

QUEEN  
HD  
2346  
.C2  
E914  
1999

## **Évaluation de conférences et foires-info pour la petite entreprise**

### **Rapport final**

Le 4 mars 1999

### **Présenté au :**

Bureau du portefeuille de l'Industrie  
235, rue Queen  
6<sup>e</sup> étage, Tour Est  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H5

### **Par :**

**Les Associés de recherche Ekos inc.**

**Siège social :** 99, rue Metcalfe, bureau 1100, Ottawa (Ontario) K1P 6L7 - Tél. : (613) 235-7215 - Fax : (613) 235-8498  
**Bureau de Toronto :** 145, rue King Ouest, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3X6 - Tél. : (416) 214-1424  
**Courriel :** pobox@ekos.com

# **Évaluation de conférences et foires-info pour la petite entreprise**

## **Rapport final**

Le 4 mars 1999

### **Présenté au :**

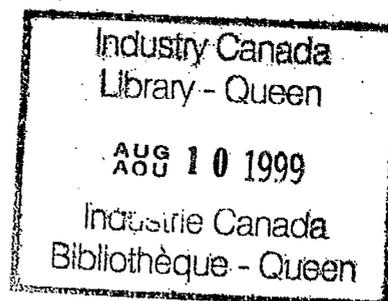
Bureau du portefeuille de l'Industrie  
235, rue Queen  
6<sup>e</sup> étage, Tour Est  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H5

### **Par :**

**Les Associés de recherche Ekos inc.**

Siège social : 99, rue Metcalfe, bureau 1100, Ottawa (Ontario) K1P 6L7 - Tél. : (613) 235-7215 - Fax : (613) 235-8498  
Bureau de Toronto : 145, rue King Ouest, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3X6 - Tél. : (416) 214-1424  
Courriel : [pobox@ekos.com](mailto:pobox@ekos.com)

Queen  
 HD  
 2346  
 C2  
 E 914  
 1999



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
1.1	Contexte.....	1
1.2	Questions étudiées.....	2
1.3	Méthodologie.....	3
<b>2</b>	<b>ÉVALUATION PAR LES PARTICIPANTS.....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>QUESTIONS RELATIVES AUX PRIORITÉS DES PME, À L'AN 2000, À L'AUTOROUTE DE L'INFORMATION ET À L'INNOVATION.....</b>	<b>23</b>
3.1	Priorités des PME.....	23
3.2	An 2000.....	24
3.3	Autoroute de l'information et innovation.....	27
<b>4</b>	<b>PROFIL DES RÉPONDANTS.....</b>	<b>33</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONS.....</b>	<b>39</b>

ANNEXE A :	Entrevues sur place et évaluations des exposants (Volet du printemps)
ANNEXE B :	Questionnaires téléphoniques (Printemps et automne)
ANNEXE C :	Guides à l'intention des groupes de discussion (Printemps et automne)
ANNEXE D :	Questionnaire spontané (Printemps)
ANNEXE E :	Guide concernant les entrevues avec les exposants (Printemps)

---

**CHAPITRE****1 INTRODUCTION**

---

---

**1.1 Contexte**

Faisant fond sur les conférences et foires-info pour la petite et moyenne entreprise (PME) tenues en 1997, le portefeuille de l'Industrie a organisé 23 manifestations supplémentaires en 1998, surtout dans les petites villes.

Les objectifs généraux des activités consistaient à accroître la visibilité fédérale et à faire connaître la gamme de services gouvernementaux offerts aux PME. Chaque manifestation comprenait les activités suivantes : une conférence sur invitation (qui comprenait un exposé ministériel et des allocutions par des entrepreneurs locaux qui ont du succès); une foire-info, ouverte au grand public, avec un certain nombre d'exposants de ministères et organismes fédéraux; des séminaires qui mettent l'accent sur divers enjeux touchant les PME.

Ekos Research Associates a été chargé de mener la présente évaluation afin de déterminer la mesure dans laquelle les besoins des participants et des exposants ont été satisfaits par les activités. Un rapport sur le volet d'activités printanières a été remis au Bureau du portefeuille de l'Industrie en juillet 1998. Le présent rapport fait état des résultats de l'évaluation faite par les participants pour les volets d'activité du printemps et de l'automne

1998. Les résultats des entrevues menées auprès des exposants à l'occasion du volet du printemps figurent à l'Annexe A.

---

## 1.2 Questions étudiées

La présente étude porte sur un certain nombre de questions touchant les activités pour les PME. On a étudié les questions suivantes :

- motifs de participation et attentes à l'égard des activités;
- sources d'information sur les activités;
- perception d'ensemble et satisfaction à l'égard des manifestations;
- activités de suivi entreprises à la suite des activités;
- rappel et assimilation des grands thèmes (p. ex. les activités ont-elles sensibilisé les participants au soutien qu'offre le gouvernement du Canada aux PME?);
- évaluation de l'utilité de l'information obtenue à l'occasion des conférences et de son effet sur le succès de l'entreprise;
- opinion sur les éléments manquants des conférences/suggestions pour les activités futures.

On a aussi examiné plusieurs questions plus générales touchant les PME, notamment les suivantes :

- points de vue concernant le bogue de l'an 2000;
- points de vue sur le soutien qu'offre le gouvernement aux PME; enjeux touchant les PME en ce qui a trait à l'autoroute de l'information et à l'innovation.

---

## 1.3 Méthodologie

Les conclusions qui figurent dans le présent rapport sont fondées sur un certain nombre de sources de résultats qui combinent des méthodes quantitatives et qualitatives.

---

### *Volet du printemps*

- Les représentants du portefeuille de l'Industrie ont effectué 538 interrogations au passage à l'occasion des activités.
- On a tenu avec des participants huit discussions de groupe après les activités. On a tenu deux séances dans chacun des centres suivants : Peterborough (23 mars); Sydney (21 avril); Medicine Hat (23 avril); et Laval (27 mai).
- On a effectué au total 605 entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon aléatoire stratifié de participants, après les activités. Afin d'uniformiser le délai écoulé entre chaque activité et l'entrevue avec les participants, les entrevues ont eu lieu en deux blocs (3 et 14 mars et 14 et 25 mai).
- On a mené des entrevues approfondies auprès de 25 témoins privilégiés (exposants) entre le 19 et le 29 mai.

---

### *Volet de l'automne*

- On a effectué au total 720 entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon aléatoire stratifié de participants, après les activités. Encore une fois, pour uniformiser le délai écoulé entre chaque activité et les entrevues, on a établi deux blocs d'entrevues (du 3 au 16 décembre 1998 et du 6 au 20 janvier 1999).
- On a tenu huit discussions de groupe, soit deux séances dans chacune des villes suivantes : Hull (27 janvier), Timmins (27 janvier), Brandon (28 janvier) et Fredericton (28 janvier).

Des copies des documents de recherche figurent dans les annexes.

**a) *Note sur les échantillons des enquêtes téléphoniques***

L'échantillon de l'enquête effectuée après les activités a été produit à partir de plusieurs sources : noms et numéros de téléphone de participants, obtenus à l'occasion d'entrevues spontanées durant les activités du printemps et par le personnel du Portefeuille, à l'occasion des foires-info de l'automne; et listes des participants des conférences et des séminaires, fournies par des représentants du Portefeuille.

On a éliminé plusieurs catégories de participants aux conférences avant de générer la base de sondage, car ils ne faisaient pas partie du groupe cible (c.-à-d. les PME existantes et éventuelles) de l'enquête. Les personnes faisant partie des catégories suivantes ont été retirées de la liste : fonctionnaires fédéraux, provinciaux et municipaux; membres de chambres de commerce et d'organismes locaux de développement économique; employés de banques (p. ex. responsables de prêts aux petites entreprises); et représentants de collèges communautaires et de centres de formation.

Puisque le nombre de noms recueillis à l'occasion des entrevues spontanées du printemps était insuffisant pour générer une base convenable, l'échantillon d'ensemble contenait un nombre important de noms tirés des listes des participants aux conférences. Par conséquent, l'échantillon était davantage orienté vers des entreprises établies (puisque les personnes qui évoluent dans le milieu des PME locales depuis plus longtemps étaient plus susceptibles d'être invitées à une conférence). Nous n'avons pas pu pondérer les données, car on ne disposait pas d'un profil global des participants. Les efforts déployés par les représentants du Portefeuille pour recueillir des noms à l'occasion des foires-info tenues à l'automne nous ont probablement été utiles à cet égard, car la part de l'échantillon total constituée de personnes comptant établir une entreprise a presque doublé entre le volet du printemps et le volet de l'automne.

La base de sondage d'ensemble a été utilisée pour générer un échantillon aléatoire stratifié de 605 entrevues pour le volet du printemps et de 720 pour le volet de

l'automne. L'échantillon a été stratifié pour qu'un nombre égal d'entrevues soient effectuées avec les participants pour chacune des activités. Puisqu'on ne disposait pas d'un nombre suffisant de noms dans certaines villes (pour respecter le quota d'entrevues effectuées pour chacune), on a remplacé, lorsqu'il était possible de le faire, ces entrevues manquantes avec des entrevues menées dans d'autres villes. On a effectué un suréchantillonnage pour les activités d'automne dans les deux villes de l'Ouest, de façon à corriger l'erreur d'échantillonnage et à harmoniser avec les autres régions. Toutes les données ont été pondérées, de sorte que chaque ville est représentée de manière égale dans les résultats. Le tableau 1.1 présente les caractéristiques des échantillons pour les enquêtes téléphoniques.

**TABLEAU 1.1**  
**Enquêtes téléphoniques auprès des participants**  
**Caractéristiques de l'échantillon (n=1 325) et**  
**marge d'erreur (niveau de confiance de 95 p. 100)**

Caractéristiques	Volet d'activités du printemps		Volet d'activités de l'automne		Total	
	n	Marge d'erreur	n	Marge d'erreur	n	Marge d'erreur
<b>Région</b>						
Atlantique	55	±13,3%	178	±7,4%	233	±6,4%
Québec	164	±7,7%	219	±6,6%	383	±5%
Ontario	263	±6,1%	169	±7,6%	432	±4,7%
Ouest	123	±8,9%	154	±7,9%	277	±5,9%
<b>Statut</b>						
Propriétaire	421	±4,8%	409	±4,9%	830	±3,4%
Employé	71	±11,7%	109	±9,4%	180	±7,3%
Jeune entreprise	56	±13,2%	138	±8,4%	194	±7,1%
Autre	57	±13,1%	64	±12,4%	121	±8,9%
<b>Total</b>	<b>605</b>	<b>±4%</b>	<b>720</b>	<b>±3,7%</b>	<b>1 325</b>	<b>±2,7%</b>

**b) *Note sur la présentation des résultats***

On a demandé aux répondants de l'enquête téléphonique de fournir leurs réponses en utilisant une échelle en sept points (c.-à-d. une échelle s'assortissant de cotes s'étendant de 1, « extrêmement insatisfait », jusqu'à 7, « extrêmement satisfait », avec une cote neutre de 4). Pour la présentation des résultats, la cote médiane sera considérée comme une catégorie en soi, et on regroupera les cotes plus basses (1, 2 et 3) et les cotes plus élevées (5, 6 et 7). La présentation graphique des résultats indique aussi les réponses moyennes.

Toutes les variables ont été analysées au moyen d'un croisement avec les variables démographiques (p. ex. région, statut, âge de l'entreprise, taille de l'entreprise, accès Internet, etc.). Seules les différences de sous-groupe significatives (alpha de 0,05 ou moins au moyen d'une analyse du chi carré) sont présentées dans le rapport, sauf dans le cas des ventilations par région des indicateurs clés (p. ex. : satisfaction, reconnaissance du rôle fédéral, etc.), qui sont fournis pour l'intérêt des divers organismes hôtes. Ces ventilations régionales devraient être interprétées avec prudence : lorsque les différences sont statistiquement considérables, on le signale.

Dans la plupart des cas, les résultats des entrevues téléphoniques pour le volet du printemps et le volet de l'automne ont été regroupés, en raison de la cohérence remarquable des conclusions touchant les deux volets. Lorsqu'il existe des différences significatives évidentes en ce qui concerne les réactions aux activités du printemps et à celles de l'automne, nous le signalons. Quoiqu'on ait conservé la totalité du questionnaire utilisé pour les entrevues touchant le volet du printemps, plusieurs nouveaux éléments ont aussi été ajoutés. Dans le rapport, ces éléments s'assortissent de la mention « automne seulement ».

Les résultats des discussions de groupe accompagnent les données d'enquête auxquelles ils se rapportent, ce qui permet d'approfondir et d'expliquer des conclusions spécifiques.

---

Le reste du présent rapport s'articule autour des questions suivantes :

- évaluation par les participants;
- priorités des PME et questions touchant l'an 2000, l'autoroute de l'information et l'innovation;
- profil des répondants;
- conclusions.

De plus, les résultats des entrevues spontanées et des entrevues avec les exposants pour le volet du printemps figurent à l'Annexe A.

## CHAPITRE

## 2

**ÉVALUATION PAR LES  
PARTICIPANTS**

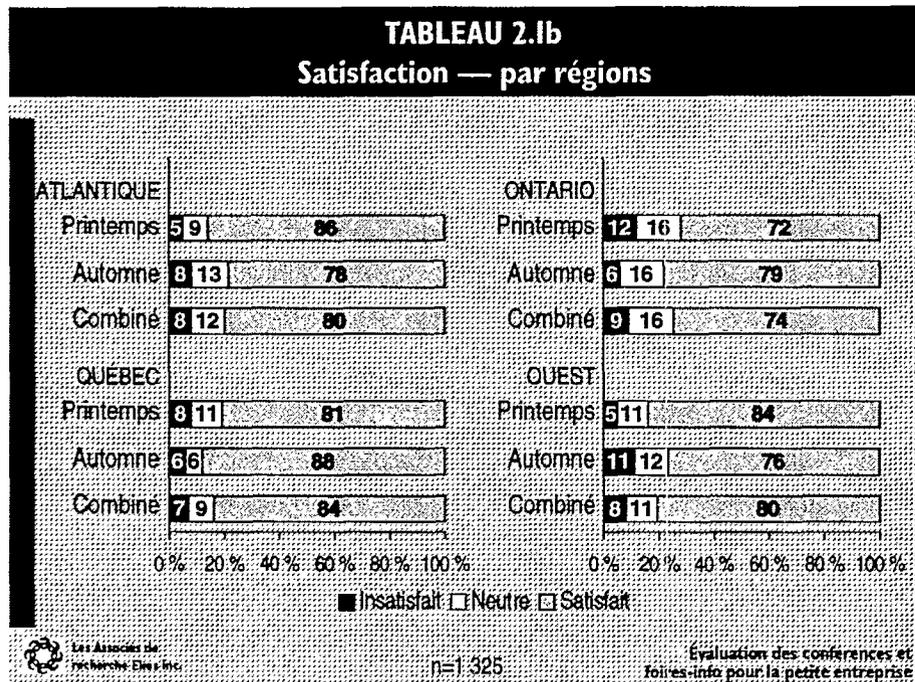
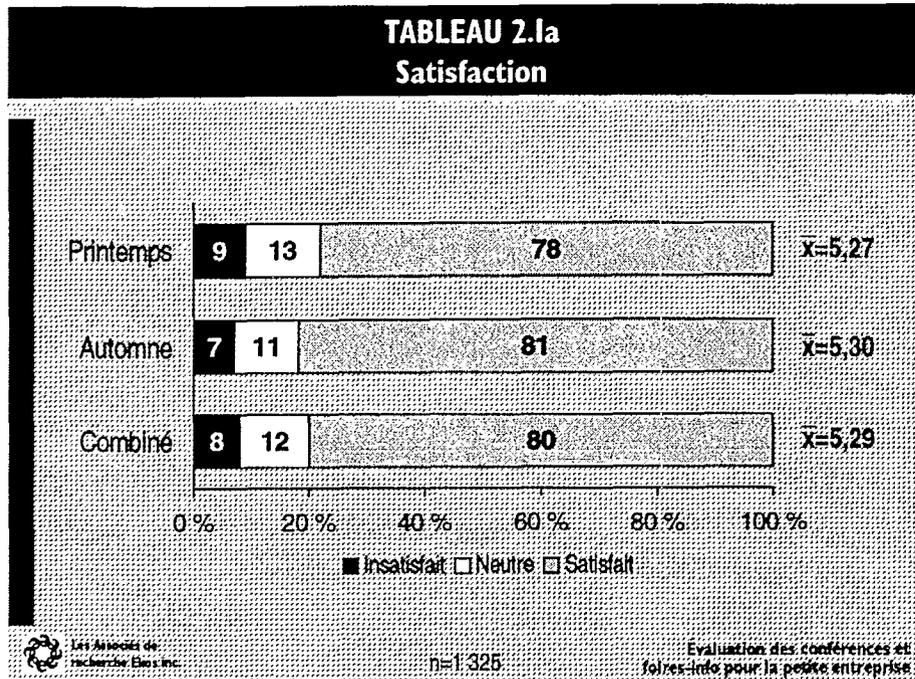
On a demandé aux répondants d'évaluer leur satisfaction à l'égard de l'ensemble des activités. Cette mesure postérieure est probablement plus révélatrice que celle qu'on a obtenue à l'occasion des entrevues spontanées, puisque la satisfaction exprimée sur place a tendance à être élevée si on n'a éprouvé aucune difficulté avec le matériel de présentation. Les mesures postérieures évaluent la satisfaction des participants lorsque ces derniers ont eu l'occasion d'assimiler l'information reçue et de déterminer si elle leur a été utile dans le cadre de leurs activités.

La satisfaction des participants à l'égard de l'ensemble des activités est demeurée très élevée au cours des mois qui ont suivi la tenue de celles-ci (tableau 2.1a).

Quatre répondants sur cinq (80 p. 100) se sont dits satisfaits de la manifestation, et moins d'une personne sur dix (8 p. 100) s'est dite insatisfaite. Les réponses liées à cette mesure de la satisfaction sont demeurées remarquablement constantes entre les volets du printemps et de l'automne.

Même si on fournit une ventilation régionale pour les personnes qui sont intéressées, on ne constate aucune variation statistiquement significative de cette mesure d'une région à l'autre, sauf dans le cas des points de vue émis par les participants du Québec aux activités de l'automne. Lorsqu'on a isolé les résultats pour le volet de l'automne, on a constaté que les répondants du Québec affichaient une satisfaction considérablement supérieure à l'égard des activités. Un peu moins de quatre répondants sur cinq se sont dits satisfaits dans les régions de l'Atlantique, de l'Ontario et de l'Ouest (78 p. 100, 79 p. 100 et 76 p. 100,

respectivement), alors que le taux de satisfaction à l'endroit des manifestations tenues au Québec s'élève à 88 p. 100, chiffre fort impressionnant (tableau 2.1b).



Les résultats des discussions de groupe permettent de dégager un certain nombre de conclusions quant aux éléments qui contribuent à la satisfaction des participants. Les participants avaient tendance à souligner que la quantité de matériel disponible à l'occasion des activités et le niveau d'expertise des exposants étaient des facteurs clés qui contribuaient à leur satisfaction.

Un autre point fort des activités qui a été mentionné fréquemment tient au fait que l'initiative témoigne de l'engagement du gouvernement envers les PME.

