

*Recherche quantitative pour évaluer la campagne de
publicité « Au service des entreprises »*

No de contrat U1400-061774/001/CY / POR-231-06

Date du contrat: Nov 2/06

This report is also available in English

Pour toute question concernant le rapport, veuillez communiquer avec :

Direction générale des communications et du marketing

235, rue Queen, pièce 204^E

Ottawa, Ontario, K1A-0H5

Canada

Téléphone: 613-943-2545 Télécopieur 613-952-5162

Courriel : ResearchAdvertising_RecherchePublicite@ic.gc.ca

Rapport présenté à:

Industrie Canada

MARS 2007



Table des matières

INTRODUCTION	1
MÉTHODOLOGIE	2
Répartition de l'échantillonnage	2
RAPPORT SOMMAIRE	7
RESULTATS PRINCIPAUX	12
Connaissance spontanée	12
Connaissance avec aide	19
Rendement du gouvernement du Canada.....	26
Attitudes à l'égard du gouvernement du Canada.....	30
Communications avec le gouvernement du Canada.....	30
Connaissance et utilisation des sites Web du gouvernement du Canada	30
Connaissance et visite des Centres de services d'Entreprises Canada	30
Connaissance et utilisation du numéro sans frais du gouvernement du Canada pour les entreprises	30
ANNEXE I : CONNAISSANCE AVEC AIDE DE LA PUBLICITE PAR MEDIA	30
Données démographiques détaillées	30
ANNEXE II: QUESTIONNAIRE FINAL	30

INTRODUCTION

Menée par Industrie Canada du 11 septembre au 19 novembre 2006, la campagne sur les services aux entreprises a été conçue en partenariat avec plus de 20 ministères et agences pour aider ce secteur vital de notre économie à réussir, à croître et à devenir plus concurrentiel sur le marché international.

La campagne avait pour objectif de mieux faire connaître les programmes et les services nationaux et régionaux offerts aux PME et aux entrepreneurs par Entreprises Canada (EntreprisesCanada.gc.ca), d'augmenter les contacts et de favoriser l'utilisation de ces programmes et services.

Des publicités ciblées ont été utilisées pour renseigner les propriétaires actuels et potentiels de petites et moyennes entreprises au sujet de la gamme complète de services et de programmes gouvernementaux qui leur sont offerts pour les aider à démarrer et à développer leur entreprise.

Plus précisément, la campagne incitait les petites et moyennes entreprises (PME) et les entrepreneurs à consulter Entreprises Canada par son site Web (EntreprisesCanada.gc.ca), par téléphone ou en personne pour se renseigner sur le démarrage d'une entreprise, les lois, les répercussions fiscales, les options de financement, la gestion des ressources humaines, l'importation, l'exportation et beaucoup plus.

L'étude consiste en une évaluation de cette campagne auprès d'une audience de décideurs qui représentent des entreprises de 1 à 199 employés et d'intermédiaires qui agissent au nom d'entreprises de 1 à 199 employés.

MÉTHODOLOGIE

Industrie Canada a confié à Ipsos-Reid le mandat de mener un sondage auprès de deux groupes principaux :

- Décideurs principaux qui représentent des petites et moyennes entreprises (PME, appelés dirigeants d'entreprise tout au long du rapport); et
- Intermédiaires, par exemple des représentants de chambres de commerce, des avocats, des comptables et des conseillers financiers, qui représentent les intérêts de PME ou qui traitent fréquemment des questions importantes pour les PME dans un cadre professionnel.

Cette étude quantitative a été menée par téléphone entre le 11 novembre et le 8 décembre 2006. Au total, 1 345 dirigeants d'entreprise et 150 intermédiaires ont été interviewés.

Veuillez prendre note qu'en raison de la nature très différente des membres des deux groupes, soit les PME et les intermédiaires, nous les avons traités séparément dans les données et n'avons pas rapporté les résultats sous forme regroupée.

Les marges d'erreur globales (à un intervalle de confiance de 95 %) sont les suivantes :

- PME, n = 1 345, $\pm 2,7$ points de pourcentage.
- Intermédiaires, n = 150, $\pm 8,0$ points de pourcentage.

Certaines questions du présent rapport ont fait l'objet d'un suivi par rapport à une étude de référence menée en mars 2004. Dans le cadre de cette étude, Ipsos-Reid a mené des entrevues auprès de 513 travailleurs autonomes/microentreprises et de 150 intermédiaires. Autant que possible, les résultats de 2006 sont comparés à ceux de 2005 pour les groupes concernés.

Répartition de l'échantillonnage

La présente étude a été conçue pour fournir un aperçu représentatif des PME canadiennes en fonction de la province et du nombre d'employés.

Les résultats du sondage peuvent être attribués à la population de 1 055 320 entreprises enregistrées au Canada qui comptent officiellement entre 1 et 199 employés.

Des entrevues ont été menées auprès de suréchantillons selon les régions (en Saskatchewan, au Manitoba et dans les provinces de l'Atlantique) et le nombre d'employés (les entreprises de 50 employés ou plus ont été surreprésentées).

Pour limiter les effets du suréchantillonnage, des facteurs de pondération ont été appliqués aux données. Ces facteurs de pondération ont été déterminés à l'aide de la source autorisée publiée par Statistique Canada, Structure des industries canadiennes. Structure des industries canadiennes présente une catégorie d'entreprises « inclassables », dont on estime que la plupart sont des entreprises individuelles qui ne déclarent pas d'employés.

Afin de fournir pour les PME un résultat global qui reflète les points de vue des entreprises comptant plus d'un employé, nous avons exclu la catégorie « inclassables » de notre système de pondération.

Les intermédiaires, notamment les représentants de chambres de commerce, les avocats, les comptables et les conseillers financiers, ont été répartis selon des quotas régionaux simples qui reflètent la distribution de la population au sein du grand public. Étant donné qu'aucune population définie n'existe pour ce groupe, nous n'avons pas pondéré les données des intermédiaires.

Les pages suivantes présentent en détail la répartition de l'échantillonnage parmi les dirigeants d'entreprise et les intermédiaires, y compris la base non pondérée des répondants, la base pondérée des répondants et le pourcentage total pondéré.



Méthodologie - Répartition régionale de l'échantillonnage (Entreprises)

	Base non pondérée	Base pondérée	% pondéré	Marge d'erreur
TOTAL	1 345	1 345	100 %	± 2,7
Colombie-Britannique	134	212	16 %	± 8,5
Alberta	149	186	14 %	± 8,0
Saskatchewan	111	49	4 %	± 9,3
Manitoba	105	45	3 %	± 9,6
Ontario	296	449	33 %	± 5,7
Québec	212	303	23 %	± 6,7
Nouveau-Brunswick	106	33	2 %	± 9,5
Nouvelle-Écosse	99	38	3 %	± 9,9
Î.-P.-É.	51	8	1 %	± 13,7
Terre-Neuve	82	21	2 %	± 10,8



Méthodologie - Répartition de l'échantillonnage selon la taille des entreprises

	Base non pondérée	Base pondérée	% pondéré	Marge d'erreur
TOTAL	1 345	1 345	100 %	± 2,7
Principaux groupes				
Travailleurs autonomes/microentreprises (1 à 4 employés)	472	780	58 %	± 4,5
Petites entreprises (5 à 49 employés)	437	505	38 %	± 4,7
Moyennes entreprises (50 à 199 employés)	436	61	5 %	± 4,7
Sous-groupes				
1 à 4 employés	472	780	58 %	± 4,5
5 à 9 employés	194	229	17 %	± 7,0
10 à 19 employés	131	160	12 %	± 8,6
20 à 49 employés	112	116	9 %	± 9,3
50 à 99 employés	289	41	3 %	± 5,8
100 à 199 employés	147	20	1 %	± 8,0



Méthodologie - Répartition de l'échantillonnage selon les intermédiaires par région

	Base non pondérée	Pourcentage (sans pondération)
TOTAL	150	100 %
Colombie-Britannique	22	15 %
Alberta	17	11 %
Saskatchewan/ Manitoba	16	11 %
Ontario	50	33 %
Québec	35	23 %
Provinces de l'Atlantique	10	7 %



Méthodologie – Répartitions des appels et calcul du taux de réponse (dirigeants d'entreprise)

- Ce tableau présente le taux de réponse chez les dirigeants d'entreprise conformément à la norme de calcul empirique de l'Association de recherche et d'intelligence marketing. Pour de plus amples renseignements, visitez le site suivant :

<http://www.mria-arim.ca/STANDARDS/Response.asp>

Calcul empirique pour la cueillette de données	
Ensemble des numéros tentés	16,147
Non valide (Hors Service, fax/modem, ménage/non commercial)	1,465
Non résolu (U) (Occupé, pas de réponse, répondeur)	6,457
Admissibles – Unités non-répondants (IS)	6,452
Problème de langue	51
Maladie, incapable, sourd	36
Refus de la part de l'entreprise	4,816
Refus de la part du répondant	440
Répondant qualifié interrompu	1,109
Admissibles – Unités répondants (R)	1773
Entreprises de plus de 200 employés	428
Entretiens complétés	1,345
Taux de réponse = R/(U+IS+R)	12%



Méthodologie – Répartitions des appels et calcul du taux de réponse (intermédiaires)

- Ce tableau présente le taux de réponse chez les intermédiaires conformément à la norme de calcul empirique de l'Association de recherche et d'intelligence marketing.

Calcul empirique pour la cueillette de données	
Ensemble des numéros tentés	977
Non valide (Hors Service, fax/modem, ménage/non commercial)	49
Non résolu (U) (Occupé, pas de réponse, répondeur)	355
Admissibles – Unités non-répondants (IS)	418
Problème de langue	1
Maladie, incapable, sourd	5
Refus de la part de l'entreprise	351
Refus de la part du répondant	23
Répondant qualifié interrompu	38
Admissibles – Unités répondants (R)	155
Ne traite pas d'enjeux liés aux petites entreprises ou ne fournit pas de services aux petites entreprises	5
Entretiens complétés	150
Response Rate = R/(U+IS+R)	17%

RAPPORT SOMMAIRE

Connaissance spontanée

Les intermédiaires (38 %) ont plus de deux fois plus tendance que les dirigeants d'entreprise (15 %) à dire qu'ils ont récemment vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises.

Lorsqu'on demande aux dirigeants d'entreprise ce dont ils se souviennent au sujet de la publicité, ils répondent le plus souvent qu'elle portait sur les programmes gouvernementaux qui offrent du financement ou des services aux entreprises. Quant aux intermédiaires, ils répondent le plus souvent qu'ils se souviennent des messages qui font la promotion des petites entreprises ou des services aux entreprises.

Lorsqu'on demande aux dirigeants et aux intermédiaires où ils ont vu la publicité, ils répondent le plus souvent l'avoir vue dans le journal.

Les dirigeants ont également mentionné dans une brochure ou un dépliant ou à la télévision, alors que les intermédiaires ont également mentionné avoir vu la publicité en ligne.

Connaissance avec aide

Des cinq médias, c'est la télévision et les journaux qui récoltent les taux les plus élevés de connaissance avec aide, et ce, autant chez les dirigeants d'entreprise que chez les intermédiaires, alors que les magazines et les bannières Web sont les moins souvent mentionnés.

Bien que pas plus d'un répondant sur dix arrive à se souvenir distinctement de chaque publicité, 21 % des répondants (regroupés) peuvent se souvenir d'au moins une des cinq publicités évaluées.

Ce résultat laisse croire que l'ensemble de la couverture médiatique achetée durant la campagne a pu étendre efficacement sa portée chez les membres des audiences cibles.

La majorité des dirigeants d'entreprise et des intermédiaires qui connaissent au moins une publicité peuvent identifier le gouvernement du Canada à titre de commanditaire.

Ceux qui connaissent au moins une publicité disent le plus souvent que la publicité portait principalement sur des renseignements ou de l'aide à l'intention des petites entreprises.

Lorsqu'on demande aux répondants s'ils ont fait quoi que ce soit après avoir vu une publicité, moins d'un sur dix (dirigeants d'entreprise : 8 %; intermédiaires : 6 %) parmi ceux qui s'en souviennent disent avoir fait quelque chose après l'avoir vue. Bien que la bannière Web soit la publicité dont les répondants se souviennent le moins, c'est celle qui a été la plus efficace (chez les dirigeants d'entreprise) pour inciter les personnes touchées à faire quelque chose après l'avoir vue.

Rendement du gouvernement du Canada

Environ un dirigeant d'entreprise sur trois dit que le gouvernement a un bon rendement en général et pour ce qui est de renseigner les Canadiens sur les services qui leur sont offerts.

Un peu moins de dirigeants d'entreprise, c'est-à-dire un sur cinq, disent que le gouvernement du Canada fait du bon travail pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites entreprises.

Les intermédiaires ont plus tendance à accorder une note positive au rendement du gouvernement en général et pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites entreprises.

Les dirigeants d'entreprise qui connaissent la publicité de façon spontanée ou avec aide ont plus tendance à accorder au rendement du gouvernement une note positive pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites entreprises.

Attitudes à l'égard du gouvernement du Canada

Au moins trois dirigeants d'entreprise (75 %) et intermédiaires (79 %) sur quatre sont d'avis que le gouvernement du Canada pourrait jouer un rôle important pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir.

Cependant, les dirigeants d'entreprise (19 %) et les intermédiaires (27 %) ont beaucoup moins tendance à dire que le gouvernement du Canada fait un bon travail pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir.

Cela dit, les dirigeants d'entreprise qui connaissent la publicité (de façon spontanée ou avec aide) ont beaucoup plus tendance à croire que le gouvernement fait un bon travail pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir.

Moins d'un dirigeant d'entreprise sur trois dit qu'il est facile de communiquer avec le gouvernement du Canada pour obtenir des services et des renseignements pour les entreprises (27 %) ou que les services et les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux petites entreprises sont faciles à trouver (24 %).

Toutefois, les dirigeants d'entreprise qui connaissent la publicité (de façon spontanée ou avec aide) ont beaucoup plus tendance à croire qu'il est facile de communiquer avec le gouvernement du Canada et que les services et les renseignements destinés aux petites entreprises sont faciles à trouver.

Les intermédiaires ont un peu plus tendance à dire qu'il est facile de communiquer avec le gouvernement du Canada pour obtenir des services et des renseignements pour les entreprises (31 %, comparativement à 27 % chez les dirigeants) et que les services et les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux petites entreprises sont faciles à trouver (37 %, comparativement à 24 % chez les dirigeants).

Les intermédiaires (45 %) ont beaucoup plus tendance que les dirigeants d'entreprise (23 %) à dire qu'ils sont au courant des services et des renseignements offerts aux petites entreprises par le gouvernement du Canada.

Encore une fois, les dirigeants d'entreprise qui connaissent la publicité ont beaucoup plus tendance à dire qu'ils sont au courant des services et des renseignements offerts aux petites entreprises par le gouvernement du Canada.

Communications avec le gouvernement du Canada, connaissance des sites Web du gouvernement

Environ deux dirigeants d'entreprise sur cinq disent avoir communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour leur entreprise (à l'exception des rapports avec l'Agence du revenu du Canada).

Une majorité d'intermédiaires disent avoir communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide

pour des entreprises dont ils représentent les intérêts (à l'exception des rapports avec l'Agence du revenu du Canada).

Lorsqu'on leur demande s'ils peuvent nommer des sites Web du gouvernement du Canada qui offrent des renseignements et des services aux entreprises, les dirigeants d'entreprise et les intermédiaires disent le plus souvent qu'ils ne peuvent pas le faire.

Lorsqu'on leur demande s'ils ont entendu parler du site entreprisescanada.gc.ca, le tiers des dirigeants d'entreprise (28 %) et environ deux intermédiaires sur cinq (37 %) disent se souvenir de ce site.

Lorsqu'on leur demande la même chose en ce qui concerne le site du Centre de services aux entreprises Canada de leur province, 15 % des dirigeants d'entreprise et 34 % des intermédiaires disent se souvenir de ce site.

Connaissance et visite des Centres de services aux entreprises Canada, connaissance et utilisation du numéro sans frais pour obtenir de l'information destinée aux entreprises

Les intermédiaires (42 %) ont deux fois plus tendance que les dirigeants d'entreprise (18 %) à dire qu'ils connaissent les Centres de services aux entreprises Canada.

Le quart des dirigeants d'entreprise et intermédiaires qui connaissent leur Centre de services aux entreprises Canada disent en avoir visité un.

Le quart des dirigeants et intermédiaires disent avoir entendu parler du numéro sans frais du gouvernement du Canada pour obtenir de l'information destinée aux entreprises.

Environ la moitié des dirigeants d'entreprise et des intermédiaires qui ont entendu parler du numéro sans frais l'ont utilisé.

RESULTATS PRINCIPAUX

Connaissance spontanée

On a demandé aux répondants si, au cours des dernières semaines, ils ont vu, lu ou entendu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises. Aucun autre renseignement n'a été donné au sujet de la publicité.

Lorsque les répondants se souvenaient d'avoir vu la publicité sur les services gouvernementaux aux entreprises, on leur a demandé ce dont ils se souvenaient et où ils avaient vu la publicité.

Les intermédiaires (38 %) ont plus de deux fois plus tendance que les dirigeants d'entreprise (15 %) à dire qu'ils ont récemment vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises.

Ceux qui ont le plus tendance à dire qu'ils ont récemment vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises sont notamment :

- Les dirigeants d'entreprise du Manitoba (22 %) et de la Nouvelle-Écosse (23 %), comparativement à ceux de la Colombie-Britannique (11 %), de la Saskatchewan (11 %) et de Terre-Neuve (12 %); et
- Les femmes (18 %) et les répondants plus scolarisés (études postsecondaires : 18 %; études universitaires ;16 %).

La taille de l'entreprise revêt peu d'importance.

Lorsqu'on demande aux dirigeants d'entreprise ce dont ils se souviennent au sujet de la publicité, ils répondent le plus souvent qu'elle portait sur les programmes gouvernementaux qui offrent du financement ou des services aux entreprises. Quant aux intermédiaires, ils répondent le plus souvent qu'ils se souviennent des messages qui font la promotion des petites entreprises ou des services aux entreprises.

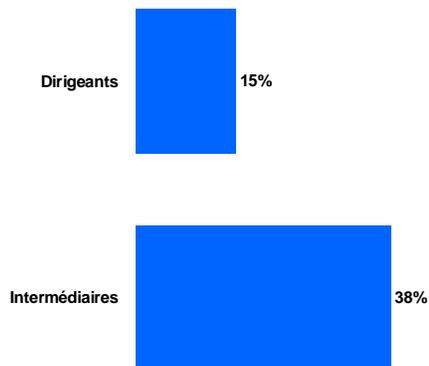
Lorsqu'on demande aux dirigeants et aux intermédiaires où ils ont vu la publicité, ils répondent le plus souvent l'avoir vue dans le journal (34 % dirigeants; 35 % intermédiaires).

Chez les dirigeants, les dépliants ou brochures (21 %) et la télévision (20 %) occupent les deuxième et troisième rangs des médias les plus souvent mentionnés.

Chez les intermédiaires, Internet (30 %) et les dépliants ou brochures (19 %) occupent les deuxième et troisième rangs des médias les plus souvent mentionnés.

Connaissance spontanée

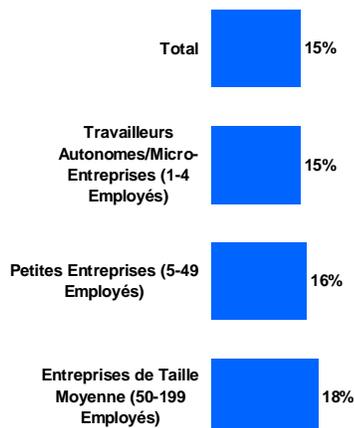
Au cours des dernières semaines, avez-vous vu, lu ou entendu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises?
% oui ou peut-être



Base : dirigeants n = 1 345; intermédiaires n = 150

Connaissance sans aide selon la taille de l'entreprise

Au cours des dernières semaines, avez-vous vu, lu ou entendu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises?
% oui ou peut-être

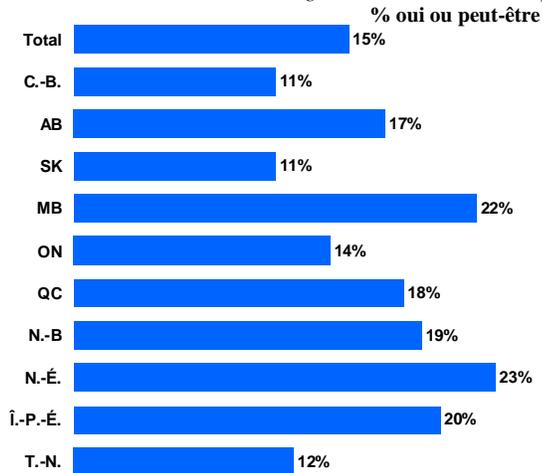


Base : dirigeants n = 1 345



Connaissance spontanée selon la province

Au cours des dernières semaines, avez-vous vu, lu ou entendu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises?

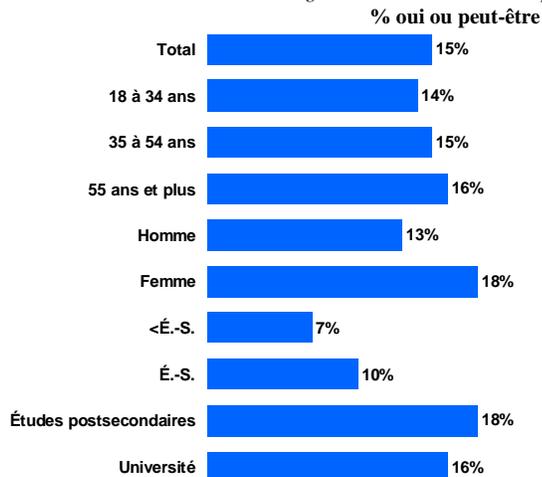


Base : dirigeants n = 1 345



Connaissance spontanée selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Au cours des dernières semaines, avez-vous vu, lu ou entendu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises?



