

# InterConnexion

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

Volume 3, n° 1, novembre 1998

ISSN 1205-6499

## Renouvellement du mandat des CSEC

Le gouvernement a récemment donné son approbation à cinq années supplémentaires de services de qualité aux entreprises canadiennes par l'entremise du réseau de CSEC. Depuis 1995, les CSEC ont exercé leurs activités dans le cadre de l'initiative *Emploi et croissance — l'innovation : la clé de l'économie moderne*, avec du financement jusqu'en mars 1999. Le renouvellement rapide du mandat permet aux principaux organismes fédéraux (Industrie Canada, APECA, DEO et DEC) de faire part au personnel, aux provinces et aux autres partenaires du maintien de

l'engagement du gouvernement fédéral en matière de services novateurs de qualité et de soutien à la petite entreprise.

*Dans un communiqué du 21 octobre 1998, le ministre Manley a déclaré ce qui suit : « Les CSEC donnent aux gens d'affaires, en temps voulu et gratuitement, des renseignements précis et des services d'orientation, et ce, dans toutes les régions du pays. Or, nous savons tous que des petites entreprises plus concurrentielles créent plus d'emplois et de croissance économique. »*

Les CSEC ont fait beaucoup de chemin : on est parti de trois projets pilotes expérimentaux pour former un réseau de 12 centres d'un océan à l'autre. Dès mars 1999, les 12 grands centres fourniront du soutien à un réseau étendu de 370 points d'accès régionaux maintenus par des organismes de services commerciaux de localités aux quatre coins du pays. Ces nouveaux points d'accès permettront aux petites entreprises et aux nouveaux entrepreneurs — où qu'ils soient — d'accéder à la collection de renseignements des CSEC, à la formation et à l'aide à la recherche. ♦

### Dans le présent numéro :

Santé Canada	2
La quête de l'excellence téléphonique	2
Préparation à l'interne d'InterConnexion	2
Courrier électronique sur les sites Web	3
La tempête de verglas est-elle vraiment terminée?	3

### Nous sommes sur Internet!

Nous avons changé notre image, et notre site Web a une nouvelle adresse.

Visitez InterConnexion à l'adresse suivante : <http://cbsc.org/interconnexion>

## Ils lancent... et comptent! Équipe Canada inc, 1 888 811-1119

Quand un client entrepreneur téléphone au nouveau service téléphonique sans frais d'Équipe Canada inc, les Services d'information sur l'exportation, la personne qui répond « Équipe Canada/Team Canada » est nulle autre qu'un agent d'information commerciale d'un CSEC. Le nouveau service sans frais, qui existe depuis janvier 1998, offre un service personnalisé aux exportateurs et à ceux qui veulent se lancer dans l'exportation. Le service a été créé à même l'infrastructure technique et



humaine existante des CSEC. Comme c'est le cas pour une équipe de hockey gagnante, tous les membres d'Équipe Canada doivent faire leur part : le rôle des CSEC consiste à fournir d'excellents renseignements par téléphone aux clients d'Équipe Canada. Dès la mise au jeu, le nouveau numéro d'Équipe Canada relaye l'appel au CSEC le plus proche, et le client est accueilli par un agent d'information avant la troisième sonnerie : il n'y a ni enregistrement ni sélection à entrer sur le clavier. On peut transférer directement les appels aux experts commerciaux d'IC et

aux bureaux régionaux de l'AAC, et orienter les clients vers d'autres services nationaux de développement de l'exportation. Ce rôle convient parfaitement aux CSEC, car de nombreuses entreprises clientes ne distinguent pas leurs questions relatives à l'exportation des autres questions touchant les marchés potentiels. Les agents d'information commerciale ont déjà répondu à plus de 7 800 appels, et le volume augmente constamment, car on en fait la promotion et on l'affiche dans les pages bleues de tous les annuaires téléphoniques canadiens. ♦

### Le coin du client

« ...vous avez de quoi être fiers, c'est certain! »

« Bravo! Je suis si heureux d'avoir découvert ce site. C'est l'un des meilleurs sites Internet sur le commerce de l'Alberta. Très utile! Continuez votre travail FANTASTIQUE/EXCELLENT/SUPERBE! :) »