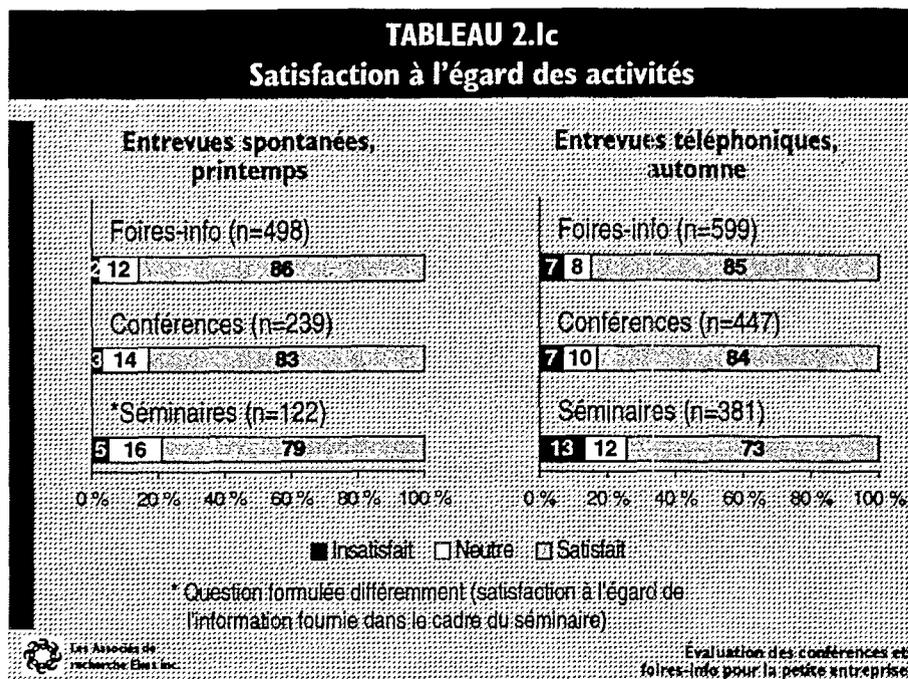
La principale critique soulevée à l'occasion des discussions de groupe est le faible niveau de pertinence de la manifestation pour les entreprises des participants. Cela s'applique particulièrement aux personnes qui exercent leurs activités au sein d'une micro-entreprise, selon qui les activités semblaient davantage orientées vers des entreprises plus grosses, plus complexes. Les participants liés à des entreprises de plus grande taille étaient dans une large mesure plus portés à se dire satisfaits des manifestations que ceux qui oeuvraient au sein d'organisations plus modestes. Alors que 83 p. 100 des répondants qui oeuvraient dans une entreprise de 11 employés ou plus se disaient satisfaits, le pourcentage tombait à 73 p. 100 pour ceux qui évoluent dans une entreprise de trois employés ou moins. On constate aussi une satisfaction plus élevée chez les employés de PME (86 p. 100) et chez les personnes qui comptent établir une entreprise (87 p. 100) que chez les propriétaires de petite entreprise (76 p. 100).

Malgré ces variations démographiques, on doit souligner que, dans l'ensemble, la satisfaction demeure élevée, car on dénombre toujours au moins sept personnes sur dix qui se disent satisfaites.

En plus de répondre aux mêmes questions que pour le volet du printemps, les répondants du volet de l'automne ont aussi été invités à attribuer une cote de satisfaction pour chacune des activités de la manifestation. Encore une fois, les activités ont été très appréciées, et les résultats obtenus correspondaient à ceux des entrevues spontanées tenues à l'occasion des manifestations du printemps. Plus de quatre répondants sur cinq se sont dits

« J'estime que c'est fantastique qu'on tienne une telle manifestation à Peterborough. »  
« Cela montre que [le gouvernement fédéral] comprend l'importance de la petite entreprise pour le pays... »

satisfaits de la foire-info (85 p. 100) et de la conférence (84 p. 100), et trois personnes sur quatre (73 p. 100) se sont déclarées satisfaites des séminaires (tableau 2.1c).



Encore une fois, on fournit une ventilation régionale en ce qui concerne la satisfaction des répondants de l'enquête de l'automne à l'égard de chaque activité (comme nous l'avons déjà mentionné au début du présent chapitre, cette mesure est probablement plus fiable que les entrevues spontanées effectuées au printemps).

« Satisfaction » à l'égard des activités suivantes	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest
Faires-info	88	86	84	78
Conférences	89	85	77	81
Séminaires	70	83	64	78

On doit signaler que la seule variation statistique régionale d'importance concerne la satisfaction à l'égard du séminaire, les répondants du Québec affichant le taux de satisfaction le plus élevé, et ceux de l'Ontario, un taux considérablement plus faible.

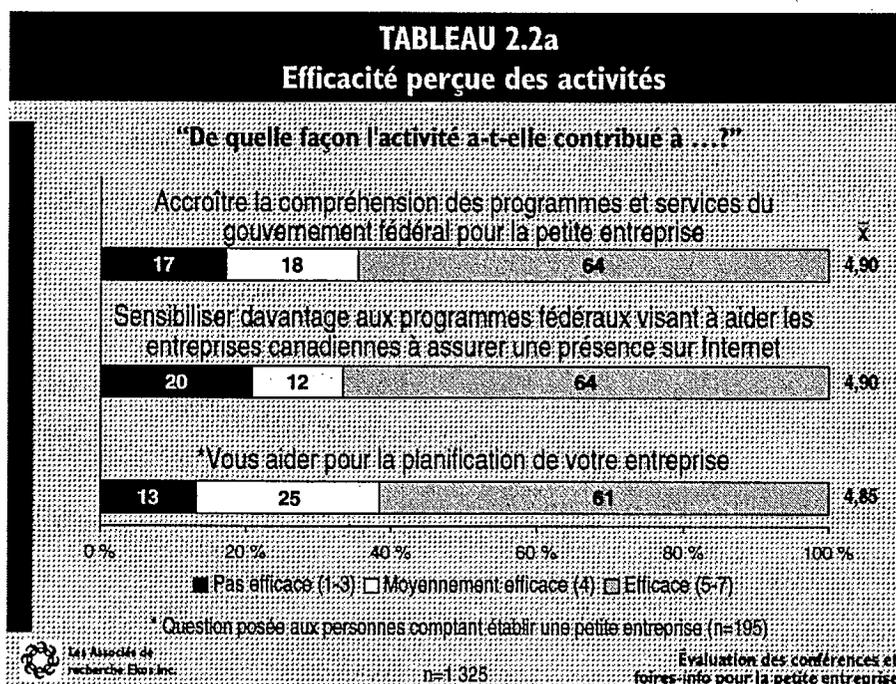
Certains participants aux discussions de groupe ont affirmé qu'ils s'attendaient à ce que les séminaires soient plus complexes et détaillés et ils sont restés sur leur faim lorsqu'on ne faisait qu'un examen superficiel du sujet.

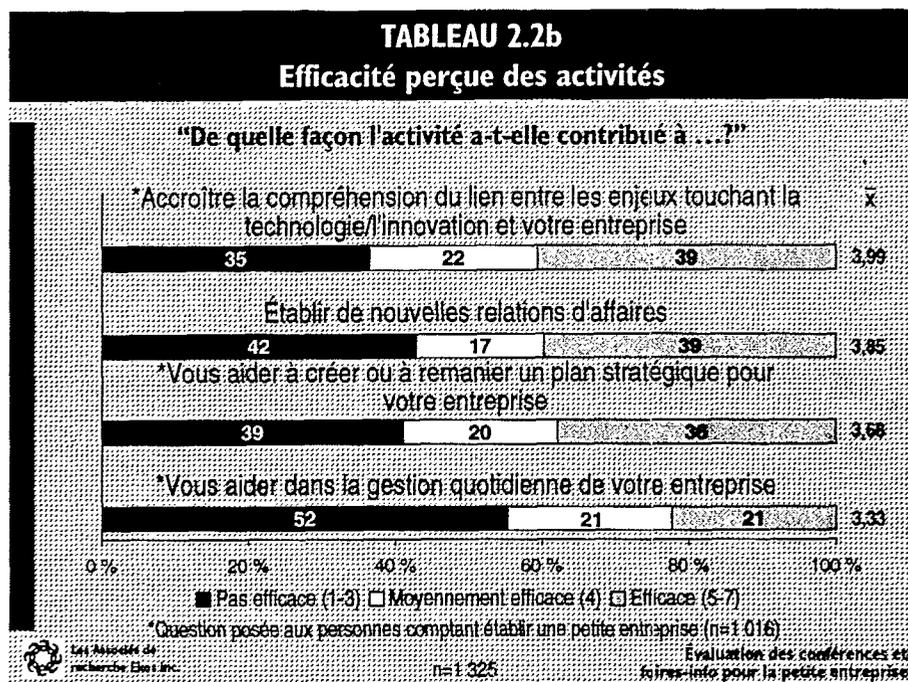
En général, les participants ont exprimé un point de vue plutôt favorable à l'endroit des animateurs des séminaires. De fait, plusieurs participants ont souligné qu'ils auraient souhaité avoir plus de temps ou que l'horaire des séminaires soit plus souple, de façon qu'ils puissent assister à plus d'un séminaire.

« Pourquoi n'essaient-ils pas de tenir un séminaire « de base » et un séminaire « avancé » en même temps? De cette façon, nous pourrions choisir celui qui répond à nos besoins. »

« Le séminaire sur le marketing était présenté par quelqu'un qui puisait dans son vécu... Il n'enseignait pas bêtement à partir d'un livre de cours. »

On a invité les répondants à attribuer une cote d'utilité aux activités, en fonction de divers critères, depuis l'augmentation des connaissances des programmes gouvernementaux destinés aux PME jusqu'à la contribution à la gestion quotidienne de leur entreprise (tableaux 2.2a et 2.2b).





Les deux mesures les plus étroitement liées aux objectifs énoncés des conférences et des foires-info (accroître la sensibilisation aux programmes visant à aider les PME à utiliser Internet et accroître la compréhension du soutien fédéral offert aux PME) affichent les résultats les plus élevés, avec deux répondants sur trois qui déclarent que l'activité s'est révélée utile.

À l'occasion des discussions de groupe, il était clair que la plupart des participants avaient pris connaissance de programmes et de services spécifiques très attrayants : soit on se montrait intéressé à tirer avantage de ces programmes et services, soit on les considérait comme des initiatives gouvernementales efficaces à l'intention des PME. Parmi les activités gouvernementales jouissant d'un fort soutien de la part des participants aux discussions de groupe, mentionnons Strategis, Étudiants bien branchés, le Répertoire national des diplômé(e)s et la réduction de la cotisation d'assurance-emploi pour les nouveaux salariés.

Un nombre aussi élevé (62 p. 100) des personnes comptant établir une entreprise ont déclaré que les activités avaient contribué à leur planification. À l'occasion des

entrevues spontanées tenues au printemps, les répondants de cette catégorie avaient répondu que l'obtention d'information de ce type était leur principale raison d'assister à la manifestation.

Nombre de répondants (39 p. 100) estimaient que les activités avaient favorisé la réalisation d'objectifs secondaires et tertiaires, soit d'accroître leur compréhension du lien entre les enjeux touchant leur innovation et leur entreprise, et l'établissement de nouvelles relations d'affaires.

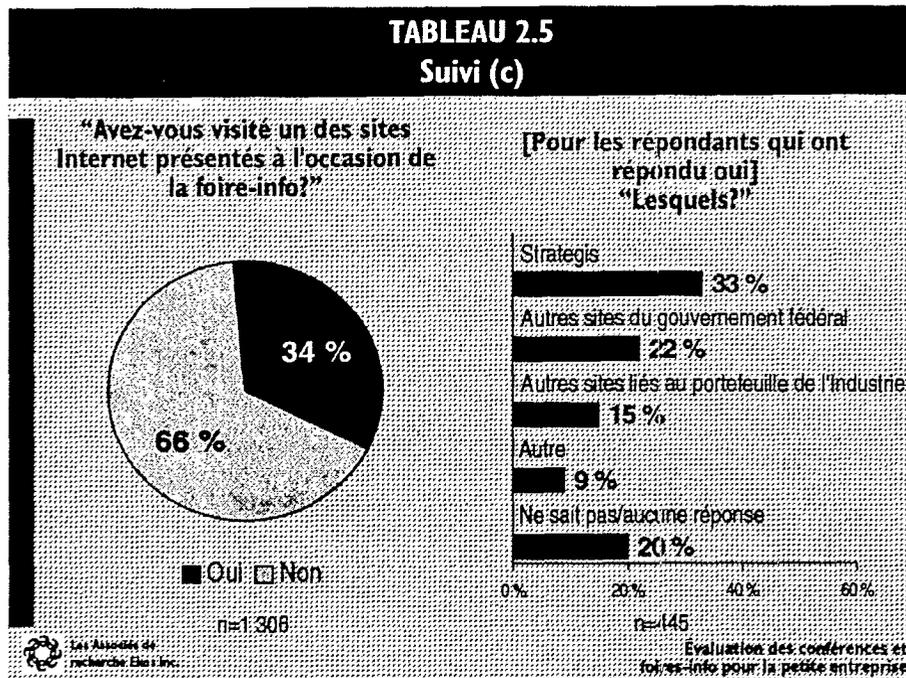
« Les gouvernements doivent créer, pour la petite entreprise, des occasions qui prennent plusieurs formes. Il est plus important pour moi de rencontrer les bonnes personnes, de nouer des relations d'affaires avantageuses pour mon entreprise que de toucher une subvention de 1 000 \$ du gouvernement. »

Même si les données démographiques ne fournissent aucune information quant à la mesure dans laquelle l'activité des entreprises touche la recherche ou la technologie de pointe, le profil des participants aux discussions de groupe laisse croire que nombre d'entre eux perçoivent difficilement les liens qu'il y a entre la technologie et l'innovation, d'une part et leur entreprise, d'autre part.

Près de la moitié des répondants (46 et 52 p. 100, respectivement) estiment que les activités n'ont pas été utiles en ce qui concerne les éléments plus opérationnels de leur entreprise : créer ou remanier des plans stratégiques et contribuer à la gestion quotidienne de l'entreprise. Ces objectifs ne figuraient pas parmi les objectifs des activités, et de nombreux participants aux groupes de discussion ont laissé entendre qu'ils n'assisteraient pas à des activités permettant d'obtenir ce type d'information.

« J'y suis allé pour découvrir ce que le gouvernement fait pour nous... Je ne cherchais pas à trouver des conseils pour la gestion de mon entreprise. »

On a demandé aux répondants s'ils avaient communiqué avec des exposants depuis leur participation aux activités. Un peu moins de 4 personnes sur 10 (38 p. 100) ont affirmé l'avoir fait. Nombre des suivis touchaient des ministères fédéraux qui n'étaient pas liés au portefeuille de l'Industrie (en particulier DRHC et Revenu Canada). Parmi les personnes qui ont fait de telles démarches, un peu plus du quart (27 p. 100) l'ont fait auprès de partenaires du portefeuille de l'Industrie (tableau 2.3).



Strategis a souvent fait l’objet de discussions spontanées à l’occasion des discussions en groupe. De nombreux participants ont louangé le service, avançant qu’il offre « tout ce que vous cherchez ». La plupart des participants étaient incapables de nommer un type d’information spécifique qui peut être obtenu ou qui serait susceptible d’être obtenu grâce à Strategis, mais, sur le plan conceptuel, il est clair que le site a laissé une bonne impression sur les personnes qui en ont entendu parler à l’occasion des activités. D’autres avaient une idée très claire de ce que Strategis pourrait leur offrir (« Je serai capable de découvrir avec qui mon agent exportateur fait affaires »), mais n’y avaient pas encore eu recours dans le cadre de leurs activités commerciales.

Cette notion d’échéance serrée a été fréquemment soulevée à l’occasion des discussions en groupe. De nombreux répondants ont signalé que les contraintes de temps extrêmes sont une réalité pour eux, particulièrement au cours des premiers stades de l’existence de leur entreprise. L’information contenue dans le Guide des services du gouvernement à l’intention de la petite entreprise, Strategis et d’autres renseignements généraux

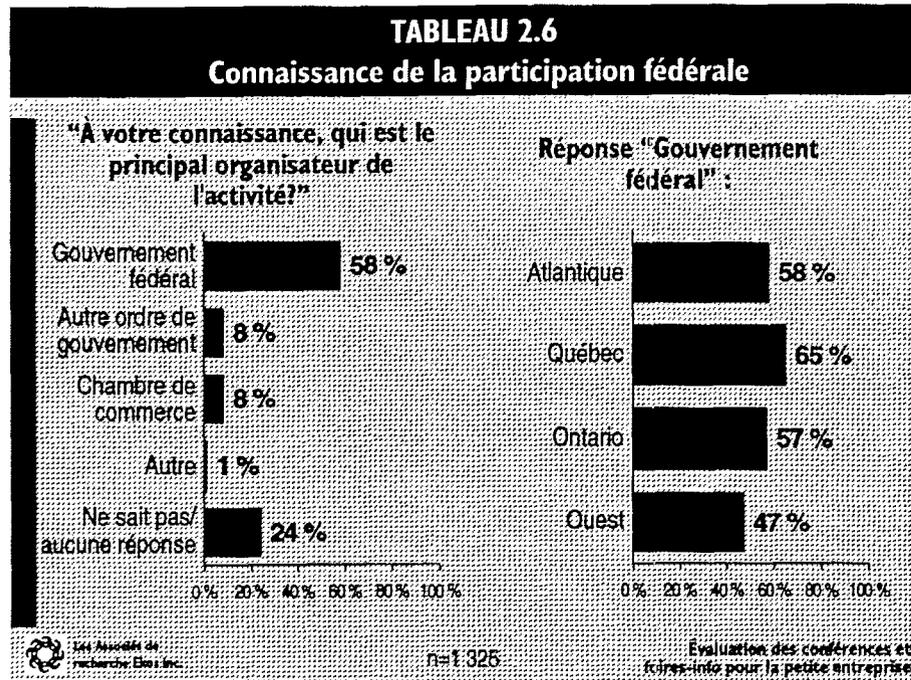
« Notre bureau ne compte que quatre personnes... il est difficile de s'accorder du temps pour des choses comme [la recherche supplémentaire]. »

sur les programmes sont mis de côté jusqu'à ce qu'on ait « le temps de les regarder ». De nombreux participants ont laissé entendre qu'ils souhaitaient effectivement communiquer avec l'un des exposants ou entreprendre des recherches additionnelles, mais ces activités étaient moins prioritaires que l'exploitation de leur entreprise.

Même si on a proposé aux groupes de discussions une série de questions spécifiques sur le guide à l'intention des PME, aucun des participants n'était allé plus loin que de le lire en diagonale. Il est important de signaler, toutefois, que la plupart des participants reconnaissent la valeur du guide et l'ont conservé afin de pouvoir le consulter plus tard. On s'entend généralement pour dire qu'un tel guide est une initiative positive du gouvernement.

Certains participants, en particulier ceux qui comptent établir une entreprise, se sont dits quelque peu débordés par le volume d'information contenue dans le guide. Un certain nombre de personnes ayant accès à Internet ont mentionné qu'elles ont tendance à chercher de la documentation gouvernementale sur Internet d'abord et à considérer cette information comme bien plus à jour que la documentation imprimée.

On a demandé aux répondants de nommer le « principal organisateur » de l'activité à laquelle ils ont participé. Même si la majorité (58 p. 100) savait qu'il s'agissait du gouvernement fédéral, une personne sur quatre (24 p. 100) ignorait qui avait organisé l'activité. Huit pour cent des répondants ont répondu que l'activité avait été organisée par un autre ordre de gouvernement ou par la chambre de commerce. (tableau 2.6).



Il existe des écarts considérables d'une région à l'autre en ce qui concerne la connaissance du principal organisateur de l'activité. C'est au Québec que la reconnaissance du rôle fédéral dans l'organisation des manifestations était la plus forte (65 p. 100). Quant aux régions de l'Atlantique, de l'Ontario et de l'Ouest canadien, 58 p. 100, 57 p. 100 et 47 p. 100, respectivement, des répondants savaient que le gouvernement fédéral était le principal organisateur de l'activité.

Même si ces résultats sont quelque peu déroutants lorsqu'on les envisage d'une manière superficielle, les discussions de groupe ont permis de faire la lumière sur la question de l'identification de l'« organisateur » de la manifestation. Les participants semblaient établir un rapport linéaire entre l'organisme qui les a informés de la tenue de la manifestation (p. ex. dans de nombreux cas, la chambre de commerce locale) et le « principal organisateur de la manifestation ». Sans égard aux perceptions concernant les parties responsables de l'organisation des manifestations, les participants comprenaient que les activités visaient à faire connaître les programmes et services fédéraux.

Compte tenu de la facilité avec laquelle les participants aux discussions de groupe ont parlé de la gamme de services fédéraux offerts aux PME, l'impact réel des activités au chapitre de la sensibilisation à la présence fédérale est clairement supérieur à ce qu'on pourrait conclure en interprétant cet indicateur d'une façon littérale.

