

InterConnexion

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

Volume 1, n° 3, janvier 1997

ISSN 1205-6499

Pratiques exemplaires

Comment tenir ses clients à la fine pointe de l'information

Il n'y a jamais assez d'heures dans une journée pour ceux qui gèrent une petite entreprise. Lorsqu'ils ont besoin d'information d'affaires, ils ne peuvent tout simplement pas se permettre de perdre du temps à appeler des numéros périmés ou d'entamer des discussions qui n'aboutissent à rien. En tenant méticuleusement à jour le Système d'information des entreprises (SIE), la pierre angulaire du service des CSEC, nous faisons en sorte que cela ne se produise pas.

Le SIE est une base de données électronique qui offre dans les deux langues officielles des renseignements sur plus de 700 programmes, services et règlements du gouvernement fédéral concernant les entrepreneurs débutants et les petites entreprises.

«Nous veillons à ne pas donner de faux numéros ou d'adresses Internet périmées»

Sachant combien il est vital pour ses usagers d'avoir accès à l'information la plus récente, cinq agents mettent au point et font la mise à jour du système. Ils vérifient quand les programmes entrent en vigueur et se terminent ou, le cas échéant, jusqu'à quand ils sont prolongés. Ils se tiennent au courant de toute modification aux critères d'admissibilité. Et, détail essentiel en cette ère de restructuration, ils s'assurent que les coordonnées des personnes clés figurant au SIE sont bien exactes.

«Nous veillons à ne pas donner de faux numéros ou d'adresses Internet périmées», affirme Vicki Kohse, gestionnaire, Produits d'information des CSEC.

Chaque agent-SIE a la responsabilité d'environ 140 documents et suit les activités de cinq ministères. Il s'agit de :

▀ dépouiller les répertoires d'entreprises, les quotidiens et les sites Internet pour repérer les

annonces de nouveaux programmes;

▀ communiquer régulièrement avec les ministères pour relever tout changement aux programmes;

▀ passer en revue les programmes les plus populaires une fois par mois, et les autres au moins deux fois l'an;

▀ rédiger l'information destinée au SIE dans une langue à la fois simple et claire;

▀ s'assurer que les clients puissent obtenir l'information aussi bien par téléphone et par Info-FAX qu'en personne ou par l'Internet.

Dans les 24 heures suivant un changement, l'information pertinente est affichée électroniquement dans chaque bureau et dans le site Web des CSEC. Chaque semaine, des bulletins décrivant les nouvelles initiatives sont inscrits dans une base de données distincte appelée La Source.

On plus d'avoir accès à une mine de renseignements, via ce guichet unique, les clients des CSEC bénéficient d'une information à la fois correcte, opportune et facile à obtenir, qui leur laisse une impression favorable de l'efficacité gouvernementale.

Pour en savoir plus long, veuillez communiquer avec Vicki Kohse au (613) 954-4966 ou à l'adresse suivante : kohse.vicki@ic.gc.ca. ♦

•••••
• **Nous sommes branchés!** •
• Visitez le site InterConnexion au •
• <http://rcsec.org> •
• **88/interconnexion** •
•••••

Nouvelles nationales

Un rôle élargi pour les CSEC

Les CSEC ont établi des liens solides avec les ministères partenaires qui ont lancé des initiatives visant à améliorer le service aux petites entreprises. Il prêtent leur concours aux programmes suivants :

▀ Réseaux commerciaux régionaux (RCR) et Équipe Canada : Bon nombre de ministères et d'organismes tant fédéraux que provinciaux unissent leurs efforts pour soutenir les petites entreprises désireuses d'exporter leurs produits. Les CSEC ont pris en charge le numéro 1-800 qui figure sur toutes les publications gouvernementales traitant d'exportation. En plus de fournir de l'information générale aux exportateurs débutants ou chevronnés, les centres dirigent leurs clients vers les membres des RCR les mieux placés pour les aider.

