



Affaires mondiales
Canada

Global Affairs
Canada

Entrevues 2022 du Service des délégués commerciaux avec des clients potentiels

Sommaire

Entrevues 2022 du Service des délégués commerciaux avec des clients potentiels

Préparé pour Affaires mondiales Canada

Fournisseur : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

Numéro du contrat : CW2239480

Valeur du contrat : 63 878,90 \$

Date d'attribution du contrat : 12 septembre 2022

Date de livraison : 14 mars 2023

Numéro d'enregistrement : POR 041-22

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Affaires mondiales Canada à l'adresse courriel : POR-ROP@international.gc.ca

This report is also available in English



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Entrevues 2022 du Service des délégués commerciaux avec des clients potentiels

Sommaire

Préparé pour Affaires mondiales Canada

Nom du fournisseur : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

Date: mars 2023

This report is also available in English under the title: 2022 Trade Commissioner Service Interviews of Potential Clients.

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'entrevues approfondies menés par les Associés de recherche EKOS Inc. entre le 4 novembre et le 9 décembre 2022 pour le compte d'Affaires mondiales Canada. L'étude a été menée auprès de 39 représentants d'organisations canadiennes qui prévoient d'exporter ou qui exportent déjà des services ou des produits à l'extérieur du Canada, et n'ayant pas fait appel au Service des délégués commerciaux au cours des trois dernières années.

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit d'abord être obtenue auprès d'Affaires mondiales Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec la Recherche sur l'opinion publique à POR-ROP@international.gc.ca.

Numéro de catalogue : FR5-216/2022F-PDF

ISBN : 978-0-660-47873-9

SOMMAIRE

A. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le Service des délégués commerciaux (SDC) est un service offert par Affaires mondiales Canada (GAC) qui offre des conseils d'experts et un soutien aux entreprises canadiennes en matière d'exploration et de développement sur les marchés étrangers, d'amélioration de l'accès aux marchés étrangers, d'attraction des investissements étrangers, d'investissements directs canadiens à l'étranger et d'innovation. Avec des bureaux partout au Canada et une présence dans plus de 150 villes à travers le monde, le SDC aide des milliers d'entreprises chaque année. Le SDC travaille également avec des organismes partenaires, tels que les gouvernements provinciaux ou municipaux, ou les associations industrielles qui offrent des programmes et des services aux entreprises canadiennes.

Le SDC effectue régulièrement des recherches auprès de ses clients actuels, notamment des sondages quantitatifs sur l'expérience client enquêtant sur la performance et la satisfaction des clients, ainsi que des recherches qualitatives approfondies sur l'expérience client. Il y a cependant un manque d'information sur les entreprises exportatrices qui ne sont pas des clients actuels du SDC. Cela est dû soit au fait que ces entreprises n'ont jamais utilisé, ou n'utilisent plus, les services du SDC, soit qu'elles n'ont pas encore commencé à explorer leurs possibilités d'exportation. Le SDC a cerné la nécessité d'obtenir des commentaires de la part des petites et moyennes entreprises exportatrices qui pourraient être des clients potentiels afin de mieux comprendre leurs besoins, leurs défis et les façons dont le SDC peut soutenir leurs activités d'exportation. Cette recherche auprès des clients potentiels permettra également de mettre en œuvre la stratégie d'évolution numérique d'AMC, qui ciblera une clientèle plus large grâce à la plateforme d'expérience numérique.

Avoir une connaissance accrue des clients potentiels du SDC soutiendra les résultats stratégiques et les priorités opérationnelles d'AMC pour ce qui est d'appuyer les activités commerciales et des investissements plus diversifiés et accrus. L'objectif est de permettre aux entreprises canadiennes de se développer à l'échelle internationale et de créer des débouchés économiques et, en fin de compte, d'élever le niveau de vie de tous les Canadiens.

Plus précisément, les objectifs des entretiens avec des clients potentiels du SDC sont de :

- Comprendre les besoins des clients potentiels du SDC et aider à déterminer si le SDC peut améliorer ses services, par exemple, grâce à une plateforme numérique pour atteindre et soutenir plus d'entreprises exportatrices canadiennes.
- Cerner les possibilités d'amélioration dans la prestation de services de développement du commerce international aux entreprises canadiennes dans l'ensemble du réseau des bureaux commerciaux du SDC.

