

# InterConnexion

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

Volume 1, n° 2 septembre 1996

ISSN 1205-6499

Pratiques exemplaires

## Laundrydog, une entreprise qui a du chien!



L'année dernière, Ward Bingham poussait la porte du Centre de services aux entreprises Canada/Colombie-Britannique avec une idée formidable en tête mais sans aucune expérience des affaires. Son idée? Ouvrir un centre de toilettage pour chiens qui offrirait à la fois des produits pour animaux et une garderie pour toutous.

Aujourd'hui, dix mois après la naissance de Laundrydog, son commerce prospère et M. Bingham a entrepris de le franchiser.

Selon lui, son CSEC a fourni au novice qu'il était une aide et des conseils hors-pair.

**«Pas besoin de savoir quelles questions poser, ils savent quelle information vous fournir»**

«Au Centre de services aux entreprises, ça ne se passe pas comme dans une bibliothèque. Pas besoin de savoir quelles questions poser, ils savent quelle information vous fournir.»

Les employés du CSE Canada/Colombie-Britannique renseignèrent Ward Bingham sur les études de marché, les impôts et taxes, l'incorporation, les marques de commerce et les erreurs les plus fréquentes des apprentis-gens d'affaires. Mais, plus important encore, ils procédèrent à une critique constructive de son plan d'affaires qui, comme devait le souligner un agent, dénotait un amour certain pour les chiens mais n'offrait pas une analyse commerciale assez étoffée pour convaincre un bailleur de fonds.

Ward Bingham se remit donc à la tâche. Les employés du CSE Canada/Colombie-Britannique lui dénichèrent des articles de journaux et de magazines traitant de chiens et de leurs propriétaires. Ils mirent également M. Bingham en contact avec un statisticien du centre qui lui fournit de précieux renseignements sur les habitudes d'achat des quartiers de Vancouver où il songeait à établir sa boutique. Enfin, ils lui parlèrent de la Banque de Développement du Canada qui prête aux petits entrepreneurs.

Pendant ce temps, Ward Bingham se livrait à une étude de marché exhaustive. Cinq mois plus tard, il avait en main un plan éblouissant qui non seulement lui obtint facilement les fonds nécessaires mais passait en revue tous les problèmes auxquels il devrait probablement faire face.

«Mon plan m'a permis de résoudre toutes les difficultés rencontrées depuis l'ouverture», se réjouit M. Bingham.

Ce commerce unique en son genre attira l'attention dès ses débuts grâce à un article publié par la Presse canadienne. Les demandes de franchises ne se firent pas attendre. Mais elles ne prirent pas M. Bingham par surprise puisque son plan d'affaires prévoyait déjà cette possibilité. Évidemment, il dut accélérer un peu la cadence, car il s'était bien donné deux ans pour y parvenir!

Nouvelles nationales

## «Je ne vois aucune différence»

Si vous demandiez aux clients des Centres de services aux entreprises du Canada de vous indiquer si tel ou tel agent provient de l'administration fédérale ou provinciale, ils en seraient probablement incapables. En fait, les employés eux-mêmes ne remarquent entre eux aucune différence digne de mention. C'est que nos agents, détachés d'organismes provinciaux, fédéraux ou du secteur privé, forment une équipe homogène.

«La seule différence, c'est le nom de l'organisme qui émet le chèque de paie», déclare Carol Conway, de la firme montréalaise Info entrepreneurs.

Le point commun de tous nos agents, c'est l'expérience partagée et le désir de bien servir leurs clients.

Ensemble, ils apprennent à utiliser les outils de recherche les plus modernes, qu'il s'agisse de bibliothèques classiques ou de banques de données informatisées.

«On nous a donné une formation extraordinaire, et ça a vraiment contribué à cimenter l'équipe», affirme Charlotte Sutcliffe, du CSE Canada/Colombie-Britannique.

Le résultat? Un partenariat modèle grâce auquel les Canadiens et Canadiennes reçoivent des services novateurs.

**Nous sommes branchés!**

Visitez le site InterConnexion au:  
<http://reliant.ic.gc.ca:88/interconnexion//français>

## Technologie

## Branchés sur le réseau

Le site Internet des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) n'arrête pas de croître. En juin dernier, les CSEC lançaient sur l'Internet le Système d'information aux entreprises (SIE), un catalogue électronique des programmes et services offerts par le gouvernement fédéral. Les internautes peuvent maintenant obtenir à volonté des renseignements que, jusqu'ici, seuls les CSEC étaient en mesure de leur fournir. En cliquant aux endroits appropriés, ils auront facilement accès à la version intégrale de quelque 600 documents couvrant une multitude de sujets reliés aux affaires, qu'il s'agisse d'agriculture, de transport ou de tout autre domaine.