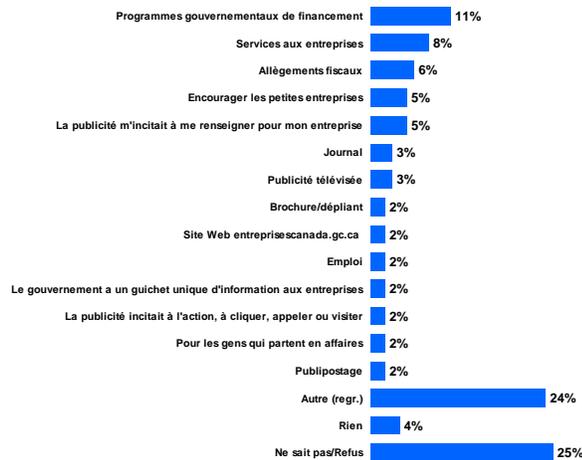
Base : dirigeants n = 1 345



Souvenir spontané de la publicité (dirigeants)

Veillez me dire tout ce dont vous vous souvenez au sujet de la publicité en question. Quelles images vous viennent à l'esprit?

(Ensemble des réponses)



Base : répondants qui ont vu ou peut-être vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises (dirigeants, n = 226)



Souvenir spontané de la publicité (intermédiaires)

Veillez me dire tout ce dont vous vous souvenez au sujet de la publicité en question. Quelles images vous viennent à l'esprit?

(Ensemble des réponses)

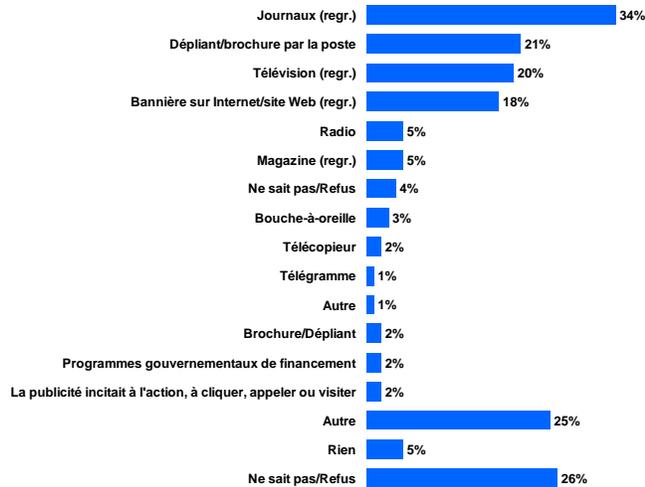


Base : répondants qui ont vu ou peut-être vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises (intermédiaires, n = 57)



Source de souvenir spontané (dirigeants)

Où avez-vous vu ou entendu cette publicité?



Base : répondants qui ont vu ou peut-être vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises (dirigeants, n = 226)



Source de souvenir spontané - Journaux (dirigeants)

Où avez-vous vu ou entendu cette publicité?

Journaux (regroupé)	34 %
Globe & Mail	3 %
Toronto Star	2 %
Sudbury Star	1 %
Journaux gratuits	1 %
La Presse	1 %
Chronicle Herald	1 %
Calgary Sun	1 %
Vancouver Sun	1 %
Calgary Herald	1 %
Autres réponses : The Guardian, Les affaires, National Post, Edmonton Journal, Le Soleil	--
Journal (non précisé)	24 %

Base : répondants qui ont vu ou peut-être vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises (dirigeants, n = 226)



Source de souvenir spontané - Télévision, Internet, magazines (dirigeants)

Où avez-vous vu ou entendu cette publicité?

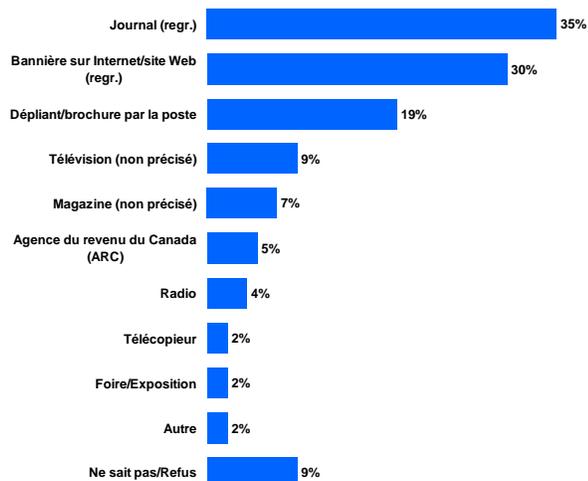
Télévision (regroupé)	20 %
CTV	4 %
Global	3 %
Actualité (non précisé)	2 %
CBC	1 %
Télévision (non précisé)	11 %
Bannières Internet/Web (regroupé)	18 %
Courriel (non précisé)	2 %
Site Web du gouvernement	1 %
Internet (non précisé)	15 %
Magazines (regroupé)	5 %
Macleans	1 %
Canadian Business	0
Magazine (non précisé)	3 %

Base : répondants qui ont vu ou peut-être vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises (dirigeants, n = 226)



Source de souvenir spontané (intermédiaires)

Où avez-vous vu ou entendu cette publicité?



Base : répondants qui ont vu ou peut-être vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises (intermédiaires, n = 57)



Source de souvenir spontané - Journaux, Internet (intermédiaires)

Où avez-vous vu ou entendu cette publicité?

Journal (regroupé)	35 %
Les affaires	5 %
Le Soleil	4 %
Vancouver Sun	4 %
Toronto Star	2 %
Leader Post	2 %
Calgary Sun	2 %
Journal	19 %
Bannière Internet/Web (regroupé)	30 %
Courriel	11 %
Site Web du gouvernement	7 %
Site Web d'affaires	2 %
Internet	11 %

Base : répondants qui ont vu ou peut-être vu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises (intermédiaires, n = 57)

Connaissance avec aide

On a ensuite lu aux répondants la description de cinq publicités parues dans différents médias au cours de la campagne.

Des cinq médias, c'est la télévision et les journaux qui récoltent les taux les plus élevés de connaissance, et ce, autant chez les dirigeants d'entreprise que chez les intermédiaires, alors que les magazines et les bannières Web sont les médias les moins souvent mentionnés.

Bien que pas plus d'un répondant sur dix arrive à se souvenir distinctement de chaque publicité, 21 % des répondants (regroupés) peuvent se souvenir d'au moins une des cinq publicités évaluées.

Ce résultat laisse croire que l'ensemble de la couverture médiatique achetée durant la campagne a pu étendre efficacement sa portée chez les membres des audiences cibles.

Ceux qui ont le plus tendance à connaître au moins une des cinq publicités évaluées sont notamment :

- Les travailleurs autonomes/microentreprises;
- les femmes; et
- Les résidents du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et de l'Î.-P.-É.

La majorité des dirigeants d'entreprise et des intermédiaires qui connaissent au moins une publicité peuvent identifier le gouvernement du Canada à titre de commanditaire.

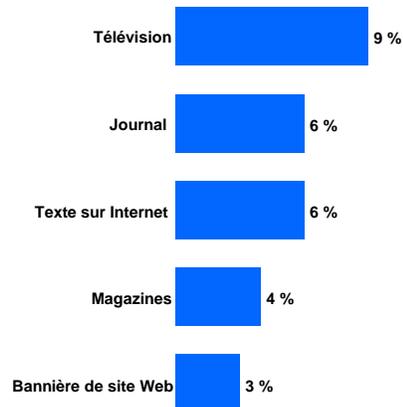
Ceux qui connaissent au moins une publicité disent le plus souvent que la publicité portait principalement sur des renseignements ou de l'aide à l'intention des petites entreprises.

Lorsqu'on demande aux répondants s'ils ont fait quoi que ce soit après avoir vu une publicité, moins d'un sur dix (dirigeants d'entreprise : 8 %; intermédiaires : 6 %) parmi ceux qui s'en souviennent disent avoir fait quelque chose après l'avoir vue. Bien que la bannière Web soit la publicité dont les répondants se souviennent le moins, c'est celle qui a été la plus efficace (chez les dirigeants d'entreprise) pour inciter les personnes touchées à faire quelque chose après l'avoir vue.

Le peu de répondants qui ont fait quelque chose après avoir vu une publicité disent le plus souvent avoir visité le site

Connaissance avec aide de la publicité (par média) - Dirigeants d'entreprise

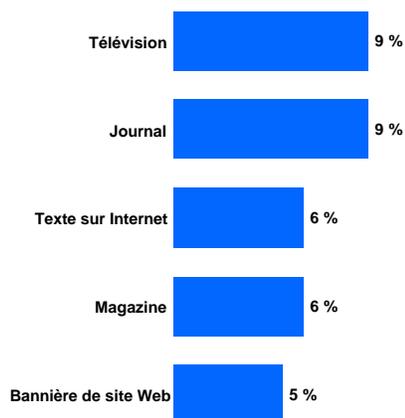
Résume la connaissance avec aide de cinq façons de présenter les publicités décrites (télévision, journal, magazine, bannière Web et Internet).
% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

Connaissance avec aide de la publicité (par média) - Intermédiaires

Résume la connaissance avec aide de cinq façons de présenter les publicités décrites (télévision, journal, magazine, bannière Web et Internet).
% oui ou peut-être



Base : intermédiaires (n = 150)

Connaissance avec aide de la publicité (résultats compilés*)

Résume la connaissance avec aide de cinq façons de présenter les publicités décrites (télévision, journal, magazine, bannière Web et Internet).

% oui ou peut-être à au moins une publicité



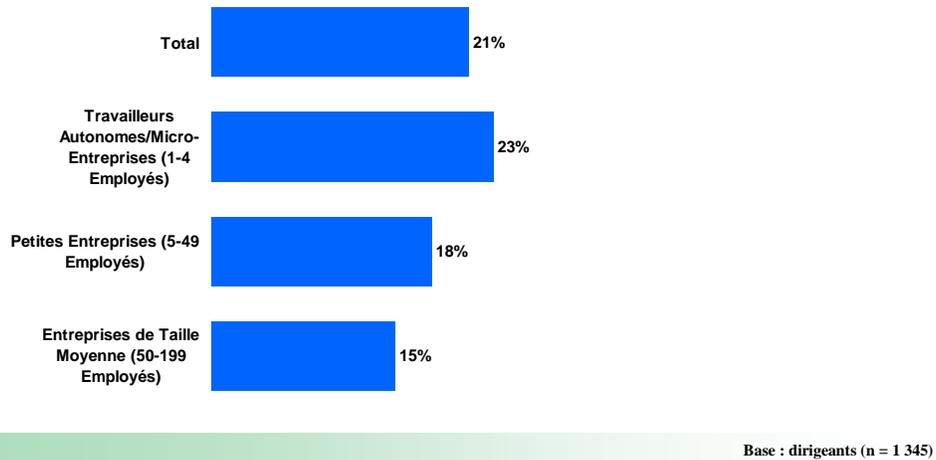
Remarque : Lorsque indiqué, « résultats compilés » désigne un résumé des résultats parmi les cinq médias évalués.

Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)

Connaissance avec aide de la publicité selon la taille de l'entreprise (résultats regroupés)

Résume la connaissance avec aide de cinq façons de présenter les publicités décrites (télévision, journal, magazine, bannière Web et Internet).

% oui ou peut-être à au moins une publicité

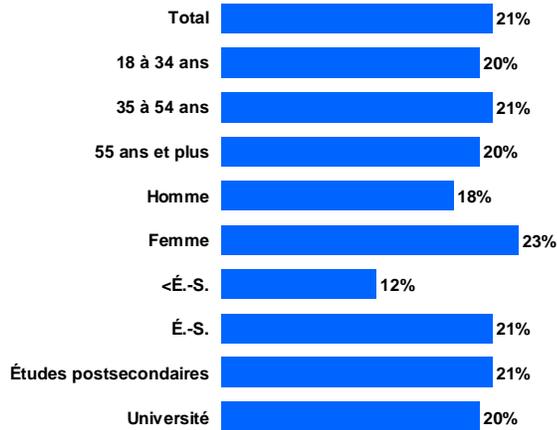




Connaissance avec aide de la publicité selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité (résultats regroupés)

Résume la connaissance avec aide de cinq façons de présenter les publicités décrites (télévision, journal, magazine, bannière Web et Internet).

% oui ou peut-être à au moins une publicité



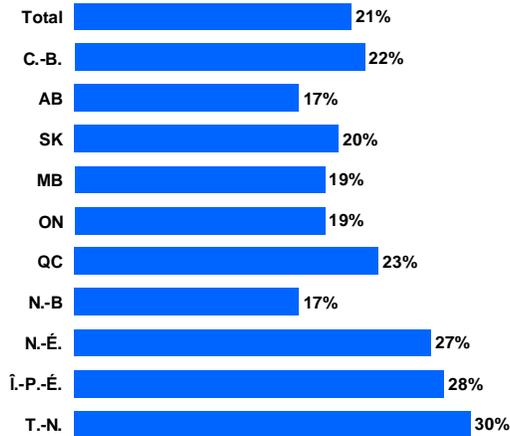
Base : dirigeants (n = 1 345)



Connaissance avec aide de la publicité selon la province (résultats regroupés)

Résume la connaissance avec aide de cinq façons de présenter les publicités décrites (télévision, journal, magazine, bannière Web et Internet).

% oui ou peut-être à au moins une publicité

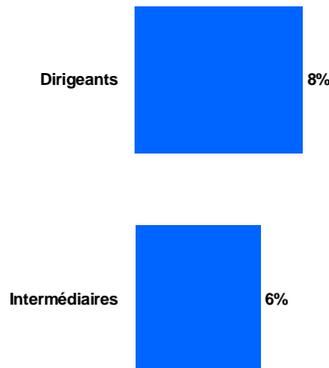


Base : dirigeants (n = 1 345)



Réaction à la publicité (résultats regroupés)*

Avez-vous fait quoi que ce soit après avoir vu cette publicité? (La réponse oui ou peut-être indique que le répondant a fait ou pourrait avoir fait quelque chose après avoir vu une publicité).
% oui ou peut-être



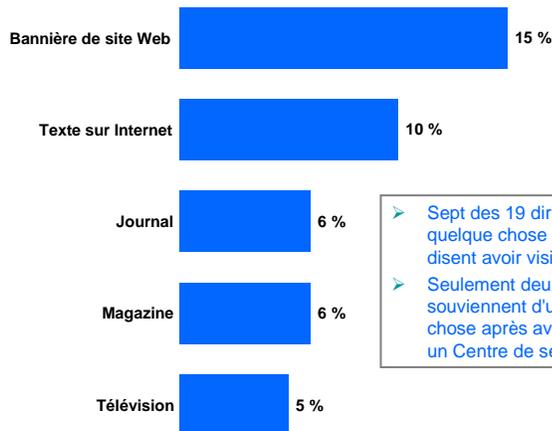
*Étant donné la base restreinte, interpréter avec prudence.

Base : répondants qui connaissent au moins une publicité (dirigeants, n = 268; intermédiaires, n = 31)



Réaction à la publicité selon les médias (dirigeants seulement)*

Avez-vous fait quoi que ce soit après avoir vu cette publicité? (La réponse oui ou peut-être indique que le répondant a fait ou pourrait avoir fait quelque chose après avoir vu une publicité).
% oui ou peut-être



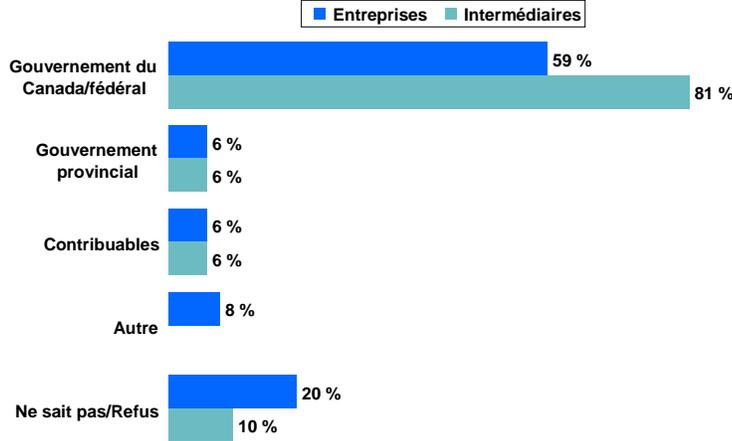
➤ Sept des 19 dirigeants d'entreprise qui ont fait quelque chose après avoir vu l'une des cinq publicités disent avoir visité le site Web.
 ➤ Seulement deux intermédiaires (6 % des 31 qui se souviennent d'une publicité) disent avoir fait quelque chose après avoir vu la publicité (un sur deux a visité un Centre de services aux entreprises Canada).

Base : répondants qui connaissent la publicité de la télévision (n = 133), Internet (n = 70), des journaux (n = 85), des magazines (n = 59), de la bannière Web (n = 40)

*Étant donné la base restreinte, interpréter avec prudence.

Connaissance du commanditaire de la publicité*

En ce qui concerne (la publicité/les publicités) que vous avez vue(s), qui (l'a produite/les a produites) selon vous, c'est-à-dire qui l'a/les a payée(s)?



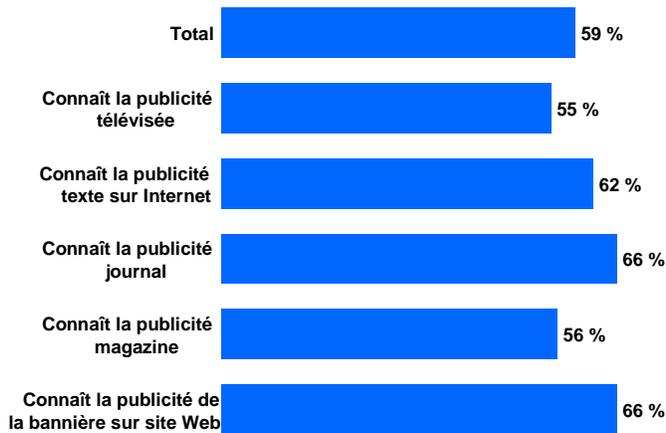
Base : répondants qui connaissent au moins une des cinq publicités évaluées (dirigeants, n = 268; intermédiaires, n = 31)

*Étant donné la base restreinte chez les intermédiaires, interpréter avec prudence.

Connaissance du gouvernement du Canada à titre de commanditaire selon les médias

En ce qui concerne (la publicité/les publicités) que vous avez vue(s), qui (l'a produite/les a produites) selon vous, c'est-à-dire qui l'a/les a payée(s)?

% qui disent « Gouvernement du Canada »

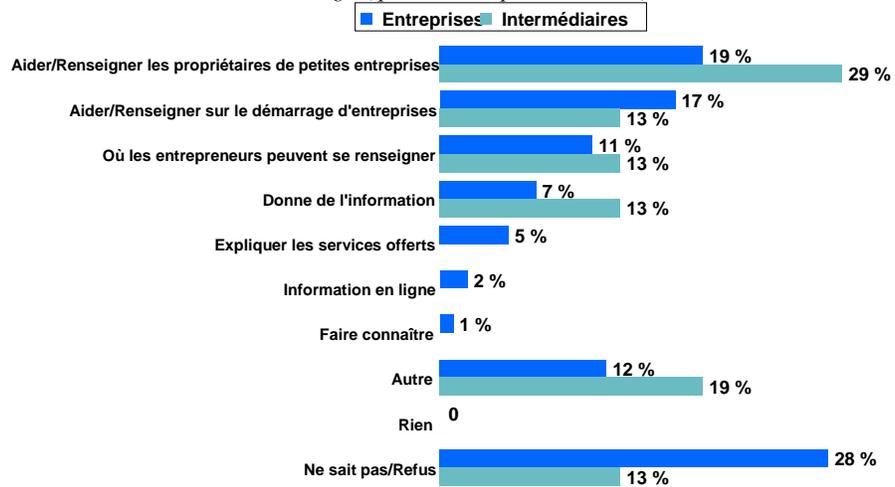


Base : répondants qui connaissent au moins une des cinq publicités évaluées (dirigeants, n = 268)



Principaux messages des publicités*

En ce qui concerne (la publicité/les publicités) que vous avez vue(s), quels étaient selon vous les PRINCIPAUX messages (qu'elle tentait/qu'elles tentaient) de véhiculer?



*Étant donné la base restreinte chez les intermédiaires, interpréter avec prudence.

Base : répondants qui connaissent au moins une des cinq publicités évaluées (dirigeants, n = 268; intermédiaires, n = 31)

Rendement du gouvernement du Canada

Environ un dirigeant d'entreprise sur trois dit que le gouvernement a un bon rendement en général et pour ce qui est de renseigner les Canadiens sur les services qui leur sont offerts.