## Santé Canada se joint au partenariat des CSEC

Les clients des CSEC peuvent désormais accéder à tous les règlements, qu'ils régissent les distributeurs de cigarettes ou les avertisseurs de fumée, par téléphone, par télécopieur sans frais et par Internet, car la Direction de l'hygiène du milieu de Santé Canada a joint les rangs du partenariat des CSEC. Cette direction fédérale, qui réglemente les produits dangereux, a récemment ajouté 53 nouveaux documents faciles à consulter à la base de données des CSEC, ce qui permet aux clients d'accéder aisément à des renseignements réglementaires utiles.

Les CSEC ont pressenti Santé Canada lorsque les agents des points de service ont signalé qu'un nombre croissant de clients voulaient obtenir de l'information facile à consulter à l'égard des règles qui touchent leur

entreprise. Vicki Kohse, gestionnaire des produits d'information des CSEC, dit qu'il était difficile d'offrir aux clients un accès rapide à l'information réglementaire, car les documents existants n'étaient ni faciles à consulter ni offerts sur Internet.



*Vicki Kohse, Robert Smith (Secrétariat national) et Rod Raphael (Santé Canada) signent la lettre d'entente.*

En 1996, on a entamé les travaux en vue d'établir un prototype de base de données contenant des versions en clair des centaines de règlements fédéraux administrés par les partenaires des CSEC.

Compte tenu du succès du projet et des demandes des clients pour de l'information sur les règlements touchant la santé, le Secrétariat des CSEC a commencé à travailler avec des agents de Santé Canada en vue de remanier la présentation de la réglementation en matière de santé afin de l'inclure dans la base de données, même si le Ministère n'était pas officiellement un partenaire des CSEC. La Direction de l'hygiène du milieu a donné un caractère officiel à ses liens avec les CSEC dans une lettre d'entente ouvrant la voie à une nouvelle relation à long terme entre le réseau de CSEC et Santé Canada. ♦

## La quête de l'excellence téléphonique

Notre système téléphonique avait besoin d'une bonne mise au point. » Mais au lieu d'appliquer des solutions superficielles, Diana Matsuda, directrice du Centre de services aux entreprises du Canada-Saskatchewan, a pris sur elle de lancer une vérification complète du télécentre.

Elle a retenu les services de Phone Power, division de services aux entreprises de Stentor, société mère de SaskTel, afin qu'on procède à l'évaluation complète de l'infrastructure du centre de service téléphonique.

*« Je crois qu'ils ont compris que le processus avait pour but de nous aider à mieux faire notre travail. »*

« C'est un engagement important, on ne doit pas le prendre à la légère », déclare M<sup>me</sup> Matsuda, rappelant que le processus d'évaluation avait commencé par un questionnaire sur une période de

30 heures où tous les détails étaient examinés.

Des évaluateurs ont ensuite observé les activités du centre, interrogé le personnel et examiné les dossiers. Ils ont dressé une évaluation complète et analysé chaque élément, de l'utilisation de la technologie jusqu'à la tenue de dossiers, en passant par la formation et le moral des employés, et ont présenté des recommandations détaillées quant aux moyens d'améliorer le rendement du centre.

Les recommandations s'assortissaient à la fois de solutions rapides et de changements à plus long terme, comme remplacer les casques d'écoute des agents et séparer les fonctions de service téléphonique et de recherche afin de permettre aux agents de se consacrer à une seule tâche par quart de travail.



*Regardons un peu... Je sais qu'il y a de l'excellence quelque part ici.*

L'une des recommandations consistait à acheminer les appels vers une tonalité d'occupation lorsque tous les agents sont occupés et la file d'attente est pleine. Les clients ont dit préférer se buter à une tonalité d'occupation et rappeler plus tard plutôt que d'être forcés à entendre une série de messages enregistrés. Grâce aux rapports générés par le système de suivi des appels du Centre, on peut modifier le fonctionnement afin de réduire au minimum le nombre d'appels acheminés vers une tonalité d'occupation. L'étude a aussi permis d'établir une base de référence pour d'autres évaluations. « ... l'évaluation nous a permis de constater que nous nous tirons très bien d'affaire à de nombreux égards », affirme M<sup>me</sup> Matsuda.

