

InterConnexion

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

Volume 1, n° 4, mai 1997

ISSN 1205-6499

Nouvelles nationales



Les Foirinfos, tout un succès

Dans toutes les villes où elles se sont tenues, les Foirinfos d'Industrie Canada ont pris par surprise leurs organisateurs.

«Quel achalandage!», s'exclame Carole Tanner, agente d'information du Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan, sis à Saskatoon. «Les queues ont duré toute la journée.»

À Halifax, on a ouvert les portes une demi-heure à l'avance pour accueillir les visiteurs qui s'y pressaient déjà. À Vancouver, il fallait patienter 45 minutes avant de pouvoir entrer.

«Ça a été la course folle du matin au soir», se rappelle en riant Liz Gilliland, gestionnaire du Centre de services aux entreprises Canada/Colombie Britannique.

«Les gens n'en revenaient pas d'avoir accès à autant de renseignements instantanément.»

Jusqu'ici, les Foirinfos ont eu lieu dans 29 endroits et ont vu défiler 50,919 visiteurs. Celle de Winnipeg a attiré une foule record, soit 5,409. Industrie Canada a organisé cette série d'événements pour mettre en relief les programmes et services fédéraux axés sur le milieu des affaires.

À chaque emplacement, le stand du CSEC était idéalement situé, juste à côté de l'entrée. Premier point de contact, tout comme dans leurs bureaux, les employés du Centre renseignaient les visiteurs sur les programmes fédéraux et provinciaux, leur indiquant les stands où on leur en apprendrait davantage sur les exportations, le financement et tout autre aspect des affaires.

Au stand de Vancouver, on avait établi

un lien électronique avec le Système d'information aux entreprises, catalogue informatisé des programmes et services offerts par les gouvernements fédéral et provinciaux. Pour la première fois, des centaines de visiteurs ont pu constater de visu l'ampleur de l'information que le CSEC met à leur disposition.

«Les gens n'en revenaient pas d'avoir accès à autant de renseignements instantanément», souligne Liz Gilliland.

Mel Coombs, gestionnaire du CSEC/Canada/Nouvelle-Écosse, trouve encourageant que le public s'intéresse ainsi aux services offerts par le gouvernement.

À Toronto, la Foirinfo a donné aux employés du Centre d'appels la chance de rencontrer face à face des clients avec lesquels ils n'ont d'habitude que des contacts téléphoniques.

«C'était très gratifiant de constater avec quel enthousiasme nos clients abordent les affaires», de conclure Allen Anderson, directeur du CSEC/Canada / Ontario.

**Nous sommes
branchés!**

Visitez le site *InterConnexion* au
<http://rcsec.org>:
88/interconnexion

Pratiques exemplaires

Branchée, l'Équipe Canada!

Le 24 février dernier, Industrie Canada et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) lançaient un service de numéro téléphonique sans frais pour accompagner un supplément spécial sur Équipe Canada publié dans 11 magazines nationaux et sur l'Internet.

Plutôt que de partir de zéro, le MAECI a eu recours à l'expertise d'Industrie Canada afin de relier des systèmes déjà créés : de cette façon, on a pu offrir un accès intégré aux CSEC et à l'InfoCentre du MAECI.

Le supplément consacré à Équipe Canada présentait les entrepreneurs qui avaient participé à la mission commerciale de l'équipe en janvier et mettait en lumière les percées accomplies de même que les marchés conclus. Le but? Illustrer comment les petits entrepreneurs canadiens peuvent pénétrer les marchés d'exportation.

Le numéro sans frais fourni dans le supplément reliait ceux et celles qui le composaient à Renseignements Canada, un centre d'appels offrant un service payant de prise d'appels. Les préposés prenaient note des commandes de guides de l'entrepreneur ou de guides de l'exportateur et, le cas échéant, fournissaient aux clients d'autres numéros ou les mettaient en communication avec le CSEC ou l'InfoCentre de leur province.

«Cette campagne prouve qu'il est possible, pour plusieurs partenaires, de mettre sur pied et de lancer très rapidement un service à la clientèle, souligne Fay Kristensen, du MAECI. Deux semaines ont suffi pour établir la ligne, former les préposés et préparer le personnel des CSEC et des InfoCentres.» ♦

Partenariats

Au service de la petite entreprise

Les Centres de services aux entreprises et le chien de garde d'Industrie Canada, mieux connu sous le nom de Bureau de la concurrence (BC), ont joint leurs forces pour aider les gens d'affaires à respecter les lois concernant la concurrence et à se protéger des escrocs.