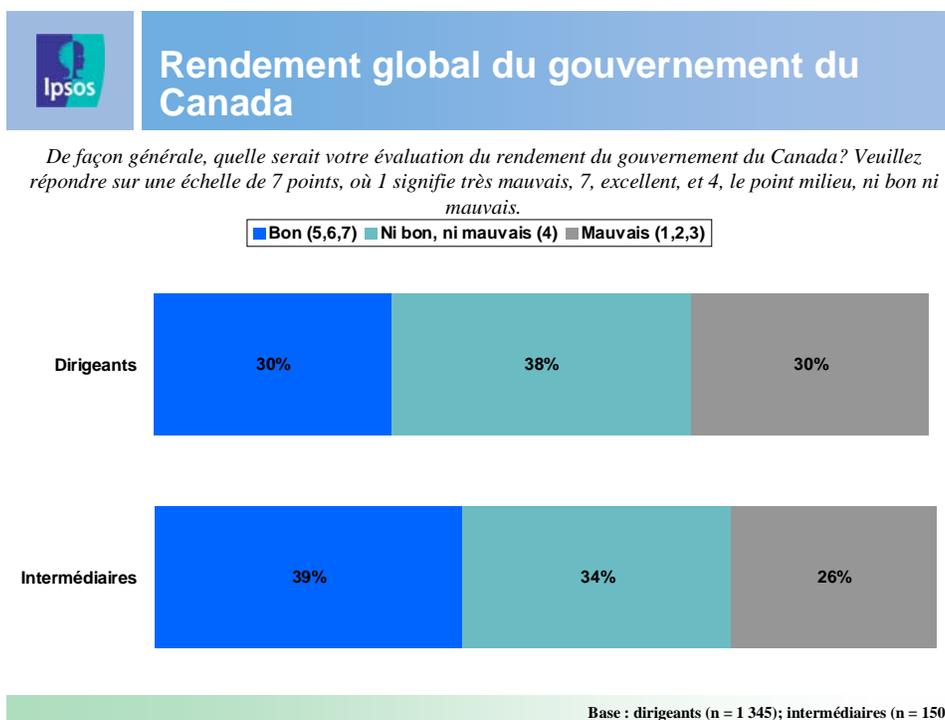
Un peu moins de dirigeants d'entreprise, c'est-à-dire un sur cinq, disent que le gouvernement du Canada fait du bon travail pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites entreprises.

Les intermédiaires ont plus tendance à accorder une note positive au rendement du gouvernement en général et pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites entreprises.

Les dirigeants d'entreprise qui ont plus tendance à accorder une note positive au rendement du gouvernement pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises sont notamment :

- Ceux de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve;
- Les plus jeunes (18 à 34 ans);
- Ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires ainsi que ceux qui ont une formation universitaire;
- Ceux qui connaissent les publicités de façon spontanée ou avec aide; et
- Ceux qui connaissent les publicités dans les journaux et les bannières Web.

Les points de vue des travailleurs autonomes et des dirigeants de petites et moyennes entreprises sur le rendement du gouvernement (en général, pour ce qui est de renseigner les Canadiens sur les services qui leur sont offerts ou pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises) ne diffèrent pas beaucoup.

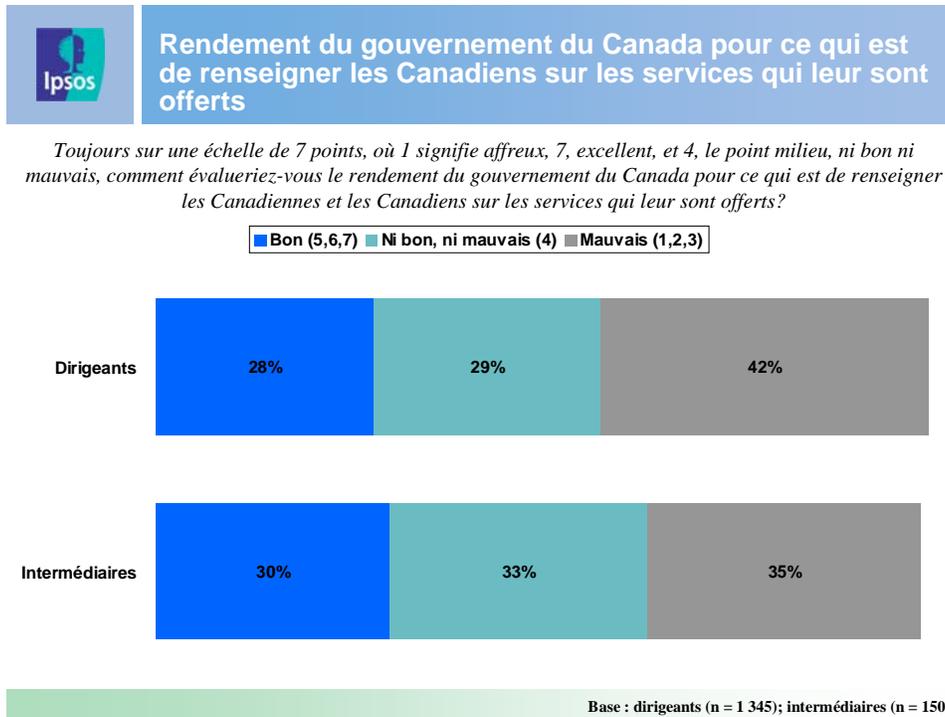


Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à accorder une cote positive au rendement du gouvernement du Canada en général sont notamment :

- Ceux de la Colombie-Britannique (35 %), de l'Alberta (39 %) et de la Nouvelle-Écosse (33 %);
- Les plus jeunes (18 à 34 ans : 40 %);
- Les hommes (35 %);
- Ceux qui connaissent les publicités spontanément (38 %) ou avec aide (35 %); et
- Ceux qui connaissent la publicité des magazines (41 %).

Les dirigeants d'entreprise qui ont le moins tendance à accorder une cote positive au rendement du gouvernement du Canada en général sont notamment :

- Ceux du Québec (21 %) et du Nouveau-Brunswick (17 %);
- Les femmes (25 %); et
- Les répondants d'âge moyen (35 à 54 ans : 27 %).



Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à accorder une cote positive au rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de renseigner les Canadiens sont notamment :

- Ceux de la Colombie-Britannique (31 %), de l'Ontario (34 %), du Nouveau-Brunswick (30 %) et de la Nouvelle-Écosse (33 %);
- Les femmes (33 %);
- Ceux qui connaissent les publicités spontanément (40 %) ou avec aide (40 %); et
- Ceux qui connaissent la publicité des journaux (51 %) et Internet (48 %).

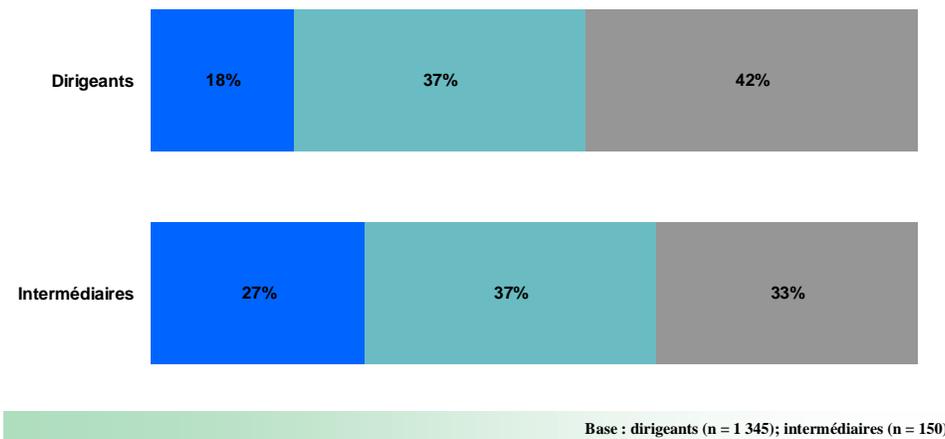
Les dirigeants d'entreprise qui ont le moins tendance à accorder une cote positive au rendement du gouvernement du Canada en général sont notamment :

- Ceux de l'Alberta (24 %), du Manitoba (23 %), du Québec (21 %) et de l'Î.-P.É. (21 %);
- Les répondants plus âgés (55 ans et plus : 23 %);
- Les hommes (24 %); et
- Ceux qui détiennent un diplôme d'études secondaires (22 %).

Rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises

Comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises? Veuillez répondre sur une échelle de 7 points, où 1 signifie affreux, 7, excellent, et 4, le point milieu, ni bon ni mauvais.

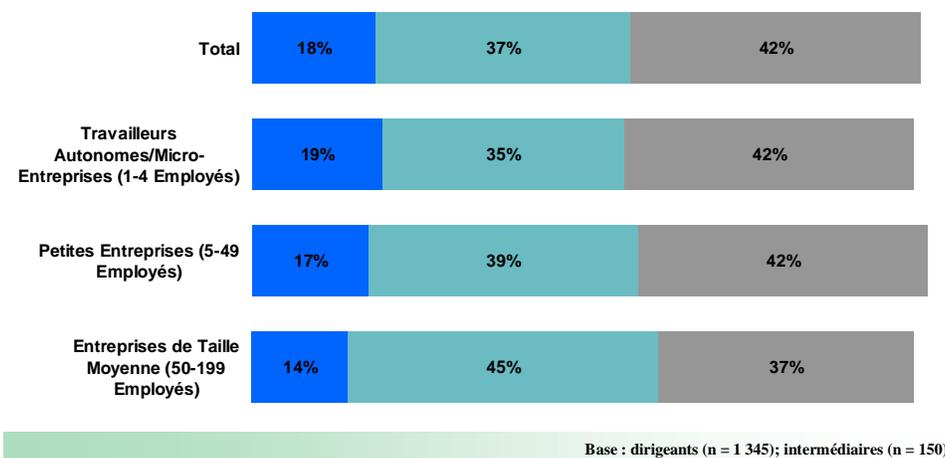
■ Bon (5,6,7) ■ Ni bon, ni mauvais (4) ■ Mauvais (1,2,3)



Rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises - Selon la taille de l'entreprise

Comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises? Veuillez répondre sur une échelle de 7 points, où 1 signifie affreux, 7, excellent, et 4, le point milieu, ni bon ni mauvais.

■ Bon (5,6,7) ■ Ni bon, ni mauvais (4) ■ Mauvais (1,2,3)

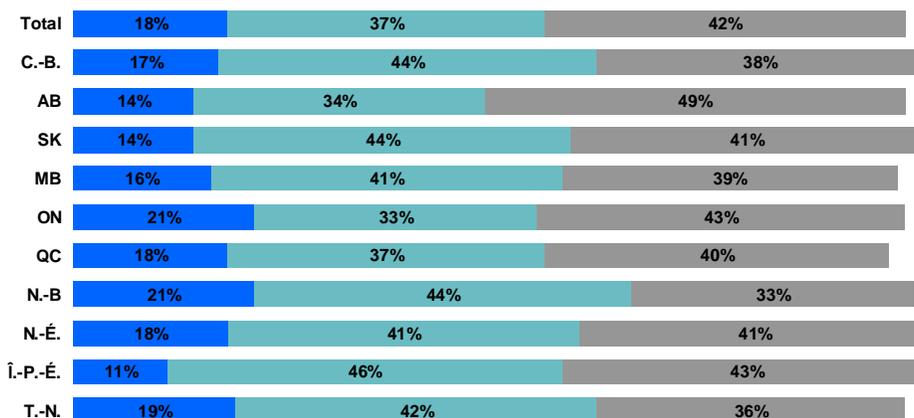




Rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises - Selon la province

Comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises? Veuillez répondre sur une échelle de 7 points, où 1 signifie affreux, 7, excellent, et 4, le point milieu, ni bon ni mauvais.

■ Bon (5,6,7) ■ Ni bon, ni mauvais (4) ■ Mauvais (1,2,3)



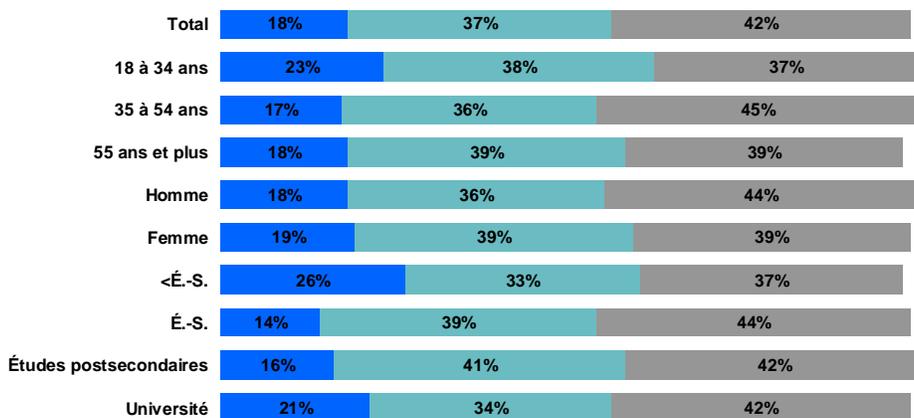
Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)



Rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises - Selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises? Veuillez répondre sur une échelle de 7 points, où 1 signifie affreux, 7, excellent, et 4, le point milieu, ni bon ni mauvais.

■ Bon (5,6,7) ■ Ni bon, ni mauvais (4) ■ Mauvais (1,2,3)

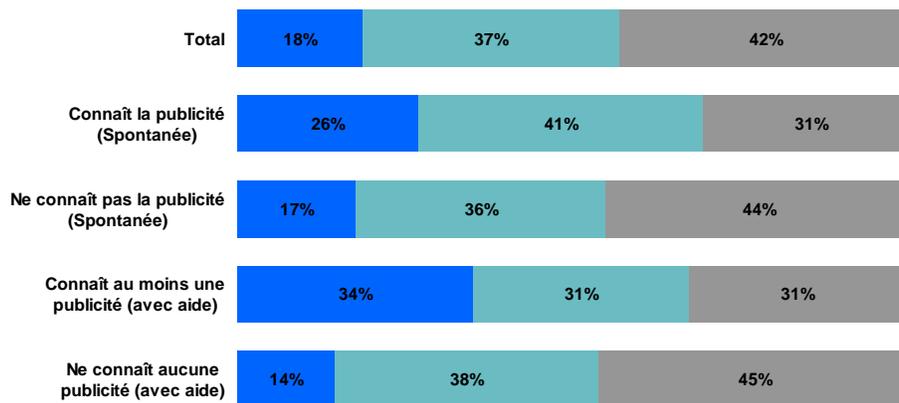


Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)

Rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises - Selon la connaissance des publicités (avec aide, comparativement à spontanée)

Comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises? Veuillez répondre sur une échelle de 7 points, où 1 signifie affreux, 7, excellent, et 4, le point milieu, ni bon ni mauvais.

■ Bon (5,6,7) ■ Ni bon, ni mauvais (4) ■ Mauvais (1,2,3)

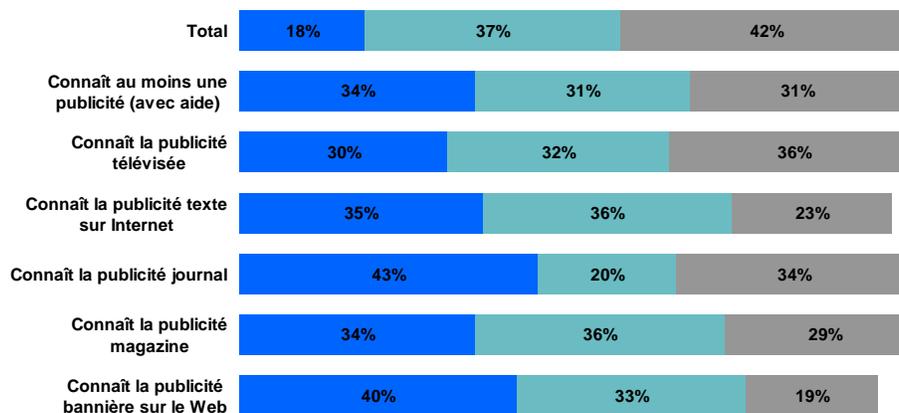


Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)

Rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises - Selon la connaissance des publicités par média (avec aide)

Comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises? Veuillez répondre sur une échelle de 7 points, où 1 signifie affreux, 7, excellent, et 4, le point milieu, ni bon ni mauvais.

■ Bon (5,6,7) ■ Ni bon, ni mauvais (4) ■ Mauvais (1,2,3)



Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)

Attitudes à l'égard du gouvernement du Canada

Au moins trois dirigeants d'entreprise (75 %) et intermédiaires (79 %) sur quatre sont d'avis que le gouvernement du Canada pourrait jouer un rôle important pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir.

Cependant, les dirigeants d'entreprise (19 %) et les intermédiaires (27 %) ont beaucoup moins tendance à dire que le gouvernement du Canada fait un bon travail pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir.

Cela dit, les dirigeants d'entreprise qui connaissent la publicité (de façon spontanée ou avec aide) ont beaucoup plus tendance à croire que le gouvernement fait un bon travail pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir.

Moins d'un dirigeant d'entreprise sur trois dit qu'il est facile de communiquer avec le gouvernement du Canada pour obtenir des services et des renseignements pour les entreprises (27 %) ou que les services et les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux petites entreprises sont faciles à trouver (24 %).

Toutefois, les dirigeants d'entreprise qui connaissent la publicité (de façon spontanée ou avec aide) ont beaucoup plus tendance à croire qu'il est facile de communiquer avec le gouvernement du Canada et que les services et les renseignements destinés aux petites entreprises sont faciles à trouver.

Les intermédiaires ont un peu plus tendance à dire qu'il est facile de communiquer avec le gouvernement du Canada pour obtenir des services et des renseignements pour les entreprises (31 %, comparativement à 27 % chez les dirigeants) et que les services et les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux petites entreprises sont faciles à trouver (37 %, comparativement à 24 % chez les dirigeants).

Les intermédiaires (45 %) ont beaucoup plus tendance que les dirigeants d'entreprise (23 %) à dire qu'ils sont au courant des services et des renseignements offerts aux petites entreprises par le gouvernement du Canada.

Encore une fois, les dirigeants d'entreprise qui connaissent la publicité ont beaucoup plus tendance à dire qu'ils sont au courant des services et des renseignements offerts aux petites entreprises par le gouvernement du Canada.

Selon le suivi, les dirigeants d'entreprise travailleurs autonomes avaient, en 2006, légèrement moins tendance qu'en 2005 à croire que le gouvernement du Canada pourrait jouer un rôle important pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir, alors que l'opinion des intermédiaires à cet égard reste pratiquement inchangée.

Les dirigeants d'entreprise travailleurs autonomes voient peu d'amélioration dans le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir.

Par contre, les intermédiaires ont un peu plus tendance cette année à dire que le gouvernement du Canada a effectivement aidé les petites entreprises à réussir.

Les dirigeants d'entreprise travailleurs autonomes ont moins tendance en 2006 à dire qu'ils sont au courant des services et des renseignements offerts aux petites entreprises par le gouvernement du Canada.

Quant aux intermédiaires, le résultat n'a pratiquement pas changé pour ce qui est de leur connaissance des services et des renseignements offerts aux petites entreprises.

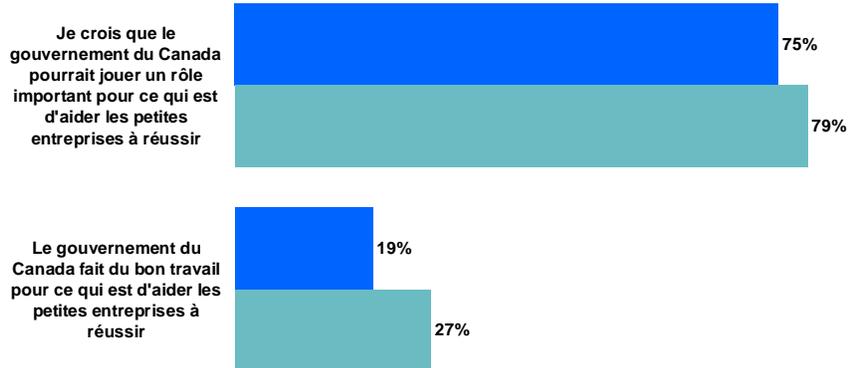
De même, les dirigeants d'entreprise travailleurs autonomes ont moins tendance qu'en 2005 à dire que les services et les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux petites entreprises sont faciles à trouver. Toutefois, le point de vue des intermédiaires à cet égard reste pratiquement inchangé.

Rôle du gouvernement du Canada pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir

Veillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour ce faire, veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie tout à fait en désaccord, 7, tout à fait d'accord, et 4, le point milieu, ni d'accord ni en désaccord.

% d'accord (5, 6, 7)

■ Dirigeants ■ Intermédiaires



Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)

Capacité du gouvernement à jouer un rôle important pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir (suivi : travailleurs autonomes et intermédiaires)

Veillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour ce faire, veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie tout à fait en désaccord, 7, tout à fait d'accord, et 4, le point milieu, ni d'accord ni en désaccord.

Je crois que le gouvernement du Canada pourrait jouer un rôle important pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir.

% d'accord (5, 6, 7)

■ 2006 ■ 2005

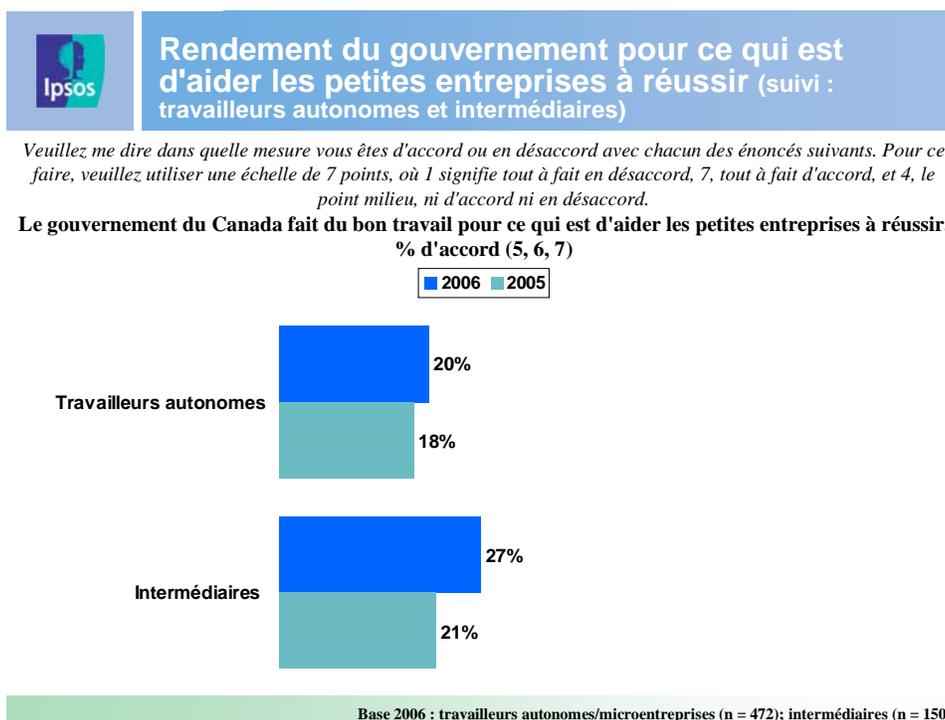


Base 2006 : travailleurs autonomes/microentreprises (n = 472); intermédiaires (n = 150)

Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à être d'accord (5, 6 ou 7 sur l'échelle) pour dire que le gouvernement du Canada joue un rôle important pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir sont notamment :

- Les résidents du Manitoba (80 %) et de l'Î.-P.-É. (80 %), comparativement à ceux du Québec (66 %) et de la Saskatchewan (67 %);
- Les répondants plus scolarisés (ceux qui ont une formation universitaire, 78 %, comparativement à 69 % chez ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires); et
- Ceux qui ont vu la publicité sur Internet (82 %) et dans les magazines (87 %).