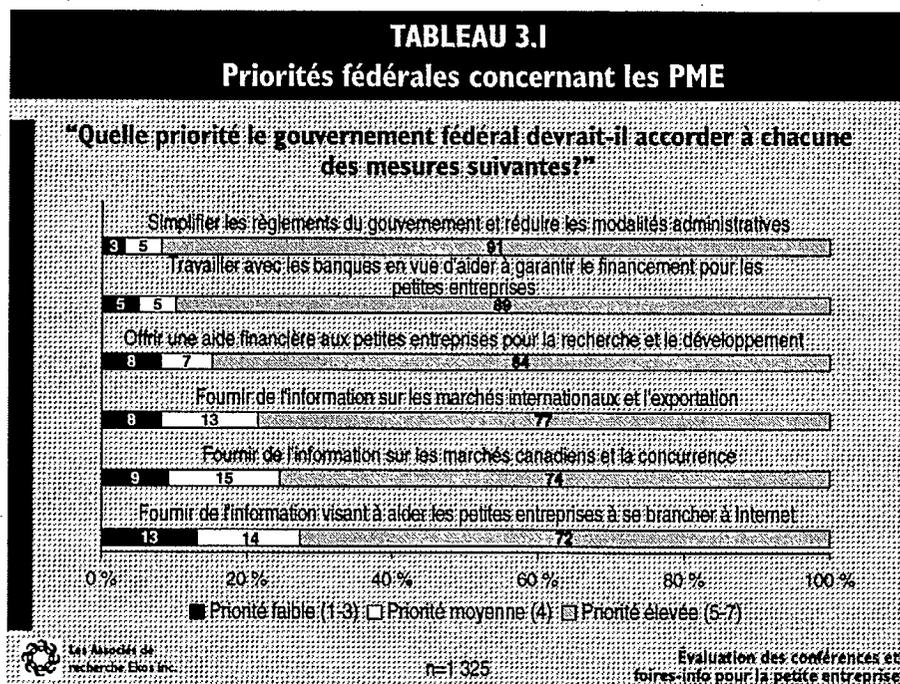
## CHAPITRE

## 3

## QUESTIONS RELATIVES AUX PRIORITÉS DES PME, À L'AN 2000, À L'AUTOROUTE DE L'INFORMATION ET À L'INNOVATION

### 3.1 Priorités des PME

On a demandé aux répondants d'évaluer la priorité que le gouvernement fédéral devait accorder à un certain nombre d'initiatives destinées aux PME au cours des cinq prochaines années. Toutes les interventions étaient jugées hautement prioritaires par au moins deux répondants sur trois, bien que l'on remarque une hiérarchie manifeste (tableau 3.1).



Les trois priorités absolues mises à l'essai — la simplification des règlements du gouvernement et la réduction de la paperasserie, le travail avec les banques en vue d'aider à garantir le financement pour les petites entreprises et la prestation d'une aide financière à la recherche et au développement — ont été jugées très prioritaires par plus de quatre répondants sur cinq (respectivement 91, 89 et 84 p. 100).

Les groupes de discussion ont maintes fois mentionné les règlements et les modalités administratives au nombre des irritants. Selon la plupart des participants, l'administration de la TPS constitue un processus particulièrement lourd.

L'accès au capital était également primordial pour la plupart des participants. Alors que certains ont critiqué le manque de sources du gouvernement auxquelles ils avaient accès, on était surtout d'avis que le gouvernement devrait faire davantage afin que les banques permettent aux petites entreprises d'accéder au capital.

« On est enthousiasmé parce que le programme semble intéressant, puis on constate qu'il ne nous concerne pas parce qu'on est trop âgé, qu'on est un homme ou peu importe. C'est frustrant. »

Trois répondants sur quatre estiment qu'on devrait accorder une priorité élevée à la transmission d'information sur les débouchés internationaux ainsi que sur les marchés nationaux, et sept sur dix ont déclaré qu'il fallait accorder une priorité à l'information visant à aider les PME à se brancher à Internet. Ces priorités demeurent uniformes, sans que l'on note une différence considérable selon la région, la taille ou le statut de l'entreprise.

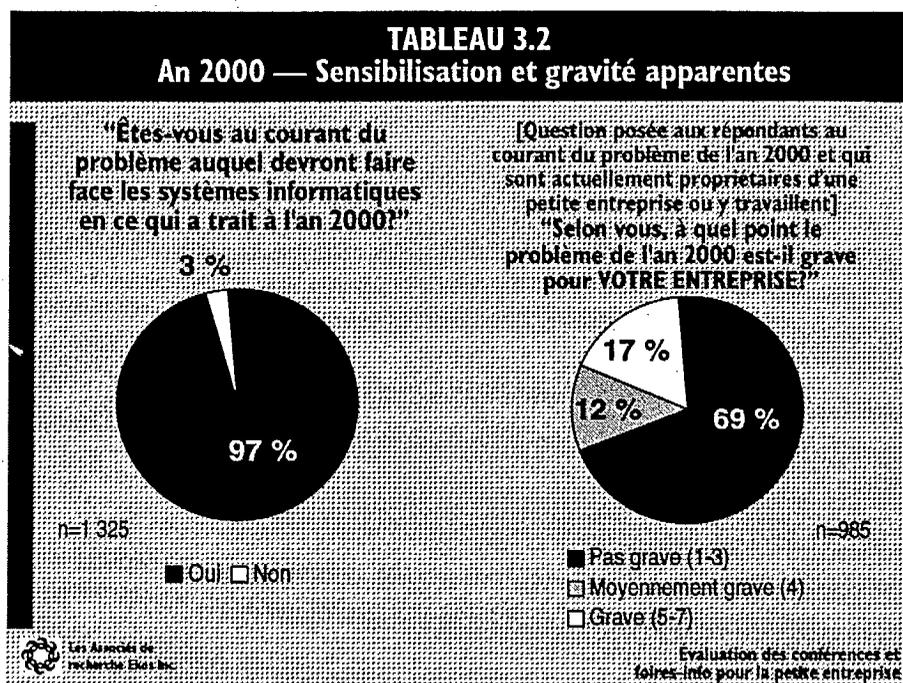
---

## 3.2 An 2000

Comme les activités regroupaient des exposants du Groupe de travail de l'an 2000 et certains séminaires sur la question de l'an 2000, on a posé un certain nombre de questions pour évaluer la sensibilisation et les perceptions face à ce problème.

On est très familiarisé avec le problème de l'an 2000 : 97 p. 100 des répondants mentionnent être au courant du « problème auquel devront faire face les systèmes

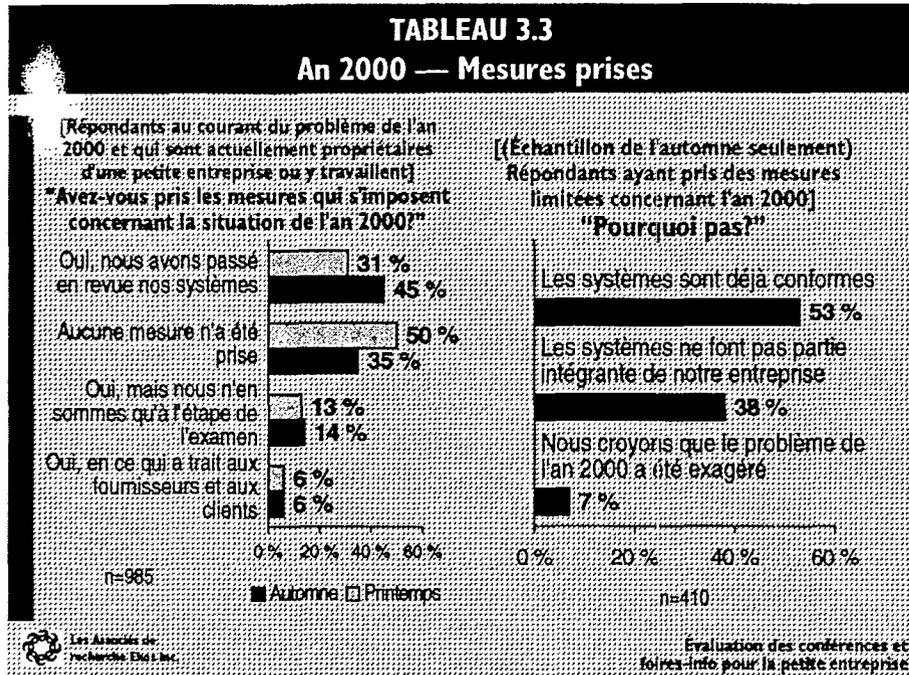
informatiques en ce qui a trait à l'an 2000 ». Pour les personnes oeuvrant dans les petites entreprises, cependant, sept sur dix croient que la question de l'an 2000 ne pose pas un problème grave pour leur entreprise. Même si, en fait, moins d'une personne sur cinq croit que l'an 2000 constitue un problème grave pour l'entreprise, cette affirmation ne contredit pas le fait que la situation est exagérée (tableau 3.2).



Les employés de petites entreprises sont plus susceptibles de percevoir la question de l'an 2000 comme étant un problème pour leur entreprise que ne le sont les propriétaires de ces entreprises. Même si seulement 15 p. 100 des propriétaires d'entreprises estiment être confrontés à un problème, le taux grimpe à 28 p. 100 pour les employés d'une PME.

La gravité apparente de la question s'est accrue entre le printemps et l'automne. Tandis que 73 p. 100 des répondants interrogés au cours de l'été ont déclaré que l'an 2000 ne constituait pas un problème grave pour leur entreprise, le taux a chuté à 66 p. 100 au cours de l'enquête effectuée à l'automne.

On a aussi demandé aux répondants quelles mesures, le cas échéant, leur entreprise avait prises pour régler le problème de l'an 2000. Comme la gravité du problème est de plus en plus apparente, le nombre de répondants qui n'ont pas pris de mesures à cet égard a beaucoup diminué. Même si, parmi les répondants qui ont participé à l'enquête du printemps, un répondant sur deux n'a pris aucune mesure, le nombre chute à 35 p. 100 à l'automne (tableau 3.3).



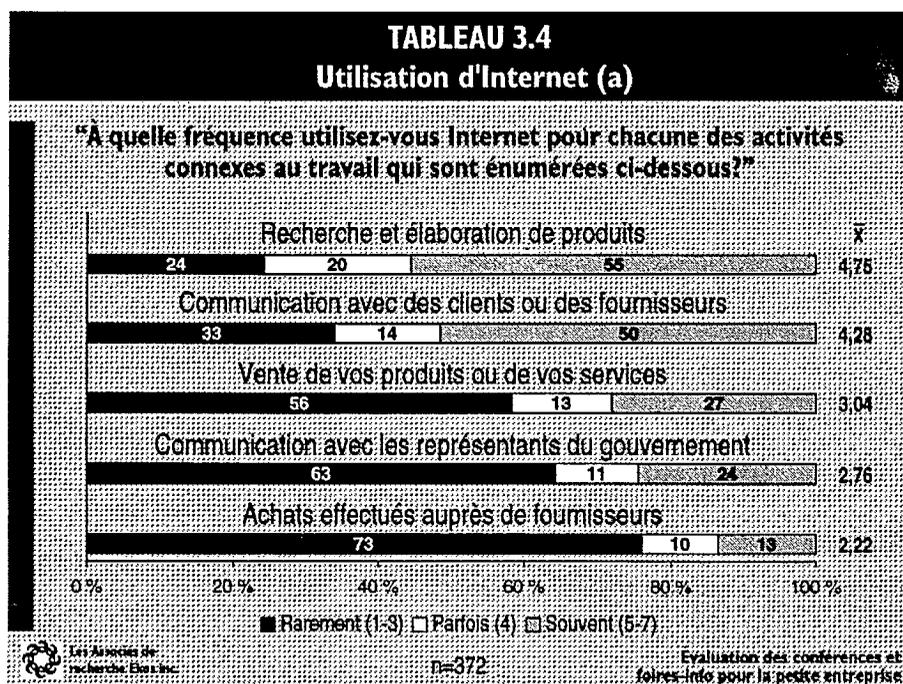
Même s'il n'y a guère de différence quant à la taille de l'entreprise en ce qui a trait à la perception de la gravité de la question de l'an 2000, les grandes entreprises sont beaucoup plus susceptibles d'avoir pris des mesures à cet égard. Tandis que 57 p. 100 des entreprises comptant trois employés ou moins n'ont pris aucune mesure concernant le problème de l'an 2000, le pourcentage chute à 21 p. 100 pour les entreprises comptant 11 employés ou plus. On a ajouté une autre question à l'enquête de l'automne afin de savoir pourquoi les entreprises qui n'avaient pris aucune mesure avaient agi ainsi. Moins d'une entreprise sur dix a déclaré que son inaction était attribuable au fait que le problème avait été exagéré. En fait, plus de la moitié d'entre elles déclarent que leurs systèmes étaient déjà

entièrement conformes; de plus, quatre sur dix mentionnent que leurs systèmes ne font simplement pas partie intégrante de leur entreprise (tableau 3.3).

### 3.3 Autoroute de l'information et innovation

On a ajouté une série de questions à l'enquête de l'automne dans le but d'examiner, dans les petites entreprises, l'utilisation d'Internet aux fins commerciales et l'innovation.

Seulement sept répondants sur dix ont déclaré avoir accès à Internet; les trois-quarts d'entre eux sont branchés et oeuvrent actuellement au sein d'une PME qui utilise Internet pour ses affaires. Par la suite, on a demandé à ce sous-échantillon à quelle fréquence il participait à des activités Internet connexes aux affaires (tableau 3.4)



Les répondants qui recouraient à Internet le faisaient dans le cadre de la recherche et du développement et pour communiquer avec les clients et les fournisseurs; la majorité de ceux qui étaient branchés ont déclaré qu'ils utilisaient souvent Internet à ces fins. À peine un répondant sur quatre (27 p. 100) déclare recourir souvent à Internet pour y vendre ses produits ou services; le ratio augmente à quatre sur dix si on inclut ceux qui recourent « parfois » au commerce électronique.

Les conclusions des groupes de discussion ont jeté un autre éclairage sur ce résultat. Manifestement, de nombreux participants qui disposaient d'un site Web étaient portés à répondre qu'ils « vendent » leurs produits via Internet, même si en réalité, ils annoncent ou font la promotion de leurs produits en ligne. Un faible nombre de participants ont déclaré vendre actuellement leurs produits en ligne (ou prendre des mesures pour le faire prochainement), laissant supposer que quatre répondants sur dix constituent probablement une combinaison de « vendeurs » et de « promoteurs » en ligne.

Un répondant sur quatre déclare recourir souvent à Internet pour communiquer avec les représentants du gouvernement, et seulement un sur dix mentionne procéder souvent à des achats en ligne auprès de ses fournisseurs. Là encore, les groupes de discussion laissent entendre qu'en fait, un grand nombre font des recherches sur l'achat de produits en ligne, soit pour effectuer un achat judicieux, soit pour vérifier les prix. Nombre de participants ont mentionné cet aspect d'Internet comme étant une nouvelle force puissante dans le domaine de la commercialisation et du commerce.

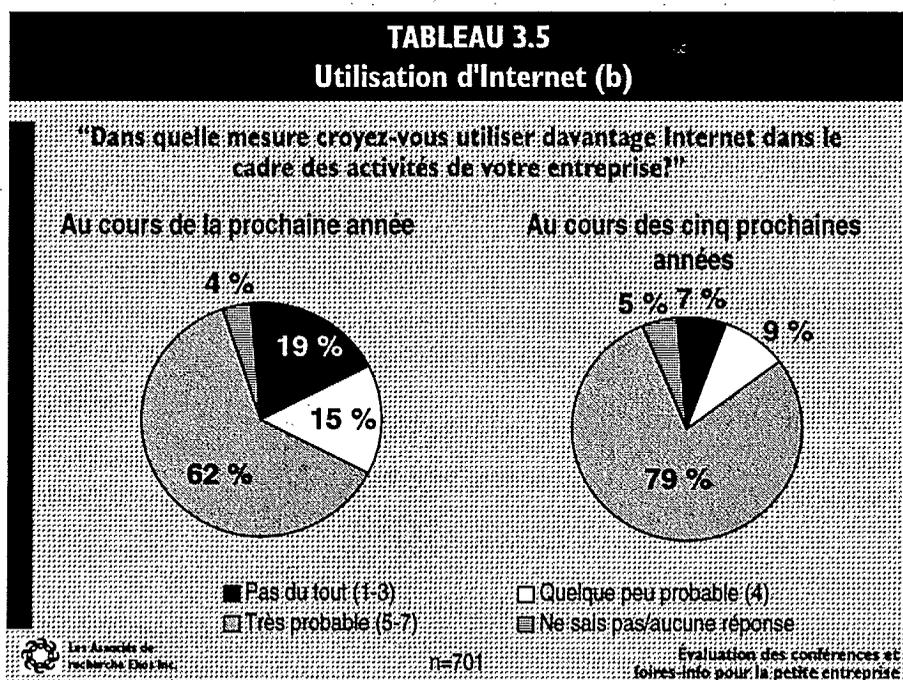
« C'est fantastique... n'importe qui peut accéder à notre site et nous découvrir. J'ai des clients en Allemagne, simplement parce que j'ai une page Web. »

Chez les participants au groupe de discussion, les opinions étaient partagées quant à la façon dont le gouvernement fédéral utilise Internet; toutefois, les opinions sont surtout positives. Certains estiment que le gouvernement « incite fortement à utiliser Internet... les représentants ne répondent pas aux questions, ils ne font que vous diriger vers un site Web ». Plus souvent qu'autrement, toutefois, les participants ont souligné avoir réussi à accéder à des services ou à de l'information

« Je peux télécharger des formulaires de Revenu Canada en ligne; auparavant, il fallait des semaines pour qu'on nous les fasse parvenir. »

en ligne : « Je veux lancer une autre entreprise et je peux savoir si quelqu'un d'autre a déjà enregistré la raison sociale en consultant Internet. »

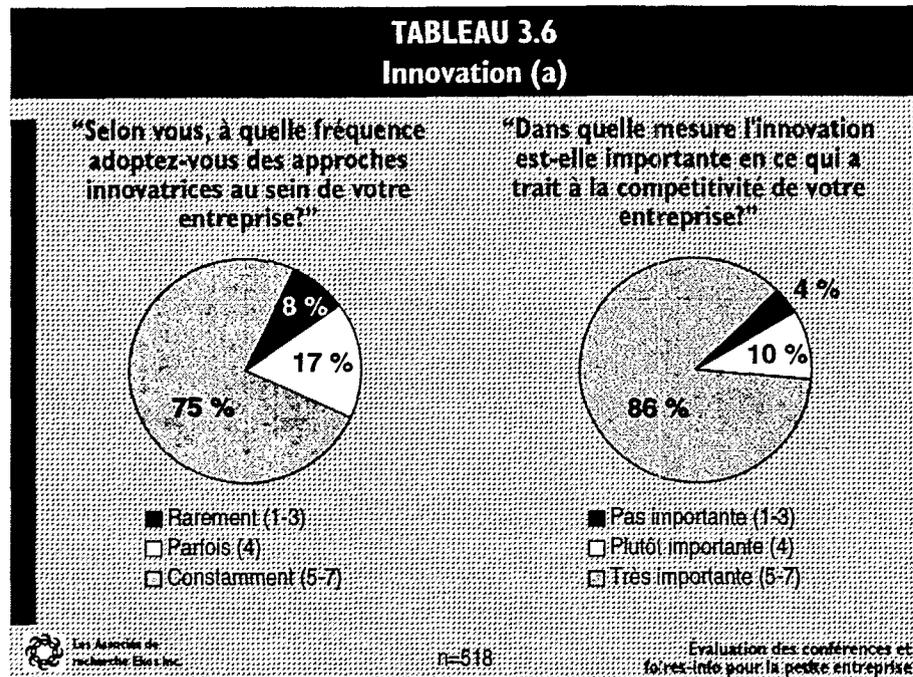
Une majorité de ceux qui n'utilisent pas encore fréquemment Internet devraient le faire dans un avenir prochain. Au moins six répondants sur dix déclarent qu'il est très probable qu'ils utiliseront davantage Internet au cours de la prochaine année; le nombre augmente à huit sur dix si on considère une période de cinq ans (tableau 3.5).



En ce qui concerne la question de l'« innovation », on a demandé aux répondants et aux participants au groupe de discussion ce que le terme signifiait pour eux et leur entreprise. La grande majorité des répondants à l'enquête ont mentionné qu'ils adoptaient souvent des approches innovatrices<sup>1</sup> au sein de leur entreprise et, qu'en fait, l'innovation constitue un élément très important de la compétitivité de leur entreprise (tableau 3.6).

