

# InterConnexion

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

Volume 2, n° 1, septembre 1997

ISSN 1205-6499

## À la santé de Vinland Wine Racks



Si l'on en croit l'entrepreneur terre-neuvien Bruce Campbell, le Centre de services aux entreprises du Canada (CSEC), région de Terre-Neuve et du Labrador, lui a apporté un soutien formidable lorsqu'il a décidé de commercialiser son porte-bouteilles de vin en bois empilable, une nouveauté qui a fait une entrée remarquée sur le marché nord-américain.

« Sans le Centre, je ne pense pas que j'aurais réussi, nous confie M. Campbell, car tout devient un obstacle. »

Depuis 1995, le Centre a aidé M. Campbell à plusieurs reprises – démarrage de son entreprise, protection par brevet de sa gamme de produits unique, expansion et pénétration du marché étranger. Vinland Wine Racks, qui n'était au départ qu'un loisir à temps partiel, occupe aujourd'hui six personnes. En 1996, l'entreprise a vendu plus de 6 000 porte-bouteilles de vin.

Désireux de produire et de vendre l'ingénieux porte-bouteilles de vin qu'il avait inventé chez lui, M. Campbell a communiqué pour la première fois avec le Centre en janvier 1995 afin d'obtenir de l'information pour protéger son invention.

**« Le Centre a été formidable. Sans son aide, il m'aurait fallu beaucoup plus de temps pour démarrer. »**

« Le Centre a répondu à toutes mes questions », précise M. Campbell, en se rappelant la somme d'informations qui lui a été communiquée. Il a été parfaitement renseigné concernant les demandes de brevet, les sources de financement en vue du marketing, la façon de lancer une entreprise et le codage par codes à barres. On lui a brossé un tableau de l'industrie du vin et il a obtenu en prime la liste des fabricants canadiens et américains de porte-bouteilles de vin ainsi que celle des fournisseurs et des foires commerciales.



Pour assouvir la soif d'information de M. Campbell, le Centre a recueilli des données auprès de diverses sources, dont le Système d'information sur les entreprises (SIE) du CSEC, Internet, les documents de l'Accord de libre-échange nord-américain, les publications du Programme de développement des marchés d'exportation et plusieurs bases de données commerciales et industrielles. Non content de lui fournir l'information disponible à l'interne, le Centre l'a aiguillé vers le Conseil national de recherches du Canada, la Banque de développement du Canada, l'université Memorial, le Conseil du code universel des produits et le centre d'innovation de l'Université de Waterloo. Mais surtout, le Centre a dirigé M. Campbell vers le bureau de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) sis à Halifax, auprès duquel il devait déposer une demande de brevet afin de lancer son entreprise.

« Le Centre a été formidable. Sans son aide, il m'aurait fallu beaucoup plus de temps pour démarrer », conclut-il. ♦

**Nous sommes  
branchés!**

Visitez le site  
InterConnexion au :  
[http://reliant.ic.gc.ca:88/  
interconnexion//français](http://reliant.ic.gc.ca:88/interconnexion//français)

## Projet de recherche sur les règlements du CSEC

Vu le nombre de règlements à compulsier, on ne s'étonnera guère d'apprendre que selon une évaluation récente, 79 p. 100 des clients des CSEC aimeraient bien que l'information sur les règlements leur soit fournie sous une forme compréhensible et adaptée à leurs besoins.

Il est plus facile de respecter les règlements si « les règles du jeu » sont claires dès le départ. La solution? Le projet de recherche sur les règlements du CSEC, prototype de base de données qui regroupe de l'information réglementaire de nature commerciale provenant de 25 ministères et organismes fédéraux. Jusqu'à présent, la base de données renferme plus de 200 entrées sur une foule de sujets, allant des approbations et des enregistrements aux permis, licences et certificats, rédigées dans un langage simple et approuvées par les ministères et organismes responsables. On y trouve également le nom de personnes-ressources et leur numéro de téléphone.

Les travaux ont débuté l'an dernier après que les gestionnaires du Centre ont cerné cette lacune. Le projet a alors été approuvé à l'échelle nationale. Cet automne, la série de règlements sera ajoutée au Système d'information sur les entreprises (SIE), base de données renfermant plus de 700 descriptions bilingues de programmes fédéraux axés sur le commerce. Le SIE aide les agents d'information de première ligne à déterminer rapidement quels sont les règlements pertinents ainsi que le ministère ou l'organisme responsable, de façon à assurer un aiguillage précis et efficace.