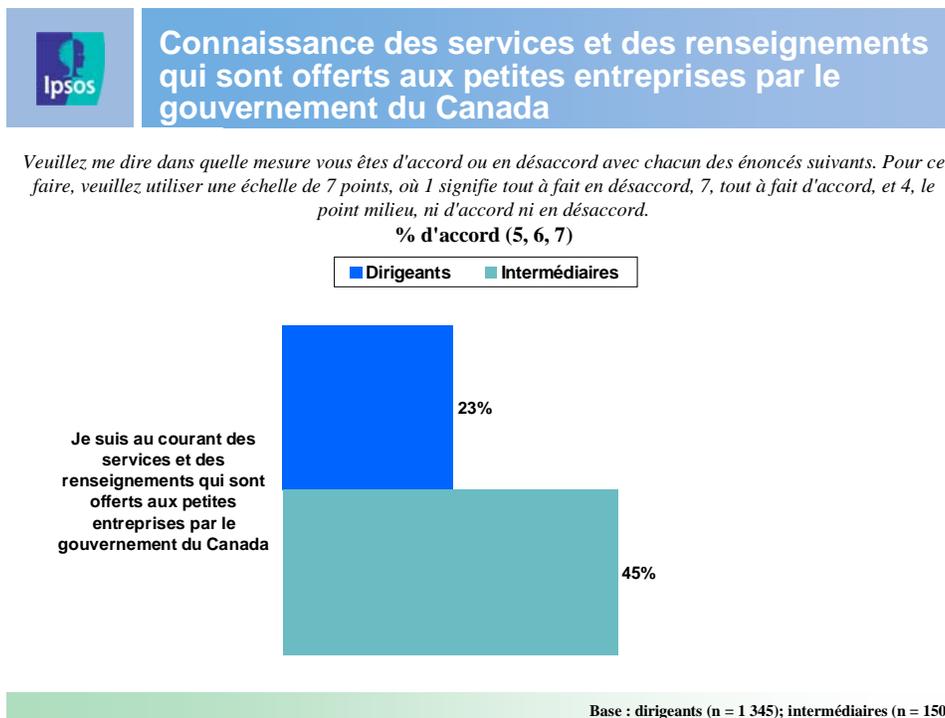
Le point de vue des travailleurs autonomes et des dirigeants de petites et moyennes entreprises ne diffère pas beaucoup en ce qui concerne l'importance du rôle du gouvernement du Canada pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir.



Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à être d'accord (5, 6 ou 7 sur l'échelle) pour dire que le gouvernement du Canada fait du bon travail pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir sont notamment :

- Les résidents de la Saskatchewan (23 %) et de Terre-Neuve (24 %), comparativement à ceux du Manitoba (13 %);

- Les répondants plus jeunes (18 à 34 ans : 25 %), comparativement à ceux de 55 ans et plus, à 14 %;
- Les répondants plus scolarisés (ceux qui ont une formation universitaire : 78 %), comparativement à ceux qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins, à 15 %;
- Ceux qui connaissent spontanément les publicités (28 %, comparativement à 17 % chez ceux qui ne les connaissent pas); et
- Ceux qui connaissent les publicités avec aide (30 %, comparativement à 16 % chez ceux qui ne les connaissent pas), en particulier ceux qui connaissent la publicité des journaux (38 %).

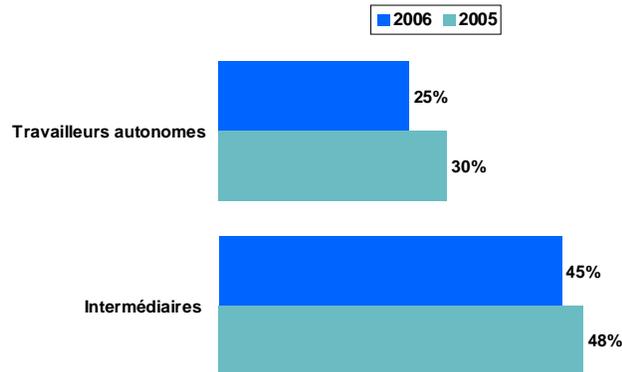




Connaissance des services et des renseignements qui sont offerts aux petites entreprises par le gouvernement du Canada (suivi : travailleurs autonomes et intermédiaires)

Veillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour ce faire, veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie tout à fait en désaccord, 7, tout à fait d'accord, et 4, le point milieu, ni d'accord ni en désaccord.

Je suis au courant des services et des renseignements qui sont offerts aux petites entreprises par le gouvernement du Canada.
% d'accord (5, 6, 7)



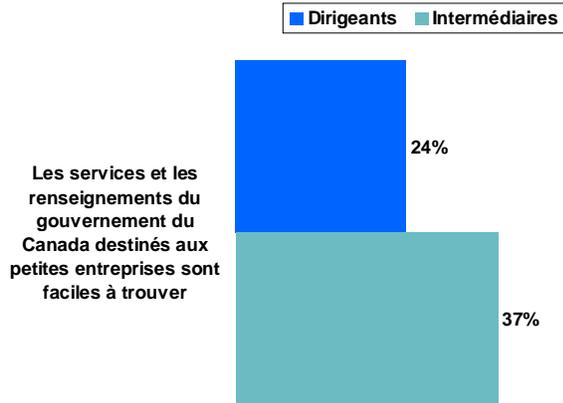
Base 2006 : travailleurs autonomes/microentreprises (n = 472); intermédiaires (n = 150)

Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à être d'accord (5, 6 ou 7 sur l'échelle) pour dire qu'ils sont au courant des services et des renseignements qui sont offerts aux petites entreprises par le gouvernement du Canada sont notamment :

- Les résidents de la Colombie-Britannique, de l'Ontario, du Québec et de Terre-Neuve (25 % chacun), comparativement à ceux de la Saskatchewan (15 %), du Manitoba (13 %) et du Nouveau-Brunswick (13 %);
- Les répondants plus jeunes (18 à 34 ans : 28 %), comparativement à ceux de 55 ans et plus, à 18 %;
- Les répondants plus scolarisés (ceux qui ont une formation universitaire, 27 %) ainsi que ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires (25 %);
- Les dirigeants d'entreprise travailleurs autonomes (25 %), comparativement aux dirigeants de moyenne entreprise (20 %);
- Ceux qui connaissent spontanément les publicités (40 %, comparativement à 20 % chez ceux qui ne les connaissent pas); et
- Ceux qui connaissent les publicités avec aide (38 %, comparativement à 19 % chez ceux qui ne les connaissent pas), en particulier ceux qui connaissent les publicités des journaux (44 %) et des magazines (42 %) et les bannières Web (41 %).

Facilité à trouver des renseignements du gouvernement du Canada

Veillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour ce faire, veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie tout à fait en désaccord, 7, tout à fait d'accord, et 4, le point milieu, ni d'accord ni en désaccord.
% d'accord (5, 6, 7)

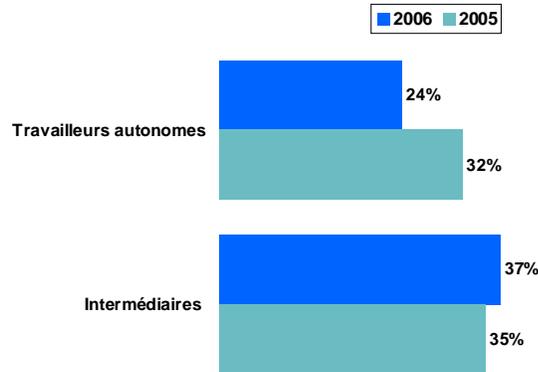


Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)

Facilité à trouver des renseignements du gouvernement du Canada (suivi : travailleurs autonomes et intermédiaires)

Veillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour ce faire, veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie tout à fait en désaccord, 7, tout à fait d'accord, et 4, le point milieu, ni d'accord ni en désaccord.

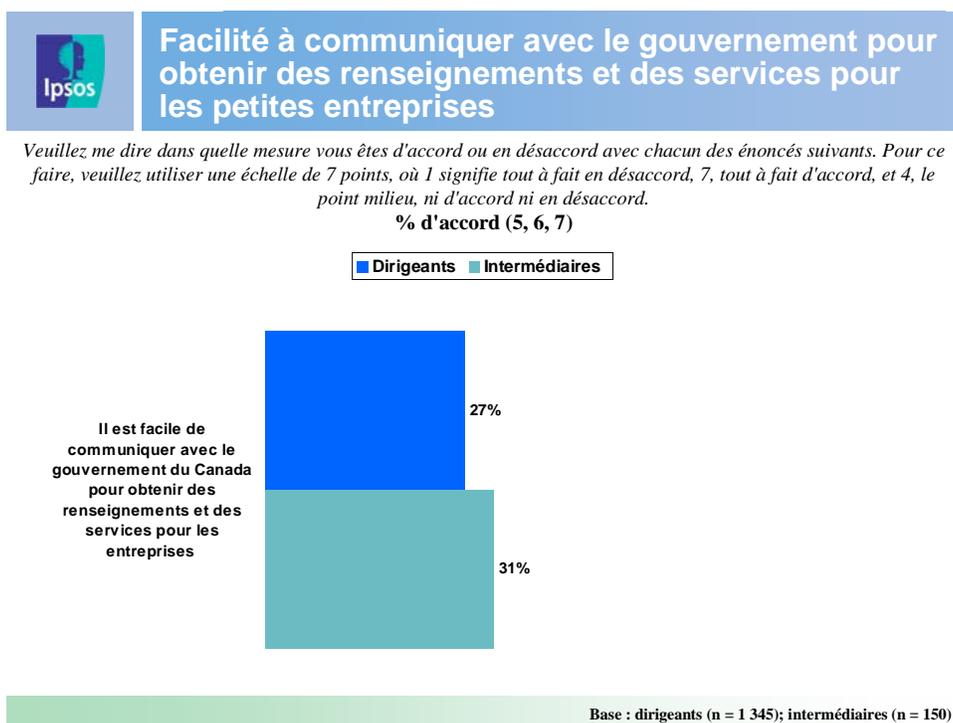
Les services et les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux petites entreprises sont faciles à trouver.
% d'accord (5, 6, 7)



Base 2006 : travailleurs autonomes/microentreprises (n = 472); intermédiaires (n = 150)

Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à être d'accord (5, 6 ou 7 sur l'échelle) pour dire qu'il est facile de trouver les services et les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux petites entreprises sont notamment :

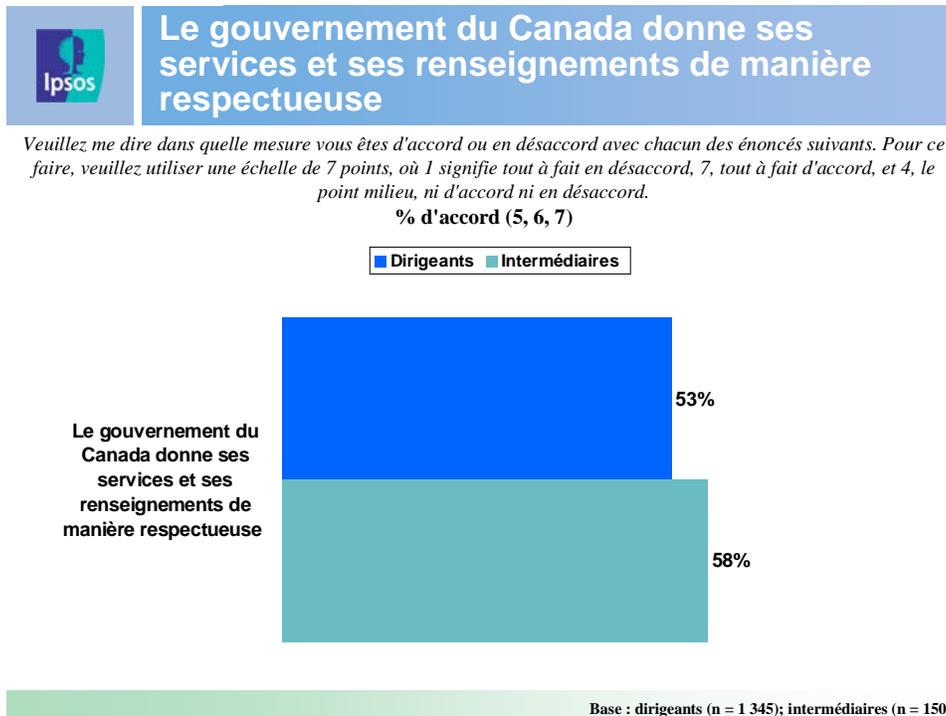
- Les résidants de Terre-Neuve (39 %), comparativement à ceux de l'Alberta (17 %), de la Saskatchewan (19 %), du Manitoba (18 %) et du Nouveau-Brunswick (19 %);
- Les répondants plus jeunes (18 à 34 ans : 30 %), comparativement à ceux de 55 ans et plus, à 18 %;
- Les répondants plus scolarisés (ceux qui ont une formation universitaire, 27 %) ainsi que ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires (27 %);
- Ceux qui connaissent spontanément les publicités (33 %, comparativement à 22 % chez ceux qui ne les connaissent pas); et
- Ceux qui connaissent les publicités avec aide (38 %, comparativement à 19 % chez ceux qui ne les connaissent pas), en particulier ceux qui connaissent les publicités des journaux (44 %) et des magazines (42 %) et les bannières Web (41 %).



Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à être d'accord (5, 6 ou 7 sur l'échelle) pour dire qu'il est facile de communiquer avec le gouvernement pour obtenir des renseignements et des services pour les petites entreprises sont notamment :

- Les résidants de la Nouvelle-Écosse (32 %), de l'Î.-P.-É. (34 %) et de Terre-Neuve (39 %), comparativement à ceux de la Saskatchewan (23 %);
- Les répondants plus jeunes (24 à 34 ans : 34 %), comparativement à ceux de 55 ans et plus, à 24 %;

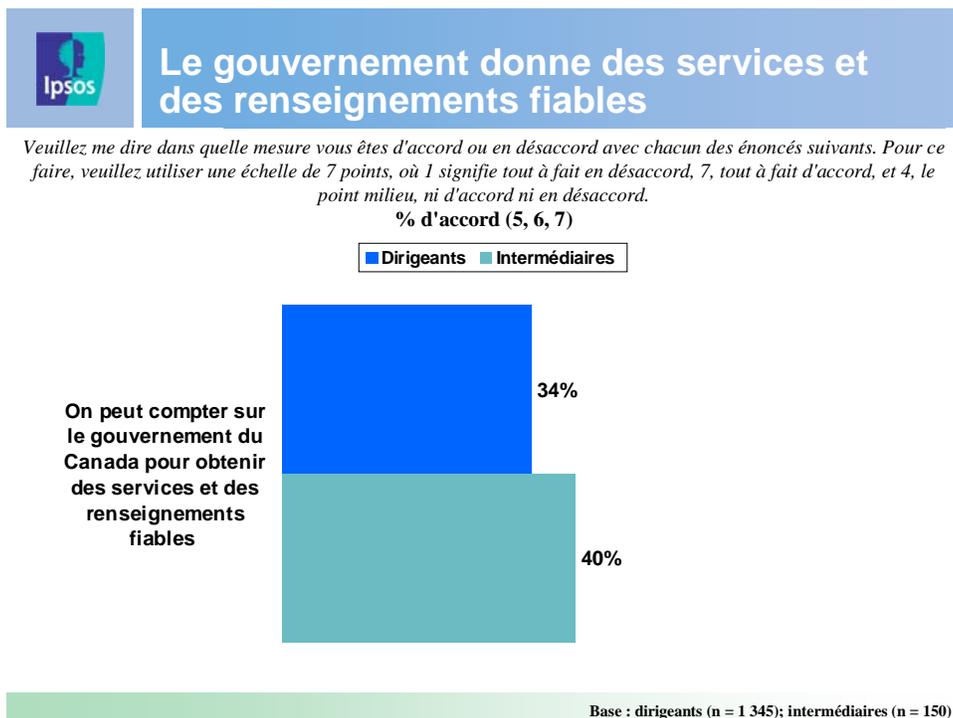
- Les répondants plus scolarisés (ceux qui ont une formation universitaire : 32 %), comparativement à ceux qui ont un diplôme d'études secondaires (22 %) ou moins (25 %);
- Ceux qui connaissent spontanément les publicités (31 %, comparativement à 26 % chez ceux qui ne les connaissent pas); et
- Ceux qui connaissent les publicités avec aide (33 %, comparativement à 26 % chez ceux qui ne les connaissent pas).



Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à être d'accord (5, 6 et 7 sur l'échelle) pour dire que le gouvernement donne ses services et ses renseignements de manière respectueuse sont notamment :

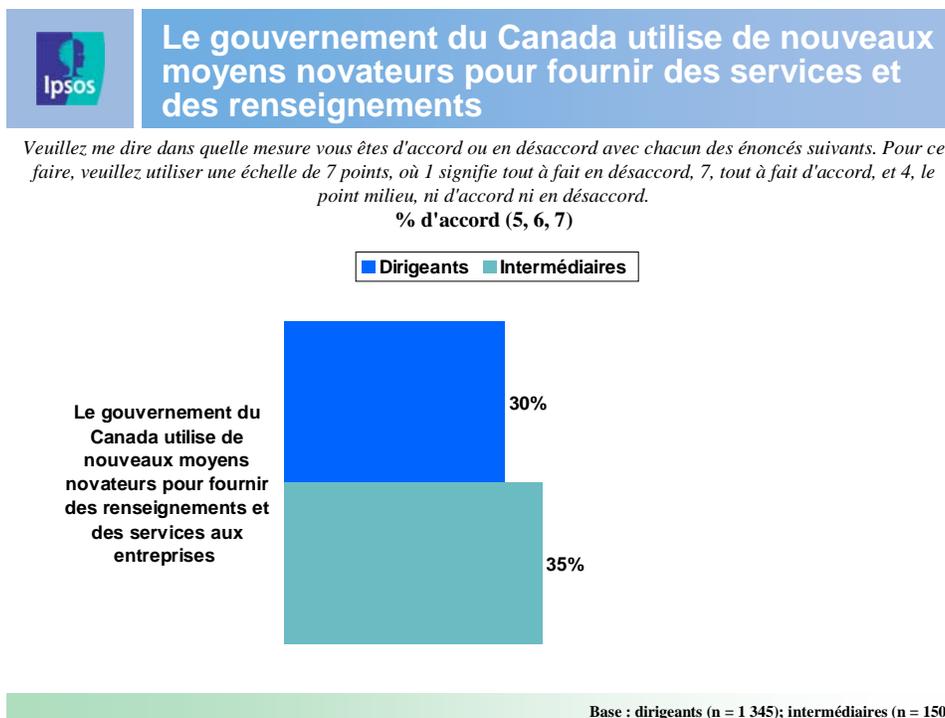
- Les résidents de la Nouvelle-Écosse (58 %), de l'Î.-P.-É. (57 %) et de Terre-Neuve (62 %), comparativement à ceux de la Saskatchewan (44 %) et du Manitoba (45 %);
- Les répondants plus jeunes (18 à 34 ans : 70 %), comparativement à ceux de 55 ans et plus, à 46 %;
- Les répondants plus scolarisés (ceux qui ont une formation universitaire : 58 %), comparativement à ceux qui ont un diplôme d'études secondaires (40 %) ou moins (49 %);
- Ceux qui connaissent spontanément les publicités (61 %, comparativement à 51 % chez ceux qui ne les connaissent pas); et

- Ceux qui connaissent les publicités avec aide (66 %, comparativement à 49 % chez ceux qui ne les connaissent pas).



Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à être d'accord (5, 6 et 7 sur l'échelle) pour dire que le gouvernement donne des services et des renseignements fiables sont notamment :

- Les résidents du Québec (42 %), du Nouveau-Brunswick (39 %) et de Terre-Neuve (39 %), comparativement à ceux de la Colombie-Britannique (26 %) et du Manitoba (27 %);
- Les répondants plus jeunes (18 à 34 ans : 46 %), comparativement à ceux de 55 ans et plus, à 28 %;
- Ceux qui connaissent spontanément les publicités (48 %, comparativement à 31 % chez ceux qui ne les connaissent pas); et
- Ceux qui connaissent les publicités avec aide (45 %, comparativement à 31 % chez ceux qui ne les connaissent pas), en particulier ceux qui connaissent la publicité dans les magazines (54 %).