B. MÉTHODOLOGIE

La recherche qualitative comprenait 39 entretiens avec des entreprises canadiennes prévoyant ou exportant actuellement des services ou des produits hors du Canada et qui n'avaient pas utilisé les services du SDC au cours des trois dernières années. Un échantillon des participants aux entretiens a été prélevé à partir d'un panel de recherche d'entreprises canadiennes tenu par la Banque de développement du Canada (BDC). Avec l'aide de la BDC, les représentants des entreprises répondant au sondage d'automne 2022 de la BDC ont été informés de la recherche d'entretiens du SDC. Les représentants intéressés ont été invités à utiliser un lien mis en place et hébergé par les Associés de recherche EKOS (externe à la BDC), pour répondre à des questions de sélection sur la nature et l'historique de leur entreprise d'exportation. Les représentants ont également été invités à confirmer qu'ils n'avaient pas reçu de services du SDC au cours des trois dernières années. Un total de 81 petites et moyennes entreprises ont initialement accepté de participer à un entretien de 50 à 60 minutes. Parmi les 81 organisations satisfaisant les critères et donnant leur consentement pour une prise de contact ultérieure, cinq se sont avérées avoir reçu un service à un moment donné au cours des trois dernières années et ont été retirées de l'échantillon. Parmi les 76 représentants restants qui ont reçu des invitations par courrier électronique, 39 ont participé à un entretien.

Les entretiens ont été menés à l'aide d'un guide d'entretien semi-structuré. Le guide comprenait des questions sur les expériences des participants durant la pandémie de COVID-19, et leurs besoins en matière de soutien pour mener leurs activités commerciales internationales, ainsi que sur leurs expériences de recherche d'information pour soutenir leurs efforts, le soutien qu'ils ont pu recevoir d'autres organisations, et la connaissance du SDC et de ce qu'il offre.

Une prime de 150 \$ a été offerte pour chaque entretien, et un seul entretien a été mené par entreprise échantillonnée. Les 39 entretiens (34 en anglais et 5 en français) ont été menés entre le 4 novembre et le 9 décembre 2022.

Les entretiens ont été réalisés à l'aide de la plateforme de consultation en ligne *Recollective*, bien que certains aient été réalisés par téléphone ou via Zoom, et chacun a été enregistré pour permettre la préparation de notes de synthèse précises pour chaque discussion, avec un consentement éclairé obtenu au préalable. Des notes ont ensuite été élaborées à partir de chaque entretien enregistré.

L'analyse des résultats des entretiens comprenait une revue des réponses de chaque participant pour une question donnée, cherchant des thèmes majeurs relatifs à chaque enjeu, des nuances d'opinions parmi les différents types de participants et des citations anonymisées et illustratives. Il convient de noter que les résultats sont de nature qualitative. L'analyse est basée sur de multiples examens des notes par les chercheurs chevronnés ayant mené les entretiens. Ces résultats ne peuvent pas être généralisés ou utilisés pour estimer le pourcentage de petites et moyennes entreprises (PME) qui font des affaires à l'échelle internationale, qui n'utilisent pas actuellement les services du SDC et qui ont vécu une expérience similaire ou qui partagent des opinions similaires. Les résultats des entretiens fournissent cependant un aperçu des défis et des besoins de soutien pour ce segment de PME qui font des affaires à l'échelle internationale, en particulier au cours des dernières années. De plus, les entretiens mettent en lumière les sources d'information et les méthodes utilisées par certaines organisations et leur niveau de sensibilisation à l'égard du SDC, à travers des expériences et des perspectives illustratives décrites dans les entretiens.

C. PRINCIPALES CONSTATATIONS

Sources d'information

La plupart des participants ont déclaré avoir cherché des informations et des services pour soutenir leurs activités commerciales internationales. Seuls ceux qui étaient au début de leur processus de planification et n'avaient pas encore exporté à l'international n'avaient pas recherché de l'information. Les participants ont le plus souvent mentionné la BDC et Exportation et développement Canada (EDC) comme sources d'information et de soutien. EDC a été signalé comme ayant fourni des informations en matière de créances et d'assurance, ou de conseils et de soutien général. La BDC a été citée comme source d'information financière ou de conseils, ou de stratégies ou de renseignement généraux.