Une fois la base de données mise à l'essai par le personnel et intégrée au SIE, les clients pourront y accéder par des modes de libre-service sur Internet ou encore par un service de télécopie automatique gratuite. ♦

## Une brigade anti-dumping de première ligne

Qu'y a-t-il de commun entre les CSEC et les importations bon marché? Pas mal de choses maintenant que Denis Michaud, agent principal des politiques à la Direction des droits antidumping et compensateurs de Revenu Canada, a rencontré le personnel des CSEC du pays. Les résultats sont encourageants.

En vertu de la *Loi sur les mesures spéciales d'importation* (LMSI) du Canada, la Direction est habilitée à imposer des droits antidumping ou compensateurs sur les importations non réglementaires si un tribunal constate un préjudice pour les exportateurs canadiens. Elle enquête donc sur les allégations de dumping et de subventions à l'exportation pour protéger les producteurs canadiens. Or, selon M. Michaud, malgré la récente intensification des échanges bilatéraux, la Direction ne reçoit guère plus de 40 à 50 demandes de renseignements de producteurs canadiens chaque année, dont six à huit seulement débouchent sur des recours officiels. Il explique cette situation par le manque d'information sur la protection offerte.

« Nous étions pratiquement inconnus dans les provinces. Les plaignants avaient beaucoup de difficulté à nous trouver et ils étaient exaspérés », se souvient M. Michaud.

Comme les CSEC constituent le premier point de contact pour de nombreuses petites entreprises, ils semblaient être le véhicule idéal pour diffuser de l'information sur la LMSI. Depuis avril, M. Michaud a présenté des dizaines d'exposés au personnel des CSEC et aux agents des ministères provinciaux responsables des petites et moyennes entreprises, du développement économique et du commerce. La stratégie porte fruits puisqu'il observe une augmentation appréciable du nombre de cas dont est saisie la Direction. « Un si grand changement en si peu de temps, c'est fantastique! »

« En cette période de restrictions budgétaires au sein du gouvernement, nous devons unir nos efforts, partager l'information et nous entraider afin d'atteindre le secteur privé, de dire M. Michaud. Les CSEC sont l'outil par excellence. » ♦

## La planification à portée de la main

L'époque où les clients devaient réunir des piles de documents pour établir le plan de leur future entreprise est bel et bien révolue. Le Centre de services aux entreprises Canada/Colombie-Britannique, met actuellement à la portée des intéressés le Planificateur d'entreprise interactif (PEI). Ce logiciel de planification d'entreprise, une première sur Internet, guide les clients étape par étape dans l'élaboration de leur plan.

Depuis son lancement en avril, les compliments pleuvent!

« Nous avons reçu un nombre incroyable de commentaires positifs », de dire Heather Lehmann, gestionnaire du projet au Centre.

Le PEI met également toutes les chances du côté des clients des CSEC. Ainsi, un responsable de banque chargé d'évaluer les plans d'entreprise pour le préposé aux prêts a été impressionné de constater qu'une cliente avait tenu compte du taux d'inflation dans son plan d'entreprise. Le message de guidage du PEI concernant l'inflation n'est que l'une des nombreuses caractéristiques interactives qu'offre le logiciel. Et M<sup>me</sup> Lehmann précise : « Notre cliente a indiqué qu'elle n'aurait pas pensé à tenir compte de cet élément si elle n'avait pas eu le PEI ».

**Le logiciel de planification d'entreprise, une première sur Internet, guide les clients étape par étape dans l'élaboration de leur plan.**

La préparation d'un plan d'entreprise exige beaucoup de recherches car il faut prévoir le meilleur et le pire des scénarios, c'est pourquoi nombre de clients ont besoin d'aide. Seul un plan d'entreprise bien fait pourra convaincre les bailleurs de fonds du bien-fondé d'une idée, mais il s'agit d'une tâche fastidieuse, qui risque de décourager les personnes qui se lancent en affaires.

Pour aider les clients à surmonter les craintes que suscite le démarrage d'une entreprise, le PEI offre des modèles propres à un secteur donné.

À mesure que le logiciel le guide à travers ce modèle, l'entrepreneur obtient des prévisions financières reposant sur l'information qu'il a saisie et se voit proposer d'importants liens à des bases de données spécialisées et à des sites Web intéressants.

Les fonctions de recherche permettent d'économiser beaucoup de temps. Une cliente qui avait déjà rédigé son plan d'entreprise a indiqué à M<sup>me</sup> Lehmann qu'elle aurait mis deux fois moins de temps si elle avait utilisé le PEI et les liens qu'il propose.

**« Nous avons reçu un nombre incroyable de commentaires positifs », de dire Heather Lehmann, gestionnaire du projet au Centre.**

D'ici la fin de l'automne 1997, le PEI sera accessible partout au Canada, dans les deux langues officielles, et les exemples de plans qu'il renfermera seront adaptés à chaque province. Il sera possible d'obtenir un soutien par courrier électronique en s'adressant à n'importe quel centre au Canada.