Les dirigeants d'entreprise qui ont le plus tendance à être d'accord (5, 6 et 7 sur l'échelle) pour dire que le gouvernement utilise de nouveaux moyens novateurs pour fournir des services et des renseignements sont notamment :

- Les résidents du Nouveau-Brunswick (35 %) et de Terre-Neuve (40 %), comparativement à ceux de la Saskatchewan (24 %);
- Les répondants plus jeunes (18 à 34 ans : 41 %), comparativement à ceux de 55 ans et plus, à 26 %;
- Les répondants plus scolarisés (ceux qui ont une formation universitaire, 33 %), comparativement à ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires (23 %);
- Ceux qui connaissent spontanément les publicités (47 %, comparativement à 27 % chez ceux qui ne les connaissent pas); et
- Ceux qui connaissent les publicités avec aide (48 %, comparativement à 25 % chez ceux qui ne les connaissent pas), en particulier ceux qui connaissent la publicité sur Internet (52 %).



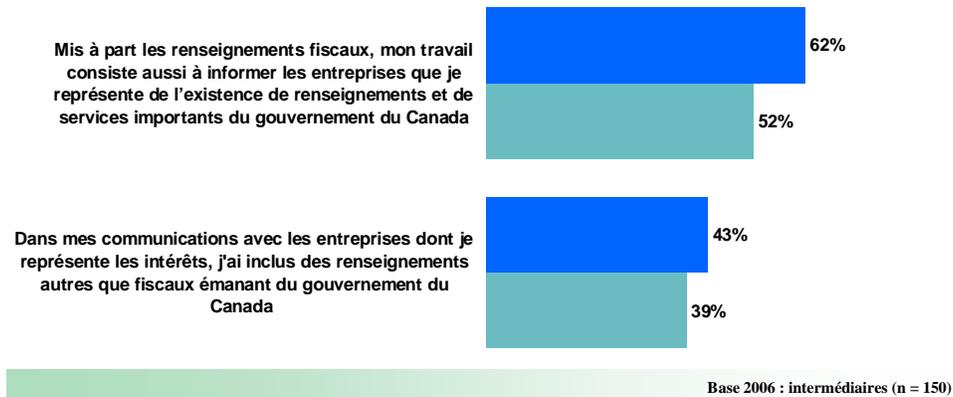
Rôle des tierces parties dans la diffusion des renseignements et des services du gouvernement

Veillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour ce faire, veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie tout à fait en désaccord, 7, tout à fait d'accord, et 4, le point milieu, ni d'accord ni en désaccord.

Intermédiaires seulement

% d'accord (5, 6, 7)

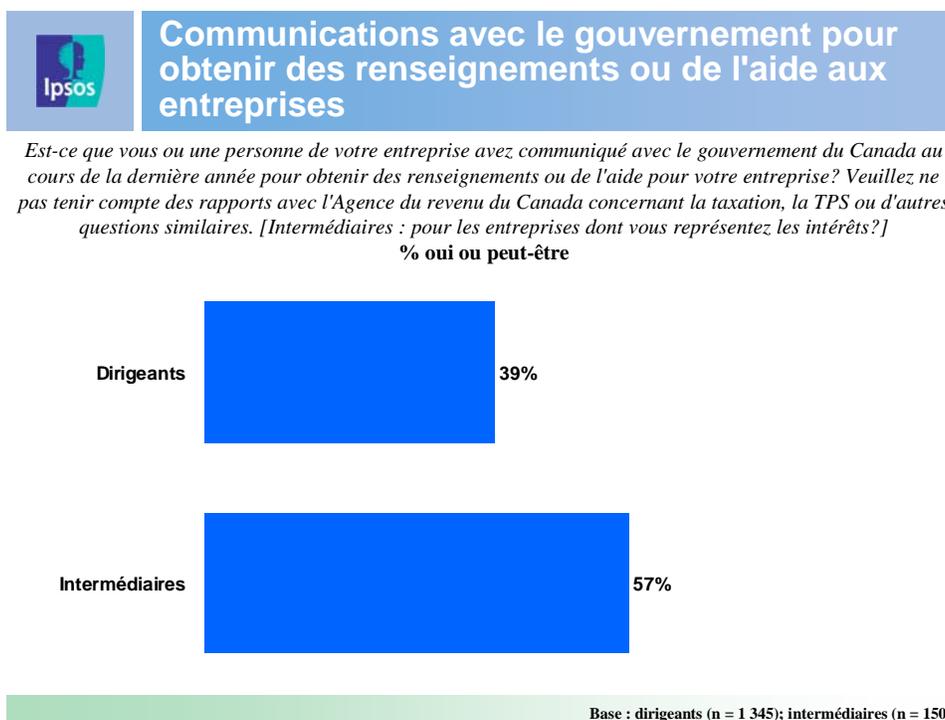
■ 2006 ■ 2005



Communications avec le gouvernement du Canada

Environ deux dirigeants d'entreprise sur cinq disent avoir communiqué avec le gouvernement au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour leur entreprise (à l'exception des rapports avec l'Agence du revenu du Canada).

Une majorité d'intermédiaires disent avoir communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour des entreprises dont ils représentent les intérêts (à l'exception des rapports avec l'Agence du revenu du Canada).

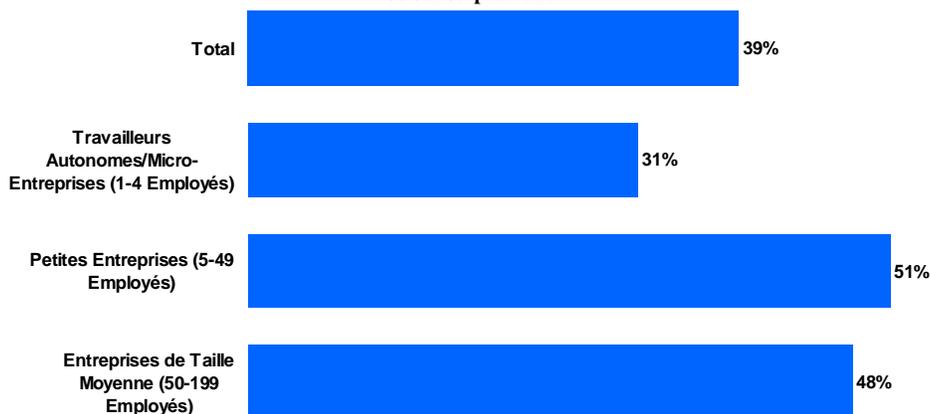




Communications avec le gouvernement pour obtenir des renseignements ou de l'aide aux entreprises selon la taille de l'entreprise

Est-ce que vous ou une personne de votre entreprise avez communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour votre entreprise? Veuillez ne pas tenir compte des rapports avec l'Agence du revenu du Canada concernant la taxation, la TPS ou d'autres questions similaires.

% oui ou peut-être



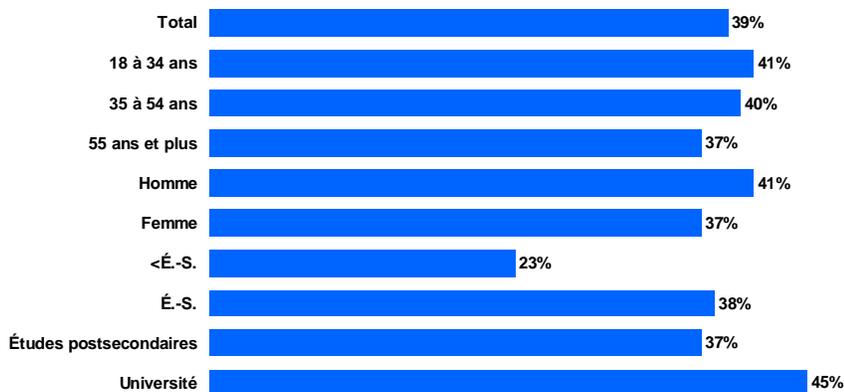
Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)



Communications avec le gouvernement pour obtenir des renseignements ou de l'aide aux entreprises selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Est-ce que vous ou une personne de votre entreprise avez communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour votre entreprise? Veuillez ne pas tenir compte des rapports avec l'Agence du revenu du Canada concernant la taxation, la TPS ou d'autres questions similaires.

% oui ou peut-être



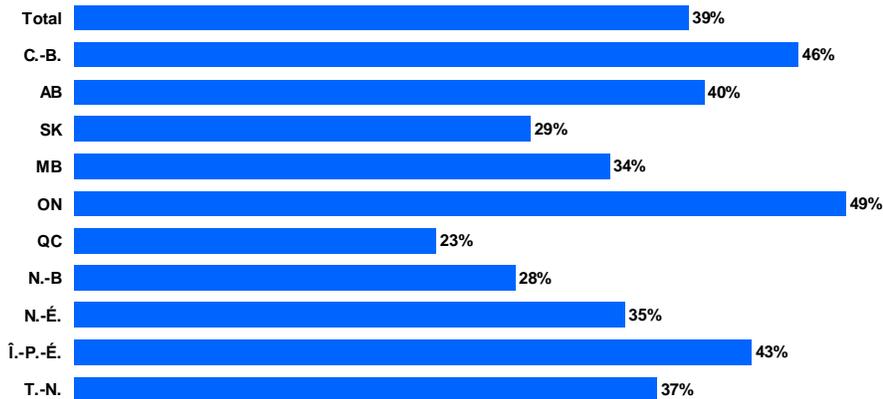
Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)



Communications avec le gouvernement pour obtenir des renseignements ou de l'aide aux entreprises selon la province

Est-ce que vous ou une personne de votre entreprise avez communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour votre entreprise? Veuillez ne pas tenir compte des rapports avec l'Agence du revenu du Canada concernant la taxation, la TPS ou d'autres questions similaires.

% oui ou peut-être



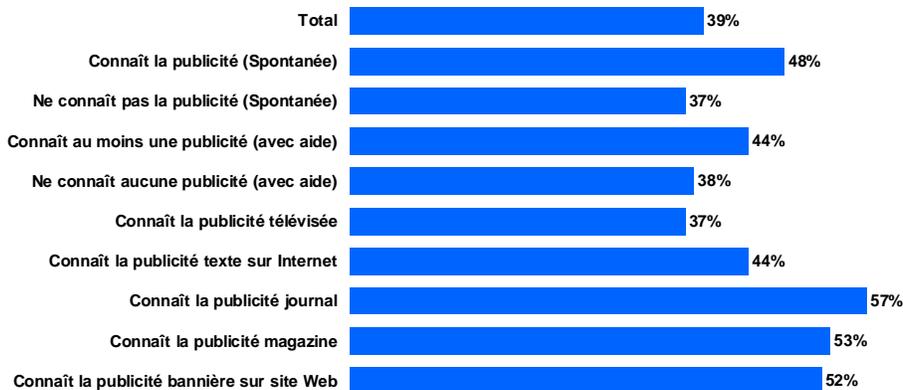
Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)



Communications avec le gouvernement pour obtenir des renseignements ou de l'aide aux entreprises selon la connaissance des publicités

Est-ce que vous ou une personne de votre entreprise avez communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour votre entreprise? Veuillez ne pas tenir compte des rapports avec l'Agence du revenu du Canada concernant la taxation, la TPS ou d'autres questions similaires.

% oui ou peut-être



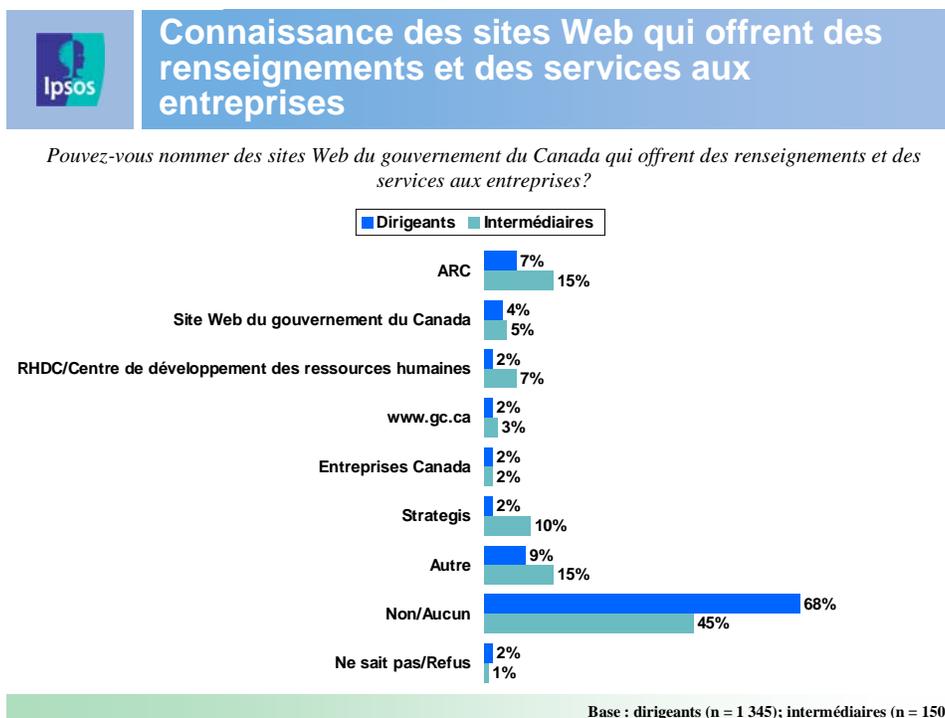
Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)

Connaissance et utilisation des sites Web du gouvernement du Canada

Lorsqu'on leur demande s'ils peuvent nommer des sites Web du gouvernement du Canada qui offrent des renseignements et des services aux entreprises, les dirigeants d'entreprise et les intermédiaires disent le plus souvent qu'ils ne peuvent pas le faire.

Lorsqu'on leur demande s'ils ont entendu parler du site entreprisescanada.gc.ca, le tiers des dirigeants d'entreprise (28 %) et environ deux intermédiaires sur cinq (37 %) disent se souvenir de ce site.

Lorsqu'on leur demande la même chose en ce qui concerne le site du Centre de services aux entreprises Canada de leur province, 15 % des dirigeants d'entreprise et 34 % des intermédiaires disent se souvenir de ce site.



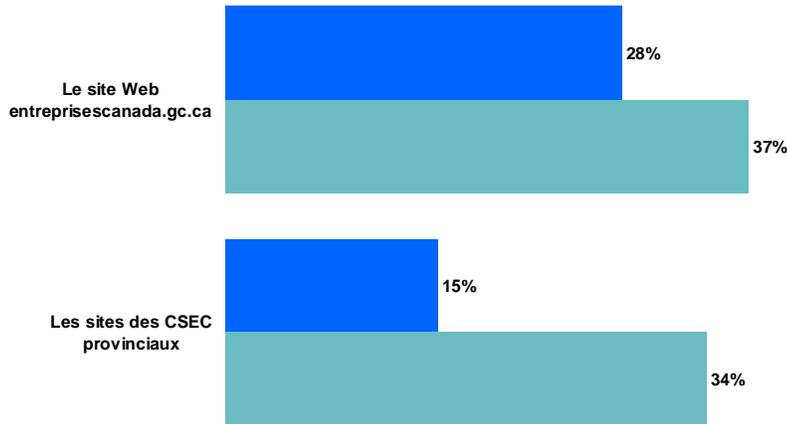
Connaissance d'entreprisescanada.gc.ca et des sites Web des Centres de services aux entreprises Canada



Avant ce soir, aviez-vous entendu parler des sites Web suivants...?

% oui

■ Dirigeants ■ Intermédiaires



Base : dirigeants (n = 1 345); intermédiaires (n = 150)

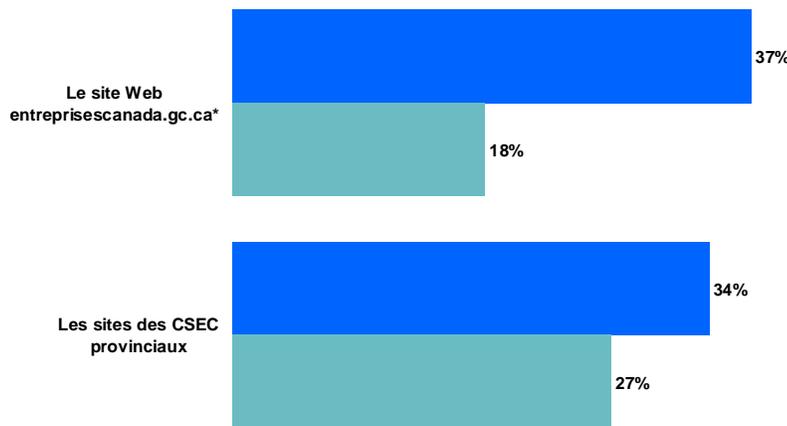
Connaissance d'entreprisescanada.gc.ca et des sites Web des Centres de services aux entreprises Canada (suivi : intermédiaires)



Avez-vous entendu parler des sites Web suivants...?

% oui

■ 2006 ■ 2005



*Évalué sous le nom de « Passerelle aux entreprises » en 2005

Base : intermédiaires (n = 150)

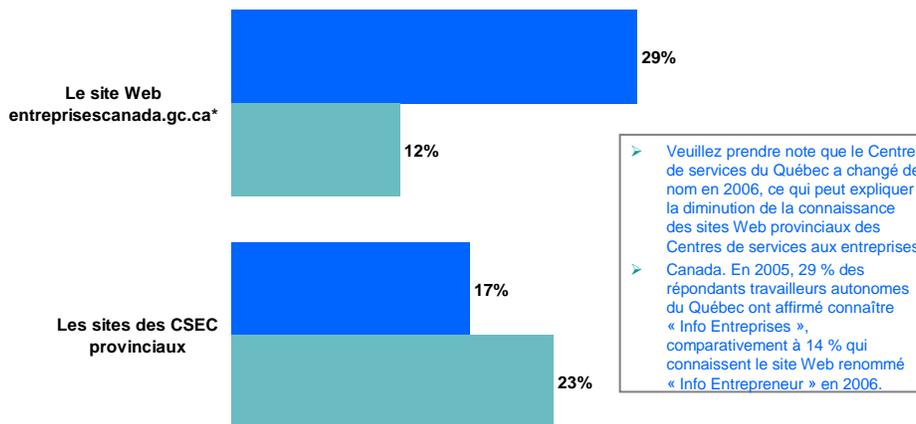
Connaissance d'entreprisescanada.gc.ca et des sites Web des Centres de services aux entreprises Canada (suivi : travailleurs autonomes)



Avant ce soir, aviez-vous entendu parler des sites Web suivants...?

% oui

■ 2006 ■ 2005



*Évalué sous le nom de « Passerelle aux entreprises » en 2005

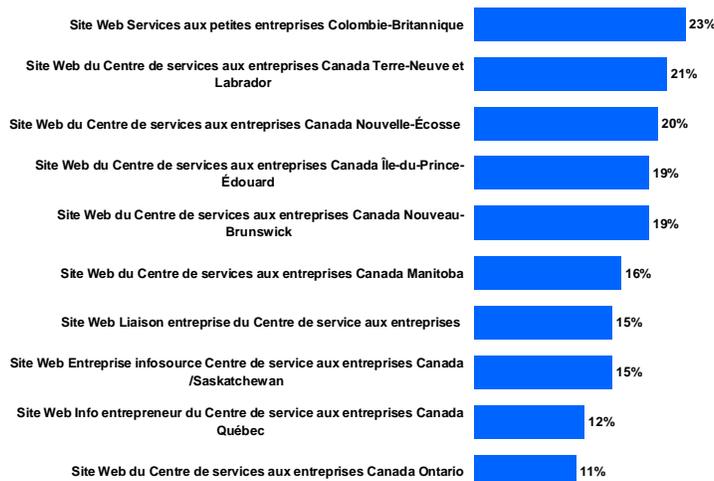
Base : travailleurs autonomes (n = 142)

Connaissance des sites Web provinciaux des Centres de services aux entreprises Canada (dirigeants d'entreprise)



Avant ce soir, aviez-vous entendu parler des sites Web suivants...?

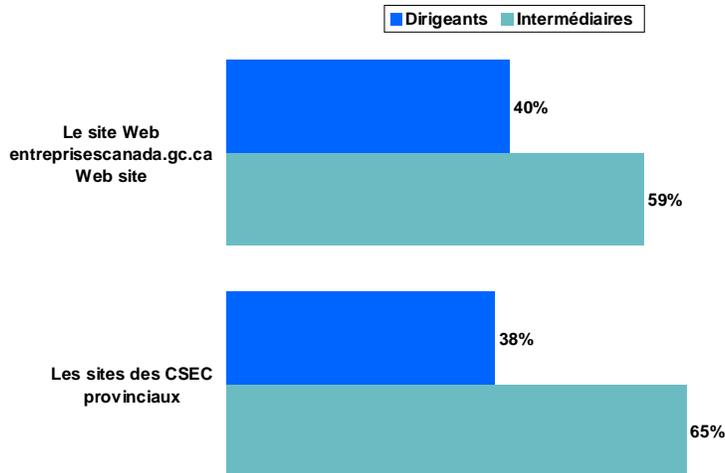
% oui



Base : dirigeants (n = 1 345)

Utilisation d'entreprisescanada.gc.ca et des sites Web des Centres de services aux entreprises Canada

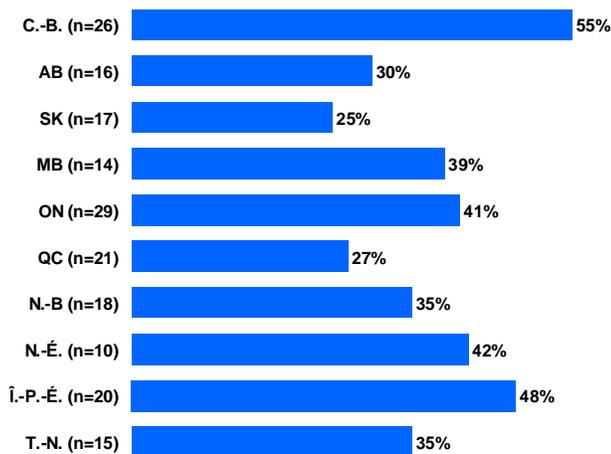
Est-ce que vous ou une personne de votre entreprise/organisation avez utilisé le ... site Web suivant...?
% oui



Base : répondants qui connaissent entreprisescanada.gc.ca (dirigeants d'entreprise n = 370; intermédiaires (n = 56) Base : répondants qui connaissent les sites Web provinciaux des Centres de services aux entreprises Canada (dirigeants d'entreprise n = 186; intermédiaires (n = 52)

Utilisation d'entreprisescanada.gc.ca et des sites Web des Centres de services aux entreprises Canada*

Est-ce que vous ou une personne de votre entreprise/organisation avez utilisé le site Web suivant...?
% oui

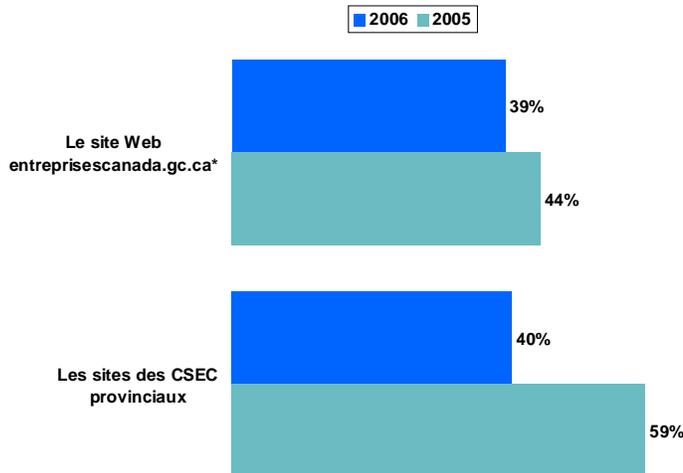


*Remarque : en raison des échantillonnages restreints, il serait préférable de tenir compte uniquement de la nature directive de ces résultats.