Environ la moitié des participants ont mentionné les associations industrielles ou commerciales comme une source qu'ils ont utilisée pour obtenir des informations et un soutien pour les activités d'exportation. Cette source peut inclure des publications commerciales, des bulletins

d'information, des réunions ou des webinaires. L'adhésion à une association commerciale, localement et à l'étranger, a été une source de soutien pour ces participants.

Les courtiers, ainsi que les sociétés de transport et les transitaires, ont été une source d'information ou de soutien pour quelques participants, les aidant avec les réglementations et les processus dans les marchés cibles. Pour d'autres participants, ces informations n'ont peut-être pas été suffisamment précises.

Quelques participants ont également mentionné des organismes provinciaux comme source d'information et de soutien.

Méthodes utilisées pour obtenir des informations

Le plus souvent, les participants ont utilisé leur réseau personnel de contacts et de collègues comme source clé d'information. Ils font appel à ces contacts car ce sont des sources de confiance qui comprennent les besoins de l'entreprise, du marché ou du secteur. Certains participants ont également mentionné les conférences et foires commerciales au Canada et dans les marchés clés comme une autre méthode d'obtention et de partage d'information. Quelques participants satisfont également leurs besoins en information en menant leurs propres recherches en ligne et/ou en achetant des rapports de marché. Dans l'ensemble, les participants ont déclaré qu'il est plus précieux de rechercher et d'utiliser des informations spécifiques à leur entreprise, leur marché cible ou à leurs problèmes ou exigences uniques.

Connaissance et utilisation du SDC

Comme mentionné ci-dessus, certains participants ont signalé la BDC et EDC lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient au courant du soutien offert par le gouvernement du Canada. Mis à part la BDC ou EDC, les participants ont montré un très faible niveau de connaissance des autres programmes de soutien du gouvernement fédéral pour les entreprises exportatrices à l'international.

Certains participants étaient au courant du SDC, ayant eu un contact antérieur avec eux, presque toujours de nombreuses années auparavant. Quelques-uns ont été informés du SDC par le biais de leurs interactions avec la BDC ou EDC. Parmi ceux qui étaient au courant du SDC ou qui avaient eu un contact direct avec le SDC à un moment donné dans le passé, seuls quelques-uns avaient une compréhension du soutien que le SDC peut apporter aux entreprises exportant à l'international. Quelques-uns estiment que le SDC soutient que les grandes entreprises. D'autres

croient que le SDC devrait en faire davantage pour joindre les entreprises et pour mieux faire connaître les aides qu'il propose.

La plupart des participants aimeraient tisser des liens avec le SDC pour obtenir de l'aide et des conseils sur l'exportation à l'échelle internationale. Certains ont indiqué qu'ils aimeraient que le SDC communique avec eux pour offrir de l'aide et ont noté de manière générale que le gouvernement du Canada dispose d'informations sur les activités commerciales et de contacts pour faciliter cette tâche. Certains ont déclaré qu'ils allaient se rendre en ligne pour en savoir plus sur le SDC ainsi que sur la façon de joindre un délégué commercial, soit au Canada ou à l'étranger.

Obstacles et défis

La plupart des participants ont rencontré des défis liés à la pandémie de COVID-19, comme l'interruption de la demande et l'imposition de restrictions sur les déplacements liés au développement commercial. Les participants ont également fait état de défis liés aux coûts et aux retards d'expédition, à l'accès à des fonds ou au financement, et à l'embauche et à la rétention de la main-d'œuvre. Quelques-uns mentionnent les exigences réglementaires, les tarifs douaniers, les pratiques protectionnistes et les fluctuations monétaires.

Plusieurs participants croient que la plupart des défis commerciaux auxquels ils sont confrontés persisteront au cours des 5 prochaines années, et que les défis liés à la pandémie exacerberont ceux qui existaient déjà.