▀ Contrats Canada : Malgré les améliorations apportées au Service d'invitations ouvertes à soumissionner, les petits entrepreneurs ont encore du mal à vendre leurs produits et services au gouvernement. Une initiative inter-ministérielle menée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada vise à mettre au point une stratégie qui donnera aux entreprises un meilleur accès aux contrats à faible valeur monétaire. Dans le cadre de ce projet, les bureaux régionaux des CSEC offriront un premier point de contact pour obtenir des renseignements concernant fournisseurs et marchés.

▀ Réseau technologique canadien (RTC) : Ce réseau d'organismes et d'experts offre avis et conseils aux petites entreprises pour les inciter à mettre la technologie au service de la gestion des affaires et de la production. À titre de membre du RTC, les CSEC peuvent déterminer quels clients ont besoin des services de ce dernier et mettre ces clients en contact avec des experts grâce à la base de données du réseau. ♦

Partenariats

Un service à guichet unique de plus

Les postes de travail automatisés simplifient la vie des entrepreneurs de Colombie-Britannique en leur permettant un enregistrement rapide de leur entreprise. Plus besoin de remplir des tas de formulaires des administrations provinciale et fédérale ni de se déplacer plusieurs fois. Une seule visite à un terminal libre-service suffit.

Il s'agit d'un projet-pilote financé grâce à un partenariat entre Diversification de l'économie de l'Ouest — Colombie-Britannique et le ministère provincial des petites entreprises, du Tourisme et de la Culture avec la participation de Revenu Canada, la Commission des accidents du travail (C.-B.) et le ministère provincial des Finances. Un simple programme, d'ailleurs très convivial, permet aux usagers d'enregistrer leur entreprise en tant que société de personnes ou qu'entreprise à propriétaire unique, de demander un numéro d'entreprise, de s'inscrire pour des numéros de compte TPS et TVP, de même qu'au Service d'indemnisation des accidents du travail. Tel qu'atteste Bridget Field, chef d'équipe du Centre de démarrage au Centre de services aux entreprises Canada/Colombie-Britannique, «90 p. cent des clients se disent ravis de ce service unique, tout particulièrement les gens d'affaires qui ont déjà vécu une expérience d'enregistrer une entreprise en faisant plusieurs démarches auprès de divers bureaux».

On trouve ces postes de travail au Centre de services aux entreprises Canada/Colombie-Britannique de Vancouver et auprès des bureaux du gouvernement provincial dans plusieurs autres villes de la Colombie-Britannique. Lancé il y a six mois, le projet sera évalué à la fin de la période d'essai. Entre temps, Revenu Canada examine avec d'autres provinces la possibilité d'établir des services d'auto-enregistrement qui répondraient aux besoins spécifiques de leur milieu d'affaires. ♦

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

Encourager l'entrepreneurship dans la communauté noire



La Black Business Initiative (BBI) démarrait officiellement le 25 octobre 1996. Ce projet quinquennal, qui dispose d'un budget de cinq millions de dollars, vient appuyer les efforts des entrepreneurs de race noire en Nouvelle-Écosse.

La communauté noire de la Nouvelle-Écosse est sous-représentée dans le secteur des affaires.

L'administrateur général Rustum Southwell souligne que plusieurs membres de la communauté noire ont l'impression d'être exclus de l'économie entrepreneuriale.

«Peut-être qu'un agent du BBI donne les mêmes conseils qu'un agent de race blanche, mais la perception du client risque d'être différente»

«Jusqu'ici, les membres de la collectivité ne se sentaient pas les bienvenus. Peut-être qu'un agent du BBI donne les mêmes conseils qu'un agent de race blanche, mais la perception du client risque d'être différente.»

Le Black Business Initiative s'est donc donné pour but de prêter main-forte à ses clients en les aidant à établir leur plan d'affaires et à acquérir les habiletés requises, augmentant ainsi leurs chances d'obtenir un prêt d'une institution

bancaire. Les obstacles financiers deviennent plus faciles à surmonter grâce à un modeste fonds d'actions et à un fonds de prêts exigeant des avoirs moins importants que pour un emprunt traditionnel. De plus, un programme de mentorat permet aux entrepreneurs débutants de bénéficier des conseils de gens d'affaires chevronnés.