Qui plus est, le site des CSEC constitue une porte d'entrée idéale sur l'univers Internet grâce aux nombreux liens établis avec d'autres sites susceptibles d'intéresser les petites et moyennes entreprises. Les CSEC entendent poursuivre activement la création de nouveaux liens, de façon à offrir aux gens d'affaires un accès toujours plus large au monde de l'information, lequel connaît une expansion phénoménale.

Le site permet déjà d'obtenir des renseignements concernant les provinces du Nouveau Brunswick, de l'Ontario, de la Saskatchewan et de l'Île-du-Prince-Édouard, et les démarches pour y adjoindre les bases de données des autres régions vont bon train.

L'Internet n'est de toute évidence qu'un moyen parmi tant d'autres d'obtenir de l'information auprès des CSEC. Nos clients peuvent toujours s'adresser à nos bureaux régionaux par téléphone ou en personne, ou encore recevoir des documents grâce à notre populaire service de télécopie. Cette gamme complète de services vise à faciliter pour nos clients l'accès à l'autoroute de l'information.

Pour consulter le SIE, visitez le site des CSEC à l'adresse suivante:

<http://reliant.ic.gc.ca/francais/fedbis/index.html>

Pour obtenir d'autres renseignements, communiquez avec M. Peter Cook au (613) 954-3541.

## Partenariats

## En direct avec le monde des affaires

Selon Maurice Kaspy, chef d'équipe à Info entrepreneurs, la direction de l'avenir pour le monde des affaires se trouve dans un lien étroit entre le secteur privé et les gouvernements. Info entrepreneurs, né de la collaboration entre la Chambre de Commerce du Montréal Métropolitain et des gouvernements du Québec et du Canada, a su créer un tel lien.

**«La Chambre de Commerce a participé presque dès le commencement à l'élaboration du projet Info entrepreneurs»**

«La Chambre de Commerce a participé presque dès le commencement à l'élaboration du projet Info entrepreneurs, lui garantissant ainsi une emprise solide dans le milieu des affaires à Montréal», précise Maurice Kaspy. Jusqu'à maintenant, Info entrepreneurs reste le seul centre de services aux entreprises au Canada à tirer profit d'un tel partenariat.

Yvan Deslauriers, directeur-général d'Info entrepreneurs, insiste sur le fait que ce sont «ces liens étroits et réguliers, et même privilégiés qui permettent à Info entrepreneurs de toujours rester sensible à l'évolution des besoins en information

de sa clientèle.»

Info entrepreneurs sert de point de repère pour tous les programmes et services d'affaires offerts par les secteurs public et privé. De plus, les entreprises ont accès à une bibliothèque, à des banques de données, à des statistiques, ainsi qu'à un centre de consultation. Les clients peuvent ainsi plus facilement démarrer leur entreprise, établir leur plan d'affaires, se renseigner sur la réglementation locale et étrangère, trouver des contacts, des clients et des marchés potentiels.

Sans négliger l'apport important des partenaires gouvernementaux, le caractère unique d'Info entrepreneurs provient dans une large mesure de la présence de la Chambre, et du réseau d'affaires qu'offrent ses sept mille membres.

**Info entrepreneurs sert de point de repère pour tous les programmes et services d'affaires offerts par les secteurs public et privé**

Contactez M. Yvan DesLauriers au 1-800-322-4636 ou au (514) 496-4636.

## Où? Quoi? Comment?

Voici les questions qu'on pose le plus souvent aux employés des CSEC :

- ▶ Qu'est-ce que je dois faire pour me lancer en affaires?
- ▶ Comment dois-je procéder pour faire enregistrer mon entreprise?
- ▶ Est-ce qu'il existe des sources de financement pour mon entreprise?
- ▶ Comment trouver les fournisseurs qu'il me faut?
- ▶ Quels programmes peuvent m'aider à exporter ou à importer des produits?

## Pratiques exemplaires

## Comment gérer un centre d'appels bien achalandé



Toute la journée, beau temps mauvais temps, les sonneries téléphoniques retentissent au Centre d'appels pour les entreprises Canada/Ontario. Pourtant, les messages ne s'y accumulent pas et aucun usager ne demeure en attente bien longtemps. Le secret? Une gestion qui marie savamment les programmes informatisés les plus perfectionnés et le bon vieux service à la clientèle.

