

juillet • septembre 2000

Accès Ouest

Une étude sur les affaires électroniques révèle que les PME ont besoin d'aide

Diversification de l'économie de l'Ouest a retenu les services de la société KPMG Consulting LP pour évaluer la situation des affaires électroniques dans le secteur des petites et moyennes entreprises (PME) de l'Ouest canadien. L'étude avait pour objet d'apprécier la situation actuelle des affaires électroniques ainsi que les défis que les PME doivent relever et de déterminer jusqu'à quel point ces dernières sont prêtes à surmonter ces embûches.

La percée des affaires électroniques survenue au cours des cinq dernières années a incité les entreprises à restructurer radicalement leurs méthodes conventionnelles ou, tout le moins, à envisager la possibilité que les affaires électroniques pourraient bien jouer un rôle dans leur avenir. De nos jours, la survie de nombreuses « entreprises virtuelles » dépend entièrement des affaires électroniques. Par contre, certaines entreprises bâties sur du solide ont beaucoup de difficulté à trouver le temps, l'argent et, parfois, de bonnes raisons d'ajouter cet élément à leurs opérations. Enfin, il existe des entreprises hybrides qui utilisent tant les méthodes virtuelles que les pratiques commerciales plus conventionnelles.

Dans l'actualité, on entend souvent parler des « grandes » entreprises qui ont réussi dans les affaires électroniques. Par contre, on parle rarement des petites et moyennes entreprises (PME) qui sont parvenues à surmonter les embûches. Pourtant, il existe bel et bien d'édifiantes réussites qui sont passées sous silence. Les PME commencent à reconnaître qu'il est utile d'avoir des services en direct ou un accès en ligne pour leurs clients ou d'autres entreprises. D'autres ont déjà fait le tour du concept et mènent maintenant toutes leurs affaires sur Internet. Cette question devient une façon de faire preuve de leadership et de se montrer réaliste – la direction a-t-elle les connaissances nécessaires pour prévoir les répercussions des affaires électroniques sur l'entreprise? Une entreprise a-t-elle les compétences et les ressources pour investir dans les affaires électroniques?

Les défis pour les PME – Les affaires électroniques entraînent un investissement considérable malgré certaines incertitudes

Les PME font face aux mêmes difficultés que les grandes entreprises, mais les économies d'échelle font qu'il est plus risqué pour les PME d'investir dans la technologie des affaires électroniques. Les difficultés sont souvent les mêmes pour les PME, virtuelles ou conventionnelles :

- **Ressources financières** – Avoir assez d'argent pour investir dans la technologie et les autres coûts connexes de lancement d'une entreprise électronique.
- **Ressources humaines** – Avoir du personnel pour mettre sur pied un nouveau type d'entreprise, avoir le bassin de compétences voulues au sein de l'organisation actuelle, attirer et conserver les employés qui ont les compétences nécessaires.
- **Temps** – Trouver le temps d'investir dans le développement et le lancement d'un élément des affaires électroniques.
- **Risques** – Les économies d'échelle par rapport aux grandes entreprises font qu'il est plus risqué pour une PME d'investir dans un type d'entreprise encore relativement nouveau, peu connu et plein d'incertitudes.

Établir les défis des affaires électroniques

Les affaires électroniques, si elles engendrent d'innombrables possibilités, sont un parcours semé d'embûches. Les principaux défis sont :

- **Le besoin d'information** – Les répondants ont souligné qu'il existe un déséquilibre entre les fournisseurs et les clients. Les fournisseurs offrent souvent des solutions à des acheteurs qui ne sont pas au courant des tendances, des enjeux et des nouveautés des affaires électroniques ainsi que de l'influence potentielle de ces facteurs sur leurs industries respectives. Les PME se sentent souvent dépassées : trop d'information, une terminologie différente à apprendre. Elles ne savent pas ce dont elles auront besoin pour répondre aux besoins commerciaux actuels et à venir.
- **Le manque de confiance** – Même lorsque les clients sont convaincus des avantages d'adopter une stratégie des affaires électroniques, ils se méfient des fournisseurs et sont sceptiques quant au bassin de clients potentiels. Beaucoup de PME ont indiqué qu'elles hésitaient à changer ou à prendre des risques parce qu'elles ne sont pas convaincues de l'efficacité des affaires électroniques dans leurs secteurs d'activité. De même, certains aimeraient bien savoir si leurs investissements initiaux engendreront des bénéfices et non seulement des revenus.
- **Le manque de ressources et de compétences** – Les PME, les fournisseurs et les dirigeants ont tous indiqué qu'il était difficile pour les PME de trouver, d'attirer et de conserver du personnel qualifié. Cette pénurie de techniciens se manifeste partout au Canada. Le manque de ressources désigne également le manque de temps et d'argent pour investir dans une stratégie d'affaires électroniques.

Passez quelque temps dans le futur

Quand?

Du 23 au 26 octobre 2000

Où?

Centre des congrès
Calgary (Alberta)

Quoi?

Les personnes, les organisations, les collectivités, les entreprises et les gouvernements qui composent une société branchée.