Le BBI est financé dans le cadre de l'Entente de diversification économique Canada/Nouvelle-Écosse. Il est installé au même endroit que le Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse, ce qui permet aux clients de recevoir un service spécialisé tout en ayant accès aux ressources du CSEC/N.-É.

«De cette façon, leur personnel et leurs clients profitent aussi de notre bibliothèque et de nos bases de données», précise Mel Coombs, gestionnaire du Centre de services aux entreprises Canada/Nouvelle-Écosse.

M. Southwell rêve du jour où des membres de la communauté noire lanceront leurs propres entreprises et y emploieront leurs concitoyens.

«Si nous faisons notre travail, on finira par n'avoir plus besoin de nous ici», conclut-il.

Pour de plus amples renseignements, communiquer avec Rustum Southwell au (902) 426-8948. ♦

Une nouvelle adresse pour notre site Web

Le site Web national des CSEC a maintenant une nouvelle adresse. Jusqu'ici, il partageait avec Industrie Canada un URL, qui équivaut dans le cyberspace à une adresse postale. Le nouvel URL n'est plus associé à un gouvernement particulier, ce qui illustre bien l'approche résolument multi-gouvernementale adoptée par les CSEC.

La nouvelle adresse, en vigueur depuis décembre, est la suivante : www.rcsec.org

Depuis juin 1996, alors que le Système d'information des entreprises (SIE), une base de données des programmes et services gouvernementaux, entrait en service sur le site Internet des CSEC, plus de 190 000 documents SIE ont été «desservis» aux cybervisiteurs. Comme le SIE met à la portée de ces derniers plus de

1 000 programmes et services, le champ de recherche est vaste. Les cinq documents les plus en demande?

1. Programme de prêts aux petites entreprises (Industrie Canada)
2. Programme micro-entreprises (Banque de développement du Canada)
3. Programme de travail indépendant (Développement des ressources humaines Canada)
4. Capital de risque (Banque de développement du Canada)
5. Statistiques sur les petites entreprises (Statistique Canada)

Pratiques exemplaires

Une traîne sauvage qui file doux



Quiconque s'est fatigué à gravir une pente en tirant une traîne sauvage enneigée comprend immédiatement pourquoi Phil Poetker a inventé le Bummer Soft-Slide Toboggan.

«J'ai toujours trouvé que ça exigeait un tel effort», se rappelle-t-il. C'est pourquoi il a conçu un modèle familial sécuritaire, à la fois léger et pliant. Un centre de mousse est recouvert d'un tissu de vinyle qui résiste au froid. Le produit fini mesure cinq pieds et se replie pour se ranger aisément dans le coffre d'une voiture. Molle et flexible, la traîne sauvage peut déraiper sans se renverser et glisse par-dessus les bosses au lieu de planer sous l'effet du choc.

«Les renseignements que renferme la bibliothèque du CSEC sont de tout premier ordre»

M. Poetker et sa partenaire en affaires Carol Goodmanson ont fondé à Winnipeg Movement by Design. Inventeur prolifique, M. Poetker n'ignorait pas que la mise en marché d'un produit doit être précédée de tout un travail préliminaire. Ce travail allait être grandement facilité par le Centre de services aux entreprises du Canada à Winnipeg.

«Les renseignements que renferme la bibliothèque du CSEC sont de tout premier ordre», souligne l'inventeur.

Les deux partenaires souhaitaient d'abord savoir si un autre entrepreneur avait déjà étudié un concept semblable ou produit un article comparable. Ils ont donc eu recours aux ressources du CSEC pour exécuter une recherche dans l'aperçu du Programme d'exploitation de l'information en matière de brevets. Le PEIB est un programme informatique spécialisé capable d'effectuer des recherches dans les registres de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada.