Le Bureau de la concurrence a fourni aux CSEC des vidéocassettes et une série de brochures destinées à renseigner leurs clients. Parmi ces brochures bien pratiques, on retrouve *Truquage des offres*, *La Vente pyramidale et la commercialisation à paliers multiples*, et *Le Télémarketing trompeur*.

Le BC s'efforce également d'envoyer des conférenciers dans les divers Centres. Jusqu'ici, les spécialistes ont visité Winnipeg, Vancouver, Halifax et Saskatoon.

Diana Matsuda, gestionnaire du CSEC Canada-Saskatchewan, estime que de rencontrer les spécialistes du BC a permis à ses employés de se familiariser avec le travail d'enquête accompli par l'organisme dans le domaine des pratiques commerciales déloyales.

«Nos clients nous posent des questions très variées. Mieux nous comprenons le rôle de nos partenaires, plus nous sommes en mesure d'aiguiller nos clients vers les personnes-ressources appropriées», dit-elle.

Corollairement, de tels séminaires renseignent les partenaires des CSEC quant aux services offerts par les Centres. C'est pourquoi M^{me} Matsuda s'efforce d'en organiser fréquemment.

Le personnel, les clients et l'entière collectivité des gens d'affaires bénéficient de cette stratégie aussi simple qu'efficace. ♦

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 CSEC en Alberta - Liaison Entreprise

À Edmonton, Liaison Entreprise a été créé sous le signe du partenariat. Ce membre du réseau du Centre de services aux entreprises est, pour l'instant, le seul à fonctionner grâce au partenariat financier réunissant les trois paliers de gouvernement. Ceux-ci sont représentés, au fédéral, par Diversification de l'économie de l'Ouest Canada; au provincial, par Développement économique et Tourisme; et enfin, au municipal, par Développement économique Edmonton.

Le but des trois partenaires est de fournir un service à la fois intégré et axé sur la clientèle.

Liaison Entreprise fonctionne grâce au partenariat financier réunissant les trois paliers de gouvernement.

«Les clients ne savent pas toujours quel palier de gouvernement est responsable de tel ou tel service, souligne Holly Palmer, gestionnaire. Tout ce qu'ils veulent, c'est mettre sur pied une entreprise le plus facilement possible.»

Liaison Entreprise partage des locaux avec l'Agence canadienne d'évaluation environnementale, qui examine les projets de développement ayant un impact sur l'environnement, et avec l'Initiative des femmes entrepreneurs de l'Alberta.

Un autre type de partenariat voyait récemment le jour grâce à Liaison Entreprise. En effet, ses clients ont maintenant accès à des experts du secteur financier dans le cadre d'un

nouveau programme lancé en mars. Une fois la semaine, un conseiller provenant de l'une des six institutions participantes se rend disponible pour répondre aux questions que lui posent, en personne ou au téléphone, les clients du Centre. Ceux-ci ont ainsi la chance d'obtenir les conseils de spécialistes avant de soumettre leur plan d'affaires à leur banquier. De plus, Liaison Entreprise organisait récemment la «Foire des banquiers», qui offrait des présentations de représentants de la communauté bancaire.

Une fois la semaine, un conseiller provenant de l'une des six institutions participantes se rend disponible pour répondre aux questions...

Voilà deux exemples probants du type d'association que Liaison Entreprise entend continuer à favoriser. Parce que tous les intéressés en sortent gagnants.

Nouveau centre

Le dernier-né du réseau du Centre de services aux entreprises ouvrirait officiellement ses portes à Whitehorse le 9 avril 1997. Le Centre de services aux entreprises Canada-Yukon est financé grâce à un partenariat entre le gouvernement fédéral, le gouvernement territorial et la Chambre de commerce du Yukon. On y offre des conseils en gestion des affaires, l'accès à une bibliothèque de référence

et le populaire service sans frais Info-Fax. Le ministre du Développement économique du Yukon, Trevor Harding, le président de la Chambre de commerce du Yukon, John Carroll, ainsi que Brian Anderson, D.Ph., représentant Industrie Canada pour la région du Pacifique, ont inauguré officiellement le centre. M. Anderson a lu pour l'occasion un message de l'honorable John Manley.