Base : répondants qui connaissent les sites Web provinciaux des Centres de services aux entreprises Canada (dirigeants d'entreprise n = 186)

Utilisation d'entreprisescanada.gc.ca et des sites Web des Centres de services aux entreprises Canada (suivi : travailleurs autonomes)

Est-ce que vous ou une personne de votre entreprise/organisation avez utilisé le site Web suivant...? % oui

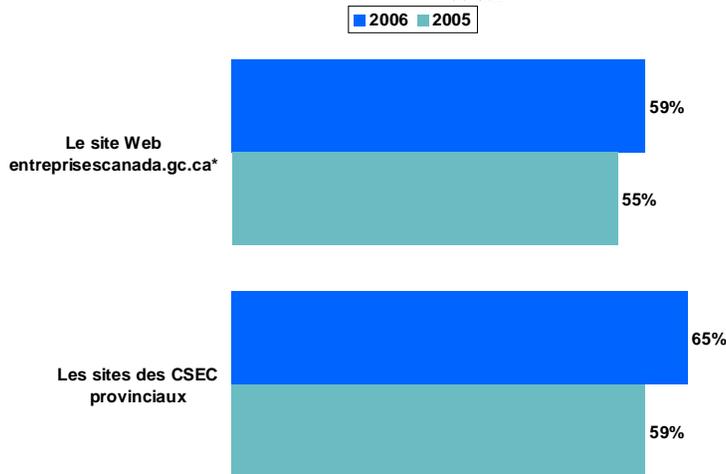


*Évalué sous le nom de « Passerelle aux entreprises » en 2005

Base : répondants qui connaissent entreprisescanada.gc.ca (travailleurs autonomes n = 141) Base : répondants qui connaissent les sites Web provinciaux des Centres de services aux entreprises Canada (travailleurs autonomes n = 134)

Utilisation d'entreprisescanada.gc.ca et des sites Web des Centres de services aux entreprises Canada (suivi : intermédiaires)

Est-ce que vous ou une personne de votre entreprise/organisation avez utilisé le site Web suivant...? % oui



*Évalué sous le nom de « Passerelle aux entreprises » en 2005

Base : répondants qui connaissent entreprisescanada.gc.ca (intermédiaires n = 56) Base : répondants qui connaissent les sites Web provinciaux des Centres de services aux entreprises Canada (intermédiaires n = 52)

Connaissance et visite des Centres de services d'Entreprises Canada

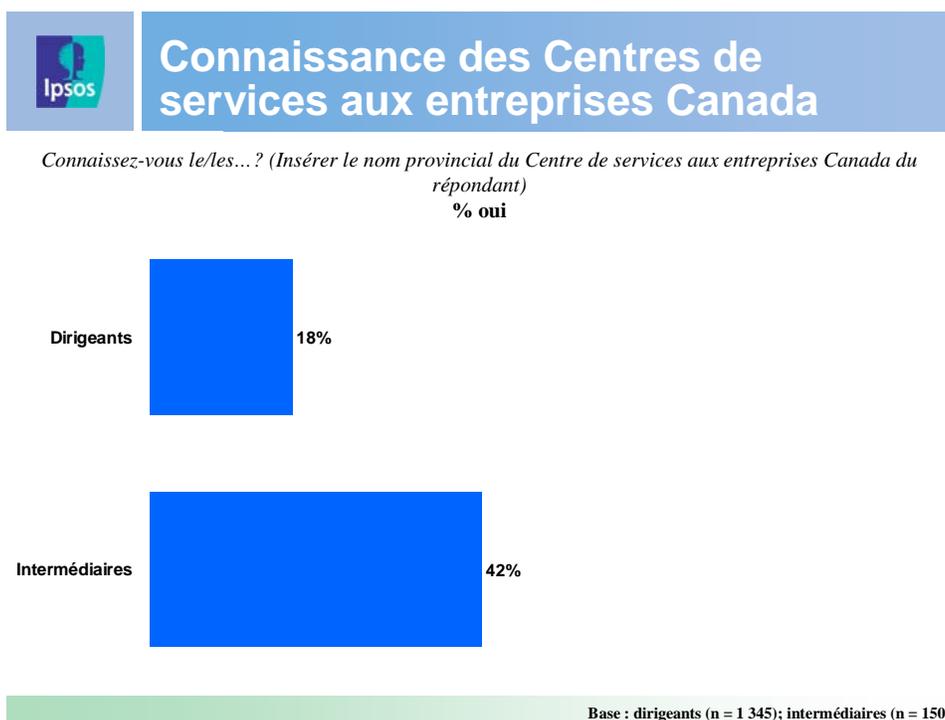
Les intermédiaires (42 %) ont deux fois plus tendance que les dirigeants d'entreprise (18 %) à dire qu'ils connaissent les Centres de services aux entreprises Canada.

Ce sont les dirigeants d'entreprise de la Colombie-Britannique qui connaissent le plus leur Centre de services aux entreprises Canada, suivis de près par les répondants de Terre-Neuve et du Manitoba.

Les résidents du Québec, de l'Alberta et de l'Ontario sont ceux qui ont le moins tendance à connaître leur Centre de services aux entreprises Canada.

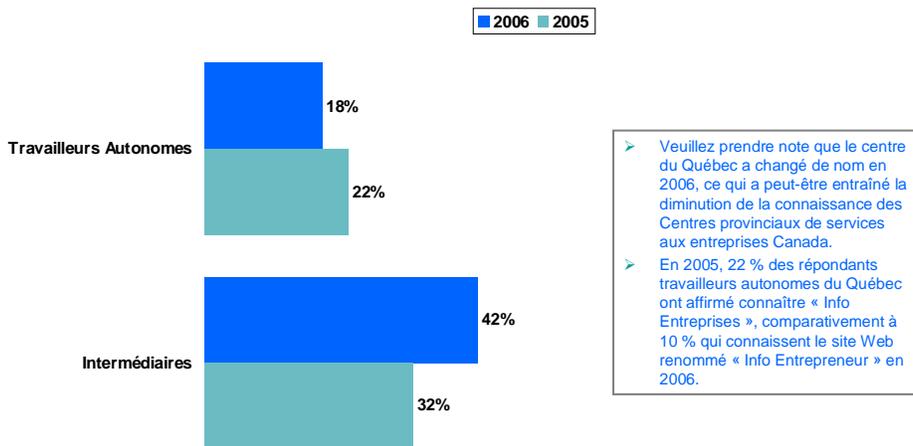
Le quart des dirigeants d'entreprise et intermédiaires qui connaissent leur Centre de services aux entreprises Canada disent en avoir visité un.

En plus de leur meilleure connaissance de leur Centre de services aux entreprises Canada, les dirigeants d'entreprise de la Colombie-Britannique ont plus tendance à dire qu'ils l'ont visité, alors que ceux du Québec, de l'Alberta et de l'Ontario ont moins tendance à en dire autant.



Connaissance des Centres de services aux entreprises Canada

Connaissez-vous le/les...? (Insérer le nom provincial du Centre de services aux entreprises Canada du répondant)
% oui

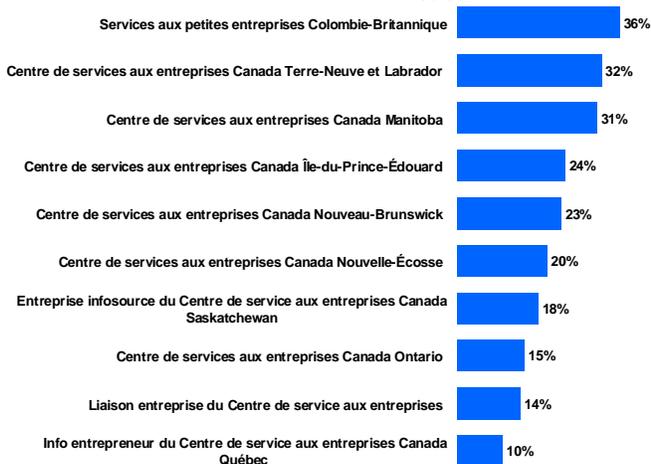


➤ Veuillez prendre note que le centre du Québec a changé de nom en 2006, ce qui a peut-être entraîné la diminution de la connaissance des Centres provinciaux de services aux entreprises Canada.
➤ En 2005, 22 % des répondants travailleurs autonomes du Québec ont affirmé connaître « Info Entreprises », comparativement à 10 % qui connaissent le site Web renommé « Info Entrepreneur » en 2006.

Base : travailleurs autonomes (n = 472); intermédiaires (n = 150)

Connaissance des Centres de services aux entreprises Canada (dirigeants d'entreprise)

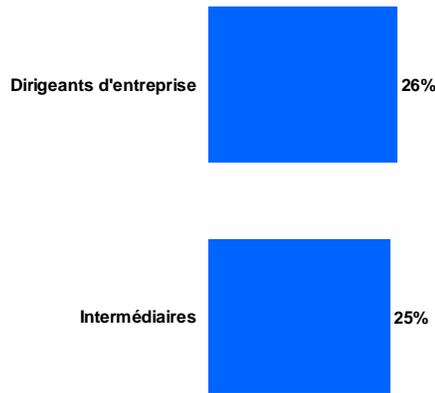
Connaissez-vous le/les...? (Insérer le nom provincial du Centre de services aux entreprises Canada du répondant)
% oui



Base : dirigeants n = 1 345

Visites des Centres de services aux entreprises Canada

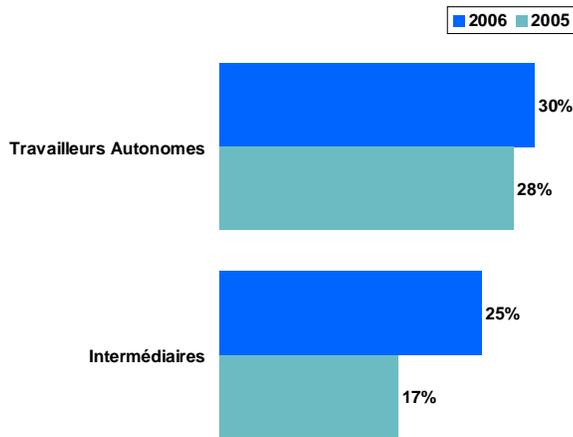
Êtes-vous déjà allé au bureau suivant pour obtenir un service ou des renseignements...? (Insérer le nom provincial du Centre de services aux entreprises Canada du répondant)
 % oui



Base : répondants qui connaissent les Centres de services aux entreprises Canada (dirigeants d'entreprise, n = 248; intermédiaires, n = 63)

Visite des Centres de services aux entreprises Canada (suivi : travailleurs autonomes et intermédiaires)

Êtes-vous déjà allé au bureau suivant pour obtenir un service ou des renseignements pertinents pour votre entreprise/pertinents pour les entreprises dont vous représentez les intérêts? (Insérer le nom provincial du Centre de services aux entreprises Canada du répondant)
 % oui

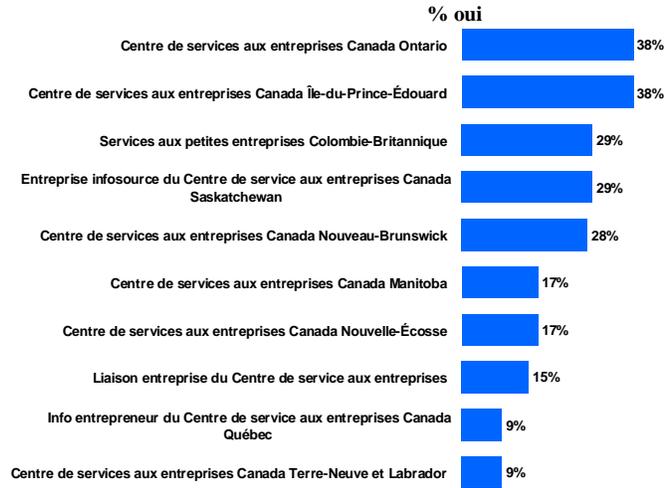


Base : répondants qui connaissent les Centres de services aux entreprises Canada (travailleurs autonomes, n = 110; intermédiaires, n = 63)



Visites des Centres de services aux entreprises Canada (dirigeants d'entreprise)*

Êtes-vous déjà allé au bureau suivant pour obtenir un service ou des renseignements...? (Insérer le nom provincial du Centre de services aux entreprises Canada)



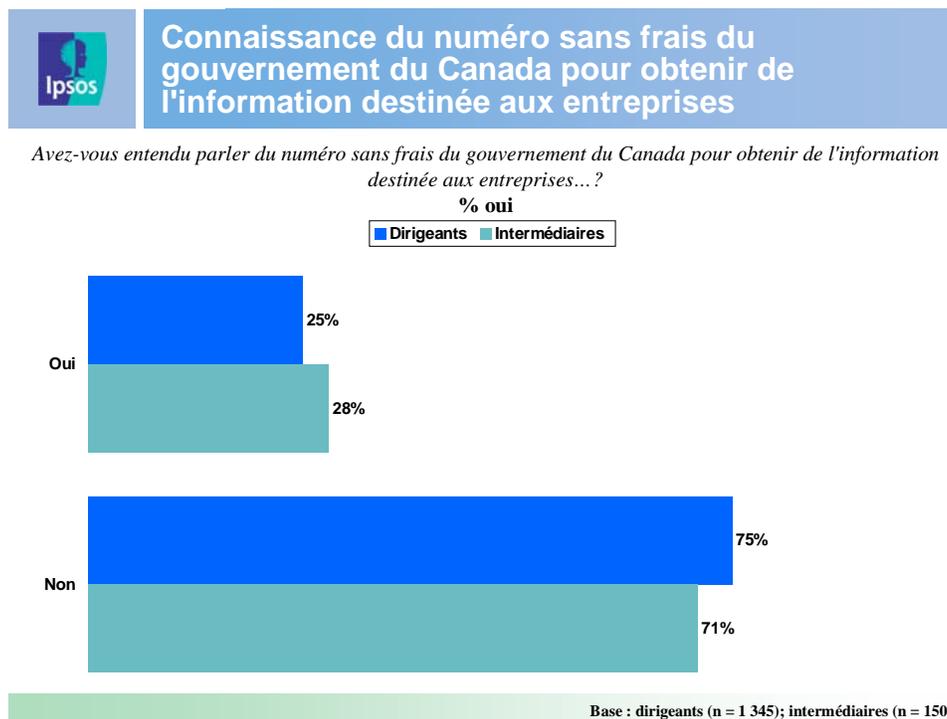
*Remarque : en raison des échantillonnages restreints, il serait préférable de tenir compte uniquement de la nature directive de ces résultats.

Base : dirigeants d'entreprise qui connaissent les Centres de services aux entreprises Canada (n = 248)

Connaissance et utilisation du numéro sans frais du gouvernement du Canada pour les entreprises

Le quart des dirigeants et intermédiaires disent avoir entendu parler du numéro sans frais du gouvernement du Canada pour obtenir de l'information destinée aux entreprises.

Environ la moitié des dirigeants d'entreprise et des intermédiaires qui ont entendu parler du numéro sans frais l'ont utilisé.



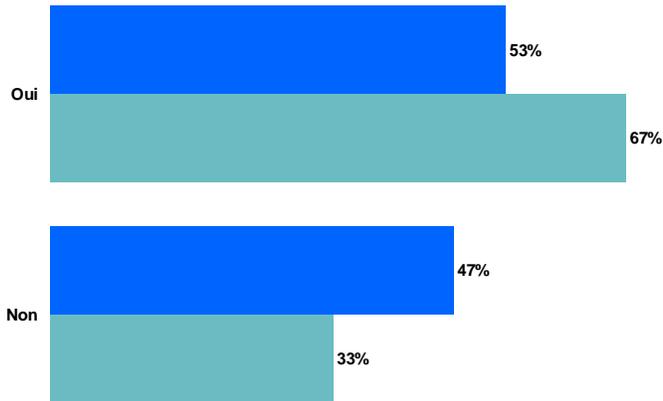


Utilisation du numéro sans frais du gouvernement du Canada pour obtenir de l'information destinée aux entreprises

Avez-vous déjà utilisé la ligne 1 800 pour appeler le gouvernement du Canada et obtenir de l'information destinée aux entreprises?

% oui

■ Dirigeants ■ Intermédiaires



Base : répondants qui ont entendu parler du numéro sans frais du gouvernement du Canada pour obtenir de l'information destinée aux entreprises (dirigeants d'entreprise n = 313; intermédiaires n = 42)

ANNEXE I : CONNAISSANCE AVEC AIDE DE LA PUBLICITE PAR MEDIA

Données démographiques détaillées

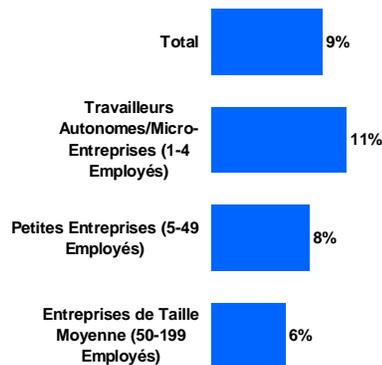


Connaissance avec aide de la publicité à la télévision selon la taille de l'entreprise

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité télévisée avec sous-titrage où figurent, sur un fond blanc, les mots « Entreprises Canada » et l'adresse Web de Entreprises Canada point GC point CA et qui se termine par les mots « Les réponses que les entrepreneurs réclament ».

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

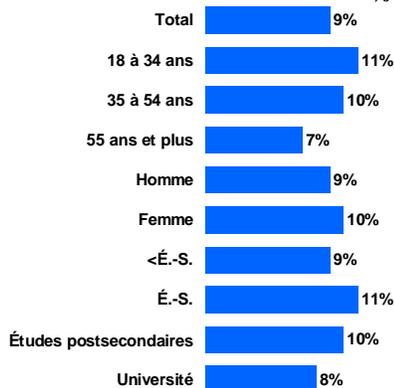


Connaissance avec aide de la publicité à la télévision selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité télévisée avec sous-titrage où figurent, sur un fond blanc, les mots « Entreprises Canada » et l'adresse Web de Entreprises Canada point GC point CA et qui se termine par les mots « Les réponses que les entrepreneurs réclament ».

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

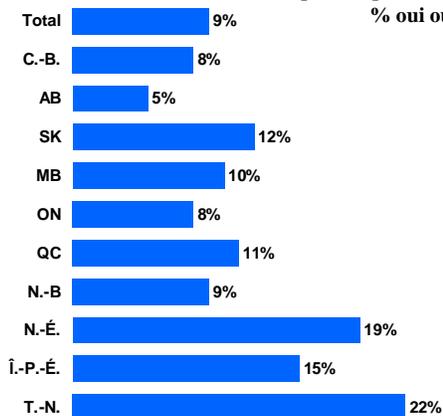


Connaissance avec aide de la publicité à la télévision selon la province

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité télévisée avec sous-titrage où figurent, sur un fond blanc, les mots « Entreprises Canada » et l'adresse Web de Entreprises Canada point GC point CA et qui se termine par les mots « Les réponses que les entrepreneurs réclament ».

