

InterConnexion

Bulletin d'information aux partenaires des Centres de services aux entreprises du Canada

Volume 1, n° 1 mai 1996

ISSN 1205-6499

Nouvelles nationales

Voici InterConnexion

La création des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) reposait sur un principe directeur, soit aider les petites et moyennes entreprises à mieux connaître les centaines de programmes et services gouvernementaux qui leur sont offerts.

Vingt et un ministères et organismes fédéraux se sont joints aux partenaires du secteur privé et aux provinces pour créer un réseau d'information intégré à l'intention des entrepreneurs. Dix Centres de services aux entreprises du Canada constituent les centres de ce réseau national. Grâce à l'appui de nos partenaires, ces centres fournissent des renseignements et des services répondant aux besoins des clients, au téléphone, en personne, par l'intermédiaire du service de réponse auto-

matique par télécopieur et, bientôt, par l'intermédiaire d'un site Internet élargi des CSEC.

Voici le premier numéro d'*InterConnexion*. Ce bulletin vous renseignera sur les sujets suivants :

- ▶ la façon dont les CSEC transmettent les renseignements concernant vos programmes au milieu des affaires canadien;
- ▶ les services uniques offerts par les Centres du réseau des CSEC;
- ▶ les possibilités d'améliorer la prestation de vos services.

InterConnexion s'adresse à nos partenaires. Nous aimerions connaître votre opinion. Nous voulons nous assurer que ce bulletin répond à vos besoins.

Produits gagnants

Simplification de l'information

Le Système d'information des entreprises (SIE) est comparable au marteau d'un charpentier — un outil essentiel à notre service.

Il contient des descriptions bilingues de plus de 700 programmes et services fédéraux offerts aux entreprises. Des données provinciales viennent enrichir la collection.

Le SIE recouvre un réseau complexe de ministères et de partenariats. Les entrepreneurs peuvent se pencher sur un secteur spécifique sans avoir à connaître quelles organisations en partagent la responsabilité. Si une recherche est lancée avec le mot clé «exportations», par exemple, le système produira en quelques secondes des renseignements sur les programmes et services pertinents et identifiera au besoin les personnes-ressources à consulter pour obtenir de plus amples renseignements.

«Cette base de données unique et dynamique est essentielle au fonctionnement d'un service d'information à guichet unique», déclare

Vicki Kohse du Secrétariat national des CSEC.

Le SIE n'est jamais statique. Il change à mesure que des programmes sont modifiés, prennent fin ou sont créés. Les partenaires des CSEC ont la responsabilité d'assurer l'exactitude de l'information.

Les renseignements du SIE peuvent être obtenus auprès des agents des CSEC ou par l'intermédiaire du populaire service InfoFAX. En évolution constante, le système sera bientôt accessible sur Internet.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Vicki Kohse au (613) 954-4966.

LOCATIONS



Technologie

CSEC sur Internet

D'après leurs réactions, les personnes qui visitent le site des Centres de services aux entreprises du Canada sur Internet sont heureuses de nous avoir trouvés.

«Un gros merci! Vous faites un travail remarquable et offrez un excellent service,» a écrit Brent MacQuarrie de New Glasgow, en Nouvelle-Écosse. Par ailleurs, M. MacQuarrie a soulevé un point souvent évoqué par les personnes qui nous visitent sur Internet.

«Ce serait formidable de pouvoir accéder aux documents Info-FAX dans leur forme intégrale sur votre site Web», a-t-il ajouté.

À l'heure actuelle, notre site fournit une liste des programmes et des services aux entreprises. Si, après avoir parcouru l'information, un visiteur désire obtenir de plus amples détails, il doit demander au centre de services aux entreprises de sa localité de les lui envoyer par télécopieur. Les utilisateurs d'Internet préféreraient avoir accès à l'information complète en direct.

Ils obtiendront bientôt ce qu'ils cherchent. D'ici juillet 1996, nous mettrons en place un site Web étendu qui permettra aux utilisateurs d'Internet de chercher et de parcourir des documents en direct.

En tapant le mot «démarrage», par exemple, l'utilisateur obtient une liste des programmes et des services se rapportant au démarrage d'une entreprise. Puis, en cliquant avec la souris, il obtient à l'écran le texte intégral de l'un de ces documents.

Rapide et sans papier, l'accès électronique promet d'être populaire.

Voici notre adresse Internet:

<http://info.ic.gc.ca/opengov.cbsc>

Pour obtenir des renseignements complémentaires, veuillez communiquer avec Peter Cook au (613) 954-3541.

Technologie

Un service plus rapide

Grâce à un nouveau logiciel informatique, Lotus Notes, il sera plus facile et plus rapide de donner aux clients le service auquel ils s'attendent — un guichet unique d'information sur les programmes et les services du gouvernement.