Les travaux des groupes de discussion sur l'innovation ont révélé que même si certains participants ne pouvaient pas toujours définir facilement et concrètement ce que signifiait « innovation », ils pouvaient en donner des exemples concrets.

« Nos clients sont innovateurs. Si vous ne faites pas preuve d'innovation, vous n'êtes pas dans la course. »

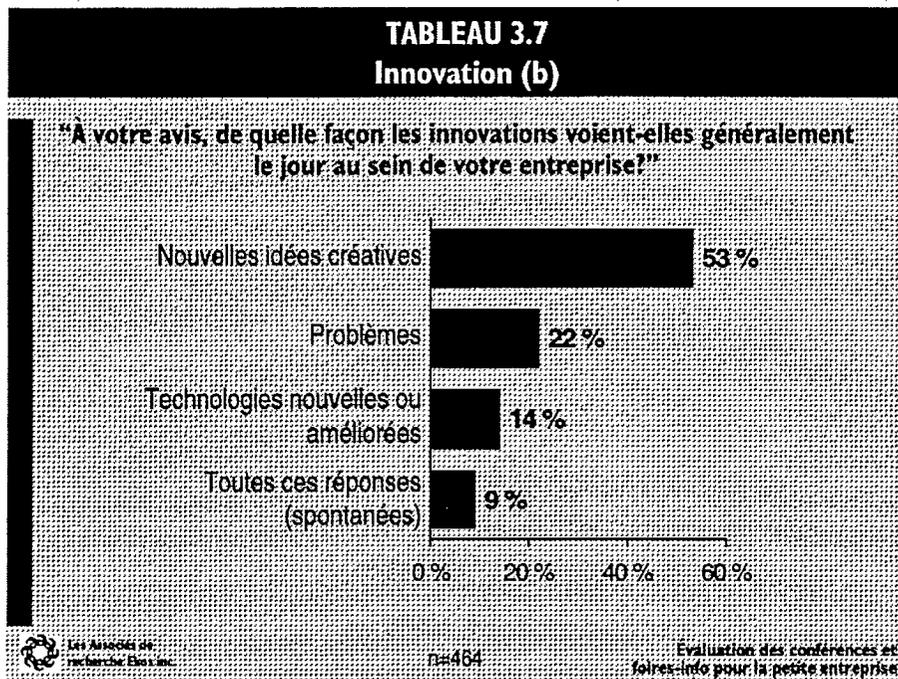


À peine plus de la moitié (53 p. 100) des répondants qui ont participé à l'enquête et qui ont déclaré adopter souvent des approches innovatrices ont mentionné que cela est attribuable principalement aux nouvelles idées créatives pour leur entreprise. Les autres ont mentionné que leurs innovations découlent de problèmes qui sont survenus (22 p. 100), des nouvelles technologies offertes (14 p. 100) et d'une combinaison des trois facteurs (tableau 3.7).

Les participants au groupe de discussion qui oeuvrent dans des entreprises à fort contenu technologique avaient tendance à mesurer l'innovation par les améliorations et les progrès réalisés au chapitre de leur technologie fondamentale.

« Comme il y a une ou deux personnes qui tentent de faire fonctionner l'entreprise, vous devez ménager du temps pour prendre du recul et trouver de nouvelles idées. »

D'autres ont dit que le réseautage et le mentorat étaient importants pour l'innovation, car ils considèrent les petites entreprises comme étant insulaires.

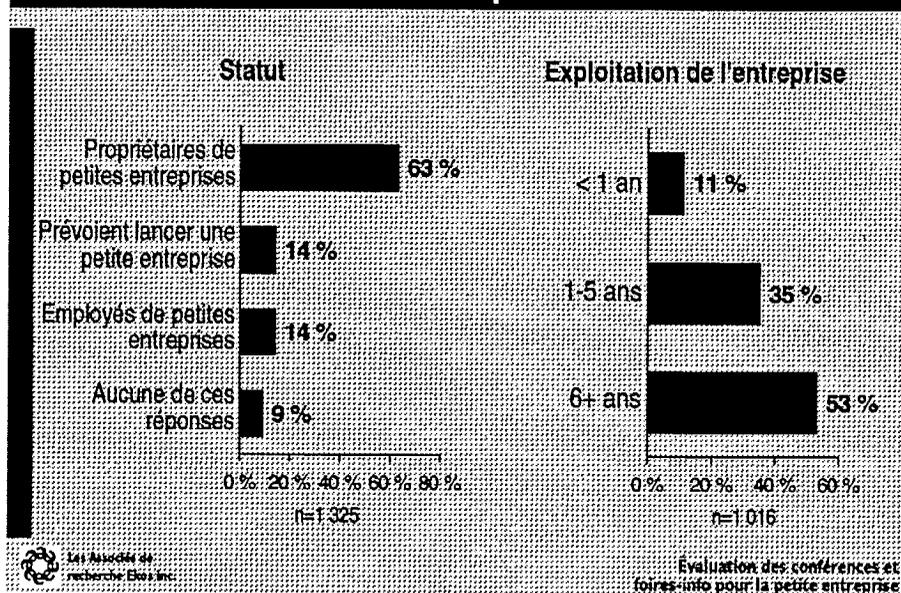


## CHAPITRE

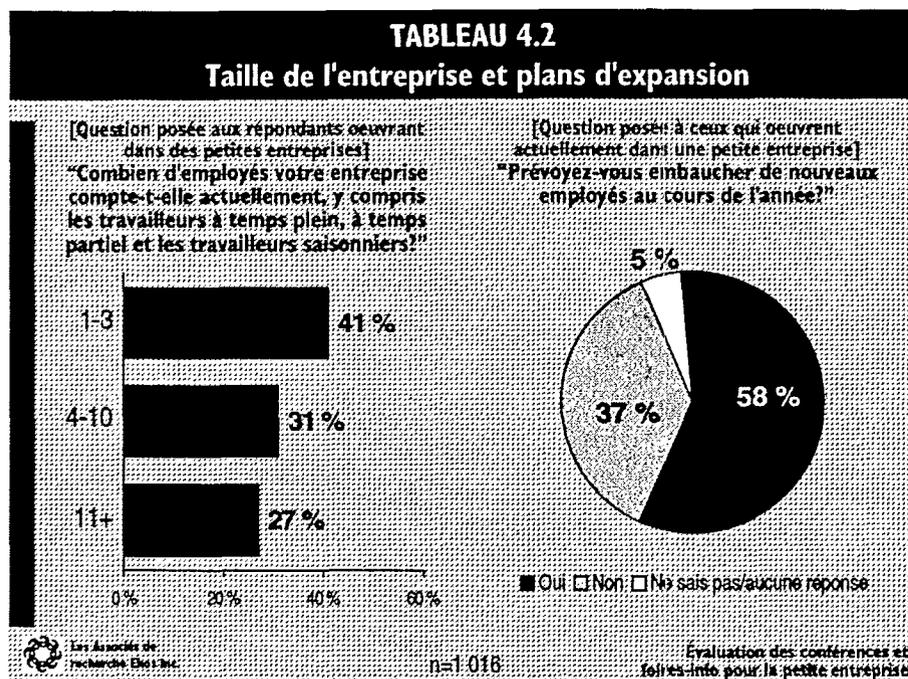
## 4 PROFIL DES RÉPONDANTS

Six répondants sur dix étaient des propriétaires de petite entreprise; 14 p. 100 étaient des employés de PME. Quatorze pour cent des répondants prévoyaient lancer une petite entreprise. Parmi ceux oeuvrant au sein d'une PME, une majorité (53 p. 100) sont en affaires depuis plus de cinq ans. Un sur trois (35 p. 100) est en affaires depuis une période variant de un à cinq ans, et 11 p. 100 font partie d'une entreprise qui existe depuis moins d'un an (tableau 4.1).

**TABLEAU 4.1**  
**Profil des répondants**

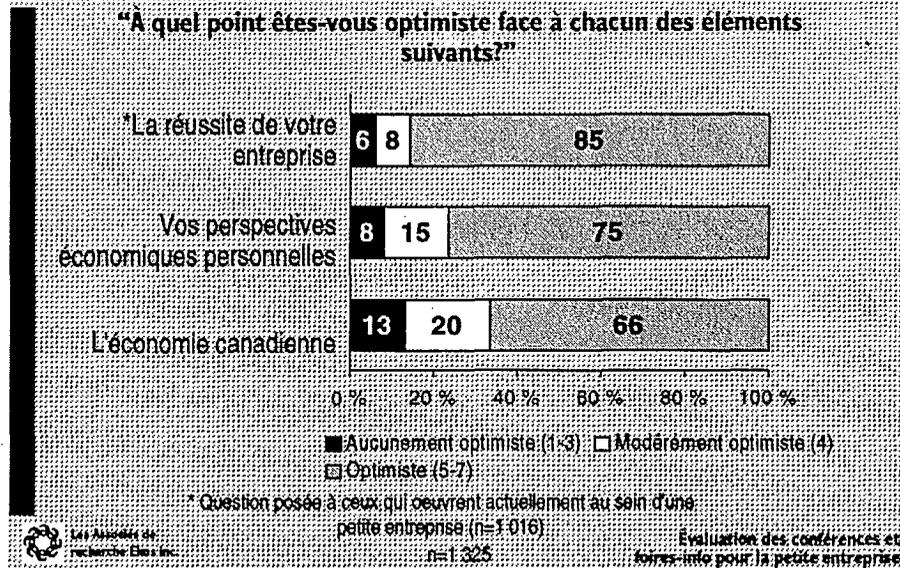


L'échantillon comprenait un mélange intéressant d'entreprises de diverses tailles et regroupait un ensemble (41 p. 100) de répondants oeuvrant dans des entreprises comptant trois employés ou moins, trois répondants sur dix (31 p. 100) oeuvrant dans des entreprises de quatre à dix employés, et un sur quatre (27 p. 100) oeuvrant dans des entreprises de 11 employés ou plus. Près de six répondants sur dix (58 p. 100) prévoient embaucher d'autres employés au cours de la prochaine année (tableau 4.2).



Les prévisions d'embauche sont attribuables au sentiment d'optimisme général des répondants à l'égard de diverses mesures. Quatre répondants sur cinq étaient optimistes quant à la réussite de leur entreprise, et les trois-quarts se sont déclarés optimistes face à leurs perspectives économiques personnelles. L'optimisme est un peu plus tempéré à l'égard de l'économie canadienne et a diminué considérablement au cours des deux volets de la recherche, passant de 71 p. 100 au printemps à 61 p. 100 à l'automne (tableau 4.3)

**TABLEAU 4.3**  
**Optimisme**



Pendant les discussions de groupe, on a observé que de nombreux facteurs contribuaient à l'optimisme, même si la plupart des participants reconnaissaient les défis complexes liés à l'exploitation d'une entreprise. L'autonomie que permet l'exploitation de sa propre entreprise, la souplesse accrue et la capacité de percevoir la valeur réelle de son travail étaient au nombre des aspects positifs les plus fréquemment cités chez les personnes oeuvrant au sein d'une PME.

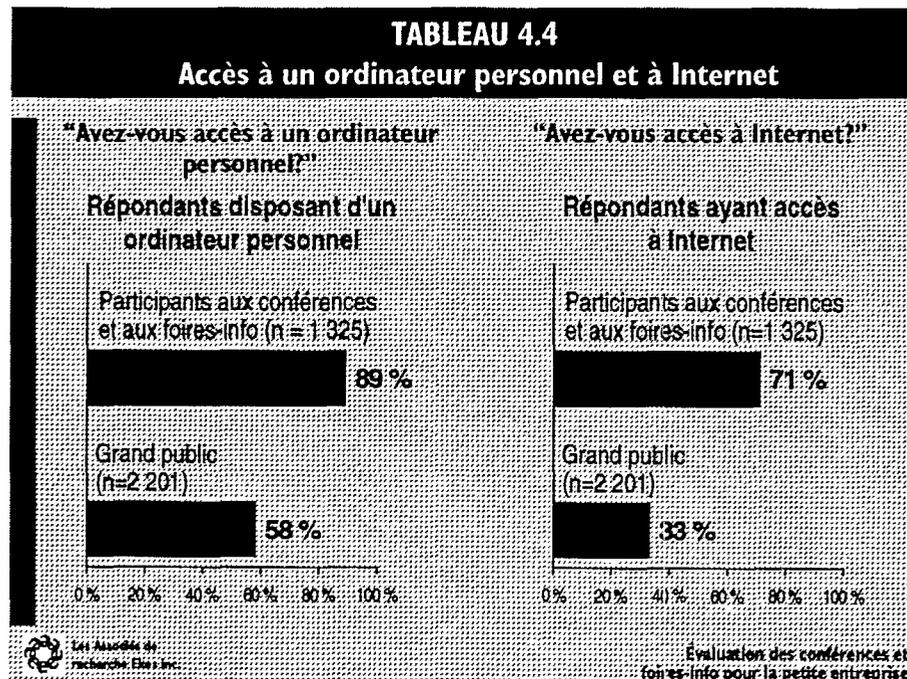
Cet optimisme personnel et professionnel est remarquable pour plusieurs raisons. Dans l'ensemble, l'optimisme est plus élevé chez les PME consultées dans le cadre de la présente enquête plutôt que dans le cadre des enquêtes menées auprès du grand public au cours d'une période comparable.

De même, l'optimisme était apparent au cours de nombreuses discussions de groupe. Même les participants qui ont mentionné être des « entrepreneurs malgré eux » (ayant lancé une petite entreprise à la suite de la perte d'un emploi) nourrissaient un sentiment

de fierté et une énergie qui, aux yeux de nombre d'entre eux, revêtaient une qualité différente de celle que l'on trouvait chez la population active en général.

Deuxième point à souligner : la stabilité relative de l'optimisme personnel et professionnel actuel, de concert avec une chute considérable de l'optimisme envers l'économie canadienne. Selon d'autres recherches que nous avons menées, cette combinaison apparemment paradoxale n'est pas rare. Nous avons observé un regain d'optimisme chez les Canadiens au moment même où leurs préoccupations face au dollar canadien et aux déboires économiques de l'Asie et de l'Amérique latine sont en hausse.

Le profil des répondants révèle un accès élevé aux ordinateurs et à Internet. Neuf répondants sur dix (89 p. 100) ont accès à un ordinateur personnel, et sept sur dix (71 p. 100) ont accès à Internet. Ces deux indicateurs sont, de loin, supérieurs aux résultats de nos sondages concernant l'accès du grand public canadien en général aux ordinateurs personnels et à Internet (tableau 4.4).



---

Dans une question ajoutée aux entrevues téléphoniques du volet de l'automne, trois répondants sur dix ont mentionné que leur entreprise possédait un site Web. La fréquence des sites Web est plus élevée dans les grandes entreprises : 20 p. 100 des entreprises comptant trois employés ou moins en sont dotés par rapport à 50 p. 100 pour les entreprises comptant onze employés ou plus.

## CHAPITRE

**5 CONCLUSIONS**

- Les volets d'activités du printemps et de l'automne ont été fructueux, car ils ont atteint leurs objectifs principaux : accroître la sensibilisation des participants face aux services fédéraux offerts aux PME.
- La satisfaction des participants à l'égard des activités est élevée et semble durable (dans certains cas, les entrevues ont eu lieu deux mois après les activités).
- Cette satisfaction est assez uniforme d'une région à l'autre, tout comme le profil des entreprises (même si elle est légèrement supérieure chez les personnes oeuvrant au sein de grandes entreprises, chez les employés des PME et chez ceux qui comptent lancer une entreprise que chez les propriétaires).
- Les résultats d'évaluation sont plus élevés à l'égard des buts principaux exposés au cours de la planification des activités : une majorité des participants sont d'avis que les activités leur ont permis d'accroître leur sensibilisation face aux programmes et aux services fédéraux destinés aux PME.
- Les discussions avec les participants et les exposants ont fait ressortir un avantage secondaire et intangible concernant les activités. Souvent, les participants ont mentionné que le simple fait d'organiser les activités constituait une preuve de l'engagement du gouvernement envers le milieu des PME. Nombre des participants ont souligné qu'il s'agissait de faits nouveaux intéressants qui permettaient de modifier la perception selon laquelle le gouvernement était plus axé sur les grandes entreprises.
- De plus, les activités prouvent que le gouvernement reconnaît le rôle joué par les PME dans le domaine de la création d'emplois au Canada. Nombre des exposants éprouvent le même sentiment; selon les échanges qu'ils ont eus avec les participants, ils ont grandement apprécié la facette « communication » des activités.

- Les activités ont fait l'objet de certaines critiques, plus particulièrement en ce qui concerne leur pertinence perçue à l'égard des entreprises des participants. La critique semblait porter surtout sur le fait que nombre des participants se considéraient comme des micro-entreprises ou estimaient qu'ils oeuvraient dans des entreprises peu susceptibles de bénéficier des programmes gouvernementaux orientés vers l'innovation et la technologie. Un grand nombre de participants sentaient qu'ils n'avaient pas grand chose à en retirer.
- Peu importe les critiques formulés au cours des discussions de suivi avec les participants, on convient unanimement que les activités sont valables et doivent se poursuivre. Les participants ont très bien compris que des activités du genre ne pouvaient « convenir à tous » et constituaient probablement itérative susceptible de s'améliorer.
- Une indication plus précise quant à ce que les exposants pourraient offrir pour intéresser les participants aux divers « cycles de vie » des PME (p. ex. le lancement, l'établissement et l'expansion) permettrait probablement d'accroître la satisfaction à l'égard de la pertinence des activités tout en maintenant l'avantage intangible et solide concernant l'approche du gouvernement.
- Ce sentiment se reflète dans les commentaires de nombreux exposants qui laissent entendre qu'une telle segmentation leur offrirait davantage l'occasion de consacrer leur temps aux groupes de clients qu'ils sont le plus susceptibles de toucher.
- Les groupes de discussion proposent que des représentants se placent à l'entrée pour orienter ceux qui ne savent pas où aller. Même si ce concept a été mis en oeuvre grâce au nouveau kiosque d'information pour les activités de l'automne, il était évident que nombre des participants aux groupes de discussion souhaitaient qu'un représentant soit disposé à consacrer « le temps qu'il faut » pour les piloter à la foire-info.
- Dans le cadre des discussions qui ont suivi les activités, les participants ont souvent mentionné qu'on aurait dû demander leur participation avant la planification des activités. L'intégration de messages de ce genre dans les communications des activités futures permet de montrer que les activités répondent, en fait, aux commentaires formulés par le milieu des PME.
- On a aussi observé des différences quant aux objectifs principaux des activités (c'est-à-dire la visibilité fédérale et la sensibilisation accrue aux appuis offerts aux PME) et quant aux raisons des exposants pour participer à ces activités. Les exposants affirmaient être présents surtout pour nouer de solides relations avec de nouveaux clients et faire des affaires. Il serait utile de réitérer et de préciser les objectifs des activités afin que les exposants soient plus à l'aise dans leur rôle.

**ANNEXE A**

**Entrevues sur place et évaluations des exposants**

**(Volet du printemps)**

---

## *Évaluation sur place*

Les questions posées sur place avaient pour but d'évaluer la réaction des assistants aux trois éléments distincts des événements : la conférence, la foire-info et les séminaires. Pour ce qui est de la plupart des mesures évaluées, une majorité de répondants se sont dit satisfaits des événements.