% oui ou peut-être



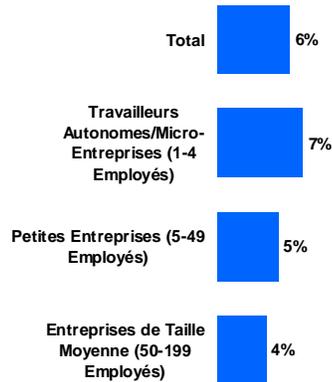
Base : dirigeants (n = 1 345)



Connaissance avec aide de la publicité Internet selon la taille de l'entreprise

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité texte de trois lignes sur Internet qui apparaissait dans votre navigateur et où on pouvait lire « Entreprises Canada – De l'information FIABLE » et qui se terminait par « Entreprises Canada point GC point CA ».
% oui ou peut-être



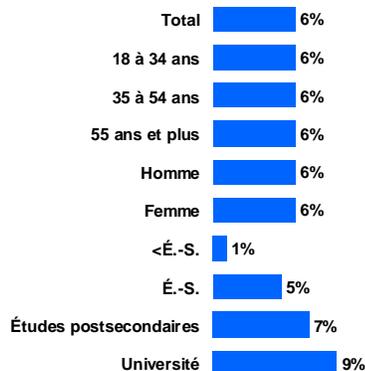
Base : dirigeants (n = 1 345)



Connaissance avec aide de la publicité Internet selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité texte de trois lignes sur Internet qui apparaissait dans votre navigateur et où on pouvait lire « Entreprises Canada – De l'information FIABLE » et qui se terminait par « Entreprises Canada point GC point CA ».
% oui ou peut-être



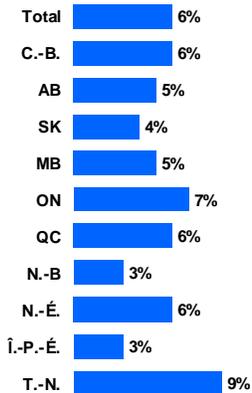
Base : dirigeants (n = 1 345)



Connaissance avec aide de la publicité Internet selon la province

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité texte de trois lignes sur Internet qui apparaissait dans votre navigateur et où on pouvait lire « Entreprises Canada – De l'information FIABLE » et qui se terminait par « Entreprises Canada point GC point CA ».
% oui ou peut-être



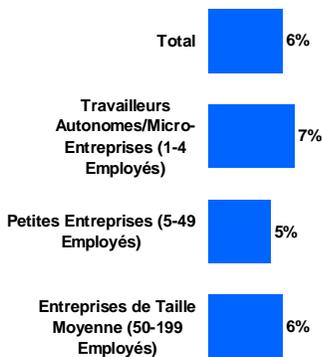
Base : dirigeants (n = 1 345)



Connaissance avec aide de la publicité dans les journaux selon la taille de l'entreprise

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.
% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

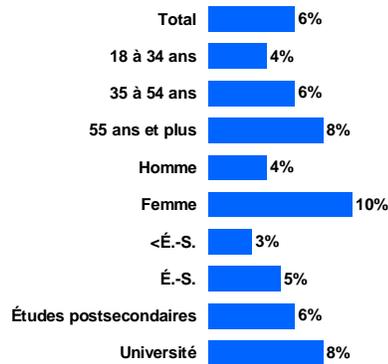


Connaissance avec aide de la publicité dans les journaux selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

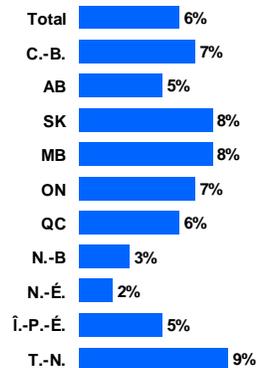


Connaissance avec aide de la publicité dans les journaux selon la province

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

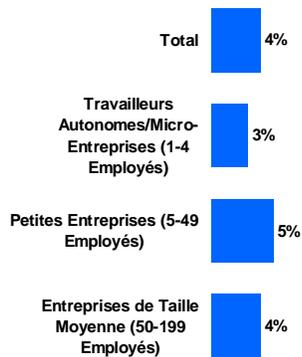


Connaissance avec aide de la publicité des magazines selon la taille de l'entreprise

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

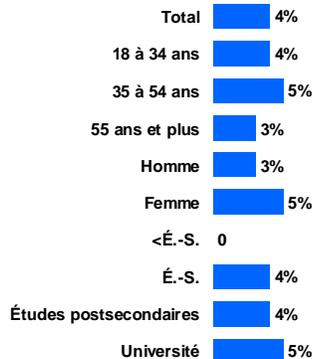


Connaissance avec aide de la publicité des magazines selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

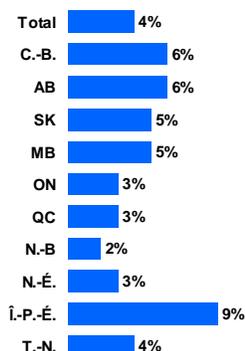


Connaissance avec aide de la publicité des magazines selon la province

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

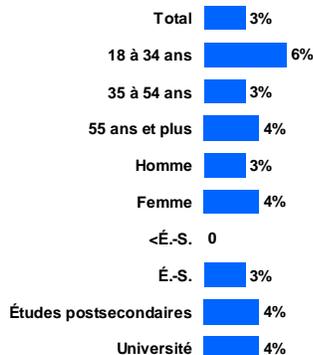


Connaissance avec aide de la bannière Web selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

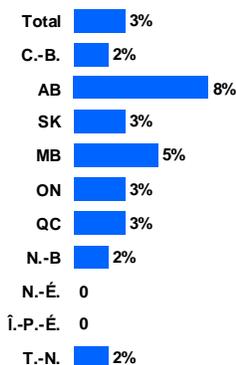


Connaissance avec aide de la bannière Web selon la province

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

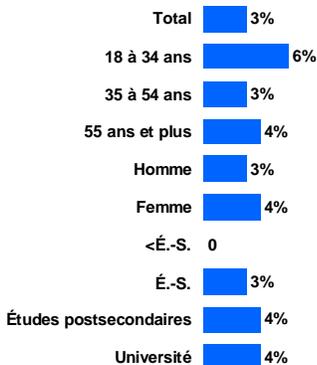


Connaissance avec aide de la bannière Web selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

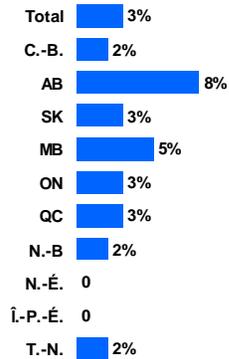


Connaissance avec aide de la bannière Web selon la province

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités en particulier. Vous rappelez-vous avoir vu ou entendu :

Une publicité sur fond blanc dans un journal ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres.

% oui ou peut-être



Base : dirigeants (n = 1 345)

ANNEXE II : QUESTIONNAIRE FINAL

CPC INTRO:

INTRO POUR LE PANEL DES CONSOMMATEURS DU CANADA :

IF TARGETING ANY MEMBER OF THE HOUSEHOLD:

SI UN MEMBRE DU FOYER EST CIBLÉ :

Good afternoon/evening, my name is _____. May I please speak with
(INSERT MAIN PANELIST NAME).

Bonjour/Bonsoir, ici _____. Puis-je parler à
(INSÉRER LE NOM DU MEMBRE PRINCIPAL DU PANEL)?

I'm calling from The Consumer Panel of Canada. Someone in your household indicated that members of your household may be interested in participating in surveys from time to time for our Panel.

J'appelle de la part du Panel des consommateurs du Canada. Une personne de votre foyer nous a indiqué que des membres de votre foyer pourraient être intéressés à participer de temps à autre à des sondages de notre Panel.

Today we are conducting a study among business leaders. May I please speak to **(TARGET NAME)?**

Nous menons aujourd'hui une étude auprès de dirigeants d'entreprises. Puis-je parler à **(NOM CIBLÉ)?**

ONCE ELIGIBLE RESPONDENT ON PHONE: We are not asking for any confidential information about your personal finances, or those of your company; nor are we selling anything. Your participation in this survey is completely voluntary and your responses are confidential and anonymous. Are you the person most responsible for the strategic direction of this business?

UNE FOIS LE RÉPONDANT ADMISSIBLE EN LIGNE : Nous ne vous demanderons aucun renseignement confidentiel sur vos finances personnelles ou celles de votre entreprise, et nous n'avons rien à vendre. Votre participation à ce sondage est entièrement volontaire, et toutes vos réponses sont anonymes et confidentielles. Êtes-vous la personne qui est principalement responsable de l'orientation stratégique de l'entreprise?

OTHER SAMPLE INTRO:

INTRO POUR AUTRE ÉCHANTILLONNAGE :

Good morning/afternoon/evening. My name is calling from Ipsos-Reid, an independent research firm conducting a survey among business leaders.

Bonjour/Bonsoir, ici , d'Ipsos-Reid, une firme indépendante d'études de marché. Nous menons présentement un sondage auprès de dirigeants d'entreprises.

IF INDIVIDUAL'S NAME AVAILABLE: May I speak to <named individual>?

SI LE NOM DE LA PERSONNE EST DISPONIBLE : Puis-je parler à <nom de la personne>?

IF NO NAMED INDIVIDUAL AVAILABLE:

SI LE NOM DE LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE :

SELF EMPLOYED/ MICRO BUSINESSES: May I speak to the owner or general manager of <name of business OR "this business">?

TRAVAILLEURS AUTONOMES/MICRO-ENTREPRISES : Puis-je parler au propriétaire ou au directeur général de <nom de l'entreprise OU « l'entreprise »>?

SMALL OR MEDIUM SIZED BUSINESSES: I need to speak to the person who is most responsible for the strategic direction of <name of business OR "this business">. [AS NECESSARY: "This could be the company owner or co-owner, the Chief Executive Officer, president of the company, Chief Financial Officer, or another title of similar seniority."] Is someone of this description available?

PETITES OU MOYENNES ENTREPRISES : J'aimerais parler à la personne qui est principalement responsable de l'orientation stratégique de <nom de l'entreprise OU « l'entreprise »>. [AU BESOIN : « Il peut s'agir du propriétaire ou du co-propriétaire de l'entreprise, du président-directeur général, du président, du directeur financier ou de toute personne occupant une fonction d'un rang semblable. »] Une personne correspondant à cette description est-elle disponible?

INTERMEDIARIES: I need to speak to an individual who provides advice or services to small and medium sized businesses and self-employed persons. Is someone of this description available?

INTERMÉDIAIRES : J'aimerais parler à une personne qui offre des conseils ou des services à des petites et moyennes entreprises et à des travailleurs autonomes. Une personne correspondant à cette description est-elle disponible?

ONCE APPROPRIATE INDIVIDUAL IDENTIFIED:**UNE FOIS LA BONNE PERSONNE EN LIGNE :**

Good morning/afternoon/evening. My name is ____ calling from Ipsos-Reid, an independent research firm conducting a survey among business leaders. We are not asking for any confidential information about your personal finances, or those of your company; nor are we selling anything. Your participation in this survey is completely voluntary and your responses are confidential and anonymous.

Bonjour/Bonsoir, ici , d'Ipsos-Reid, une firme indépendante d'études de marché. Nous menons présentement un sondage auprès de dirigeants d'entreprises. Nous ne vous demanderons aucun renseignement confidentiel sur vos finances personnelles ou celles de votre entreprise, et nous n'avons rien à vendre. Votre participation à ce sondage est entièrement volontaire, et toutes vos réponses sont anonymes et confidentielles.

SCREENER QUESTIONS FOR SELF EMPLOYED, SMALL AND MEDIUM SIZED BUSINESSES**QUESTIONS DE RECRUTEMENT POUR LES TRAVAILLEURS AUTONOMES ET LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES**

S1. Including yourself, how many employees does your firm currently have, including both full-time and part-time people? (READ LIST; STOP WHEN APPLICABLE CATEGORY REACHED)

S1. Y compris vous-même, combien d'employés, à temps plein et à temps partiel, votre entreprise compte-t-elle en ce moment? (LIRE LA LISTE; ARRETER DE LIRE LORSQUE LA CATÉGORIE APPROPRIÉE EST ATTEINTE)

1 to 4 [CONTINUE IN QUOTA FOR SELF EMPLOYED/ MICROBUSINESS] (go to S2)

1 à 4 [CONTINUE IN QUOTA FOR SELF EMPLOYED/ MICROBUSINESS] (go to S2)

5 to 9 [CONTINUE IN QUOTA FOR SMALL BUSINESS] (go to S3)

5 à 9 [CONTINUE IN QUOTA FOR SMALL BUSINESS S3] (go to S2)

10 to 19 [CONTINUE IN QUOTA FOR SMALL BUSINESS] (go to S3)

10 à 19 [CONTINUE IN QUOTA FOR SMALL BUSINESS S3] (go to S2)

20 to 49 [CONTINUE IN QUOTA FOR SMALL BUSINESS] (go to S3)

20 à 49 [CONTINUE IN QUOTA FOR SMALL BUSINESS S3] (go to S2)

50 to 99 [CONTINUE IN QUOTA FOR MEDIUM-SIZED BUSINESS] (go to S3)

50 à 99 [CONTINUE IN QUOTA FOR MEDIUM-SIZED BUSINESS S3] (go to S2)

100 to 199 [CONTINUE IN QUOTA FOR MEDIUM-SIZED BUSINESS] (go to S3)

100 à 199 [CONTINUE IN QUOTA FOR MEDIUM-SIZED BUSINESS S3] (go to S2)

200 or more **[THANK AND TERMINATE]**

200 ou plus **[REMERCIER ET CONCLURE]**

S2. Do any of the following describe your professional responsibilities with your company? Are you a...[READ LIST; CHOOSE ONE]

S2. Est-ce que l'un des énoncés suivants correspond à vos responsabilités professionnelles au sein de votre entreprise? Êtes-vous... [READ LIST; CHOOSE ONE]

Owner or co-owner of your company [CONTINUE]

Propriétaire ou copropriétaire de votre entreprise [CONTINUER]

Senior decision-maker in your company [CONTINUE]

Décideur principal au sein de votre entreprise [CONTINUER]

No ["May I please speak to either an owner or senior-decision maker in your company?" IF YES, RETURN TO INTRO; IF NO, TERMINATE]

Non [« Puis-je parler à un propriétaire ou à un décideur principal de votre entreprise? » SI OUI, REPRENDRE L'INTRO; SI NON, CONCLURE]

SCREENER QUESTIONS FOR INTERMEDIARIES

QUESTIONS DE RECRUTEMENT POUR LES INTERMÉDIAIRES

S3. In your profession, do you frequently deal with issues related to small and medium sized businesses and self-employed individuals? [IF YES, CONTINUE IN QUOTA FOR INTERMEDIARIES N=150] [IF NO, CONTINUE]

S3. Dans le cadre de votre travail, est-ce que vous traitez souvent de questions qui concernent des petites et moyennes entreprises ou des travailleurs autonomes? [IF YES, CONTINUE IN QUOTA FOR INTERMEDIARIES N=150] [IF NO, CONTINUE]

S4. Do you provide professional services such as financial advice, accounting or legal services to small and medium sized businesses and self-employed individuals? [IF YES, CONTINUE IN QUOTA FOR INTERMEDIARIES N=150] [IF NO, THANK AND TERMINATE]

S4. Est-ce que vous offrez des services professionnels, par exemple des conseils financiers ou des services comptables ou juridiques, à des petites et moyennes entreprises et à des travailleurs autonomes? [IF YES, CONTINUE IN QUOTA FOR INTERMEDIARIES N=150] [IF NO, THANK AND TERMINATE]

ADVERTISING CAMPAIGN EVALUATION TOOL

OUTIL D'ÉVALUATION DE LA CAMPAGNE DE PUBLICITÉ

1. Over the past few weeks or so, have you seen, heard or read any advertising on the theme of government services for business?

1. Au cours des dernières semaines, avez-vous vu, lu ou entendu des publicités sur les services gouvernementaux aux entreprises?

Yes [ASK Q2 AND Q3]
 Oui [ASK Q2 AND Q3]
 No [GO TO Q4]
 Non [GO TO Q4]
 Maybe [ASK Q2 AND Q3]
 Peut-être [ASK Q2 AND Q3]
 DON'T KNOW/REFUSED [GO TO Q4]
 NE SAIT PAS/REFUS [GO TO Q4]

2. Please tell me everything you can remember about the advertising you recall. What pictures or images come to mind? [PROBE] Anything else? [OPEN-ENDED. DO NOT READ. CODE ALL THAT APPLY.]

2. Veuillez me dire tout ce dont vous vous souvenez au sujet de la publicité en question. Quelles images vous viennent à l'esprit? [SONDER] Y a-t-il autre chose? [QUESTION OUVERTE. NE PAS LIRE. CODER TOUT CE QUI S'APPLIQUE.]

Services offered to businesses
 Services offerts aux entreprises
 CanadaBusiness.gc.ca Web site
 Site Web Entreprisescanada.gc.ca
 Toll free business information line
 Ligne d'information sans frais pour les entreprises
 Canada Business Service Centres
 Centres de services d'Entreprises Canada
 The ad was a call to action to click, call or visit
 La publicité m'invitait à passer à l'action en cliquant, appelant ou visitant
 Government has business information in one place
 Le gouvernement offre des renseignements aux entreprises à un seul endroit
 The ad encourages me to seek information for my business
 La publicité m'incite à chercher des renseignements pour mon entreprise
 Other (SPECIFY)
 Autre (PRÉCISER)
 Don't know/ Not sure
 Ne sait pas/Incertain

3. Where did you notice this advertising? [PROBE. OPEN-ENDED. DO NOT READ. CODE ALL THAT APPLY]

3. Où avez-vous vu ou entendu cette publicité? [SONDER. QUESTION OUVERTE. NE PAS LIRE. CODER TOUT CE QUI S'APPLIQUE.]

Television (SPECIFY: "What was the name of the television show?")
 Télévision (PRÉCISER : « Quel était le titre de l'émission? »)
 Newspaper (SPECIFY: "What was the name of the newspaper?")
 Journal (PRÉCISER : « Quel était le nom du journal? »)
 Magazines (SPECIFY: "What was the name of the magazine?")
 Magazines (PRÉCISER : « Quel était le nom du magazine? »)
 Internet/Web site banner (SPECIFY: "What was the name of the Web site?")
 Bannière Internet/Web (PRÉCISER : « Quel était le nom du site Web? »)
 Radio

Radio
 Pamphlet/brochure in the mail
 Dépliant/brochure reçus par la poste
 Outdoor billboards
 Panneaux publicitaires
 Public transit
 Transport en commun
 Word of mouth
 Bouche à oreille
 Ethnic paper
 Journal de groupe ethnique
 Fair/Exhibition
 Foire/exposition
 Other (SPECIFY)
 Autre (PRÉCISER)
 DON'T KNOW/REFUSED
 NE SAIT PAS/REFUS

4. I would now like to ask you some questions about some specific advertising. Do you remember seeing....? And, again thinking about some specific advertising, do you remember seeing ...? [READ AND RANDOMIZE]

4. Je vais maintenant vous poser quelques questions sur des publicités bien précises. Vous rappelez-vous avoir vu....? Et, encore une fois en ce qui concerne une publicité en particulier, vous rappelez-vous avoir vu...? [LIRE AU HASARD]

A **television** closed-captioning ad with a white background and the words "Canada Business" announcing the web address Canada Business dot GC dot CA and concluding with the words "What entrepreneurs really need." [IF YES OR MAYBE, IMMEDIATELY ASK Q5-6]

Une publicité **télévisée** avec sous-titrage où figurent, sur un fond blanc, les mots « Entreprises Canada » et l'adresse Web de Entreprises Canada point GC point CA et qui se termine par les mots « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». [SI OUI OU PEUT-ÊTRE, POSER IMMÉDIATEMENT LES Q5-6]

A three-line **Internet** text ad that would appear in your browser with the words "Canada Business – Information you can COUNT ON" and concludes with "Canada Business dot GC dot CA" [IF YES OR MAYBE, IMMEDIATELY ASK Q5-6]

Une publicité texte de trois lignes sur **Internet** qui apparaissait dans votre navigateur et où on pouvait lire « Entreprises Canada – De l'information FIABLE » et qui se terminait par « Entreprises Canada point GC point CA ». [SI OUI OU PEUT-ÊTRE, POSER IMMÉDIATEMENT LES Q5-6]

An ad in a **newspaper** with a white background featuring one of three headline quotes— "I need reliable information and I need it NOW" or "I need an information source I can COUNT ON" or "I've got to have all the information I need IN ONE PLACE" – and concluding with the words "What entrepreneurs really need." The words "Canada Business" are displayed in very large type. [IF YES OR MAYBE, IMMEDIATELY ASK Q5-6]

Une publicité dans un **journal** ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que

les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres. [SI OUI OU PEUT-ÊTRE, POSER IMMÉDIATEMENT LES Q5-6]

An ad in a **magazine** with a white background featuring one of three headline quotes— "I need reliable information and I need it NOW" or "I need an information source I can COUNT ON" or "I've got to have all the information I need IN ONE PLACE" – and concluding with the words "What entrepreneurs really need." The words "Canada Business" are displayed in very large type. [IF YES OR MAYBE, IMMEDIATELY ASK Q5-6]

Une publicité dans un **magazine** ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres. [SI OUI OU PEUT-ÊTRE, POSER IMMÉDIATEMENT LES Q5-6]

An ad **online** with a white background featuring one of three headline quotes— "I need reliable information and I need it NOW" or "I need an information source I can COUNT ON" or "I've got to have all the information I need IN ONE PLACE" – and concluding with the words "What entrepreneurs really need." The words "Canada Business" are displayed in very large type. [IF YES OR MAYBE, IMMEDIATELY ASK Q5-6]

Et une publicité **en ligne** ayant pour titre l'une des trois citations suivantes : « J'ai besoin de savoir - IMMÉDIATEMENT » ou « Il me faut une source d'information FIABLE » ou « Je veux trouver toute mon information au MÊME ENDROIT » et pour conclusion, « Les réponses que les entrepreneurs réclament ». Les mots « Entreprises Canada » figurent en très grosses lettres. [SI OUI OU PEUT-ÊTRE, POSER IMMÉDIATEMENT LES Q5-6]

Yes

Oui

No

Non

Maybe

Peut-être

DON'T KNOW/REFUSED

NE SAIT PAS/REFUS

[IF NO OR DON'T KNOW TO ALL, SKIP TO Q9]

[IF NO OR DON'T KNOW TO ALL, SKIP TO Q9]

5. Did you do anything as a result of seeing this ad?

5. Avez-vous fait quoi que ce soit après avoir vu cette publicité?

Yes (ASK Q6)

Oui (POSER LA Q6)

No (SKIP TO Q7 OR RETURN TO Q4 LIST)

Non (PASSER À LA Q7 OU RETOURNER À LA LISTE DE LA Q4)

Maybe (ASK Q6)

Peut-être (POSER LA Q6)

DON'T KNOW/REFUSED (SKIP TO Q7 OR RETURN TO Q4 LIST)

NE SAIT PAS/REFUS (PASSER À LA Q7 OU RETOURNER À LA LISTE DE LA Q4)

6. What did you do? Anything else? [PROBE. OPEN ENDED. ACCEPT UP TO THREE RESPONSES.]

6. Qu'avez-vous fait? Y a-t-il autre chose? [SONDER. QUESTION OUVERTE. ACCEPTER JUSQU'À TROIS RÉPONSES.]

Went to the web site (SPECIFY: "What Web site did you go to?")