Il s'agissait ensuite de mieux connaître le marché des traînes sauvages. Les associés se sont renseignés sur les débouchés possibles et ils ont appris comment traiter avec les détaillants, les distributeurs et les entreprises de vente par catalogue.

«À notre avis, Phil est typique du petit entrepreneur qui a besoin d'information sur les débouchés, des marchés d'affaires, et des renseignements d'ordre commerciale, mais n'y a malheureusement pas accès à la bibliothèque de son quartier», souligne Shannon Coughlin, gestionnaire du CSEC.

Poetker et Goodmanson ont lancé leur traîne sauvage en 1994, dans une succursale de Canadian Tire de Winnipeg. En deux semaines, ils en ont vendu 80; un an plus tard, on retrouvait leur produit un peu partout dans l'Ouest canadien et dans certaines régions des États-Unis. Cette année, ils ont fait l'acquisition d'un équipement spécialisé qui leur a permis d'en produire 60 000. Lorsque leurs quatre employés à temps plein ne suffisent plus à la tâche, ils embauchent des travailleurs temporaires, généralement des étudiants, qui peuvent acquérir une précieuse expérience pratique dans cette petite entreprise en pleine croissance.

Ces temps-ci, notre duo d'entrepreneurs s'intéresse aux marchés d'outre-mer. Si tout va bien, la traîne sauvage Bummer pourrait se retrouver dès l'hiver prochain dans les magasins du Japon et de l'Allemagne.

«De nos jours, les gens d'affaires ne peuvent plus se contenter uniquement d'une communauté ou d'un pays. Même pour une petite entreprise comme la nôtre, c'est mondialement que la partie se joue», conclut M. Poetker.

Technologie

Également en direct...

Les clients du Système d'information des entreprises (SIE) peuvent maintenant obtenir l'information qu'ils recherchent présentée par sujet et nommée Feuille de route. Il existe actuellement sept de ces feuilles de route produites par le Centre d'appels pour entreprises Canada/Ontario. Les sujets offerts? Comment se lancer en affaires, comment financer le démarrage d'une entreprise, les programmes d'emploi et de formation, le financement existant, les exportations, les importations et la taxation. Chaque feuille de route réunit la totalité de l'information que renferme le SIE sur le sujet choisi, qu'il s'agisse de programmes et services des gouvernements fédéral ou provincial.

L'information du SIE maintenant sous forme de Feuille de route

«Il arrive souvent qu'un entrepreneur débutant soit un peu intimidé par le SIE et qu'il ou elle ait du mal à décider quelle information est vraiment pertinente. Les feuilles de route leur facilitent grandement la tâche», signale Alex Heldt, chef d'équipe de la Section de gestion de l'information au Centre d'appels pour entreprises Canada/Ontario.

Les feuilles de route se révèlent également utiles aux agents du Centre d'appels. Les clients qui font une planification d'entreprise recherchent habituellement une liste commune de programmes. Les feuilles de route leur sont alors adressées par les agents du Centre.

On peut avoir accès aux feuilles de route par l'entremise du service Info-FAX, de l'Internet, ou encore en communiquant avec le CSEC-Ontario.

NOUVEAUX CENTRES

En juillet 1996, le premier Centre de services aux entreprises situé au nord du 60^e parallèle ouvrait ses portes à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest. Ses employés proviennent de la fonction publique territoriale bien que le centre soit financé conjointement par les gouvernements fédéral et territorial. Les services sont présentement offerts en anglais et en français, mais le personnel s'affaire à traduire l'information disponible en Inuktitut, la langue maternelle de quelque 18 000 citoyens des Territoires.

À Edmonton, Liaison Entreprise a démarré en avril 1996. Il s'agit d'un partenariat à trois entre Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, le ministère albertain du Développement économique et du Tourisme ainsi que Développement économique Edmonton. Le centre partage des locaux avec l'Alberta Women's Enterprise Initiative Association et l'Agence canadienne d'évaluation environnementale.