Une extravagante exposition de 4 jours aux sujets divers, avec plus de 100 ateliers, des conférenciers invités, des tribunes de discussions et des documents faisant le point sur la conférence.

Qui?

Joignez-vous à plus de 1 000 participants, aux centaines d'exposants et de commanditaires qui composent cette exposition. Vous œuvrez dans les secteurs des affaires, de l'éducation, de l'administration publique ou de la santé, vous êtes un innovateur ; vous voulez vivre et travailler « intelligemment »? Vous devez vous joindre à nous.

www.smart2000.org

Venez participer à cette conférence - exposition internationale unique et stimulante. Soyez au nombre des intervenants clés, des artisans de la politique, des décideurs, des entrepreneurs et des dirigeants qui font leur marque sur le monde qui les entoure. Profitez de cette occasion pour vous perfectionner.

Le monde des connexions numériques est appelé à changer notre travail, nos loisirs, nos modes d'apprentissage et nos interactions avec les autres. La technologie façonne tout ce que nous touchons. Chaque jour, nous sommes appelés à relever de nouveaux défis, à examiner de nouvelles possibilités, chaque jour amène de nouvelles règles à respecter.

Bienvenue dans l'univers « électronique ». Les structures du commerce, de l'éducation, de la santé, des professions et des collectivités subissent de grands changements. Il importe de bien comprendre ce que ce nouvel univers signifie pour nous et de prendre conscience que nous avons un rôle à jouer dans l'élaboration de politiques qui auront pour effet de favoriser plutôt que d'entraver notre cheminement vers la réussite.

Smart2000 se penche sur toutes ces questions

La conférence est articulée autour du thème « **Gens intelligents, Endroits intelligents et Politiques intelligentes** ». Dans le cadre de Smart 2000, nous rassemblerons les politiques, les possibilités et les projets relatifs à notre thème; de quoi intéresser tous les participants. Vous aurez la possibilité d'examiner les facteurs qui font obstacle à la réussite et de constater de visu le lien qui existe entre, d'une part, les lieux, les politiques et les gens intelligents et, d'autre part, votre propre vie, tant sur le plan personnel que professionnel.

La conférence et l'exposition illustreront ces thèmes dans une série d'activités axées spécifiquement sur les sujets qui vous intéressent - l'éducation, la santé, le commerce électronique, les transactions bancaires, l'immobilier, l'agriculture, le pétrole et le gaz, les affaires et le secteur public.

L'exposition Smart 2000 vous procurera des expériences pratiques, interactives et stimulantes en faisant appel aux toutes dernières technologies et à leurs applications. Nous attendons plus de 5 000 visiteurs dans nos 400 kiosques consacrés à une vaste gamme de produits et de services.

Si votre entreprise ou votre organisation souhaite participer à Smart 2000 appelez le (403) 543-1174 ou remplissez la page des exposants sur le site web suivant :

www.smart2000.org/exhibits/exhibits.html

Pour obtenir des détails ou les dernières mises à jour, visitez souvent notre site Web au **www.smart2000.org**. Il change constamment.

Ceux qui souhaitent participer à la conférence ont tout intérêt à s'inscrire le plus rapidement possible pour profiter des tarifs avantageux offerts à ceux qui s'inscrivent tôt. Nous offrons également des tarifs de groupe. Inscrivez-vous en direct ou communiquez avec Smart 2000 (403) 543-1179. Vous pouvez également communiquer avec Jamie Evaskevich (780) 495-8384 pour plus de renseignements ou pour obtenir un formulaire d'inscription par télécopie.

Suite de la page couverture

- **Les difficultés d'accès au capital** - L'accès au capital de risque ou à tout autre type de financement est un obstacle tant pour les PME que pour leurs fournisseurs. L'élaboration et la mise à exécution d'une stratégie d'affaires électroniques est un processus très onéreux pour une PME et beaucoup ont besoin d'aide pour en franchir les premières étapes. Pourtant, bon nombre de PME ont signalé qu'elles ne savaient pas à qui s'adresser pour obtenir du capital de risque. Comment peut-on avoir accès à du capital de risque, particulièrement dans l'Ouest canadien?

Les PME, leurs fournisseurs et le gouvernement – un problème d'espace?