Richard Laurent, chef d'équipe au Centre d'appels, a recours à l'informatique pour enregistrer le nombre d'appels reçus à divers moments de la journée et pour déterminer combien de temps les usagers doivent attendre avant qu'on ne leur réponde.

«De cette façon, je peux décider combien d'agents il me faut pour répondre au téléphone les jeudis matins, entre 10h et 10h30 par exemple», explique-t-il.

Le système automatisé compile également des statistiques concernant les usagers: ce qu'ils désirent, s'ils sont déjà établis ou s'ils se lancent en affaires, s'ils appellent pour la première fois ou s'ils l'ont déjà fait auparavant.

En se fondant sur ces statistiques, M. Laurent est en mesure d'assurer aux usagers du Centre :

► **Un accès rapide.** En moyenne, le téléphone ne sonne pas plus de deux fois (ce qui équivaut à sept secondes) avant que les usagers ne soient mis en contact avec le système interactif de boîte vocale, le libre-service InfoFax ou un agent. Dans l'industrie, on considère acceptable une période d'attente de 18 secondes et une tonalité occupé dans 10 % des cas, contre 5 % seulement au Centre.

► **L'exactitude.** Dès leur embauche, les agents d'information reçoivent une formation continue afin de parfaire leurs connaissances et leurs habiletés. On invite des experts à venir partager leur expérience avec eux. Les agents sont à l'affût de tout changement ou nouveauté dans les programmes gouvernementaux et les

bases de données. Les surveillants contrôlent périodiquement les appels pour s'assurer que l'information fournie est vraiment à jour.

► **Le service à la clientèle.** La politique du Centre d'appels veut que l'information soit envoyée aux clients, par courrier ou télécopieur, le jour même où ils la demandent. Une étude détaillée doit être effectuée dans les 24 heures. Quant aux questions des usagers, il faut prendre tout le temps nécessaire pour y répondre de façon exhaustive et courtoise. De plus, comme le Centre traite toutes les demandes d'information au téléphone plutôt qu'en personne, les agents doivent pouvoir communiquer efficacement sans se servir d'éléments visuels, livres, tableaux ou autres.

«Sans l'apport de gens bien choisis et bien formés, la technologie ne servirait pas à grand-chose», de déclarer Richard Laurent.

Pour en savoir plus long, communiquez avec Mme Mary Loughrin Lewis au (416) 952-0864.

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

## Partenariats

## Le MAECI et les CSEC sont partenaires

Depuis un bon moment, l'InfoCentre du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) gère une base de données, permettant ainsi l'accès à toutes leurs publications. En s'adressant à l'InfoCentre, on peut commander de l'information sur les consulats, des profils de marchés ou de pays étrangers ainsi que des renseignements sur la politique canadienne en matière d'exportation ou d'affaires étrangères.

Grâce à une entente de partenariat entre de MAECI et les Centres de services aux entreprises du Canada, la plupart des CSEC ont dorénavant accès à la base de données de MAECI. Les liens électroniques permettent désormais aux gens d'affaires de se maintenir aisément à la fine pointe de l'information.

«Les délégués commerciaux postés à l'étranger préparent des profils pour différents secteurs. Nous les distribuons aussitôt aux exportateurs canadiens», explique David Spicer, agent de marketing à l'InfoCentre du MAECI. «C'est une information brûlante d'actualité.»

Cette entente est à l'avantage des deux partenaires. D'une part, le MAECI réussit à diffuser l'information dont il dispose à un marché plus vaste. D'autre part, les CSEC viennent d'améliorer leurs services à guichet unique en s'enrichissant d'une autre source d'information précieuse. Mais au bout du compte, les clients des CSEC en sortent aussi gagnants.

Pour en savoir plus sur l'InfoCentre du MAECI, communiquez avec: M. David Spicer au (613) 944-1488.

### POINTS SAILLANTS

Le Centre de services aux entreprises Canada/Colombie-Britannique a gagné la médaille d'or dans la catégorie *Renouveler la présentation des services et réalisation des programmes* au gala de l'exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale, le 16 septembre 1996. Les juges ont particulièrement remarqué l'atelier pour les petites entreprises. Ce site sur l'Internet montre comment faire démarrer une entreprise. On peut visiter cet atelier à: <http://www.sb.gov.bc.ca/smallbus/sbhome.html>