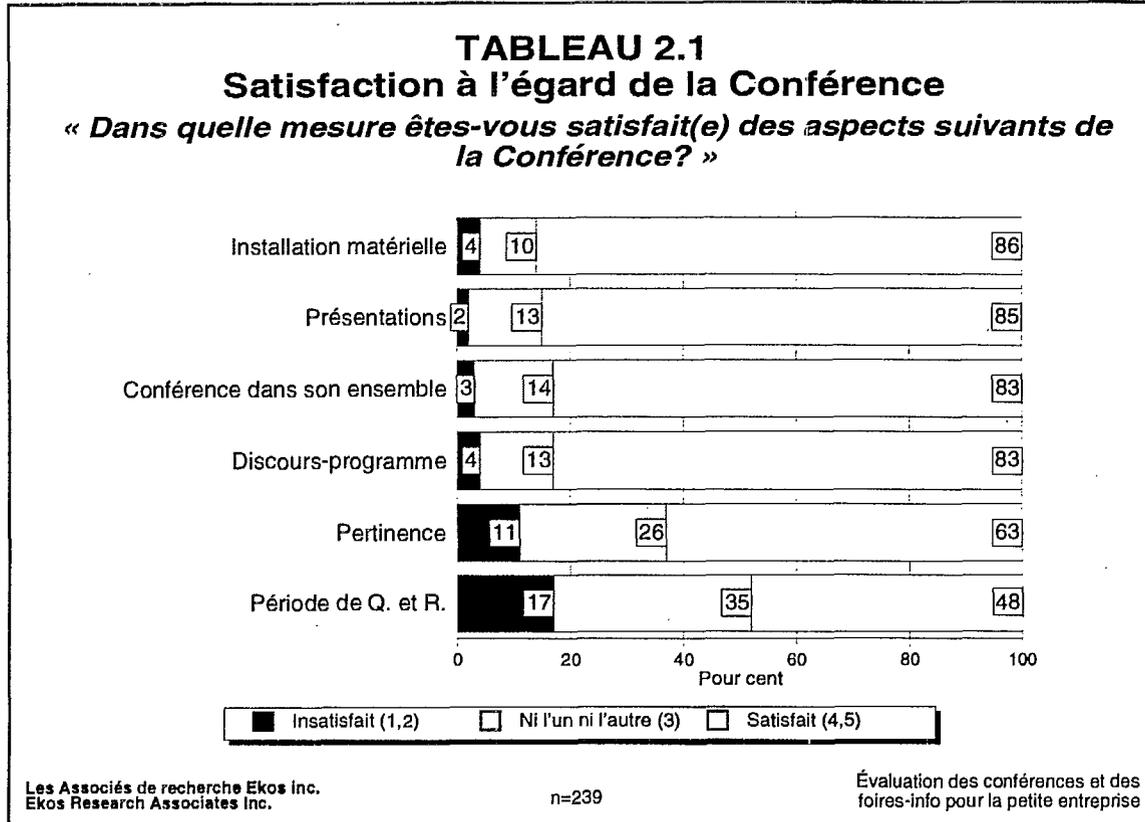
---

### *(a) Conférence*

Plus de quatre répondants sur cinq (83 p. 100) qui ont assisté aux conférences ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de cette partie de l'événement, et des nombres similaires ont déclaré qu'ils étaient satisfaits de l'aménagement matériel des salles, des exposés d'entrepreneurs locaux ainsi que du discours-programme du ministre. Il n'y a pas eu de différence notable dans les degrés de satisfaction entre les diverses conférences (tableau 2.1).

- Les participants aux groupes de discussion ont été généralement d'avis que la présence d'entrepreneurs locaux était un élément inspirant de l'événement. Si certains se sentaient détachés des exposés — « Je ne suis pas dans leur ligue... je n'essaie pas de voir grand... » — le consensus était que cette démonstration d'histoires à succès locales était stimulante.
- La réaction au discours-programme a aussi été généralement positive chez les participants aux groupes de discussion qui avaient assisté aux conférences. Si la plupart ont indiqué qu'ils avaient été impressionnés par les informations que contenait le discours ainsi que par la présence du ministre, certains ont indiqué qu'à leur avis, le discours ne reflétait pas les réalités du contexte local des affaires — « ...le discours portait plus sur Toronto et Montréal que sur la situation à laquelle nous sommes confrontés au Cap-Breton ».

Dans un thème qui revient à plusieurs reprises dans la réaction aux foires-info et aux séminaires, la satisfaction diminue quelque peu — encore qu'une majorité (63 p. 100) des répondants soit toujours satisfaite — en ce qui concerne la pertinence globale de la conférence à l'égard de leurs entreprises. Une pluralité (48 p. 100) des répondants ont déclaré qu'ils étaient satisfaits de la partie « questions et



réponses » de l'événement (voir le tableau 2.1).

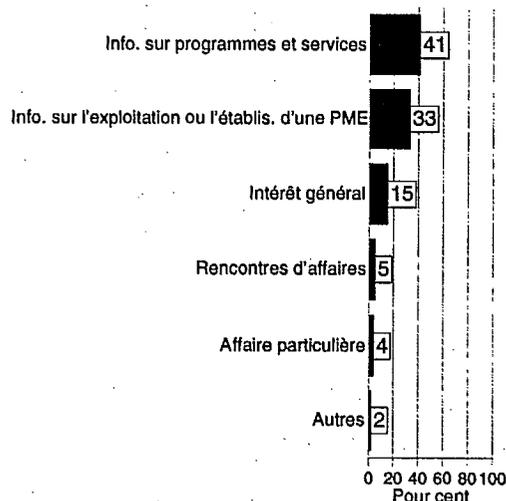
- La question de la pertinence globale pour les PME particulières a été la principale critique de l'événement dans son ensemble. Les participants aux groupes de discussion ont souvent mentionné que les événements étaient impressionnants, mais qu'ils avaient peu de rapport (aux yeux d'un grand nombre d'entre eux) avec leur propre entreprise. Cette critique a été tempérée par l'aveu d'un grand nombre des participants qu'il était impossible qu'un événement d'une telle envergure réponde aux besoins de tous et chacun.
- Les périodes de questions et réponses ont été mentionnées dans de nombreux commentaires ouverts au sujet du sondage, ainsi que dans les groupes de réflexion. Les principales critiques étaient que la période était trop courte ou, alors, ne traitait pas complètement des « questions épineuses » portant sur des sujets tels que la fiscalité, et plus particulièrement la TPS.

### (b) Foires-info

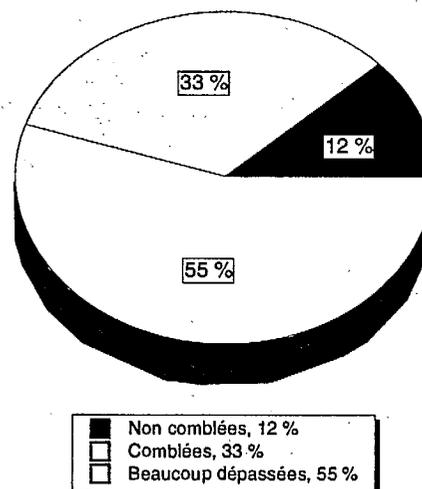
Les principales raisons invoquées pour assister à la foire-info étaient les suivantes : obtenir des renseignements sur la façon d'exploiter ou d'établir une petite entreprise (41 p. 100), et se renseigner sur les programmes et services gouvernementaux pour PME (33 p. 100). Un nombre inférieur de répondants ont indiqué que c'était par intérêt général (15 p. 100), pour faire des rencontres d'affaires (5 p. 100) ou pour réaliser une affaire particulière avec un fonctionnaire (4 p. 100). Près de neuf assistants interviewés sur dix ont estimé que leurs attentes à l'égard de la principale raison pour laquelle ils étaient venus à la foire-info avait été soit comblée (33 p. 100) soit dépassée (55 p. 100), et 12 p. 100 seulement ont répondu que leurs attentes n'avaient pas été comblées (tableau 2.2).

**TABLEAU 2.2**  
**Raisons pour assister à la Foire-info**

« Quelle était, parmi les suivantes, votre principale raison de venir à la Foire-info ? »



« Dans quelle mesure vos attentes ont-elles été comblées en ce qui concerne votre principale raison... ? »



La seule différence de profil digne de mention au sujet des raisons d'assister à la foire-info est la proportion supérieure de personnes ayant l'intention de lancer une entreprise (par opposition aux représentants d'entreprises établies) qui étaient à la recherche d'informations qui les aideraient dans leur projet — 62 p. 100 des personnes envisageant de lancer une entreprise ont indiqué qu'il s'agissait là de la raison principale de leur présence.

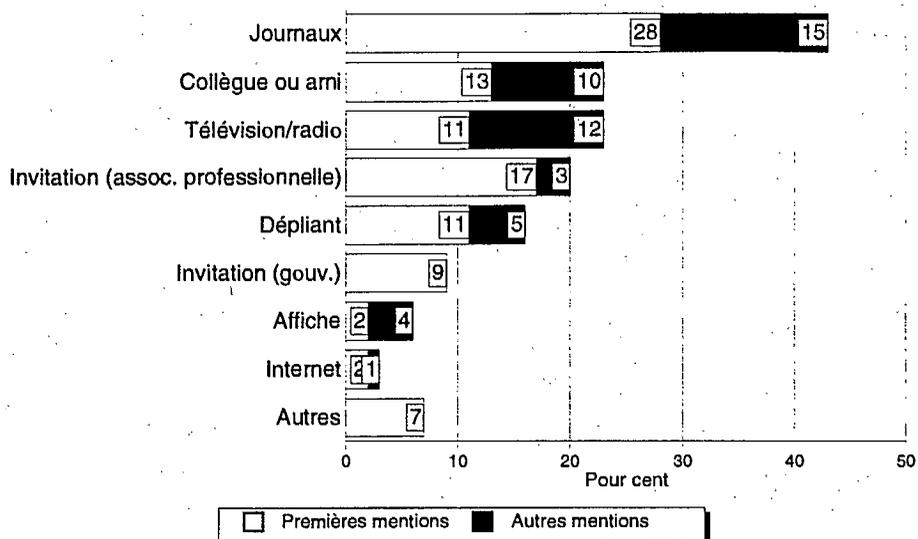
Il y a quelques différences notables au sujet des perceptions relatives au fait de savoir si la foire-info avait comblé ou non les attentes. Les assistants aux foires-info de Sydney et Yorkton ont été plus favorables à cet égard (84 p. 100 et 78 p. 100 respectivement ont indiqué que leurs attentes avaient été *dépassées*) mais moins à Laval (40 p. 100 ont indiqué que leurs attentes avaient été dépassées, 36 p. 100 ont dit qu'elles avaient été comblées et 24 p. 100 ont dit qu'elles ne l'avaient pas été).

La presse écrite et la presse électronique ont été les principales sources d'information au sujet de la foire-info. Les nouvelles non officielles de l'événement ont été la deuxième mention indiquée, suivie d'une invitation de la part d'une association professionnelle. Un nombre inférieur a aussi mentionné les dépliants, les invitations de responsables gouvernementaux, les affiches publicitaires et Internet (tableau 2.3).

Les participants aux événements de Yorkton et Medicine Hat ont été plus susceptibles que ceux d'autres régions du pays de répondre qu'ils avaient entendu parler de l'événement par les médias.

L'intention déclarée de relancer un exposant à la suite de l'événement a été passablement élevée, et plus de quatre des personnes interviewées sur cinq ont indiqué qu'elles prévoyaient de le faire, encore que les mesures relevées après l'événement font état d'un suivi inférieur, comme nous le verrons plus loin dans le chapitre (tableau 2.4). Un nombre similaire (79 p. 100) d'assistants ont indiqué qu'ils avaient l'intention de consulter les sites Internet dont ils avaient entendu parler à l'événement.

**TABLEAU 2.3**  
**Sources de renseignements sur la Foire-info**  
*« Comment avez-vous entendu parler de la Foire-info? »*



Les Associés de recherche Ekos inc.  
 Ekos Research Associates Inc.

(Réponses multiples acceptées)  
 n=498

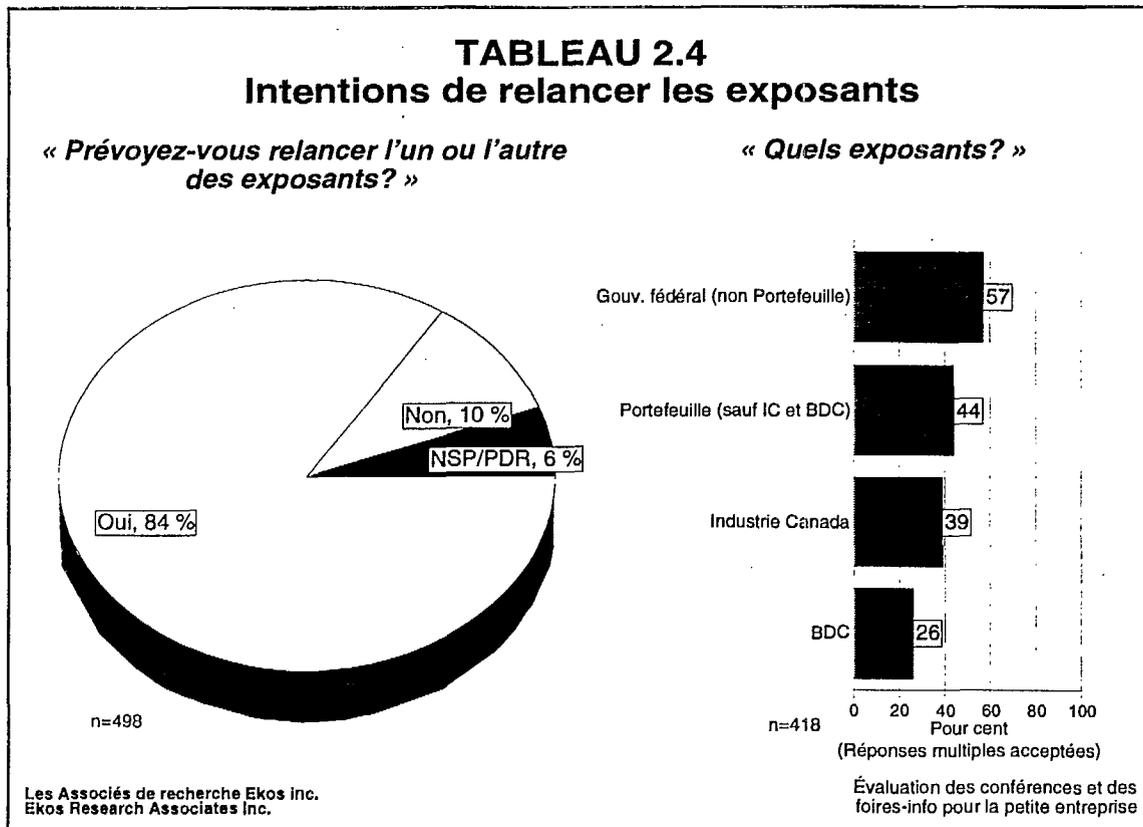
Évaluation des conférences et des  
 foires-info pour la petite entreprise

Les ministères et organismes particuliers les plus souvent mentionnés ont été Industrie Canada<sup>1</sup> (39 p. 100) et la Banque de développement du Canada (26 p. 100). Tous les autres membres du portefeuille ont été mentionnés par 44 p. 100 des répondants, et d'autres organismes fédéraux ne relevant pas du portefeuille ont été indiqués par 57 p. 100 des répondants (voir le tableau 2.4).

Les réponses relatives aux exposants ont été assez constantes d'un endroit à un autre, à l'exception des organismes de développement régional — par exemple, les mentions de DEO se limitaient aux événements tenus dans l'Ouest.

Près de neuf répondants sur dix ont indiqué qu'ils étaient satisfaits des connaissances des exposants et de la qualité des renseignements disponibles, de

<sup>1</sup> Le chiffre relatif à Industrie Canada englobe à la fois IC et des programmes et des services particuliers, comme l'OPIC, FedNor, Rescol, Étudiants bien branchés, PTC et le Groupe de travail sur l'an 2000.



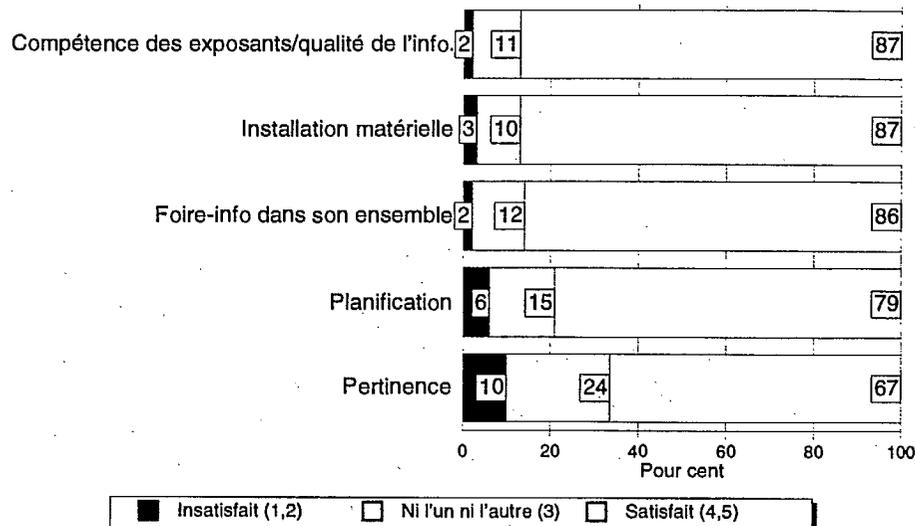
l'aménagement matériel ainsi que de la foire-info dans son ensemble. La planification de l'événement a suscité un taux de satisfaction légèrement inférieur, et le résultat le plus faible (même si deux répondants sur trois se sont dits satisfaits) avait trait à la pertinence de la foire-info (tableau 2.5).

### (c) Séminaires

Chez les participants aux séminaires qui ont été interviewés aux événements, les degrés de satisfaction étaient généralement élevés : quatre sur cinq, ou mieux, ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de l'installation matérielle, de la qualité des informations reçues et de l'efficacité des animateurs du séminaire. Là encore, le résultat

## TABLEAU 2.5 Satisfaction à l'égard de la Conférence

« ... degré de satisfaction touchant chacun des aspects suivants de la Foire-info... »



Les Associés de recherche Ekos inc.  
Ekos Research Associates Inc.

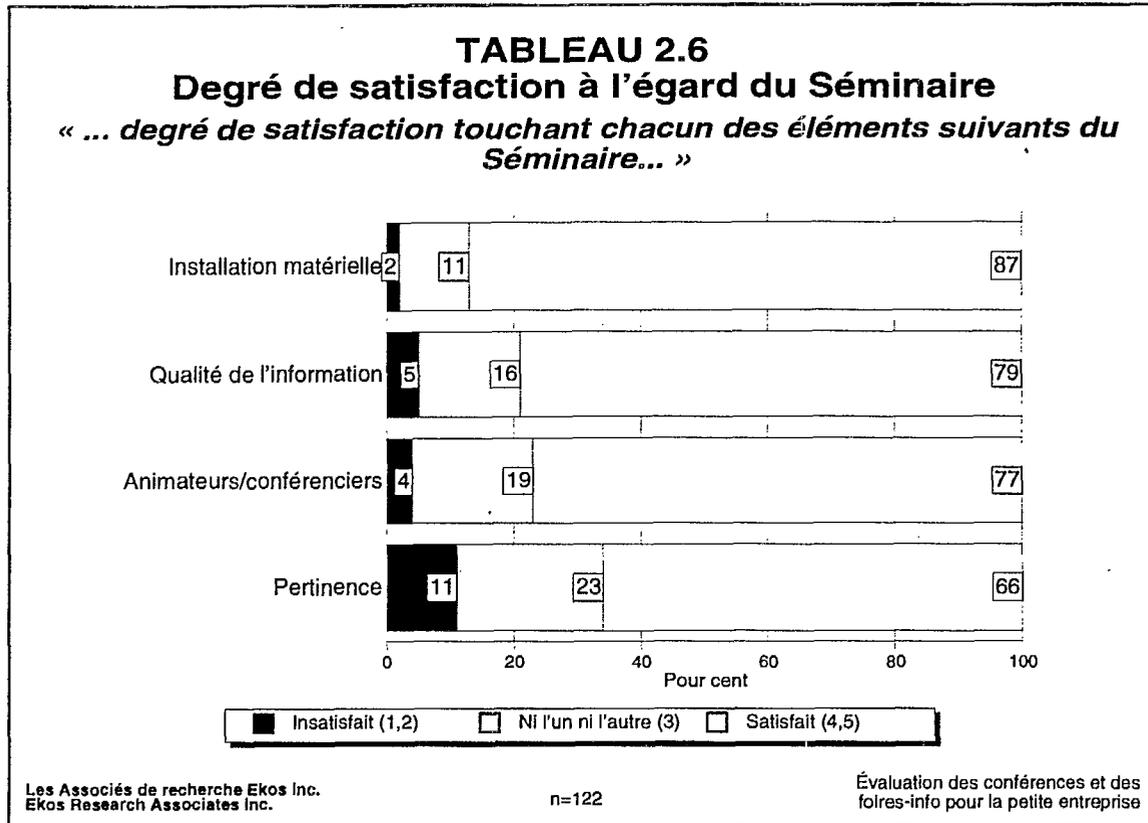
n=498

Évaluation des conférences et des  
foires-info pour la petite entreprise

le plus faible avait trait à la pertinence du séminaire pour l'entreprise des participants, même si deux sur trois ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de cet élément (tableau 2.6).