- **Les interventions gouvernementales sont-elles nécessaires ou souhaitées?** Certaines PME ont besoin d'aide pour s'implanter fermement sur Internet. Les administrations du secteur public ne sont plus « en affaires » et, pour la plupart, n'accordent plus de subventions financières aux entreprises. Selon certaines PME, le gouvernement devrait fournir une aide financière; par contre, la plupart des répondants ont indiqué qu'il serait encore plus utile d'avoir de l'information indiquant où s'adresser pour obtenir des prêts de développement d'entreprises et du capital de risque.
- **L'information est un élément crucial** - Les PME ont souvent mentionné que sur le plan de l'information, il faudrait une « porte d'entrée » pour les PME et les consommateurs de l'Ouest canadien. À l'heure actuelle, ce sont les fournisseurs qui produisent l'information sur les affaires électroniques et ces renseignements sont éparpillés un peu partout dans d'innombrables sites web.
- **Le soutien de la planification des affaires électroniques** - La prochaine vague technologique des affaires électroniques consistera probablement à amalgamer et à coordonner l'information pour créer un genre de service à guichet unique pour les consommateurs et les citoyens. Les PME doivent avoir accès à de l'information impartiale sur la planification des affaires électroniques : la disponibilité de capital de risque, les options de financement, les coûts de lancement d'une entreprise d'affaires électroniques ainsi que les types d'architecture et d'infrastructure technique nécessaires pour exploiter une telle entreprise. Le fait d'offrir une porte d'entrée aux entreprises électroniques de l'Ouest canadien permettrait aux consommateurs d'économiser du temps et serait très profitable pour les entreprises de l'Ouest. Les consommateurs pourraient dépenser leur argent dans l'économie locale et les visiteurs de partout au pays et de l'étranger pourraient apprendre à connaître les PME de l'Ouest canadien grâce aux affaires électroniques.
- **Le rôle du gouvernement** - Les PME accordent beaucoup d'importance aux projets gouvernementaux de coordination et de facilitation des affaires électroniques dans l'Ouest canadien. Tous les gouvernements des provinces de l'Ouest ont leurs

mécanismes, certains plus actifs que d'autres, pour gérer la nouvelle économie des affaires électroniques. L'industrie et les associations de gens d'affaires, lesquelles joignent souvent leurs efforts à ceux du secteur public pour élaborer des politiques économiques et industrielles, sont-elles aussi en période de transition. Elles explorent et définissent leur rôle face à leurs membres et à l'orientation que le phénomène des affaires électroniques est susceptible de prendre. Les administrations publiques, tant fédérale que provinciales et municipales, de concert avec l'industrie et les associations de gens d'affaires peuvent veiller à l'adoption d'une approche participative en matière de formulation et de mise à exécution d'une stratégie des affaires électroniques.

Le leadership dans ce nouveau monde

La transition vers une économie basée sur les affaires électroniques est une grande source de possibilités pour les PME de l'Ouest canadien. Étant depuis toujours des pionniers et des entrepreneurs qui n'ont pas froid aux yeux et ne craignent pas de prendre des risques, les Canadiens de l'Ouest peuvent explorer le nouveau monde des affaires électroniques dans le cadre de partenariats entre les secteurs public et privé, et ainsi contribuer :

- **À des tables rondes** - tenues un peu partout au Canada en vue de discuter du rapport et des initiatives « En avant ».
- **À des consultations** - entre les ordres de gouvernement visant à éclaircir leurs rôles dans cette révolution que sont les affaires électroniques.
- **À mobiliser** - les propriétaires et les dirigeants de PME ainsi que les représentants des PME, comme les chambres de commerce et les associations industrielles, en vue d'augmenter le degré de sensibilisation et de connaissance des possibilités et des risques inhérents aux affaires électroniques.

Ce rapport s'inscrit dans une série d'études sur la situation actuelle et future des affaires électroniques. Bien que l'information soit abondante, il s'agit du premier rapport axé spécifiquement sur le degré de préparation aux affaires électroniques des PME dans l'Ouest canadien.

Dans l'ensemble, les PME sont en pleine transition et elles remettent en question leurs moyens conventionnels de faire des affaires. Les méthodes commerciales traditionnelles cèdent peu à peu la place à un système qui n'est pas encore pleinement défini. Le remodelage du milieu de travail et du marché est un phénomène mondial qui aura des répercussions sur les relations entre entreprises, sur les relations entre les entreprises et leurs consommateurs ainsi que sur notre travail, nos loisirs et nos vies.

Pour obtenir un exemplaire complet de ce rapport, vous pouvez le télécharger en format pdf à partir du site web de DEO à l'adresse www.wd.gc.ca ou communiquez avec notre Ministère au 1-888-388 9783.

Afin de répondre aux besoins des PME, Diversification de l'économie de l'Ouest a organisé une série de tables rondes dans toutes les provinces de l'Ouest. Si vous êtes intéressé à en savoir plus sur les sujets traités ou si vous voulez participer, communiquez avec les personnes suivantes :

Date et emplacement des Conférences sur les affaires électroniques

Manitoba (Winnipeg)	le vendredi 23 juin 2000	Personne-ressource : Shirley Stimpson	(204) 983-0701
Saskatchewan (Saskatoon)	le vendredi 30 juin 2000	Personne-ressource : Rob Greer	(306) 975-5861
Alberta (Edmonton)	le mercredi 12 juillet 2000	Personne-ressource : John Benedik	(780) 495-4503
C.-B. (Vancouver)	le lundi 26 juin 2000	Personne-ressource : Dennis Bruchet	(604) 666-1332

Les virus informatiques et les petites entreprises :

« I Love you » un peu, beaucoup, PAS DU TOUT

Les virus informatiques ne sont plus, comme autrefois, qu'un simple inconvénient sans grande importance. Le récent virus « I Love you » et ses copies ont causé des pertes énormes aux petites entreprises en termes de productivité et de revenus. Il faut protéger votre petite entreprise contre ce genre de problème.