À l'heure actuelle, les agents qui travaillent dans les CSEC ont à portée de la main de nombreuses bases de données informatisées leur permettant de servir leurs clients. Pour obtenir des ouvrages pertinents, ils peuvent explorer des catalogues, tels que le Système d'information des entreprises (SIE), les données commerciales et les listes des ressources documentaires d'un centre particulier. Avant l'arrivée de Lotus Notes, chaque source devait être consultée séparément. Lotus Notes a changé cette façon de faire: les recherches seront plus rapides et plus efficaces. Lotus Notes offrira les possibilités suivantes :

- ▶ l'entrée d'un mot-clé amorcera une recherche simultanée dans toutes les bases de données;
- ▶ le champ des recherches sera rétréci de manière à obtenir uniquement les renseignements pertinents;
- ▶ les CSEC pourront partager avec plus de facilité les mises à jour des programmes gouvernementaux;
- ▶ le système fera le suivi du client et produira automatiquement des statistiques sur l'utilisateur.

«Puisqu'ils sont au service du public, les agents veulent passer beaucoup de temps avec leurs clients, et non s'employer à remplir des formules de repérage», affirme Serge Pronovost, membre de l'équipe de mise en oeuvre de Lotus Notes.

Ainsi, le service à la clientèle en sera d'autant meilleur.

Lotus Notes a été installé dans l'ensemble du pays et a été personnalisé pour répondre aux besoins de chaque CSEC. Pour des renseignements complémentaires, veuillez communiquer avec Tom Morris au (613) 954-4036.

Partenariats

En quête d'information

L'alimentation est un secteur assujéti à un dédale de règlements. La production et la transformation des aliments sont réglementées au niveau fédéral par quatre ministères: Industrie Canada, Pêches et Océans Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada et Santé Canada. Jusque récemment, les fabricants de produits alimentaires risquaient de ne pas se conformer à un règlement sans le vouloir. Auraient-ils su, par exemple, que trois ministères fédéraux régissent l'étiquetage, l'emballage et la salubrité du fromage?

la feuille de route permet de se retrouver dans un dédale de règlements.

Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAAC) a trouvé une solution — une base de données informatisée appelée feuille de route sur les services fédéraux d'inspection des produits alimentaires.

«Les gens se posent habituellement certaines questions au sujet d'un produit alimentaire», affirme Frank Massong,

gestionnaire de projet à AAAC. «Nous avons donc créé un répertoire basé sur les aliments, par exemple le fromage, plutôt que sur l'organisation gouvernementale.»

Si quelqu'un veut produire du fromage, la feuille de route lui indique les ministères auxquels il doit s'adresser et les numéros de téléphone à composer. S'il veut obtenir des conseils, elle le dirige à des experts.

«Nous voulons nous assurer que les gens puissent joindre rapidement et efficacement la personne compétente en la matière», ajoute M. Massong.

Les CSEC se sont avérés des partenaires idéaux pour AAAC. Ce ministère a élaboré la feuille de route et en fera la mise à jour. Ces centres fournissent des renseignements aux clients au moyen de leurs guichets uniques. La feuille de route sera accessible sur Internet à l'adresse <http://www.agr.ca/> en août 1996.

M. Massong précise que, comme prochaine étape, les partenaires provinciaux ajouteront à la feuille de route leurs règlements et les noms de leurs personnes-ressources.

Pour obtenir des renseignements complémentaires, veuillez communiquer avec Frank Massong au 952-8000, poste 4782.



Qu'en pensez-vous?

Si vous avez des commentaires au sujet d'*InterConnexion* ou des Centres de services aux entreprises du Canada, veuillez communiquer avec:

M. Robert Smith, Directeur exécutif

Secrétariat national

Centres de services aux entreprises du Canada

235, rue Queen

Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Télécopieur: (613) 954-5463

Courrier électronique Internet: smith.robert@ic.gc.ca

De quelle façon désirez-vous recevoir votre exemplaire d'*InterConnexion*?

J'apprécie recevoir le bulletin d'information par télécopieur.

S.V.P. faire parvenir par courrier électronique à l'adresse: _____

J'aimerais recevoir une copie imprimée par la poste.

Pratiques exemplaires

Bravo pour l'atelier de la Colombie-Britannique

L'atelier sur Internet et expliquant comment démarrer une petite entreprise a fait l'objet de critiques élogieuses. Le guide pratique du Centre de services aux entreprises du Canada en Colombie-Britannique enseigne aux éventuels propriétaires de petites entreprises tout ce qu'ils doivent savoir, que ce soit l'établissement des prix ou la façon de présenter une demande de prêt.