### Évaluation globale

Le consensus bien net qui s'est dégagé des 25 entrevues d'exposants que nous avons menées était que les événements avaient été un succès, encore que ce soit pour un certain nombre de raisons différentes et à un certain nombre de degrés différents.



La plupart des exposants ont parlé en termes assez élogieux des événements, qu'ils ont considérés comme une occasion de rencontrer les clients que leurs programmes respectifs étaient conçus pour servir. Faisant écho aux commentaires d'assistants ayant participé aux groupes de réflexion, plusieurs exposants ont indiqué qu'ils avaient établi au sein du gouvernement un « lien » grâce auquel les clients se sentiraient plus à l'aise pour effectuer des contacts de relance. Des exposants de DRHC et de Revenu Canada ont indiqué qu'en fait, ils avaient déjà eu des contacts subséquents avec des clients rencontrés aux foires-info.

D'autres exposants, notamment dans le Secteur de l'industrie, ont considéré que les événements n'avaient pas donné de grands résultats pour ce qui était d'établir de nouveaux contacts avec des clients, mais qu'ils avaient été une occasion de présenter des initiatives du gouvernement à un public plus vaste.

En règle générale, les exposants s'occupant de programmes à forte teneur technologique ont considéré que les événements « visaient trop grand » pour ce qui était d'offrir une occasion de rencontrer d'éventuels clients. Plusieurs d'entre eux ont jugé qu'en fait, les événements n'étaient pas la meilleure façon d'utiliser des ressources pour faire connaître leurs programmes. Ils ont indiqué qu'ils préféreraient que l'on mette davantage l'accent sur des foires commerciales et des événements axés sur des secteurs bien précis.

Comme l'ont mentionné plusieurs exposants (ainsi qu'un certain nombre d'assistants), il est possible que la combinaison de tailles d'entreprise (micro-entreprises et « véritables PME ») ait amoindri l'utilité générale des événements. Ces exposants avaient le sentiment que, jusqu'à un certain point, leurs efforts se dispersaient au sein d'un public relativement vaste.

Toutefois, peu d'exposants ont considéré que les événements avaient représenté une charge trop lourde en termes du temps qu'il leur avait fallu pour se préparer aux foires-info et y assister.

À quelques exceptions près, les exposants interviewés ont indiqué qu'ils participeraient avec plaisir à d'autres événements. Là encore, un certain nombre d'entre eux ont soulevé l'élément intangible dont les assistants avaient fait état. Tout simplement, les événements offraient une chance de démontrer l'engagement du gouvernement à l'égard des PME.

### *Commentaires particuliers*

La satisfaction à l'égard de la logistique générale de l'événement a aussi été passablement élevée. Un exposant qui avait assisté à des événements tenus dans plusieurs régions a fait remarquer qu'au Québec, l'atmosphère et la répartition de l'espace étaient plus uniformes, et il a suggéré que l'on recoure de manière plus générale à ce système.

Plusieurs des personnes interviewées ont soulevé le problème du coût des événements. Les déplacements, le temps de préparation et surtout le coût des documents distribués aux événements — « ... c'était un peu désorganisé... des gens prenaient des brochures qu'ils n'allaient manifestement jamais lire juste parce qu'elles se trouvaient là... » — ont été considérés comme peut-être excessifs. Certains ont été d'avis qu'il serait utile de recourir à des mécanismes de restriction des ressources pécuniaires consacrées aux événements de manière à maximiser d'autres activités promotionnelles.

**ANNEXE B**

**Questionnaires téléphoniques**

**(Printemps et automne)**

# Infofair Survey

Bonjour Madame/Monsieur. Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je travaille pour les Associés de recherche Ekos. Nous avons été embauchés pour effectuer une étude auprès d'entrepreneurs comme vous qui ont assisté à la conférence et à la foire de l'information, tenues lors de <event > le <idate >. Vous êtes tout à fait libre de faire cette entrevue, et toutes vos réponses seront traitées de façon absolument confidentielle. L'entrevue devrait prendre environ 12 minutes. Puis-je commencer?

- 1 oui
- 2 non--terminer
- @intro

### INTRO

écran d'introduction

- 01 oui ..... 1
- 02 non ..... 2                   => INT

### Q1

Avez-vous assisté à cet événement?

- 01 Oui ..... 1
- 02 Non ..... 2                   => INT

### Q2

Avant de commencer, dans quelle catégorie vous placez-vous?

- 01 Je possède une petite entreprise ..... 1
- 02 Je suis employé d'une petite entreprise ..... 2
- 03 Je songe à lancer ma propre petite entreprise ..... 3
- 04 Rien de ce qui précède ..... 4
- 05 NSP/NRP ..... 9

### Q3

Avez-vous été satisfait en général de l'événement? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie extrêmement insatisfait, 7, extrêmement satisfait et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre.

- 01 1 Extrêmement insatisfait ..... 1
- 02 2 ..... 2
- 03 3 ..... 3
- 04 4 Ni l'un ni l'autre ..... 4
- 05 5 ..... 5
- 06 6 ..... 6
- 07 7 Extrêmement satisfait ..... 7
- 08 NSP/NRP ..... 9

Q4

A ce que vous sachiez, qui était le principal organisateur de l'événement?

01	Le gouvernement fédéral .....	1
02	Un autre niveau de gouvernement .....	2
03	La Chambre de commerce .....	3
04	Autre .....	7
05	NSP/NRP .....	9

Q5

Dans quelle mesure l'événement a-t-il été utile dans chacun des domaines suivants? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie pas du tout utile, 7, extrêmement utile et le point milieu, 4, assez utile.

Q5A

*MESSAGE: Utilité de l'événement pour*

Accroître votre compréhension des programmes et services du gouvernement fédéral pour les petites entreprises

01	1 Pas du tout utile .....	1
02	2 .....	2
03	3 .....	3
04	4 Assez utile .....	4
05	5 .....	5
06	6 .....	6
07	7 Extrêmement utile .....	7
08	NSP/NRP .....	9

Q5B

=&gt; +1 si NOT Q2=#1-#2

*MESSAGE: Utilité de l'événement pour*

Vous aider dans la gestion quotidienne de votre entreprise

01	1 Pas du tout utile .....	1
02	2 .....	2
03	3 .....	3
04	4 Assez utile .....	4
05	5 .....	5
06	6 .....	6
07	7 Extrêmement utile .....	7
08	NSP/NRP .....	9

## Q5C

=&gt; +1 si NOT Q2=#1-#2

MESSAGE: *Utilité de l'événement pour*

Accroître votre compréhension des questions de technologie et d'innovation touchant votre entreprise

01	1 Pas du tout utile	1
02	2	2
03	3	3
04	4 Assez utile	4
05	5	5
06	6	6
07	7 Extrêmement utile	7
08	NSP/NRP	9

## Q5D

MESSAGE: *Utilité de l'événement pour*

Créer des relations d'affaires

01	1 Pas du tout utile	1
02	2	2
03	3	3
04	4 Assez utile	4
05	5	5
06	6	6
07	7 Extrêmement utile	7
08	NSP/NRP	9

## Q5E

=&gt; +1 si NOT Q2=#1-#2

MESSAGE: *Utilité de l'événement pour*

Vous aider à créer ou à réviser le plan d'affaires de votre entreprise

01	1 Pas du tout utile	1
02	2	2
03	3	3
04	4 Assez utile	4
05	5	5
06	6	6
07	7 Extrêmement utile	7
08	NSP/NRP	9

## Q5F

=&gt; +1 si NOT Q2=#1-#2

MESSAGE: Utilité de l'événement pour

Vous sensibiliser aux programmes fédéraux d'aide aux entreprises canadiennes pour se brancher sur Internet

01	1 Pas du tout utile	1
02	2	2
03	3	3
04	4 Assez utile	4
05	5	5
06	6	6
07	7 Extrêmement utile	7
08	NSP/NRP	9

## Q5G

=&gt; +1 si NOT Q2=#3

MESSAGE: Utilité de l'événement pour

Vous aider à planifier vos affaires

01	1 Pas du tout utile	1
02	2	2
03	3	3
04	4 Assez utile	4
05	5	5
06	6	6
07	7 Extrêmement utile	7
08	NSP/NRP	9

## Q6

Avez-vous relancé certains exposants de la Foire Info pour obtenir des renseignements supplémentaires ou des services?

01	Oui	1
02	Non	2
03	NSP/NRP	9

## Q7

=&gt; +1 si NOT Q6=#1

Lesquels?

01	Veillez préciser	1
02	NSP/NRP	9
03		2
04		3
05		4

Q8

=&gt; +1 si NOT Q6=#1

Quel était parmi les suivants le PRINCIPAL objectif de ce suivi?

01	Obtenir des renseignements généraux supplémentaires .....	1
02	Obtenir des renseignements supplémentaires sur un programme particulier .....	2
03	Réaliser une affaire/une transaction .....	3
04	Autre .....	7
05	NSP/NRP .....	9

Q9

Avez-vous visité des sites Internet dont vous avez appris l'existence à la Foire Info?

01	Oui .....	1
02	Non .....	2
03	NSP/NRP .....	9

Q10

=&gt; +1 si NOT Q9=#1

Lesquels?

01	Veuillez préciser .....	1
02	NSP/NRP .....	9
03	.....	2
04	.....	3
05	.....	4
06	.....	5

Q11

J'aimerais maintenant vous interroger sur des sujets plus généraux.

PRQ11

Dans quelle mesure êtes-vous optimiste en ce qui concerne chacun des points suivants? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie extrêmement pessimiste, 7, extrêmement optimiste et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre.

Q11A

MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous optimiste en ce qui concerne...

Vos perspectives financières personnelles

01	1 Extrêmement pessimiste .....	1
02	2 .....	2
03	3 .....	3
04	4 Ni l'un ni l'autre .....	4
05	5 .....	5
06	6 .....	6
07	7 Extrêmement optimiste .....	7
08	NSP/NRP .....	9

## Q11B

=&gt; +1 si ..... NOT Q2=#1-#2

MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous optimiste en ce qui concerne...

Le succès de votre entreprise

01	1 Extrêmement pessimiste	1
02	2	2
03	3	3
04	4 Ni l'un ni l'autre	4
05	5	5
06	6	6
07	7 Extrêmement optimiste	7
08	NSP/NRP	9

## Q11C

MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous optimiste en ce qui concerne...

L'économie canadienne

01	1 Extrêmement pessimiste	1
02	2	2
03	3	3
04	4 Ni l'un ni l'autre	4
05	5	5
06	6	6
07	7 Extrêmement optimiste	7
08	NSP/NRP	9

## Q12

Les PME doivent affronter certains défis. En ce qui concerne non pas seulement aujourd'hui mais les CINQ PROCHAINES ANNÉES, quelle priorité le gouvernement fédéral devrait-il accorder à chacun des domaines suivants? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie la priorité la plus faible, 7, la priorité la plus élevée et le point milieu, 4, une priorité moyenne.

## Q12A

MESSAGE: Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...

Offrir de l'information sur les marchés canadiens et la concurrence

01	1 La priorité la plus faible	1
02	2	2
03	3	3
04	4 Une priorité moyenne	4
05	5	5
06	6	6
07	7 La priorité la plus élevée	7
08	NSP/NRP	9

## Q12B

MESSAGE: *Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...*

Offrir une aide financière aux petites entreprises pour la recherche et le développement

01	1 La priorité la plus faible .....	1
02	2 .....	2
03	3 .....	3
04	4 Une priorité moyenne .....	4
05	5 .....	5
06	6 .....	6
07	7 La priorité la plus élevée .....	7
08	NSP/NRP .....	9

## Q12C

MESSAGE: *Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...*

Offrir de l'information sur les marchés internationaux et l'exportation

01	1 La priorité la plus faible .....	1
02	2 .....	2
03	3 .....	3
04	4 Une priorité moyenne .....	4
05	5 .....	5
06	6 .....	6
07	7 La priorité la plus élevée .....	7
08	NSP/NRP .....	9

## Q12D

MESSAGE: *Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...*

Simplifier les règlements gouvernementaux et réduire la paperasserie

01	1 La priorité la plus faible .....	1
02	2 .....	2
03	3 .....	3
04	4 Une priorité moyenne .....	4
05	5 .....	5
06	6 .....	6
07	7 La priorité la plus élevée .....	7
08	NSP/NRP .....	9

## Q12E

MESSAGE: *Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...*

Collaborer avec les banques pour aider à financer les petites entreprises

01	1 La priorité la plus faible .....	1
02	2 .....	2
03	3 .....	3
04	4 Une priorité moyenne .....	4
05	5 .....	5
06	6 .....	6
07	7 La priorité la plus élevée .....	7
08	NSP/NRP .....	9

## Q12F

MESSAGE: *Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...*

Offrir de l'information pour aider les petites entreprises à se brancher sur Internet

01	1 La priorité la plus faible .....	1
02	2 .....	2
03	3 .....	3
04	4 Une priorité moyenne .....	4
05	5 .....	5
06	6 .....	6
07	7 La priorité la plus élevée .....	7
08	NSP/NRP .....	9

## Q13

Le gouvernement fédéral utilise actuellement divers moyens pour procurer de l'information aux petites entreprises. Lequel des moyens suivants vous semble le PLUS utile pour obtenir de l'information du gouvernement fédéral?

01	Internet .....	1
02	Lignes téléphoniques 1-800 .....	2
03	Publications (dépliants, brochures) .....	3
04	Autre (préciser) .....	7
05	NSP/NRP .....	9

## PRQ14

Voici quelques questions touchant l'informatique.

## Q14

Saviez-vous que l'arrivée de l'an 2000 pose un problème aux systèmes informatiques?

01	Oui .....	1
02	Non .....	2
03	NSP/NRP .....	9

## Q15

=> Q17 si NOT Q2=#1,#2 OR NOT Q14=#1

Le «bogue de l'an 2000» représente-t-il un problème sérieux pour VOTRE ENTREPRISE? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie aucun problème, 7, un problème extrêmement sérieux et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre.

01	1 Aucun problème .....	1
02	2 .....	2
03	3 .....	3
04	4 Ni l'un ni l'autre .....	4
05	5 .....	5
06	6 .....	6
07	7 Un problème extrêmement sérieux .....	7
08	NSP/NRP .....	9

Q16

*Avez-vous pris des mesures au sujet du bogue de l'an 2000?*

01	Oui, mais nous étudions encore la question	1
02	Oui, nous modifions nos systèmes	2
03	Oui, nous y voyons avec nos fournisseurs	3
04	Oui, nous y voyons avec nos clients	4
05	Aucune mesure de prise	5
06	Autre	7
07	NSP/NRP	9

Q17

*Voici quelques dernières questions à des fins statistiques seulement.*

EC11

*Quel est votre niveau de scolarité?*

01	École primaire terminée ou non (1re-8e années)	01
02	Un peu d'école secondaire	02
03	Diplôme d'études secondaires (12e-13e années/Sec. V)	03
04	Collège technique, professionnel ou cégep	04
05	Certificat technique	05
06	Un peu d'université	06
07	Baccalauréat	07
08	Diplôme professionnel	08
09	Maîtrise ou doctorat	09
10	NSP/NRP	99

Q18

*=> +1 si NOT Q2=#1-#2*

*Combien de personnes travaillent actuellement dans votre entreprise, y compris les employés à plein temps, à temps partiel et saisonniers?*

01	NSP/NRP	999
----	---------	-----

Q19

*=> +1 si NOT Q2=#1-#2*

*Envisagez-vous d'embaucher de nouveaux employés dans la prochaine année?*

01	Oui	1
02	Non	2
03	NSP/NRP	9

Q20

*=> +1 si NOT Q2=#1-#2*

*Votre entreprise exporte-t-elle actuellement des produits ou des services à l'extérieur du Canada?*

01	Oui	1
02	Non	2
03	NSP/NRP	9

## Q21

Quelle est votre année de naissance?

01 NSP/NRP ..... 99

## Q22

=> +1 si NOT Q21==99

(Si le répondant ne veut pas dire son année de naissance, demander dans quelle catégorie il se situe parmi les suivantes:)

01	16-29 ans	01
02	30-34	02
03	35-39	03
04	40-44	04
05	44-49	05
06	50-54	06
07	55-59	07
08	60-64	08
09	65 et plus	09
10	NSP/NRP	99

## Q23

Quel est le revenu annuel de votre ENTREPRISE, de toute provenance et avant impôts?

01	Moins de 20 000 \$	1
02	20 000 - 39 999 \$	2
03	40 000 - 59 999 \$	3
04	60 000 - 79 999 \$	4
05	80 000 - 99 999 \$	5
06	100 000 - 125 000 \$	6
07	125 000 - 150 000 \$	7
08	Plus de 150 000 \$	8
09	NSP/NRP	9

## Q24

=> +1 si NOT Q2=#1-#2

L'entreprise que vous possédez ou pour laquelle vous travaillez fonctionne depuis ...

01	Moins de 1 an	1
02	1 à 5 ans	2
03	Plus de 5 ans	3
04	NSP/NRP	9

Q25

=&gt; +1 si NOT Q2=#1-#2

Quelle est, parmi les suivantes, la meilleure description de votre genre d'entreprise?

- |    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
| 01 | Vente au détail .....            | 1 |
| 02 | Vente en gros/distribution ..... | 2 |
| 03 | Consultation .....               | 3 |
| 04 | Services .....                   | 4 |
| 05 | Fabrication .....                | 5 |
| 06 | Autre .....                      | 7 |
| 07 | NSP/NRP .....                    | 9 |
| 08 | .....                            | 8 |

Q26

Avez-vous accès à un ordinateur personnel?

- |    |                   |   |
|----|-------------------|---|
| 01 | Oui .....         | 1 |
| 02 | Non .....         | 2 |
| 03 | Ne sait pas ..... | 9 |

Q27

=&gt; +1 si NOT Q26=#1

Avez-vous accès à Internet?

- |    |               |   |
|----|---------------|---|
| 01 | Oui .....     | 1 |
| 02 | Non .....     | 2 |
| 03 | NSP/NRP ..... | 9 |

THNK

Merci de votre collaboration et de votre temps.

- |    |                        |   |
|----|------------------------|---|
| 01 | Enfoncer «enter» ..... | 1 |
|----|------------------------|---|



**FoireInfo - automne**

9: Q1  
 Avez-vous assisté à cet événement?  
 Oui 1  
 Non 2

10: Q2  
 Avant de commencer, dans quelle catégorie vous placez-vous?  
 Je possède une petite entreprise ..... 1  
 Je suis employé d'une petite entreprise ..... 2  
 Je songe à lancer ma propre petite entreprise ..... 3  
 Rien de ce qui précède ..... 4  
 NSP/NRP ..... 9

11: Q2A  
 Avez-vous assisté à l'événement à titre professionnel (en tant que collaborateur de l'événement) ou par intérêt?  
 titre professionnel (remercier et terminer) ..... 1  
 Par intérêt ..... 2  
 NSP/NRP ..... 9

12: Q3  
 Avez-vous été satisfait en général de l'événement? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie extrêmement insatisfait, 7, extrêmement satisfait et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre.  
 1 extrêmement insatisfait ..... 1  
 2 2 .....  
 3 3 .....  
 4 ni l'un ni l'autre ..... 4  
 5 5 .....  
 6 6 .....  
 7 extrêmement satisfait ..... 7  
 NSP/NRP ..... 9

13: **Q3A**  
 L'événement comportait trois éléments principaux: une conférence avec présentation, la foire d'information avec exposants et des séminaires sur divers sujets. Dans quels éléments avez-vous participé?

Conférence .....	1
Foire-information .....	2
Séminaire .....	3
NSP/NRP .....	9

14: **Q3B**  
 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait en général de la conférence? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie extrêmement insatisfait, 7, extrêmement satisfait et le point milieu, 4, ni l'un ni l' autre.