Visité le site Web (PRÉCISER : « Quel site Web avez-vous visité? »)

Visited a Canada Business Service Centre

Visité un centre de services d'Entreprises Canada

Called the 1-800 business number

Appeler le numéro 1 800 pour les entreprises

Other (SPECIFY)

Autre (PRÉCISER)

DON'T KNOW/REFUSED

NE SAIT PAS/REFUS

[IF YES/MAYBE TO ANY AT Q4, ASK Q7 AND 8; ELSE SKIP TO Q9]

7. [If q4=yes/maybe to one ad, "Thinking about the ad"/ if q4=yes/maybe to more than one ad, "Thinking about the ads"] that you saw, who do you think produced [If q4=yes to one ad, "the ad"/ if q4=yes to more than one ad, "the ads"], that is, who paid for it? [PROBE. OPEN-ENDED. DO NOT READ. ACCEPT ONE RESPONSE; IF "GOVERNMENT" SPECIFY LEVEL].

7. [Si q4=où/peut-être à une publicité, « En ce qui concerne la publicité »/ si q4=où/peut-être à plus d'une publicité, « En ce qui concerne les publicités »] que vous avez vue(s), qui [si q4=où à une publicité, « l'a produite »/si q4=où à plus d'une publicité, « les a produites »], selon vous, c'est-à-dire qui l'a/les a payée(s)? [SONDER. QUESTION OUVERTE. NE PAS LIRE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE; SI « GOUVERNEMENT », PRÉCISER LE PALIER.]

Government of Canada/ federal government

Gouvernement du Canada/gouvernement fédéral

Provincial government

Gouvernement provincial

Municipal government

Administration municipale

Other (SPECIFY)

Autre (PRÉCISER)

DON'T KNOW/REFUSED

NE SAIT PAS/REFUS

8. [If q4=yes/maybe to one ad, "Thinking about the ad"/ if q4=yes to more than one ad, "Thinking about the ads"] that you saw, what do you think were the MAIN points [If q4=yes to one ad, "this ad was"/ if q4=yes to more than one ad, "these ads were"] trying to get across? [OPEN-ENDED. ACCEPT ONE RESPONSE. CLARIFY FULLY.]

8. [Si q4=où/peut-être à une publicité, « En ce qui concerne la publicité »/ si q4=où à plus d'une publicité, « En ce qui concerne les publicités »] que vous avez vue(s), quels étaient selon vous les PRINCIPAUX messages [si q4=où à une publicité, « qu'elle tentait »/si q4=où à plus d'une publicité, « qu'elles tentaient »] de véhiculer?
[QUESTION OUVERTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE. CLARIFIER EN PROFONDEUR.]

[ALL RESPONDENTS]

9. These ads were in fact produced by the Government of Canada. How would you rate the performance of the Government of Canada in providing service and information to small and medium-sized businesses? Please use a 7-point scale, where 1 means terrible, 7 means excellent and the mid-point, 4, means neither good nor bad.

9. En fait, ces publicités ont été produites par le gouvernement du Canada. Comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de donner des services et des renseignements aux petites et moyennes entreprises? Veuillez répondre sur une échelle de 7 points, où 1 signifie affreux, 7, excellent, et 4, le point milieu, ni bon ni mauvais.

[1-7]
[1 à 7]

10. Generally speaking, how do you rate the performance of the Government of Canada? Please use a 7-point scale where 1 means terrible, 7 means excellent and the mid-point, 4, means neither good nor bad.

10. De façon générale, comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada? Veuillez répondre sur une échelle de 7 points, où 1 signifie affreux, 7, excellent, et 4, le point milieu, ni bon ni mauvais.

[1-7]
[1 à 7]

11. And, again using a 7-point scale where 1 means terrible, 7 means excellent and the mid-point, 4, means neither good nor bad, how would you rate the performance of the Government of Canada in providing information to the public about services that are available to Canadians.

11. Toujours sur une échelle de 7 points, où 1 signifie affreux, 7, excellent, et 4, le point milieu, ni bon ni mauvais, comment évalueriez-vous le rendement du gouvernement du Canada pour ce qui est de renseigner les Canadiennes et les Canadiens sur les services qui leur sont offerts?

[1-7]
[1 à 7]

12. Please tell me the extent to which you agree or disagree with each of the following statements using a 7-point scale where 1 means totally disagree, 7 means totally agree and the mid-point, 4, means neither agree nor disagree. How about...? [READ AND RANDOMIZE]
12. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour ce faire, veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie tout à fait en désaccord, 7, tout à fait d'accord, et 4, le point milieu, ni d'accord ni en désaccord. En ce qui concerne l'énoncé...? [LIRE AU HASARD]

ACET STATEMENTS (ALWAYS FIRST)

It is easy to contact the Government of Canada for information and service for business.

Il est facile de communiquer avec le gouvernement du Canada pour obtenir des renseignements et des services pour les entreprises

The Government of Canada is using new and innovative ways to provide information and services to businesses.

Le gouvernement du Canada utilise de nouveaux moyens novateurs pour fournir des renseignements et des services aux entreprises

The Government of Canada delivers its services and information in a respectful way.

Le gouvernement du Canada donne ses services et ses renseignements de manière respectueuse

You can count on the Government of Canada for reliable service and information.

On peut compter sur le gouvernement du Canada pour obtenir des services et des renseignements fiables

TRACKED STATEMENTS (ALWAYS SECOND)

The Government of Canada does a good job helping small businesses succeed

Le gouvernement du Canada fait du bon travail pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir

It is easy to locate service and information from the Government of Canada about small businesses

Les services et les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux petites entreprises sont faciles à trouver

I am aware of the services and information available to small business from the Government of Canada

Je suis au courant des services et des renseignements qui sont offerts aux petites entreprises par le gouvernement du Canada

I believe that the Government of Canada could play an important role in helping small businesses succeed

Je crois que le gouvernement du Canada pourrait jouer un rôle important pour ce qui est d'aider les petites entreprises à réussir

Services and information from the Government of Canada about small businesses is straightforward and easy to follow.

Les services et les renseignements du gouvernement du Canada destinés aux petites entreprises sont simples et faciles à comprendre

[THIRD PARTIES ONLY] It is part of my professional responsibilities to communicate with the businesses I represent about important Government of Canada information and services, other than just tax information

[THIRD PARTIES ONLY] Mis à part les renseignements fiscaux, mon travail consiste aussi à informer les entreprises que je représente de l'existence de renseignements et de services importants du gouvernement du Canada.

[THIRD PARTIES ONLY] I have included information from the Government of Canada, other than tax information, in my communications with businesses whose interests I represent

[THIRD PARTIES ONLY] Dans mes communications avec les entreprises dont je représente les intérêts, j'ai inclus des renseignements autres que fiscaux émanant du gouvernement du Canada

13. **Excluding** dealings with Canada Revenue Agency about taxation, the GST or similar matters, have you, or has anyone in your business, contacted the Government of Canada in the past year for information or assistance for your business? [INTERMEDIARIES:] Excluding dealings with Canada Revenue Agency about taxation, the GST or similar matters, have you, or has anyone in your organization, contacted the Government of Canada in the past year for information or assistance for the businesses whose interests you represent?

13. Est-ce que vous ou une personne de votre entreprise avez communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour votre entreprise? Veuillez **ne pas** tenir compte des rapports avec l'Agence du revenu du Canada concernant la taxation, la TPS ou d'autres questions similaires. [INTERMÉDIAIRES :] Est-ce que vous ou une personne de votre organisation avez communiqué avec le gouvernement du Canada au cours de la dernière année pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour les entreprises dont vous représentez les intérêts? Veuillez ne pas tenir compte des rapports avec l'Agence du revenu du Canada concernant la taxation, la TPS ou d'autres questions similaires.

Yes
Oui
No
Non
Maybe
Peut-être
Don't know/ refused
Ne sait pas/Refus

14. Can you name any Government of Canada Web sites that provide information or services to business? [OPEN; DO NOT READ LIST; ACCEPT ALL RESPONSES]
14. Pouvez-vous nommer des sites Web du gouvernement du Canada qui offrent des renseignements et des services aux entreprises? [QUESTION OUVERTE, NE PAS LIRE; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES]

Canada Business
 Entreprises Canada
 Strategis
 Strategis
 CRA
 ARC
 No/ Don't know/ Refuse
 Non/Ne sait pas/Refus

15. Before tonight, had you heard of the following Web sites...? How about...?

Avant ce soir, aviez-vous entendu parler des sites Web suivants...? En ce qui concerne... ?

The canadabusiness.gc.ca **Web site**

Site Web entreprisecanada.gc.ca

[CANADA BUSINESS SERVICE CENTRES BY PROVINCE:]

Small Business B.C. **Web site** [B.C.]

Site Web Services aux petites entreprises Colombie-Britannique [C.-B.]

The Business Link Business Service Centre **Web site** [Alberta]

Site Web Liaison entreprise du Centre de service aux entreprises [Alberta]

Business Infosource – **Web site** of the Canada Saskatchewan Business Service Centre [SK]

Site Web Entreprise infosource du Centre de service aux entreprises Canada Saskatchewan [SK]

Canada Manitoba Business Service Centre **Web site** [Manitoba]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Manitoba [Manitoba]

Canada Ontario Business Service Centre **Web site** [Ontario]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Ontario [Ontario]

Info Entrepreneur – **Web site** of the Canada Business Service Centre - Quebec

Site Web Info entrepreneur du Centre de service aux entreprises Canada Québec

Canada New Brunswick Business Service Centre **Web site** [N.B.]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Nouveau-Brunswick [N.-B.]

Canada Prince Edward Island Business Service Centre **Web site** [P.E.I.]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Île-du-Prince-Édouard [Î.-P.-É.]

Canada Nova Scotia Business Service Centre **Web site** [NS]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Nouvelle-Écosse [N.-É.]

Canada Newfoundland and Labrador Business Service Centre **Web site** [Nfld.]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Terre-Neuve et Labrador [T.-N.]

Yes

Oui

No

Don't know/ Not sure

Non

Ne sait pas/Incertain

[IF YES TO ANY AT Q15, CONTINUE; ELSE SKIP TO Q17]

16. Have you or has anyone in your [SELF-EMPLOYED/ MICRO BUSINESSES, SMALL and MEDIUM-SIZED BUSINESSES:] company [INTERMEDIARIES:] organization used the <INSERT NAME OF SITE>? How about the <INSERT NAME OF SITE>? [TEST ALL Q15 "YES" SITES]

16. Est-ce que vous ou une personne de votre [TRAVAILLEURS AUTONOMES/MICRO-ENTREPRISES, PETITES et MOYENNES ENTREPRISES :] entreprise [INTERMÉDIAIRES :] organisation avez utilisé le <INSÉRER LE NOM DU SITE>? Et le <INSÉRER LE NOM DU SITE>? [TEST ALL Q15 "YES" SITES]

The canadabusiness.gc.ca **Web site**

Site Web entreprisecanada.gc.ca

[CANADA BUSINESS SERVICE CENTRES BY PROVINCE:]

Small Business B.C. **Web site** [B.C]

Site Web Services aux petites entreprises Colombie-Britannique [C.-B.]

The Business Link Business Service Centre **Web site** [Alberta]

Site Web Liaison entreprise du Centre de service aux entreprises [Alberta]

Business Infosource – **Web site** of the Canada Saskatchewan Business Service Centre [SK]

Site Web Entreprise infosource du Centre de service aux entreprises Canada Saskatchewan [SK]

Canada Manitoba Business Service Centre **Web site** [Manitoba]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Manitoba [Manitoba]

Canada Ontario Business Service Centre **Web site** [Ontario]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Ontario [Ontario]

Info Entrepreneur – **Web site** of the Canada Business Service Centre - Quebec

Site Web Info entrepreneur du Centre de service aux entreprises Canada Québec

Canada New Brunswick Business Service Centre **Web site** [N.B.]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Nouveau-Brunswick [N.-B.]

Canada Prince Edward Island Business Service Centre **Web site** [P.E.I.]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Île-du-Prince-Édouard [Î.-P.-É.]

Canada Nova Scotia Business Service Centre **Web site** [NS]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Nouvelle-Écosse [N.-É.]

Canada Newfoundland and Labrador Business Service Centre **Web site** [Nfld.]

Site Web du Centre de services aux entreprises Canada Terre-Neuve et Labrador [T.-N.]

Yes

Oui

No

Don't know/ Not sure

Non

Ne sait pas/Incertain

17. Have you heard of the Government of Canada's toll free telephone number for business related information ...?

17. Avez-vous entendu parler du numéro sans frais du gouvernement du Canada pour obtenir de l'information destinée aux entreprises...?

Yes

Oui

No

Non

Don't know/ Not sure

Ne sait pas/Incertain

[IF Q17= YES, CONTINUE; ELSE SKIP TO Q19]

18. Have you ever called the Government of Canada using a 1-800 line to obtain business information. ...?

18. Avez-vous déjà utilisé la ligne 1 800 pour appeler le gouvernement du Canada et obtenir de l'information destinée aux entreprises ...?

Yes

Oui

No

Non

Don't know/ Not sure

Ne sait pas/Incertain

19. Are you aware of <INSERT PROVINCIAL NAME FOR CANADA BUSINESS SERVICE CENTRE>?

19. Connaissez-vous le/les <INSÉRER LE NOM PROVINCIAL DU CENTRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES DU CANADA>?

Oui

Yes

Non

No

Ne sait pas/Incertain

Don't know/ Not sure

CBSCs ARE DESIGNATED AS FOLLOWS IN THE VARIOUS PROVINCES:

Small Business B.C. [B.C.]

Services aux entreprises Canada Colombie-Britannique [C.-B.]

The Business Link Business Service Centre [Alberta]

Liaison entreprise Centre de service aux entreprises [Alberta]

Business Infosource Canada/Saskatchewan Business Service Centre [SK]

Entreprise infosource Centre de service aux entreprises Canada /Saskatchewan

Canada /Manitoba Business Service Centre [Manitoba]

Centre de services aux entreprises Canada/Manitoba [Manitoba]

Canada/Ontario Business Service Centre [Ontario]

Centre de services aux entreprises Canada/Ontario [Ontario]

Info Entrepreneur Canada Business Service Centre - Quebec

Info entrepreneur Centre de service aux entreprises Canada /Québec

Canada New Brunswick Business Service Centre [N.B.]

Centre de services aux entreprises Canada Nouveau-Brunswick [N.-B.]

Canada Prince Edward Island Business Service Centre [P.E.I.]

Centre de services aux entreprises Canada Île-du-Prince-Édouard [Î.-P.-É.]

Canada Nova Scotia Business Service Centre [NS]

Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse [N.-É.]

Canada Newfoundland and Labrador Business Service Centre [Nfld.]

Centre de services aux entreprises Canada Terre-Neuve et Labrador [T.-N.]

[IF Q19= YES CONTINUE, ELSE SKIP TO Q21]

20. Have you ever visited the office of <INSERT PROVINCIAL NAME FOR CANADA BUSINESS SERVICE CENTRE> to obtain service or information [SELF-EMPLOYED/ MICRO BUSINESSES, SMALL and MEDIUM-SIZED BUSINESSES:] relevant to your business? [INTERMEDIARIES] relevant to the businesses whose interests you represent? [NE PAS LIRE LA LISTE]

20. Êtes-vous déjà allé au bureau de/du/des <INSÉRER LE NOM PROVINCIAL DU CENTRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES DU CANADA> pour obtenir un service ou des renseignements [TRAVAILLEURS AUTONOMES/MICRO-ENTREPRISES, PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES :] pertinents pour votre entreprise? [INTERMÉDIAIRES] pertinents pour les entreprises dont vous représentez les intérêts? [NE PAS LIRE LA LISTE]

Oui
 Yes
 Non
 No
 Ne sait pas/Incertain
 Don't know/ Not sure

CBSCs ARE DESIGNATED AS FOLLOWS IN THE VARIOUS PROVINCES:

Small Business B.C. [B.C.]
 Services aux entreprises Canada Colombie-Britannique [C.-B.]
 The Business Link Business Service Centre [Alberta]
 Liaison entreprise Centre de service aux entreprises [Alberta]
 Business Infosource Canada/Saskatchewan Business Service Centre [SK]
 Entreprise infosource Centre de service aux entreprises Canada /Saskatchewan
 Canada /Manitoba Business Service Centre [Manitoba]
 Centre de services aux entreprises Canada/Manitoba [Manitoba]
 Canada/Ontario Business Service Centre [Ontario]
 Centre de services aux entreprises Canada/Ontario [Ontario]
 Info Entrepreneur Canada Business Service Centre - Quebec
 Info entrepreneur Centre de service aux entreprises Canada /Québec
 Canada New Brunswick Business Service Centre [N.B.]
 Centre de services aux entreprises Canada Nouveau-Brunswick [N.-B.]
 Canada Prince Edward Island Business Service Centre [P.E.I.]
 Centre de services aux entreprises Canada Île-du-Prince-Édouard [Î.-P.-É.]
 Canada Nova Scotia Business Service Centre [NS]
 Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse [N.-É.]
 Canada Newfoundland and Labrador Business Service Centre [Nfld.]
 Centre de services aux entreprises Canada Terre-Neuve et Labrador [T.-N.]

**DEMOGRAPHICS
 DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES**

[RECORD GENDER, LANGUAGE OF INTERVIEW, URBAN/RURAL]

[INSCRIRE LE SEXE, LA LANGUE DE L'ENTREVUE, LE MILIEU URBAIN/RURAL]

Finally, I would like to ask some questions for statistical purposes. I'd like to remind you that all your answers are completely confidential.

Pour terminer, j'aimerais vous poser quelques questions qui serviront à des fins statistiques. Je tiens à vous rappeler que toutes vos réponses seront tenues strictement confidentielles.

21. In what year were you born? [RECORD YEAR – 1900-1990]

21. En quelle année êtes-vous né? [INSCRIRE L'ANNÉE – 1900 à 1990]

22. What is the highest level of formal education that you have completed? [READ LIST]

22. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez complété? [LIRE LA LISTE]

Grade 8 or less

Études secondaires de premier cycle ou moins

Some high school

Études secondaires en partie

Complete high school

Diplôme d'études secondaires

Technical, vocational post-secondary, college

Études techniques ou professionnelles postsecondaires, études collégiales

Some university

Études universitaires en partie

Complete university degree

Diplôme d'études universitaires de 1er cycle

Post graduate degree

Diplôme d'études universitaires de 2e ou de 3e cycle

DON'T KNOW/REFUSED

NE SAIT PAS/REFUS

23. What is the language you FIRST learned as a child and still understand? [DO NOT READ LIST. ACCEPT UP TO TWO RESPONSES.]

23. Quelle est la PREMIÈRE langue que vous avez apprise durant votre enfance et que vous comprenez toujours? [NE PAS LIRE LA LISTE. ACCEPTER JUSQU'À DEUX RÉPONSES.]

English

Anglais

French

Français

Other (do not specify)

Autre (ne pas préciser)

DON'T KNOW/REFUSED

NE SAIT PAS/REFUS

24. Is your business Aboriginal owned?

24. Est-ce que votre entreprise appartient à des intérêts autochtones?

Yes

Oui

No

Non

Don't know/ refuse

Ne sait pas/refus

25. Approximately how many years and months has your company been in operation?

25. Depuis environ combien d'années et de mois votre entreprise est-elle en activité?

Record years

Inscrire le nombre d'années
Record months
Inscrire le nombre de mois

26. In which industry or sector does your company operate? If you are active in more than one sector, please identify the main sector. (NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE; CONFIRM RESULT WITH RESPONDENT AS NECESSARY)

26. Dans quelle industrie ou quel secteur votre entreprise oeuvre-t-elle? Si vous oeuvrez dans plus d'un secteur, veuillez indiquer votre principal secteur d'activité. (NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE; CONFIRMER LE RÉSULTAT AVEC LE RÉPONDANT AU BESOIN)

Agriculture/Fishing/Hunting/Forestry
Agriculture/Pêches/Chasse/Foresterie
Oil/Gas/Mining
Pétrole/Gaz/Mines
Utilities
Services publics
Construction
Construction
Manufacturing
Fabrication
Wholesale Trade
Commerce de gros
Retail Trade
Commerce de détail
Transportation and Warehousing
Transport et entreposage
Information and Cultural Industries
Industries de l'information et de la culture
Finance and Insurance
Finance et assurance
Real Estate and Rental/Leasing
Immobilier et location/location à bail
Professional, Scientific and Technical Services
Services professionnels, scientifiques et techniques
Management of Companies and Enterprises
Gestion d'entreprises et de commerces
Administrative and Support, Waste Management, Remediation Services
Travail administratif et de soutien, gestion des déchets, bioedressement
Art, Entertainment, Recreation
Art, divertissement, loisirs

Accommodation and Food Services
Hébergement et services alimentaires
Other (specify)
Autre (préciser)

[INTERMEDIARIES ONLY]

[INTERMÉDIAIRES SEULEMENT]

27. In what capacity do you represent the interests of small businesses and self-employed individuals? Are you...? [LIRE LA LISTE]

27. À quel titre représentez-vous les intérêts de petites entreprises et de travailleurs autonomes? Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE]

A lawyer
Avocat
An accountant
Comptable
A financial advisor
Conseiller financier
A representative from a business, trade or professional association
Représentant d'une association de gens d'affaires ou d'une association professionnelle
A Chamber of Commerce representative
Représentant d'une chambre de commerce
Other (specify)
Autre (préciser)