«En moins d'une heure, j'ai obtenu des renseignements qui, par les moyens conventionnels, m'auraient coûté beaucoup de temps et d'argent», s'est extasié C. Osborne de Kincardine, en Ontario, dans un message par courrier électronique adressé au Centre de services aux entreprises en Colombie-Britannique, après avoir découvert l'atelier sur les petites entreprises sur Internet. «Même s'il existe de nombreuses sources de renseignements commerciaux, aucune ne m'a jamais informé de façon aussi complète, rapide et claire.»

L'atelier suit un déroulement logique de sorte qu'en cliquant avec la souris, l'utilisateur peut accéder à divers écrans de plus en plus détaillés. Par exemple, en cliquant sur la rubrique *Evaluating Your Ideas*, une liste de 20 étapes est affichée. En cliquant sur l'étape 1, *Create a Profile of Your Paying Customer*, on obtient tou-

tes les instructions nécessaires.

L'atelier déborde de nouvelles idées sur la façon de faire connaître une entreprise, de faire des études de marché, de prévoir les ventes et d'évaluer la concurrence. L'atelier se termine sur des instructions concernant la rédaction d'un bon plan d'affaires, préalable à l'obtention d'un prêt bancaire.

«Votre travail m'a permis de gagner du temps et d'économiser de l'argent», a ajouté M. Osborne. «Mon projet est en avance de plusieurs semaines sur les prévisions...»

Dans un monde de surabondance d'information, il est rassurant de voir qu'Internet peut servir à simplifier quelque chose d'aussi complexe et d'aussi effrayant que de se lancer en affaires.

Pour accéder à l'atelier sur les petites entreprises, composez l'adresse suivante: <http://www.sb.gov.bc.ca/> et choisissez l'option *Workshop*.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec M. Len Hartley au 1-800-667-2272 ou par courrier électronique à l'adresse suivante:

hartley.len@cbsc.ic.gc.ca

Un atelier offert dans Internet explique tout ce qu'il faut savoir pour démarrer une petite entreprise.

Dans notre numéro de septembre :

Sujets d'intérêt: Questions les plus souvent posées.

Réussite des CSEC: Une entreprise de Vancouver, offrant des installations aux propriétaires qui veulent laver leurs animaux, reçoit des demandes de franchise après seulement trois mois d'opération.

Partenariat: Aide apportée aux CSEC par Affaires étrangères et Commerce international afin de fournir des renseignements commerciaux.

POINTS SAILLANTS

► Dans un article publié récemment dans le *Globe & Mail* (15 mars 1996), il a été question des CSEC comme de la façon la plus rapide d'obtenir des renseignements sur les organismes et programmes gouvernementaux et l'on a parlé très favorablement du service de réponse automatique par Info-FAX.

► Au 2e sommet annuel sur les services aux citoyens qui s'est déroulé à Denver, au Colorado, les 28 et 29 février, le CSEC a été l'un des huit récipiendaires internationaux d'un prix pour étude de cas «meilleure catégorie».

Pratiques exemplaires

Sous un même toit

Plusieurs organismes de développement économique de Sydney, en Nouvelle-Écosse, ont décidé d'éviter à leur clientèle de se déplacer et se sont regroupés sous un même toit.

La Cape Breton County Economic Development Authority, la Société d'expansion du Cap-Breton, Access Nova Scotia, la Nova Scotia Economic Renewal Agency et Coastal Business Opportunities Inc. sont maintenant logés à la même enseigne. Le Centre de services aux entreprises du Canada en Nouvelle-Écosse (CSECNE) soutient l'initiative en se joignant électroniquement au groupe de Sydney; il fournira au Cap-Breton l'accès électronique à son catalogue informatisé du CSECNE contenant plus de 700 programmes et services fédéraux ainsi qu'à sa bibliothèque de ressources. La Société d'expansion du Cap-Breton est responsable de la mise en oeuvre des programmes de l'APECA au Cap-Breton et du CSEC.

«Nous nous efforçons d'être un réseau aux coutures invisibles», déclare Mel Coombs, directeur du CSECNE, à Halifax. «Un client consultant un des éléments du réseau devrait avoir accès à l'ensemble du réseau.»

Pour les clients, l'emplacement commun leur offre les avantages suivants :

- un service personnel dans leur propre collectivité;
- un accès pratique à tout un éventail de services à un seul endroit;
- l'accès aux ressources et aux compétences du CSECNE;
- la diminution du nombre d'appels téléphoniques.

«Nous voulons éviter aux clients d'avoir à expliquer leur situation au téléphone plus souvent qu'il n'est nécessaire», explique Phyllis Yhard, gestionnaire, bureau satellite du Cap-Breton du CSECNE.

Qui plus est, l'emplacement commun donne aux entrepreneurs du Cap-Breton la possibilité de consulter en personne des conseillers en affaires. Le projet pourrait être un modèle pour des initiatives semblables dans d'autres villes de la Nouvelle-Écosse.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Phyllis Yhard au (902) 564-2968 ou Mel Coombs au (902) 426-4820.