1 extrêmement insatisfait .....	1
2 2 .....	
3 3 .....	
4 ni l'un ni l'autre .....	4
5 5 .....	
6 6 .....	
7 extrêmement satisfait .....	7
9 NSP/NRP .....	9

15: **Q3C**  
 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait en général de la foire-information? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie extrêmement insatisfait, 7, extrêmement satisfait et le point milieu, 4, ni l'un ni l' autre.

1 extrêmement insatisfait .....	1
2 2 .....	
3 3 .....	
4 ni l'un ni l'autre .....	4
5 5 .....	
6 6 .....	
7 extrêmement satisfait .....	7
9 NSP/NRP .....	9

16: **Q3D**  
 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait en général du ou des séminaires? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie extrêmement insatisfait, 7, extrêmement satisfait et le point milieu, 4, ni l'un ni l' autre.

1 extrêmement insatisfait .....	1
2 2 .....	
3 3 .....	
4 ni l'un ni l'autre .....	4
5 5 .....	
6 6 .....	
7 extrêmement satisfait .....	7
9 NSP/NRP .....	9

17: **Q4**  
 À ce que vous sachiez, qui était le principal organisateur de l'événement?

**NE LISEZ PAS**

Le gouvernement fédéral .....	1
Un autre niveau de gouvernement .....	2
La Chambre de commerce .....	3
Autre .....	4
NSP/NRP .....	9

18: **PRQ5**  
 Dans quelle mesure l'événement a-t-il été utile dans chacun des domaines suivants? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie pas du tout utile, 7, extrêmement utile et le point milieu, 4, assez utile.

19: **Q5A**  
*MESSAGE: utilité de l'événement pour*  
 Accroître votre compréhension des programmes et services du gouvernement fédéral pour les petites entreprises

1 pas du tout utile .....	1
2 2 .....	
3 3 .....	
4 assez utile .....	4
5 5 .....	
6 6 .....	
7 extrêmement utile .....	7
NSP/NRP .....	9

20: **Q5B**  
*MESSAGE: Utilité de l'événement pour*  
 Vous aider dans la gestion quotidienne de votre entreprise

1 pas du tout utile .....	1
2 2 .....	
3 3 .....	
4 assez utile .....	4
5 5 .....	
6 6 .....	
7 extrêmement utile .....	7
NSP/NRP .....	9

- 21: Q5C**  
**MESSAGE: Utilité de l'événement pour**  
**Accroître votre compréhension des questions de technologie et d'innovation touchant votre entreprise**
- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1 pas du tout utile ..... | 1 |
| 2 2 .....                 |   |
| 3 3 .....                 |   |
| 4 assez utile .....       | 4 |
| 5 5 .....                 |   |
| 6 6 .....                 |   |
| 7 extrêmement utile ..... | 7 |
| NSP/NRP .....             | 9 |
- 
- 22: Q5D**  
**MESSAGE: Utilité de l'événement pour**  
**Créer des relations d'affaires**
- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1 pas du tout utile ..... | 1 |
| 2 2 .....                 |   |
| 3 3 .....                 |   |
| 4 assez utile .....       | 4 |
| 5 5 .....                 |   |
| 6 6 .....                 |   |
| 7 extrêmement utile ..... | 7 |
| NSP/NRP .....             | 9 |
- 
- 23: Q5E**  
**MESSAGE: Utilité de l'événement pour**  
**Vous aider à créer ou à réviser le plan d'affaires de votre entreprise**
- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1 pas du tout utile ..... | 1 |
| 2 2 .....                 |   |
| 3 3 .....                 |   |
| 4 assez utile .....       | 4 |
| 5 5 .....                 |   |
| 6 6 .....                 |   |
| 7 extrêmement utile ..... | 7 |
| NSP/NRP .....             | 9 |
- 
- 24: Q5F**  
**MESSAGE: Utilité de l'événement pour**  
**Vous sensibiliser aux programmes fédéraux d'aide aux entreprises canadiennes pour se brancher sur internet**
- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1 pas du tout utile ..... | 1 |
| 2 2 .....                 |   |
| 3 3 .....                 |   |
| 4 assez utile .....       | 4 |
| 5 5 .....                 |   |
| 6 6 .....                 |   |
| 7 extrêmement utile ..... | 7 |
| NSP/NRP .....             | 9 |

25: **Q5G**  
**MESSAGE: Utilité de l'événement pour**  
**Vous aider à planifier vos affaires**

1 pas du tout utile .....	1
2 2 .....	
3 3 .....	
4 assez utile .....	4
5 5 .....	
6 6 .....	
7 extrêmement utile .....	7
NSP/NRP .....	9

26: **Q6**  
**Avez-vous relancé certains exposants de la foireinfo pour obtenir des renseignements supplémentaires ou des services?**

Oui 1 .....	
Non 2 .....	
NSP/NRP .....	9

27: **Q7**  
**Lesquels?**

Veuillez préciser .....	1
Portfeuille de l'industrie .....	2
Autre gouvernement fédérale .....	3
Autre .....	4
NSP/NRP .....	9

28: **Q8**  
**Quel était parmi les suivants le PRINCIPAL objectif de ce suivi?**

Obtenir des renseignements généraux supplémentaires .....	1
Obtenir des renseignements supplémentaires sur un programme particulier .....	2
Réaliser une affaire/une transaction .....	3
Tous dessus .....	5
Autre (précisez) .....	4
NSP/NRP .....	9

29: **Q9**  
**Avez-vous visité des sites internet dont vous avez appris l'existence à la foireinfo?**

Oui 1 .....	
Non 2 .....	
NSP/NRP .....	9

**30: Q10**  
**Lesquels?**  
 Veuillez préciser ..... 1  
 Strategis ..... 2  
 Autre portefeuille de l'industrie ..... 3  
 Autre gouvernement fédérale ..... 4  
 Autre ..... 5  
 NSP/NRP ..... 9

**31: Q11**  
 J'aimerais maintenant vous interroger sur des sujets plus généraux.

**32: PRQ11**  
 Dans quelle mesure êtes-vous optimiste en ce qui concerne chacun des points suivants? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie extrêmement pessimiste, 7, extrêmement optimiste et le point milieu, 4, ni l' un ni l'autre.

**33: Q11A**  
**MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous optimiste en ce qui concerne...**  
**Vos perspectives financières personnelles**  
 1 extrêmement pessimiste ..... 1  
 2 2 .....  
 3 3 .....  
 4 ni l'un ni l'autre ..... 4  
 5 5 .....  
 6 6 .....  
 7 extrêmement optimiste ..... 7  
 NSP/NRP ..... 9

**34: Q11B**  
**MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous optimiste en ce qui concerne...**  
**Le succès de votre entreprise**  
 1 extrêmement pessimiste ..... 1  
 2 2 .....  
 3 3 .....  
 4 ni l'un ni l'autre ..... 4  
 5 5 .....  
 6 6 .....  
 7 extrêmement optimiste ..... 7  
 NSP/NRP ..... 9

35:

**Q11C**

*MESSAGE: Dans quelle mesure êtes-vous optimiste en ce qui concerne...*

**L'économie canadienne**

1	extrêmement pessimiste	1
2	2	
3	3	
4	ni l'un ni l'autre	4
5	5	
6	6	
7	extrêmement optimiste	7
	NSP/NRP	9

36:

**Q12**

Les PME doivent affronter certains défis. En ce qui concerne non pas seulement aujourd'hui mais les CINQ PROCHAINES ANNÉES, quelle priorité le gouvernement fédéral devrait-il accorder à chacun des domaines suivants? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie la priorité la plus faible, 7, la priorité la plus élevée et le point milieu, 4, une priorité moyenne.

37:

**Q12A**

*MESSAGE: Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...*

**Offrir de l'information sur les marchés canadiens et la concurrence**

1	la priorité la plus faible	1
2	2	
3	3	
4	une priorité moyenne	4
5	5	
6	6	
7	la priorité la plus élevée	7
	NSP/NRP	9

38:

**Q12B**

*MESSAGE: Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...*

**Offrir une aide financière aux petites entreprises pour la recherche et le développement**

1	la priorité la plus faible	1
2	2	
3	3	
4	une priorité moyenne	4
5	5	
6	6	
7	la priorité la plus élevée	7
	NSP/NRP	9

**39: Q12C**  
**MESSAGE: Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...**  
**Offrir de l'information sur les marchés internationaux et l'exportation**

1 la priorité la plus faible	1
2 2	
3 3	
4 une priorité moyenne	4
5 5	
6 6	
7 la priorité la plus élevée	7
NSP/NRP	9

**40: Q12D**  
**MESSAGE: Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...**  
**Simplifier les règlements gouvernementaux et réduire la paperasserie**

1 la priorité la plus faible	1
2 2	
3 3	
4 une priorité moyenne	4
5 5	
6 6	
7 la priorité la plus élevée	7
NSP/NRP	9

**41: Q12E**  
**MESSAGE: Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...**  
**Collaborer avec les banques pour aider à financer les petites entreprises**

1 la priorité la plus faible	1
2 2	
3 3	
4 une priorité moyenne	4
5 5	
6 6	
7 la priorité la plus élevée	7
NSP/NRP	9

**42: Q12F**  
**MESSAGE: Quelle devrait être la priorité du gouvernement fédéral pour ce qui est de...**  
**Offrir de l'information pour aider les petites entreprises à se brancher sur internet**

1 la priorité la plus faible	1
2 2	
3 3	
4 une priorité moyenne	4
5 5	
6 6	
7 la priorité la plus élevée	7
NSP/NRP	9

43: **Q13**  
 Le gouvernement fédéral utilise actuellement divers moyens pour procurer de l'information aux petites entreprises. Lequel des moyens suivants vous semble le plus utile pour obtenir de l'information du gouvernement fédéral?

LIRE LA LISTE

Internet .....	1
Lignes téléphoniques 1-800 .....	2
Publications (dépliants, brochures) .....	3
Contacte directe .....	5
Tous dessus (ne pas lire) .....	6
Autre (précisez) .....	4
NSP/NRP .....	9

44: **QIN1**  
 Quelle fréquence prenez-vous des approches innovatrices pour votre entreprise, diriez-vous? Par «innovatrices», il faut entendre des approches destinées à améliorer de façon significative vos produits ou services ou votre production, votre mise en marché et vos procédés relatifs aux stocks et à la livraison. Diriez-vous que c'est...

1 Rarement .....	1
2 2 .....	2
3 3 .....	3
4 Parfois .....	4
5 5 .....	5
6 6 .....	6
7 Constamment .....	7
NSP/NRP .....	9

45: **QIN2**  
 D'après vous, dans quelle mesure l'innovation est-elle importante pour la compétitivité de VOTRE entreprise? Diriez-vous...

1 pas du tout importante .....	1
2 2 .....	2
3 3 .....	3
4 assez importante .....	4
5 5 .....	5
6 6 .....	6
7 extrêmement importante .....	7
NSP/NRP .....	9

46: **QIN3**  
 Comment s'effectuent en général les innovations dans votre entreprise? Diriez-vous que c'est plutôt...

Le résultat de technologies nouvelles ou améliorées .....	1
Le résultat de problèmes qui surgissent et qu'il faut régler .....	2
De nouvelles idées créatrices d'amélioration .....	3
Tous dessus (ne pas lire) .....	5
Autre (précisez) .....	4
NSP/NRP .....	9

- 47: **PRQ14**  
Voici quelques questions touchant l'informatique.
- 48: **Q14**  
Saviez-vous que l'arrivée de l'an 2000 pose un problème aux systèmes informatiques?  
Oui 1 .....  
Non 2 .....  
NSP/NRP ..... 9
- 49: **Q15**  
Le «bogue de l'an 2000» représente-t-il un problème sérieux pour VOTRE ENTREPRISE?  
Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie aucun problème, 7, un problème  
extrêmement sérieux et le point milieu, 4, modérée
- |                                   |       |   |
|-----------------------------------|-------|---|
| 1 aucun problème                  | ..... | 1 |
| 2 2                               | ..... |   |
| 3 3                               | ..... |   |
| 4 modérée                         | ..... | 4 |
| 5 5                               | ..... |   |
| 6 6                               | ..... |   |
| 7 un problème extrêmement sérieux | ..... | 7 |
| NSP/NRP                           | ..... | 9 |
- 50: **Q16**  
Avez-vous pris des mesures au sujet du bogue de l'an 2000?
- |  |       |   |
|--|-------|---|
| Oui, mais nous étudions encore la question | ..... | 1 |
| Oui, nous modifions nos systèmes           | ..... | 2 |
| Oui, nous y voyons avec nos fournisseurs   | ..... | 3 |
| Oui, nous y voyons avec nos clients        | ..... | 4 |
| Aucune mesure de prise                     | ..... | 5 |
| Autre                                      | ..... | 7 |
| NSP/NRP                                    | ..... | 9 |
- 51: **Q16A**  
D'après vous, quelle est la PRINCIPALE raison pour laquelle vous ne pensez pas que le bogue  
de l'an 2000 représente un problème pour votre entreprise?
- |   |       |   |
|---|-------|---|
| Convaincu que nos systèmes sont déjà prêts pour l'an 2000 | ..... | 1 |
| Croit qu'on a exagéré le problème                         | ..... | 2 |
| Les systèmes ne sont pas essentiels pour notre entreprise | ..... | 3 |
| Autre réponse (préciser)                                  | ..... | 4 |
| NSP/NRP   | ..... | 9 |

- 52: **Q17**  
Voici quelques dernières questions à des fins statistiques seulement.
- 53: **EC11**  
Quel est votre niveau de scolarité?  
 École primaire terminée ou non (1re-8e années) ..... 01  
 Un peu d'école secondaire ..... 02  
 Diplôme d'études secondaires (12e-13e années/sec. V) ..... 03  
 Collège technique, professionnel ou cégep ..... 04  
 Certificat technique ..... 05  
 Un peu d'université ..... 06  
 Baccalauréat ..... 07  
 Diplôme professionnel ..... 08  
 Maîtrise ou doctorat ..... 09  
 NSP/NRP ..... 99
- 54: **Q18**  
Combien de personnes travaillent actuellement dans votre entreprise, y compris les employés à plein temps, à temps partiel et saisonniers?  
 NSP/NRP ..... 999
- 55: **Q19**  
Envisagez-vous d'embaucher de nouveaux employés dans la prochaine année?  
 Oui 1 .....  
 Non 2 .....  
 NSP/NRP ..... 9
- 56: **Q20**  
Votre entreprise exporte-t-elle actuellement des produits ou des services à l'extérieur du Canada?  
 Oui 1 .....  
 Non 2 .....  
 NSP/NRP ..... 9

- 57: **Q21**  
 Quelle est votre année de naissance?  
 NSP/NRP ..... 99
- 58: **Q22**  
 (Si le répondant ne veut pas dire son année de naissance, demander dans quelle catégorie il se situe parmi les suivantes:)  
 16-29 ans ..... 01  
 30-34 02 .....  
 35-39 03 .....  
 40-44 04 .....  
 44-49 05 .....  
 50-54 06 .....  
 55-59 07 .....  
 60-64 08 .....  
 65 et plus ..... 09  
 NSP/NRP ..... 99
- 59: **Q23**  
 Quel est le revenu annuel de votre ENTREPRISE, de toute provenance et avant impôts?  
 moins de 20 000 \$ ..... 1  
 20 000 - 39 999 \$ ..... 2  
 40 000 - 59 999 \$ ..... 3  
 60 000 - 79 999 \$ ..... 4  
 80 000 - 99 999 \$ ..... 5  
 100 000 - 125 000 \$ ..... 6  
 125 000 - 150 000 \$ ..... 7  
 Plus de 150 000 \$ ..... 8  
 NSP/NRP ..... 9
- 60: **Q24**  
 L'entreprise que vous possédez ou pour laquelle vous travaillez fonctionne depuis ...  
 Moins de 1 an ..... 1  
 1 à 5 ans ..... 2  
 Plus de 5 ans ..... 3  
 NSP/NRP ..... 9

61: **Q25**  
 Quelle est, parmi les suivantes, la meilleure description de votre genre d'entreprise?  
 Vente au détail ..... 1  
 Vente en gros/distribution ..... 2  
 Consultation ..... 3  
 Services ..... 4  
 Fabrication ..... 5  
 Agriculture/ressources ..... 7  
 Autre (précisez) ..... 8  
 NSP/NRP ..... 9

62: **Q26**  
 Avez-vous accès à un ordinateur personnel?  
 Oui 1 .....  
 Non 2 .....  
 NSP/NRP ..... 9

63: **Q27**  
 Avez-vous accès à internet?  
 Oui 1 .....  
 Non 2 .....  
 NSP/NRP ..... 9

64: **Q28**  
 Vous servez-vous d'Internet pour vous aider dans votre entreprise?  
 Oui 1 .....  
 Non 2 .....  
 NSP/NRP ..... 9

65: **PRQEC**  
 D'après vous, à quelle fréquence utilisez-vous internet pour chacune des activités professionnelles suivantes?

- 66: **QEC1**  
Recherche et développement du produit
- |   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Jamais      | 1 |
| 2 | 2           |   |
| 3 | 3           |   |
| 4 | Parfois     | 4 |
| 5 | 5           |   |
| 6 | 6           |   |
| 7 | Constamment | 7 |
|   | NSP/NRP     | 9 |
- 67: **QEC2**  
Communication avec clients ou fournisseurs
- |   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Jamais      | 1 |
| 2 | 2           |   |
| 3 | 3           |   |
| 4 | Parfois     | 4 |
| 5 | 5           |   |
| 6 | 6           |   |
| 7 | Constamment | 7 |
|   | NSP/NRP     | 9 |
- 68: **QEC3**  
Vente de vos produits ou services
- |   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Jamais      | 1 |
| 2 | 2           |   |
| 3 | 3           |   |
| 4 | Parfois     | 4 |
| 5 | 5           |   |
| 6 | 6           |   |
| 7 | Constamment | 7 |
|   | NSP/NRP     | 9 |
- 69: **QEC4**  
Communication avec les responsables gouvernementaux
- |   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Jamais      | 1 |
| 2 | 2           |   |
| 3 | 3           |   |
| 4 | Parfois     | 4 |
| 5 | 5           |   |
| 6 | 6           |   |
| 7 | Constamment | 7 |
|   | NSP/NRP     | 9 |

<b>70:</b>	<b>QEC5</b>	
	Achats auprès de vos fournisseurs	
	1 Jamais .....	1
	2 2 .....	
	3 3 .....	
	4 Parfois .....	4
	5 5 .....	
	6 6 .....	
	7 Constamment .....	7
	NSP/NRP .....	9

<b>71:</b>	<b>QEC6</b>	
	D'après vous, dans quelle mesure est-il probable que vous utilisiez de plus en plus internet pour la conduite de vos affaires d'ici environ un an?	
	1 Pas du tout probable .....	1
	2 2 .....	
	3 3 .....	
	4 Assez probable .....	4
	5 5 .....	
	6 6 .....	
	7 Extrêmement probable .....	7
	NSP/NRP .....	9

<b>72:</b>	<b>QEC7</b>	
	Et d'ici environ cinq ans?	
	1 Pas du tout probable .....	1
	2 2 .....	
	3 3 .....	
	4 Assez probable .....	4
	5 5 .....	
	6 6 .....	
	7 Extrêmement probable .....	7
	NSP/NRP .....	9

<b>73:</b>	<b>QEC8</b>	
	L'entreprise pour laquelle vous travaillez a-t-elle une page Web sur Internet?	
	Oui 1 .....	
	Non 2 .....	
	NSP/NRP .....	9

## 74: THINK

Merci de votre collaboration et de votre temps.

Enfoncer «enter» ..... 1

## 75: INT

INT CODEZ LE RESULTAT DE L'ENTREVUE

Entrevue complétée .....	co
Aucune reponse .....	na
Rendez-vous à prendre .....	ap
Incomplet prendre un rendez-vous .....	ic
N'a jamais participe .....	kn
incomplet refus .....	ir
refus rf .....	
refus 2ieme fois .....	r2
entreprise privée .....	bu
Autre (précisez en détail) .....	ot
Retiré (called 10 times without success) .....	rt
Numero hors service .....	nf
To be called by a french interviewer .....	fr
Langue difficulté .....	lg
Pas disponible pour la durée .....	UN
DU .....	
PL .....	