On peut consulter un exemple de plan d'entreprise établi à l'aide du PEI à l'adresse <http://www.sb.gov.bc.ca/>. Les clients pourront également y avoir accès à partir du site Web de n'importe quel centre.

Pour obtenir de plus amples renseignements, prière de communiquer avec Heather Lehmann au (604) 775-5534. ♦

## Outils

### ExportSource

ExportSource, dernier outil en direct lancé par les CSEC, est une mine de renseignements commerciaux que le client peut consulter par l'entremise d'un seul site Web d'Internet. Destiné aux clients désireux de pénétrer les marchés d'exportation, ExportSource est une ressource fort utile pour tous les nouveaux exportateurs, qu'ils soient déjà bien établis ou qu'ils fassent leurs premières armes. L'information est organisée d'après les commentaires des clients, et les liens hypertexte ainsi que les moteurs de recherche donnent immédiatement accès aux matériaux connexes sans nécessiter beaucoup de recherche.

La base de données renvoie à des différents guides — préparation à l'exportation, planification des voyages d'affaires, planification des foires commerciales, réponse à une commande spontanée et soumissions internationales. Elle donne également des statistiques commerciales et des détails sur les marchés étrangers, le financement des exportations et les foires commerciales. Les intéressés savent en outre où s'adresser pour obtenir de l'aide supplémentaire.

On peut consulter la base de données à l'adresse <http://exportsource.gc.ca>. Les clients n'ayant pas accès à Internet peuvent utiliser des terminaux à accès public où ExportSource est en signet ou encore se diriger vers les installations de leur collectivité qui offrent un accès public à Internet. ♦

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](mailto:smith.robert@ic.gc.ca)

## ÉLARGISSEMENT du réseau de CSEC

Grâce à une nouvelle initiative récemment approuvée par le Conseil du Trésor, d'ici l'an 2000, les Canadiens pourront se rendre à l'un des 370 nouveaux points d'accès des CSEC au Canada. L'initiative a pour but d'accroître l'accès du public à une information précise et détaillée sur les programmes fédéraux, les services, les règlements et les sources de renseignements commerciaux stratégiques au moyen d'ententes de coopération avec des organisations en place.

Bien que les CSEC offrent déjà à l'échelle de la province de l'information par le biais d'une ligne de téléphone sans frais et d'un service de télécopie automatique, ainsi qu'un accès universel par l'entremise d'un site Web ([www.cbsc.org/francais/index.html](http://www.cbsc.org/francais/index.html)), seules les personnes vivant à proximité des centres peuvent se prévaloir de leurs services sur place. Désormais, par l'intermédiaire des ententes de coopération et de la technologie, les CSEC accroissent leur présence sans poser de nouvelles briques.

**Le but de l'initiative est d'utiliser l'infrastructure en place pour faire mieux connaître les programmes et services fédéraux destinés aux gens d'affaires et faciliter l'accès à ces programmes et services.**

Pour accentuer sa visibilité, le réseau de CSEC fait appel à d'autres organisations ayant vocation à aider les petites entreprises à démarrer leurs activités et à prendre leur essor — sociétés d'aide au développement économique et rural, sociétés d'aide au développement des collectivités, bureaux de district provinciaux et fédéraux ayant des clients commerciaux, chambres de commerce et autres.

Le but de cette initiative est d'utiliser l'infrastructure en place pour faire mieux connaître

les programmes et services fédéraux destinés aux gens d'affaires et faciliter l'accès à ces programmes et services.

**Grâce à une nouvelle initiative récemment approuvée par le Conseil du Trésor, d'ici l'an 2000, les Canadiens pourront se rendre à l'un des 370 nouveaux points d'accès des CSEC au Canada.**

Dans le cadre de ce réseau élargi, les CSEC mettront en commun leurs excellentes ressources et bases de données avec ces autres organisations. Les collectivités éloignées pourront ainsi avoir recours aux outils et aux compétences des centres, qui offriront même une formation et un soutien en recherche à leurs nouveaux collègues. En ayant accès aux ressources des CSEC, les organisations en place disposeront de plus de temps pour offrir à leurs clients des séminaires, des services de consultation et d'autres services personnalisés. En revanche, ils consacreront moins de temps à rechercher de l'information sur des programmes et services fédéraux.

Déjà, plusieurs guichets pilotes ont ouvert leurs portes au pays. D'ici la fin de l'année, 190 nouveaux points d'accès des CSEC seront opérationnels, et 180 autres entreront en service en 1998-1999. ♦