Selon Networks Associates Inc. (constructeur de logiciels anti-virus), « [TRADUCTION] le virus I LOVE YOU est celui qui s'est le plus propagé et à causé le plus grand effet dévastateur. Dix millions d'ordinateurs ont été touchés à la grandeur de la planète. Parti d'Asie, il a rapidement contaminé l'Europe avant d'atteindre les États-Unis et le Canada. »

Comment donc les petites entreprises peuvent-elles se relever de ce genre d'attaque dévastatrice et se protéger contre les prochaines menaces de ce genre?

Mes ordinateurs sont infectés! Que faire?

Si vos ordinateurs fonctionnent en réseau et que l'un d'entre eux est infecté, retirez immédiatement cet ordinateur du réseau afin de circonscrire l'infection. En le retirant du réseau, vous empêcherez l'ordinateur infecté de répandre la contamination du virus aux autres ordinateurs. À partir d'un ordinateur non touché par le virus, cherchez sur Internet les logiciels anti-virus qui vous permettront de contrer les effets de ce virus. La plupart des producteurs de logiciels anti-virus affichent très rapidement sur leur site web des renseignements détaillés sur la façon de vous débarrasser du virus en question.

La détection rapide de ces virus est cruciale. Si votre entreprise ne possède pas l'expertise technique nécessaire pour faire face à ce genre de situation, n'hésitez pas à faire appel à un expert en informatique avec lequel vous pourriez conclure une entente de services pour vous aider à vous protéger contre les effets dévastateurs des virus, vers et canulars informatiques, à nettoyer vos ordinateurs infectés et à ainsi réduire leur incidence sur votre entreprise.

La prévention est ESSENTIELLE

L'apparition de virus comme le « Love Bug » est malheureusement inévitable. Cependant, lorsqu'un virus de ce genre est découvert, on peut le contrer en utilisant les mises à jour des logiciels anti-virus affichées sur Internet. Si vous bénéficiez des services d'un serveur de courriel, vous pouvez facilement installer un logiciel de détection et de nettoyage automatiques des fichiers infectés en vue de protéger les données de votre réseau.

Le plus important est de vous doter d'un logiciel anti-virus et de le tenir à jour. Les producteurs de logiciels antiviraux possèdent des sites web sur lesquels ils affichent toutes les semaines des mises à jour que vous pouvez télécharger. Prenez le temps d'effectuer périodiquement la mise à jour de votre logiciel pour mieux vous protéger.

En outre, visitez souvent leur site afin de vous tenir au courant des nouveaux virus. Ces visites vous permettront peut-être d'éviter les périodes d'interruption de la production en protégeant vos ordinateurs avant que le virus n'essaie de s'y infiltrer.

Prenez garde d'ouvrir des pièces attachées dont vous ne connaissez pas la provenance ou que vous n'attendiez pas, surtout s'il semble s'agir de canulars ou de blagues. Les fichiers les plus dangereux sont ceux qui portent des terminaisons de type .exe ou vbs. Si vous devez consulter cette pièce attachée, vérifiez tout d'abord le fichier à l'aide de la toute dernière version de votre logiciel anti-virus.

Désactivez l'Exécution de scripts de Windows. L'Exécution de scripts est une option dont l'installation permet d'automatiser certaines tâches avec les systèmes d'exploitation Windows 98, Windows 2000 et Windows NT. Lors de l'apparition du virus I LOVE YOU, si vous avez pris la peine de désactiver cette fonction avant d'ouvrir la pièce attachée, vous auriez protégé votre ordinateur de ses effets. Malheureusement, sans cette précaution, aucun logiciel anti-virus ne pouvait empêcher le virus d'infecter votre ordinateur.

Pour désactiver l'Exécution de scripts (**Windows scripting**), cliquez sur le bouton Démarrer (**Start**), puis Paramètres (**Settings**), puis Panneau de configuration (**Control Panel**), ensuite Ajout/Suppression de programmes (**Add/Remove programs**). Choisissez ensuite l'onglet Installation de Windows (**Windows Setup**) et cliquez deux fois sur Accessoires (**Accessories**) pour obtenir les détails; désactivez alors la case Exécution de scripts (**Windows Scripting Host**) si elle est activée et cliquez sur OK. Microsoft a également mis au point un complément logiciel pour Outlook 97, 98 et 2000 afin de rendre plus difficile une ouverture accidentelle de ce genre de pièce attachée. Pour obtenir plus d'information, visitez le site de Microsoft à l'adresse :

www.microsoft.com/technet/security/virus/vbslvttr.asp

Ou, pour des renseignements en français, le site de Microsoft Canada à l'adresse : www.microsoft.com/canada

Il sera plus facile et plus rapide de naviguer sur le site Web de DEO

Au cours des derniers mois, nous avons effectué des travaux pour rénover le site web de DEO. Nous l'avons réorganisé et avons distribué l'information sous de nouvelles rubriques pour faciliter la localisation et réduire la nécessité de faire défiler la page d'accueil du site. Nous avons commencé à effacer l'information désuète et vous remarquerez sans doute que nous avons intégré un certain nombre d'images utilisées dans le matériel de promotion de DEO.