## 76: CB

CB INDIQUER LA DATE ET L'HEURE DU RAPPEL

**ANNEXE C**

**Guides à l'intention des groupes de discussion**

**(Printemps et automne)**

---

**Portefeuille Industrie**  
**Conférence et foire-info pour PME**  
**Guide du modérateur -- version finale**

---

***Introduction (10 minutes)***

- Objet de la recherche et commanditaires de l'étude
- Enregistrement de la discussion sur bande sonore, présence d'observateurs — confidentialité des résultats
- Pas de bonne ou de mauvaise réponse, l'objectif est d'obtenir une opinion franche sur divers sujets
- Rôle du modérateur
  - lancer des questions à débattre
  - demander des éclaircissements
  - surveiller l'heure
- Les participants se présentent et mentionnent également la nature de leur entreprise et depuis combien de temps elle fonctionne

---

***Le contexte dans lequel évoluent les  
PME/Période d'échauffement (20  
minutes)***

- Comment décririez-vous l'environnement des petites entreprises de nos jours au Canada?
  - À comparer à il y a cinq ans?
  - Est-ce différent dans votre région?
  - Est-ce différent pour votre entreprise particulière ou votre secteur?
- Qu'est-ce que le fait de mener sa propre petite entreprise ou de travailler pour une petite entreprise apporte de plus positif?

- Quels sont les défis?

---

### *Conférence/Foire-info (60 minutes)*

J'aimerais qu'on parle de l'événement auquel vous avez assisté dernièrement.

- À quelles parties de l'événement avez-vous assisté? (souffler: Conférence, Foire-info, Séminaires)
- Quelles sont vos impressions générales de l'événement?
  - Comment décririez-vous l'événement?
  - Quelle a été son utilité pour vous et votre entreprise?
  - Quelles images avez-vous le plus retenues de l'événement?
  - Quels éléments vous ont le plus intéressé?
  - Comment se compare-t-il à d'autres événements destinés aussi aux petites entreprises? (Du point de vue de l'information disponible, de l'expertise des exposants)
- Avez-vous relancé certains exposants?
  - Souffler: Lesquels? Quand les avez-vous relancés?
- Pensez-vous que vous allez relancer certains exposants?
- Vous rappelez-vous qui a organisé l'événement?
  - (Souffler) Le gouvernement fédéral en général? Les Chambres de commerce?
- Pensez-vous que le gouvernement fédéral devrait continuer à tenir des événements de ce genre?
  - Pourquoi?
  - Faudrait-il faire certaines choses différemment?
  - Plus d'informations? De quelle nature?
  - Y a-t-il d'autres éléments particuliers qu'il faudrait modifier? (l'emplacement? le moment?)

---

### *Le soutien gouvernemental aux PME (20 minutes)*

- Avez-vous beaucoup appris sur l'aide gouvernementale aux petites entreprises comme la vôtre?
- Après avoir assisté à cet événement, pensez-vous mieux comprendre le soutien du gouvernement fédéral aux petites entreprises?
  - Quelle sorte de soutien vous serait-il important d'obtenir? [Le modérateur fait un tour de table pour en dresser la liste]
  - Pensez-vous que ce soutien est disponible présentement?
  - Devrait-on s'efforcer de mettre au point d'autres formes de soutien?
  - D'après vous, quelle est l'importance des PME pour l'économie canadienne?
  - Pensez-vous que le succès d'entreprises comme la vôtre est important pour le gouvernement fédéral? Pourquoi? (Création d'emplois, santé générale de l'économie).

---

### *Récapitulation (10 minutes)*

- Derniers commentaires/Questions des observateurs



**Portefeuille de l'Industrie**  
**Conférences et foires-info pour la petite entreprise**  
**Guide du modérateur — Automne**

---

***Introduction (5 minutes)***

- La recherche vise à obtenir de la rétroaction de la part des personnes qui ont assisté aux rencontres destinées à la petite entreprise. Elle est faite à la demande du gouvernement du Canada.
- Les discussions sont enregistrées et, le cas échéant, observées par les membres de l'équipe de recherche. Vos commentaires sont confidentiels.
- Veuillez ne pas parler tous en même temps.
- Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse; nous voulons simplement obtenir votre avis.
- Tout le monde n'a pas à être du même avis. Exprimez-vous, même si vous pensez que personne ne partage votre opinion. Vous pouvez aussi changer d'avis après avoir entendu ou appris du nouveau.
- Rôle du modérateur : lancer la discussion, surveiller l'heure, s'assurer que chacun ait la chance de s'exprimer.
- Veuillez vous présenter : dites votre prénom et donnez quelques informations sur le genre d'entreprise où vous travaillez ou sur vos aspirations professionnelles.

---

***Contexte général des PME/Période  
d'échauffement (15 minutes)***

- Comment décririez-vous le climat dans lequel évoluent les petites entreprises de nos jours au Canada?
  - En comparaison d'il y a cinq ans?
  - Est-ce différent dans votre région?
  - Est-ce différent pour votre entreprise ou dans votre secteur?
- Quels sont les grands avantages d'avoir sa propre petite entreprise ou de travailler pour une petite entreprise?

- Quels sont les inconvénients?

*Conférence/Foire-info (55 minutes)*

J'aimerais qu'on parle de la rencontre à laquelle vous avez assisté dernièrement.

- À quelles parties de la rencontre avez-vous assisté? (souffler : conférence, foire-info, séminaire)
- Quelles sont vos impressions générales de la rencontre?
- Comment décririez-vous la rencontre?
  - Quelle a été son utilité pour vous et votre entreprise?
  - Quelles images avez-vous le plus retenues de la rencontre?
  - Quels éléments vous ont le plus intéressé?
  - Comment se compare-t-elle à d'autres rencontres destinées aux petites entreprises? (En fait d'information et d'expertise des exposants)
- Pensez-vous que le gouvernement fédéral devrait continuer à tenir des rencontres de ce genre?
- Pourquoi?
  - Faudrait-il faire certaines choses différemment?
  - Plus d'information? De quelle nature?
  - Y a-t-il d'autres éléments particuliers qu'il faudrait modifier? (l'emplacement? l'horaire? adapter la rencontre au secteur ou à la taille des entreprises?)
- Avez-vous relancé certains exposants?
- Souffler : Lesquels? Quand les avez-vous relancés?
- Pensez-vous que vous allez relancer certains exposants?
- La question s'adresse à ceux qui ont accès à Internet : avez-vous visité un site dont vous avez entendu parler à la rencontre?
- Souffler : Lesquels? Quand les avez-vous visités?

- Que pensez-vous d'Internet comme moyen d'obtenir des renseignements du gouvernement? Est-ce un bon moyen de communiquer avec une petite entreprise comme la vôtre?
- Et pour vous, est-ce un bon moyen de communiquer avec le gouvernement? Quelqu'un a-t-il utilisé Internet ou le courrier électronique pour traiter avec le gouvernement? À quelles fins?
- Trouvez-vous que le gouvernement devrait emprunter davantage cette voie et employer Internet pour communiquer avec les petites entreprises?
- Quels en seraient les avantages? Et les inconvénients?
- À quelles autres fins le gouvernement pourrait-il également employer Internet?

---

#### *Guide de la PME Guide (15 minutes)*

- [Le modérateur tient à la main un exemplaire du guide des programmes et services du gouvernement à l'intention de la petite entreprise] Est-ce que chaque personne qui a assisté à la rencontre a reçu un exemplaire de ce guide?
  - Que pensez-vous en général de ce guide? Est-ce un bon recueil des formes d'aide qu'apporte le gouvernement aux PME?
  - Est-il facile à consulter?
  - Y manque-t-il quelque chose?
- [Si ça n'a pas déjà été dit.] Quelqu'un a-t-il utilisé ce guide depuis la rencontre? Dans quel but? Cela vous a-t-il aidé?
- Le guide sera mis à jour au cours de l'année prochaine. Avez-vous des suggestions à faire pour qu'il soit encore plus utile aux gens de la petite entreprise tels que vous?

---

### *Innovation (25 minutes)*

- Parlons un peu maintenant du concept d'*innovation*. Quand vous entendez ce mot, qu'est-ce qui vous vient immédiatement à l'esprit?

SOUFFLER : Nouvelles idées, changement, progrès.

- Selon vous, que signifie l'innovation pour les entreprises canadiennes? Et pour les petites entreprises?
- Pouvez-vous citer quelques exemples de ce que signifie l'innovation pour une entreprise?

SOUFFLER : changer ou améliorer les procédés, les produits ou les lignes de produits, le marketing, la livraison, etc.

- Pour ce qui est des petites entreprises en général, est-ce bien important de chercher l'innovation ou peut-on réussir simplement en faisant bien son travail et en travaillant fort pour ses clients?
- Qu'en est-il dans votre entreprise? Quelle part de votre succès et de votre compétitivité attribuez-vous à l'innovation?
- De quelle manière votre entreprise a-t-elle fait preuve d'innovation?
- Qu'est-ce qui vous a incité à agir de la sorte?

SOUFFLER : en ayant des problèmes à régler, en voulant être plus compétitif, en adoptant de nouvelles technologies, etc.

- Que vous faudrait-il pour être plus innovateur?

SOUFFLER : plus d'information, des réseaux de ressources, des capitaux.

- Il a été question plus tôt d'utiliser Internet pour traiter avec le gouvernement, mais n'y a-t-il pas aussi d'autres façons de l'utiliser pour les affaires?
- Combien d'entre vous utilisent Internet au travail? (SOUFFLER : communiquer avec des fournisseurs et des clients, avoir un site Web, vendre ou acheter des produits en ligne, faire de la recherche, etc.)
- La question s'adresse à ceux qui utilisent Internet pour les affaires : quelle importance cet outil de travail a-t-il pour vous?

- Y a-t-il quelque chose qui vous empêche d'utiliser Internet ou de l'utiliser davantage? (SOUFFLER : survolez les questions de compétences et d'équipement — essayez de concentrer l'attention sur la confidentialité, la sécurité, l'accès régional, etc.)

---

***Récapitulation (5 minutes)***

- Questions des observateurs
- Aimeriez-vous ajouter quelque chose à ce qui a été dit ce soir?

**MERCI DE VOTRE PARTICIPATION**

**ANNEXE D**

**Questionnaire spontané**

**(Printemps)**

## Portefeuille de l'industrie Sondage fait au passage à la Conférence et FoireInfo des PME

Date: \_\_\_\_\_ Lieu: \_\_\_\_\_

*(Note: les organisateurs de l'événement doivent inscrire les date et lieu avant d'aller sous presse)*

Bonjour Madame/Monsieur. Je me présente: \_\_\_\_\_. J'effectue un bref sondage pour les organisateurs de l'événement. Auriez-vous quelques minutes pour répondre à des questions sur l'événement d'aujourd'hui? Toutes vos réponses seront à titre purement confidentiel. Puis-je commencer?

### I. Critères de sélection

1. À quels éléments de la journée avez-vous assisté, parmi les suivants? [Cocher toutes les réponses pertinentes.]

- Conférence ..... 1
- FoireInfo ..... 2
- Séminaire ..... 3

INTERVIEWEUR : REMPLIR CHAQUE SECTION S'APPLIQUANT À L'ÉLÉMENT CONCERNÉ

### II. Assistants à la conférence

2. Dites-moi dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) de chacun des aspects suivants de la conférence, selon une échelle de 1 à 5 où 1 signifie très insatisfait et 5, très satisfait. [Encercler le chiffre donné.]

	TRÈS INSATISFAIT		NI L'UN NI L'AUTRE		TRÈS SATISFAIT
a. <i>Le discours-programme</i> .....	1	2	3	4	5
b. <i>Les présentations d'entrepreneurs locaux</i> ....	1	2	3	4	5
c. <i>La période de questions et réponses</i> .....	1	2	3	4	5

	TRÈS INSATISFAIT		NI L'UN NI L'AUTRE		TRÈS SATISFAIT
d. <i>La pertinence générale pour votre entreprise</i> . . . . .	1	2	3	4	5
e. <i>Selon la même échelle, quel est maintenant votre degré de satisfaction à l'égard de la conférence dans son ensemble</i> . . . . .	1	2	3	4	5

### III. Assistants à la FoireInfo

3. **Quelle était, parmi les suivantes, votre principale raison de venir à la FoireInfo?**  
[Encercler une seule réponse.]

- Obtenir de l'information sur l'exploitation ou l'établissement d'une petite entreprise* . . . . . 1  
*Me renseigner sur les programmes et services gouvernementaux pour petites entreprises* . . . . . 2  
*Faire des rencontres d'affaires* . . . . . 3  
*Réaliser une affaire particulière ou discuter d'un cas avec un fonctionnaire* . . . . . 4  
*Par intérêt général* . . . . . 5

*Autre (Préciser si vous plaît)* \_\_\_\_\_ . 6 -> PASSER À Q. 5

4. **J'aimerais maintenant savoir dans quelle mesure vos attentes ont été comblées en ce qui concerne votre principale raison de venir à la FoireInfo. Servez-vous d'une échelle de 1 à 5 où 1 signifie que vos attentes n'ont pas du tout été comblées, 5, qu'elles ont été de beaucoup dépassées et le point milieu, 3, qu'elles ont été comblées.** [Encercler une seule réponse.]

N'ONT PAS DU TOUT COMBLÉES	COMBLÉES		BEAUCOUP DÉPASSÉES
1	2	3	4
			5

5. **Comment avez-vous entendu parler pour la première fois de FoireInfo?** [Ne lire les catégories qu'au besoin. Encercler une seule réponse.]

Journaux .....	01	
Télévision/radio .....	02	
Affiche publicitaire .....	03	
Dépliant .....	04	
Site Internet .....	05	
Collègue ou ami .....	06	
Lettre d'invitation d'un député/du ministre .....	07	
Lettre d'invitation d'une association professionnelle/d'affaires .....	08	
En passant/par hasard .....	09	-> PASSER À Q. 7
Autre (Préciser si vous plaît) _____	10	
Ne sait pas/ne se rappelle pas .....	11	-> PASSER À Q. 7

6. **Vous souvenez-vous d'avoir entendu parler de FoireInfo ailleurs?** [Ne pas lire les catégories.]

Journaux .....	1
Télévision/radio .....	2
Affiche publicitaire .....	3
Dépliant .....	4
Site Internet .....	5
Collègue ou ami .....	6
Lettre d'invitation d'un député/du ministre .....	7
Lettre d'invitation d'une association professionnelle/d'affaires .....	8
Ne sait pas/n'a pas entendu parler de FoireInfo où que ce soit ailleurs .....	9

7. **Prévoyez-vous relancer l'un ou l'autre des exposants pour obtenir des renseignements ou des services supplémentaires?** [Encercler une seule réponse.]

Oui .....	1	
Non .....	2	-> PASSER À Q. 9
Ne sait pas .....	9	-> PASSER À Q. 9

8. **Quels exposants?**

9. Prévoyez-vous consulter un site Internet dont vous avez entendu parler aujourd'hui? [Encercler une seule réponse.]

Oui ..... 1  
 Non ..... 2  
 Ne sait pas ..... 9

- 9.a. Quels sites?

10. J'aimerais connaître votre degré de satisfaction touchant chacun des aspects suivants de FoireInfo, selon une échelle de 1 à 5 où 1 signifie très insatisfait et 5, très satisfait. [Encercler le chiffre donné.]

	TRÈS INSATISFAIT		NI L'UN NI L'AUTRE		TRÈS SATISFAIT
a. La compétence des exposants et la qualité de l'information disponible .....	1	2	3	4	5
b. La pertinence pour votre entreprise .....	1	2	3	4	5
c. Satisfaction à l'égard du FoireInfo dans son ensemble .....	1	2	3	4	5

#### IV. Assistants au séminaire

11. À quel(s) séminaire(s) avez-vous assisté? (Note: les organisateurs doivent inscrire le nom de chaque séminaire.)

12. J'aimerais connaître votre degré de satisfaction touchant chacun des éléments suivants du séminaire, selon une échelle de 1 à 5 où 1 signifie très insatisfait et 5, très satisfait. [Encercler le chiffre donné.]

	TRÈS INSATISFAIT		NI L'UN NI L'AUTRE		TRÈS SATISFAIT
a. La qualité de l'information reçue .....	1	2	3	4	5
b. La pertinence pour votre entreprise .....	1	2	3	4	5

## V. Données démographiques

Les quelques dernières questions concernent votre genre d'entreprise et ne sont posées qu'à des fins statistiques seulement.

13. Où vous situez-vous parmi les réponses suivantes? [En encercler une seule.]
- Je possède une petite entreprise ..... 1  
 Je suis employé(e) d'une petite entreprise ..... 2  
 Je songe à lancer une petite entreprise ..... 3 -> PASSER À Q. 15  
 Rien de ce qui précède ..... 4 -> PASSER À Q. 16

14. L'entreprise que vous possédez ou pour laquelle vous travaillez existe depuis ...  
 [Encercler une seule réponse.]

Moins d'un an ..... 1  
 Entre un et cinq ans ..... 2  
 Plus de cinq ans ..... 3

15. Lequel des domaines suivants décrit le mieux votre genre d'entreprise ou celle à laquelle vous songez? [Encercler une seule réponse.]

Commerce de détail ..... 1  
 Commerce de gros/distribution ..... 2  
 Consultation ..... 3  
 Services ..... 4  
 Fabrication ..... 5  
 Autre (Préciser si vous plaît) ..... 6  
 N'est pas en affaires et ne songe pas à lancer une entreprise ..... 9

16. Êtes-vous étudiant à plein temps ou à temps partiel? [Encercler une seule réponse.]
- Oui, à plein temps ..... 1  
 Oui, à temps partiel ..... 2  
 Non ..... 3
17. Avez-vous accès à un ordinateur personnel? [Encercler une seule réponse.]
- Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -> PASSER À Q. 19  
 Ne sait pas ..... 9 -> PASSER À Q. 19
18. Avez-vous accès à Internet? [Encercler une seule réponse.]
- Oui ..... 1  
 Non ..... 2  
 Ne sait pas ..... 9
19. Auriez-vous quelque autre observation à faire au sujet de l'événement d'aujourd'hui?
20. Nous allons vouloir interroger plus à fond certains participants aux événements d'aujourd'hui afin d'obtenir un suivi. Ce serait pour vous l'occasion d'exprimer votre opinion sur les programmes et services gouvernementaux à l'intention des PME. Accepteriez-vous de me donner vos nom et numéro de téléphone pour qu'on vous rappelle dans quelques semaines?

Nom: \_\_\_\_\_ Téléphone: \_\_\_\_\_

**MERCI BEAUCOUP DU TEMPS QUE VOUS NOUS AVEZ ACCORDÉ!**

**Portefeuille de l'Industrie**  
**Conférences et foires-info pour la petite entreprise**  
**Guide d'entrevue des exposants - version finale**

Note : Des questions préliminaires ont permis de déterminer le nombre d'évènements auxquels les exposants avaient participé, les déplacements en cause et si les exposants avaient participé aux évènements de l'année précédente.

1. J'aimerais savoir ce que vous pensez de l'évènement en tant que mécanisme de mise en marché ou d'action directe pour votre organisation et ses programmes et services.

Comment se compare-t-il à d'autres évènements (présences à des foires commerciales non gouvernementales, publicité, collaboration avec les chambres de commerce, etc.)?

2. Dans quelle mesure êtes-vous personnellement satisfait des aspects logistiques de l'évènement (emplacement, durée, installation matérielle ou répartition de l'espace, organisation générale, etc.)?

Y a-t-il des choses que vous changeriez?

3. Dans quelle mesure l'évènement a-t-il été utile à vos clients?

Quels types de renseignements les visiteurs cherchaient-ils?

S'agissait-il d'un moyen approprié de fournir ces renseignements?

Avez-vous eu des contacts subséquents à la suite des évènements?

4. Quelle quantité de travail supplémentaire avez-vous fait pour vous préparer à l'évènement et y prendre part?

Considérez-vous que les résultats obtenus justifient les efforts ou les frais en cause?

5. Y a-t-il d'autres commentaires que vous voudriez faire?

**ANNEXE E**

**Guide concernant les entrevues avec les exposants**

**(Printemps)**