Besoin de services du SDC

Lorsqu'il est question des défis attendus au cours des 5 prochaines années, de nombreux participants estimaient que les services du SDC seraient utiles pour leur entreprise. Lorsque les activités potentielles du SDC leur ont été décrites, de nombreux participants ont estimé que l'obtention d'informations sur des contacts qualifiés au Canada ou à l'étranger serait un service précieux. Certains ont précisé qu'ils souhaiteraient avoir des conseils commerciaux stratégiques de la part du SDC, ou s'attendraient à en recevoir, sur la façon d'aborder un nouveau marché, ou aimeraient avoir une vue d'ensemble plus globale des facteurs à prendre en compte lors de leurs premiers pas dans un marché particulier.

Certains participants ont estimé qu'il serait utile d'obtenir des renseignements sur les marchés ou une liste d'événements ou de foires commerciales du SDC. Les participants ont également précisé que de telles informations devraient être personnalisées ou ciblées en fonction de leurs besoins commerciaux spécifiques.

Les informations ou conseils pour trouver une aide financière ou un financement ont intéressé principalement les participants en phase de développement ou qui n'ont pas encore commencé à exporter. Très peu de participants ont eu l'impression qu'ils seraient admissibles à un financement. Certains participants dont l'entreprise exporte des produits ou des services estiment qu'il leur serait utile de recevoir des informations pratiques du SDC sur le calendrier et l'organisation d'un voyage d'affaires, sur les pratiques commerciales responsables dans les marchés étrangers et sur des organisations ou des sociétés de marchés étrangers.

Offre de services en ligne du SDC

Plusieurs participants sont d'avis que certains des services du SDC pourraient être offerts en ligne et en personne. Toutefois, la plupart d'entre eux soulignent l'importance d'une rencontre en face à face et croient que de telles interactions individuelles et personnalisées seraient requises pour tous les services que fournit le SDC. Certains participants ont déclaré qu'une fois que le contact en personne a été établi et que le SDC est au courant de leur entreprise et de leurs besoins, il pourrait être utile d'aller en ligne pour obtenir des mises à jour. Certains participants ont exprimé leur intérêt pour un forum en ligne afin de pouvoir apprendre auprès d'autres entreprises qui exportent à l'international. Ces participants ont estimé que le SDC pourrait mettre en place des connexions entre pairs pour partager les connaissances et les expériences en matière d'exportation et d'entrée sur de nouveaux marchés.

D. NOTE AUX LECTEURS

Conformément à l'article 10.2.3 des Normes pour la recherche sur l'opinion publique de Services publics et Approvisionnement Canada, « une recherche qualitative est conçue pour révéler une vaste gamme d'opinions et d'interprétations, plutôt que pour mesurer le pourcentage de la population cible ayant un point de vue particulier. Les résultats ne doivent pas être utilisés pour estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes de la population ayant un point de vue en particulier puisqu'ils ne sont pas statistiquement extrapolables »¹. Dans le but d'éviter de donner l'impression que ces résultats peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population, des

¹ Services publics et Approvisionnement Canada. [Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative](#). Dernière mise à jour : printemps 2019.

termes comme « quelques-uns », « certains » et « la plupart » sont utilisés pour indiquer de manière générale des points de vue plutôt que des pourcentages précis. Afin d'assurer une compréhension mutuelle des termes utilisés dans l'analyse, les lignes directrices suivantes ont été utilisées pour analyser et pour produire des rapports sur les résultats des participants :

- « Quelques participants » = au moins deux personnes, mais moins de 25 %.
- « Certains participants » = 25 à 49 %.
- « Plusieurs participants » = 50 à 75 %.
- « La plupart des participants » = plus de 75 %.

Il faut également comprendre que l'information fournie par les participants est de nature subjective, qu'elle se fonde sur leurs souvenirs et perceptions, ainsi que sur les renseignements que leur ont fournis des représentants d'entreprises canadiennes. L'annexe A comprend le questionnaire de présélection. L'annexe B contient le guide d'entretien.

E. DÉPENSES

La valeur du contrat pour ce projet était de 63 878,90 \$, taxes incluses.

F. CERTIFICATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

À titre de cadre supérieur des Associés de recherche EKOS Inc., j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et Directive sur la gestion des communications. En particulier, les documents remis ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé par :



Susan Galley (vice-présidente)