipalité de Winnipegosis. « Le partenariat entre la municipalité, l'organisme Elks Lodge et la SADC a donné d'excellents résultats. »

Avec une aide financière de 5 000 \$ de la Société d'aide au développement des collectivités (SADC) de Parkland, l'organisme Elks Lodge a transformé la plage délabrée en un lieu touristique et communautaire. L'organisme philanthropique travaille à l'amélioration de la collectivité et estimait que la plage était un lieu important pour les résidants de la région, les voyageurs et les campeurs.

Située près d'installations récréatives et de terrains de camping, la plage était jonchée de verre brisé, encombrée de pierres et d'algues et sa rive état déchiquetée par l'érosion. Des mois de dur labeur ont permis de remettre en état cette plage qui complète les terrains de camping, le parcours de golf, les courts de tennis et le musée de la municipalité, qui abrite le *Myrtle M*, un des derniers navires de

« Nous envisageons actuellement d'autres projets pour 2003 qui comprendront l'aménagement d'une promenade le long de la plage avec des aires de repos et l'amélioration de la marina pour y ajouter un débarcadère », ajoute Nestor Barsewsky, le membre d'Elks Lodge à l'origine du projet de restauration.

Vestige du lac glaciaire Agassiz, le lac Winnipegosis est un endroit idéal pour le camping, la navigation et la pêche sportive. Pour plus d'information, visitez le site www.onlinepro.com/wpgosis.

La SADC de Parkland est membre du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien et est soutenue financièrement par Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. Pour plus d'information, visitez le site Web de DEO à www.deo.gc.ca.