Nous avons également ajouté plusieurs nouveaux produits d'information ou liens :

- **les Services juridiques** qui offrent des ressources juridiques aux petites entreprises de toutes les provinces;
- **les Événements de DEO** qui contiennent une liste en direct des ateliers et des Info-foires organisés;
- sous la rubrique des outils interactifs, nous avons ajouté un lien vers le nouveau programme de perfectionnement en direct de Strategis, « **Les étapes vers le capital de croissance** »;
- nous avons ajouté un lien vers une page **Avis publics et renoncement pour des déclarations relatives à la protection des renseignements personnels, aux langues officielles et autres**.

Nous avons également commencé à modifier le site web en fonction des lignes directrices du gouvernement du Canada pour la « Normalisation des sites Internet ». Ces lignes directrices sont volumineuses et exhaustives et comprennent des éléments comme une conception et des instruments de navigation communs, et une organisation des sites qui en facilite la compréhension et l'accessibilité pour les personnes handicapées. Au cours des prochains mois, nous ne ménagerons pas nos efforts pour satisfaire toutes les exigences du gouvernement en direct.

Nous vous tiendrons au courant de l'évolution des plans pour le site web, mais n'oubliez surtout pas de visiter notre site pour apprécier les changements déjà apportés à l'adresse : www.deo.gc.ca

Bienvenue dans le monde du commerce international!

Pour une entreprise, l'exportation est un tout nouveau monde à explorer. On parle d'exportation à la télévision, à la radio et même dans les revues. À Diversification de l'économie de l'Ouest, le volume croissant d'appels téléphoniques, de demandes pour des séances individuelles de consultation et la participation accrue à nos séances d'information Prêt pour l'exportation sont autant de facteurs qui nous indiquent que l'intérêt pour l'exportation va grandissant. Donc, en tant qu'entrepreneur, quelle serait la première démarche à faire pour déterminer si l'exportation est une avenue possible pour votre entreprise? Vous devez d'abord déterminer à qui vous adresser. Équipe Canada Inc. a justement créé une ligne téléphonique dans le but spécifique de diriger les entrepreneurs vers les meilleures sources d'information; il suffit de composer le 1-888-811-1119. Si vous exploitez une entreprise dans l'Ouest canadien, on vous dirigera vers Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO). Nous sommes une des principales sources d'aide en exportation parmi les spécialistes en commerce international. Nos agents ont pour mission de vous aider à vous intégrer au marché international.

Pour commencer, il convient de décrire où nous nous situons dans la hiérarchie des fournisseurs de services en exportation. D'abord, l'entrepreneur peut obtenir de l'aide des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC). Cet organisme est une étape fondamentale pour l'obtention d'information cruciale, des renseignements sur les programmes aux diagnostics partiels en passant par les études de marché. Les agents du CSEC vous aideront à mener à bien plusieurs processus essentiels pour se lancer en exportation et vous serviront de personnes-ressources dans le milieu des échanges commerciaux. Il est également possible d'avoir recours aux services des Centres de commerce international (CCI) ainsi qu'aux délégués commerciaux à l'étranger. Leur rôle est de vous aider à pénétrer le marché, à obtenir du financement et des services de soutien à l'étranger.

Cependant, de nombreuses tâches restent à accomplir entre le moment de la recherche d'information initiale et celui de l'entrée sur le marché. Diversification de l'économie de l'Ouest fera en sorte que vous soyez prêt à vous lancer dans l'exportation. Voici quelques-uns des services offerts par nos agents :

- counseling en exportation et en gestion d'entreprise;
- prestation de séances d'information sur la préparation à l'exportation;
- ces séances d'une journée donnent un aperçu des questions inhérentes à l'exportation, entre autres : les études de marché, l'élaboration d'un plan d'exportation, les courtiers en douanes, la distribution, l'établissement des prix, le financement et la commercialisation.
- aide à l'autodiagnostic pour votre entreprise;
- analyse de l'information déjà obtenue;
- évaluation de vos plans d'entreprise et de commercialisation;

- aide pour se procurer les compétences en commercialisation et en négociation internationales;
- coordination de la liaison avec les autres spécialistes en exportation;
- consultation sur l'élaboration et la mise à exécution de stratégies de pénétration du marché;
- sensibilisation aux concepts de logistique et de voies de distribution;
- aide pour obtenir l'information sur les ramifications juridiques et financières des affaires à l'étranger;
- consultation sur les méthodes de paiement pour les comptes débiteurs.



Il va sans dire qu'on ne se lance pas dans le commerce international à la légère. Lorsque vous communiquerez avec DEO, savez-vous qui sont les agents qui vous aideront à franchir les étapes? Ce groupe d'agents est constitué d'experts d'un peu partout dans l'Ouest canadien, de la Colombie-Britannique au Manitoba. Ils ont concentré leurs efforts pour aider les entreprises à se préparer à l'exportation. Ces agents ont des compétences très diversifiées. Certains ont acquis de l'expérience lors de grands projets internationaux, d'autres en faisant de longs séjours à l'étranger ou en poursuivant des carrières internationales dans les consulats canadiens à l'étranger. Tous les agents commerciaux de DEO ont suivi une formation officielle dans des universités réputées ou dans le cadre du programme canadien de formation commerciale, le Forum pour la formation en commerce international (FITT). Bon nombre de nos agents ont également obtenu des titres de compétence en affaires tant au Canada qu'à l'étranger, par exemple les désignations de Comptable en management accrédité (CMA) et de Professionnel accrédité en commerce international (PACI). Un autre groupe de nos agents obtiendra ces certifications sous peu. Chaque membre de l'équipe d'exportation de DEO est pleinement engagé envers la formation continue dans le secteur des affaires internationales et du service à la clientèle.