Pratiques exemplaires

Un magazine national édité à domicile

Cheryl Carlson-Lewis avait déjà dépensé une jolie somme en appels interurbains lorsqu'un ami lui a appris l'existence du numéro sans frais du CSECanada-Saskatchewan. Désireuse de se lancer en affaires et ne sachant à qui s'adresser, M^{me} Carlson-Lewis avait téléphoné à des ministères fort éloignés de son domicile, sis à Rocanville, Saskatchewan. Mais sans succès.

«Quand on vit dans un secteur rural de la Saskatchewan, on n'a pas accès à toutes les ressources de la ville, rappelle-t-elle.

C'est pourquoi le numéro 1-800 et le service de télécopie sur demande sont fantastiques.»



reprises.

Le personnel lui a alors remis une liste de boutiques et d'associations d'artisans

à qui demander conseil. Il a aussi fait des recherches dans le *National Directory of Magazines* et le *National Directory of Catalogues* afin de savoir s'il existait déjà des concurrents. Enfin, il a fourni à M^{me} Carlson-Lewis une étude du marché canadien des achats par correspondance, ce qui l'a aidée à évaluer ses deux groupes-cibles, soit les vendeurs et les acheteurs ayant recours aux catalogues.

Les agents d'information l'ont également aidée à se renseigner sur les fournisseurs, lui permettant de trouver les professionnels — graphiste, imprimeur et distributeur — dont elle avait besoin pour produire le magazine.

À la suite de son premier appel au CSECanada-Saskatchewan, M^{me} Carlson-Lewis a reçu une trousse du débutant...

M^{me} Carlson-Lewis vient de publier le premier numéro de *Canadian Country Homecraft Showcase*, un magazine rutilant de couleurs qui constitue, pour les petites entreprises d'artisanat, un superbe outil de marketing. Les artisans paient pour que leurs produits, photographiés avantageusement, figurent dans le magazine. Les lecteurs, eux, achètent la revue pour pouvoir commander des articles directement aux fabricants, qu'il s'agisse d'une courtoisie exclusive ou de viande séchée à la maison.

À la suite de son premier appel au CSECanada-Saskatchewan, M^{me} Carlson-Lewis a reçu une trousse du débutant qui l'a amenée à se poser toutes les questions importantes pour un entrepreneur en herbe: «ai-je la personnalité nécessaire pour fonder ma propre entreprise, qu'est-ce qu'un plan d'affaires, comment vais-je trouver des fonds?» Sachant maintenant quels renseignements chercher, M^{me} Carlson-Lewis a adressé au Centre des questions de plus en plus pointues et ce, à maintes

...M^{me} Carlson-Lewis a adressé au Centre des questions de plus en plus pointues et ce, à maintes reprises.

Le numéro de l'automne, produit par une équipe de quatre personnes dont M^{me} Carlson-Lewis, est sorti en septembre. Le numéro Printemps-Été, tiré à 12,000 exemplaires, vient d'arriver en kiosque. De plus, le magazine compte déjà un petit nombre d'abonnés, et ce nombre va croissant.

Cathy MacDonald, une agente qui a aidé M^{me} Carlson-Lewis, résume ainsi l'expérience: «Elle a créé un excellent produit. Qu'elle ait atteint son but nous remplit de satisfaction.» ♦

Nouvelles nationales

Croquis de la micro-entreprise

Un nombre grandissant de clients des CSEC intègrent le secteur de la micro-entreprise, soit de la petite entreprise dirigée par un travailleur autonome employant moins de cinq personnes. À quoi ressemble ce secteur, qui connaît actuellement le taux de croissance le plus élevé au Canada?

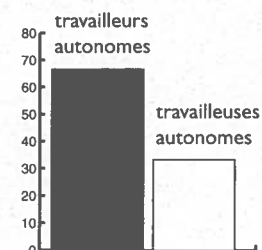
▶ 90 p. 100 de toutes les entreprises enregistrées au Canada emploient moins de cinq personnes.

▶ Deux travailleurs autonomes sur trois sont des hommes.

▶ 31 p. 100 des travailleuses autonomes travaillent à temps partiel.

▶ L'âge moyen des travailleurs autonomes est 42 ans.

▶ Les domaines qui connaissent la plus forte croissance pour les travailleurs autonomes sont les finances, l'assurance et la vente immobilière, et les services.



Source :

Bureau de l'entrepreneurship et de la petite entreprise, Industrie Canada.

Tendances sociales canadiennes - <<Ils n'ont pas de patron! Les travailleurs autonomes au Canada>>, Statistique Canada, été 1995.