Diversification de l'économie de l'Ouest travaille sans relâche pour vous aider à réussir vos projets d'exportation. À cette fin, nous collaborons avec des partenaires d'Équipe Canada Inc. comme les Centres de services aux entreprises du Canada, les Centres de commerce international, les consulats et ambassades du Canada à l'étranger, Agriculture et Agroalimentaire Canada, la Société pour l'expansion des exportations et bien d'autres. Notre but est de vous assurer une transition sans heurts des marchés intérieurs aux marchés internationaux. Ainsi, la prochaine fois que vous vous demanderez qui est la personne qui vous parle à DEO, soyez assuré que vous êtes servi par un groupe d'agent commerciaux compétents et dévoués. Bienvenue dans le monde des affaires internationales. C'est avec plaisir que nous travaillerons avec vous.

Pour nous joindre, composez le 1-888-338-9378.

Vos clients ratent-ils une belle occasion de se procurer des fonds?

Des milliers d'entreprises ratent l'occasion de se procurer rapidement des fonds qui pourraient leur permettre de croître et de se développer. Des petites entreprises sont à court d'argent ne demandant pas des crédits d'impôts fédéraux pour la recherche simplement parce qu'elles ne connaissent pas l'existence de ces crédits ou, si elles les connaissent, parce qu'elles ne savent pas comment s'en prévaloir ou parce qu'elles pensent qu'ils ne sont pas reliés à leurs activités.

Le programme se nomme **Programme d'encouragement fiscal à la recherche scientifique et au développement expérimental**. Cependant, des expressions comme « recherche scientifique » et « développement expérimental » peuvent engendrer une certaine confusion chez les propriétaires de petites et de micro-entreprise en laissant croire que seuls les grands projets de R.-D. sont admissibles. En réalité, les activités de recherche et de développement pour les nouveaux produits peuvent être tout à fait « ordinaires » en autant qu'elles sont liées à une forme quelconque d'avancement technologique.

Autrement dit, si un projet nécessite le développement ou l'amélioration d'un produit, ou s'il faut faire de la recherche pour trouver un nouveau processus ou de nouvelles approches susceptibles de rehausser l'efficacité ou la rentabilité du processus de production, ce projet pourrait très bien bénéficier de mesures fiscales d'incitation à la recherche et au développement. Parfois, c'est un élément spécifique plutôt que l'ensemble du projet qui est admissible aux mesures fiscales.

Les types de projets sont aussi diversifiés que les gens qui les conçoivent. Il peut s'agir de recherche en vue de trouver un nouveau procédé de transformation des aliments comme des gâteaux à teneur réduite en matières grasses, de recherche pour de nouvelles applications innovatrices à l'aide de matériaux inusités, du développement de nouveaux logiciels ou de nouveaux périphériques ou même du temps et des efforts consacrés à l'invention d'un nouvel appareil agricole. Il est aussi important de savoir que les projets qui n'aboutissent pas à un produit commercialisable peuvent également être admissibles aux mesures d'incitation.

En fin de compte, le Programme d'encouragement fiscal à la recherche scientifique et au développement expérimental a pour but d'encourager les entreprises canadiennes qui font, au Canada, de la recherche-développement dans le but de mettre au point de nouveaux produits et processus. C'est autrement dit un encouragement à l'innovation. Avec ce programme, le gouvernement canadien encourage les entreprises à investir du temps, de l'argent, et des efforts dans la recherche et le développement, ce qui aura des répercussions sur la compétitivité du Canada dans l'économie globale et aidera l'entreprise à acquérir un avantage concurrentiel des plus important.

Pour être admissible aux mesures fiscales, une entreprise ou un entrepreneur doit toutefois veiller à tenir des dossiers impeccables ainsi qu'à saisir les détails associés à un projet et à ses divers éléments. Les dépenses relatives aux salaires, aux matériaux, à la machinerie, les frais administratifs ainsi que les coûts des fonctions de recherche et de développement confiées à des sous-traitants sont autant de frais admissibles à un crédit d'impôt à l'investissement.

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) examine la plupart des demandes de crédit d'impôt à l'investissement, c'est pourquoi les entreprises qui en font la demande doivent être certaines que leurs dossiers sont en ordre. Un cabinet de comptable peut généralement s'occuper de cet aspect de la démarche, et ADRC fournit aide et soutien gratuitement.

On peut également se procurer une trousse d'information par la poste. ADRC peut aussi organiser un atelier ou un séminaire dans votre région pour expliquer le programme, ses avantages et ses exigences à vos clients ou à leurs comptables.

Pour plus de renseignements sur l'un ou l'autre des points mentionnés ci-dessus, communiquez avec un des coordinateurs du programme dans votre région ou visitez le site web de l'ADRC à l'adresse suivante : www.ccra-adrc.gc.ca/sred/

Manitoba	Ed Bergen	Tel: (204) 983-3980
Saskatchewan	Ray Sladek	Tel: (306) 975-4620
Alberta	Jim Simpson	Tel: (780) 495-2595
B.C.	Wayne Fong	Tel: (604) 666-4569

Sept secondes pour faire bonne impression!

Par * Kristina White, consultante principale, Illuminet Business Development Group

Nous l'avons tous fait : nous rencontrons quelqu'un pour la première fois et, en à peine sept secondes, nous tirons déjà des conclusions. Cette première impression peut survivre pendant des années. Bref, nous n'avons jamais une deuxième chance de faire une première impression.

Le concept de la première impression, ces sept précieuses secondes, est également valable pour votre entreprise. Votre façon de répondre au téléphone, ce que ressentent les personnes lorsqu'elles entrent dans vos bureaux, votre apparence et celle de votre personnel, vos documents imprimés, vos messages par courriel et votre site web sont tous des éléments qui en disent long sur votre entreprise.

Si vous avez un site web, ou si vous avez l'intention d'en créer un, n'oubliez surtout pas le principe des sept secondes. Les visiteurs de votre site web n'auront probablement pas le temps ni la patience d'attendre des images ou des pages dont le téléchargement prend un temps fou. Un client qui est prêt à acheter n'attendra pas indéfiniment et partira d'un seul coup de souris. Les graphiques (GIF, TIFFS) devraient avoir une taille appropriée, soit de 7 à 12 ko. Le concepteur de votre site web a-t-il pris le temps de mettre à l'essai le téléchargement des pages et des graphiques utilisés? Il est souvent possible de réduire la taille d'un fichier image ou photo (JPEG) à une taille plus facile à gérer sans perdre de la qualité graphique du fichier. Les graphiques animés, les logos qui clignotent et les boîtes aux lettres qui s'ouvrent seules peuvent sembler amusants, mais les visiteurs s'en lasseront rapidement, alors utilisez-les modérément, à bon escient et d'une façon appropriée à votre entreprise. Les pages web peuvent sembler fantastiques sur l'écran de 21 pouces du concepteur, mais sur un écran de 15 ou 17 pouces, l'effet est parfois très différent. Les barres de défilement à n'en plus finir sont agaçantes et peuvent réduire l'effet que vous avez tant recherché. On peut facilement concevoir des pages qui produisent un excellent effet sur un écran de petit format (les plus répandus) sans compromettre la qualité de l'ensemble. Tâchez le pouls de vos clients : possèdent-ils des écrans surdimensionnés et de haute résolution ou les écrans de 15 pouces qui font presque toujours partie des ensembles vendus un peu partout? Demandez-leur ce qu'ils pensent de votre site, autant ce qui leur plaît que ce qui leur plaît moins, et comment ils l'amélioreraient. Visitez les sites de vos concurrents pour constater leurs points forts et leurs erreurs. Vous aurez vite l'œil pour trouver ce qui marche!

Le site web de votre entreprise devrait présenter certains renseignements fondamentaux, ceux que les navigateurs du web recherchent. N'oubliez pas certains éléments importants comme :

- L'endroit : l'adresse municipale
- L'adresse postale (celle de la Société canadienne des postes)
- Les heures d'ouverture de vos bureaux
- Les numéros de téléphone et de télécopieur, et les numéros sans frais
- L'adresse électronique
- L'adresse Internet de votre site
- Une invitation amicale et personnelle à venir vous visiter
- Un résumé des produits et des services que vous offrez

Vos messages électroniques devraient inclure une signature présentant ces mêmes renseignements.

Votre site web peut également faire fonction de centre de service à la clientèle 24 heures sur 24. Si on vous pose souvent certaines questions sur vos produits pendant la journée, pourquoi ne pas inclure sur votre site une rubrique des questions les plus fréquemment posées avec les réponses à ces dernières? Vous pouvez également afficher des guides d'instructions en format PDF.

Ainsi, si un de vos clients a de la difficulté à assembler un de vos produits, comme une bicyclette, il peut facilement accéder à ces instructions à toute heure du jour ou de la nuit.

Assurez-vous que l'image de votre entreprise sur papier est harmonisée à celle de votre site web. Les images et les couleurs sont-elles semblables, les caractères et la langue sont-ils similaires? Veillez à ce que les documents imprimés, comme les cartes d'affaires, le papier à en-tête, les brochures et les affiches indiquent votre courriel et votre adresse Internet.

Alors, prenez sept secondes... examinez votre entreprise du point de vue de votre clientèle. Assurez-vous que la première impression qu'on a de votre entreprise est vraiment celle que vous voulez donner. Faites-en sept secondes durables.

** Kristina White, consultante principale d'Illuminet Business Development Group, a travaillé avec plus de 450 entreprises et organismes de l'Alberta à titre de consultante, d'agente de formation, d'animatrice et de guide. Tél. : (780) 674-2136
Courriel : kwwhite@illuminet.ab.ca*



DEO Edmonton**Place du Canada****9700, avenue Jasper****Bureau 1500****Edmonton (Alberta) T5J 4H7**

Trouver la perle rare

par Tamara Magan

Engager le dixième employé peut être aussi stressant que d'engager le premier. Selon vos expériences précédentes, celle-ci peut même être plus difficile. Bien qu'il n'existe pas de parfait modèle à suivre pour engager un bon employé, vous pouvez mettre la chance de votre côté.

Il importe de savoir quelles seront les tâches et responsabilités de votre nouvel employé. La rédaction d'une description du poste vous aidera à mieux cerner ce que vous recherchez et à le décrire aux candidats. Comme les postes évoluent avec le temps, il est raisonnable d'ajouter une phrase comme « et toute autre tâche attribuée » afin de couvrir les situations et les changements pouvant survenir.

Lorsque vous examinez les curriculum vitae des candidats, n'oubliez pas les responsabilités que le nouvel employé devra assumer. Assurez-vous que les personnes que vous inviterez à une entrevue possèdent une expérience pertinente.

L'entrevue est une partie importante du processus d'embauche. Comme pour n'importe quelle réunion d'affaires, vous devez vous y préparer. Établissez une liste des questions que vous désirez poser aux candidats sur leurs aptitudes pour ce travail. Élaborez un système de classification ou de points. Attribuez des points aux candidats pour chacun des éléments cernés; il vous sera ensuite plus facile de comparer les résultats des entrevues.

Les techniques d'entrevue varient beaucoup selon le style de la personne qui les mène, mais il faut se rappeler qu'il importe d'être le plus objectif possible. Ne laissez pas le candidat contrôler l'entrevue. Elle variera probablement selon la personnalité des candidats, mais vous devez conserver le contrôle du processus.

Autres points importants :

Si vous cherchez à combler un poste de premier échelon, vous voudrez peut-être former cette personne afin qu'elle accomplisse les tâches d'une façon particulière. Si c'est le cas, vous devriez peut-être essayer de cerner, pendant l'entrevue, si le candidat possède l'attitude et la volonté nécessaires pour apprendre et accomplir les tâches de cette façon.

S'il s'agit de votre seul employé, vous aurez probablement à interagir à un niveau plus personnel. Néanmoins, ne confondez pas

cette relation avec l'amitié. Une relation plus personnelle signifie que vous devez pouvoir travailler ensemble malgré vos différences. Travailler avec une personne (surtout s'il n'y en a qu'une) pendant plusieurs heures par jour nécessite la capacité de résoudre les différents rapidement et complètement afin de conserver une relation de travail saine.

Dans le cas d'un premier employé, vous éprouverez peut-être de la difficulté à déléguer des responsabilités qui étaient les vôtres jusqu'à maintenant. Il est important de respecter le fait que le nouvel employé peut faire les choses d'une manière un peu différente, p. ex. en plaçant les enveloppes à côté de l'ordinateur au lieu du tiroir du bureau, comme vous l'avez toujours fait (tant et aussi longtemps que ces différences n'ont aucune incidence importante sur le travail).

N'oubliez surtout pas que **vous engagez quelqu'un pour vous aider, pas pour vous rendre fou.**

Le sujet est inépuisable, mais nous terminerons par un conseil crucial : **vérifiez les références!** Les anciens employeurs pourraient vous fournir une meilleure compréhension de cette personne qui fera dorénavant partie de votre vie. Certains employeurs ne jurent que sur l'instinct. Si cela fonctionne pour eux, tant mieux! Néanmoins, une vérification auprès d'un ancien employeur peut confirmer cet instinct, ou vous amener à remettre cet instinct en question avant qu'il ne soit trop tard.

Lorsque les postes à combler sont du premier échelon, les candidats peuvent ne pas avoir beaucoup d'expérience de travail, et donc peu ou pas de références d'emploi. Vous pouvez cependant leur demander, pour références, les noms de leurs enseignants ou de leurs superviseurs s'ils ont fait du travail bénévole.

La réussite de votre nouvel employé peut dépendre de la formation que vous lui offrirez. Dans la prochaine édition d'Accès Alberta, nous aborderons des éléments importants de la formation des nouveaux employés.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'embauche, communiquez avec le bureau Liaison Entreprise ou la Société d'aide au développement des collectivités (SADC) de votre région.

1-888-338-9378 www.deo.gc.ca

Colombie-Britannique
Éd. Price Waterhouse
601, rue Hastings Ouest
Bureau 700
Vancouver, (C.B.) V7X 1L3
(604) 666-6256

Alberta
Place du Canada
9700, avenue Jasper
Bureau 1500
Edmonton, (Alberta) T5J 4H7
(780) 495-4164

639, 5e Avenue S.-O.
Bureau 400
Calgary (Alberta) T2P 0M9
(403) 292-5458

Saskatchewan
C.P. 2025
Éd. S.J. Cohen
Bureau 601
Saskatoon (Sask.) S7K 3S7
(306) 975-4373

2e étage
1925, rue Rose
Regina, (Sask.) S4P 3P1
(306) 780-8080

Manitoba
C.P. 777
Éd The Cargill
240, avenue Graham
Bureau 712
Winnipeg, (Man) R3C 2L4
(204) 983-0697