C'est peut-être pourquoi les employés se sont montrés aussi enthousiastes : « Je crois qu'ils ont compris que le processus avait pour but de nous aider à mieux faire notre travail. » ♦

## Préparation à l'interne d'InterConnexion

Le Secrétariat national des CSEC dispose maintenant de logiciels permettant de rédiger, d'illustrer et de mettre en page *InterConnexion* à l'interne, bref d'assurer l'ensemble du processus de préimpression. Maintenant, le principal effort consiste tout simplement à sélectionner des articles et à en assurer la mise en page. Le reste est aussi facile que de faire un simple « couper-coller ». On peut aisément assortir des photos de descriptions et créer une version html pour le site extranet des CSEC grâce à une simple fonction de conversion. Tout cela... avec des économies de 36 p. 100 par rapport aux coûts de production antérieurs. ♦



## Courrier électronique sur les sites Web

Transmettre un message électronique par l'entremise d'un site Web, c'est un peu comme placer un message dans une bouteille et la lancer à la mer. Cependant, pour les CSEC, le courrier électronique fait partie intégrante de la stratégie d'accès des Centres, et on y accorde la même importance que les autres moyens de communication. De fait, les CSEC ont établi une norme de service pour le traitement du courriel reçu par l'entremise du site Web. On répond à chaque message reçu par les Centres dans le jour ouvrable qui suit.

Contrairement au téléphone et au télécopieur sans frais et aux visites en personne, le courriel offre un accès de partout dans le monde, et on reçoit aussi des questions provenant des pays étrangers : c'est un défi intéressant, car les services des CSEC visent, en réalité, à aider les entreprises canadiennes. Mais les CSEC font partie de l'image que projette le Canada dans le monde et, par conséquent, nous estimons qu'il est de notre devoir de répondre d'une manière convenable à toutes les questions, même celles qui nous ont été adressées par erreur.

Les messages sont aussi variés que des flocons de neige. Ce n'est pas étonnant, car de nombreuses ques-

tions proviennent de personnes qui effectuent des recherches en vue de bâtir une entreprise — et leurs attentes quant aux résultats sont parfois très élevées! Voici un exemple : « Nous aimerions élever des canards dans le Nord du Québec ou au Labrador. Veuillez s'il vous plaît nous fournir des sources d'information sur les terres, l'alimentation des canards et l'impôt, et nous fournir le nom d'un conseiller agricole qui pourrait élaborer un plan d'entreprise et de financement. » On nous pose aussi des questions plus spécifiques sur les méthodes administratives, comme les pratiques d'embauche et de renvoi, la certification ISO ou les exigences en matière d'étiquetage. On reçoit aussi des questions sur l'acquisition d'entreprises : « Je désire acheter une entreprise ou une franchise. Veuillez s'il vous plaît me faire parvenir de l'information. »

Mais que faire lorsqu'on nous demande de l'information sur les prêts étudiants, des cartes des rivières propices au kayak, l'adresse ou le

numéro de téléphone de parents qu'on a perdus de vue? Que faire lorsque des étudiants de partout dans le monde utilisent Internet pour faire des recherches et nous posent des questions? L'utilisation de réponses types nous permet de répondre à ces questions d'une manière efficiente. Les demandes d'entreprises étrangères proviennent littéralement de partout dans le monde. « Notre société souhaite acheter des vêtements usagés... » « La *Bonsmara Cattle Breeder's Society* d'Afrique du Sud aimerait effectuer des tests de filiation par ADN sur environ 5 000 à



*« Transmettre un message électronique par l'entremise d'un site Web, c'est un peu comme placer un message dans une bouteille et la lancer à la mer. »*

15 000 animaux par année. Auriez-vous l'obligeance de... » Le temps et les efforts que l'on consacre à ces questions doivent être gérés soigneusement. Certains messages par courriel que l'on reçoit

au site Web des CSEC sont des félicitations et des remerciements. Nous les faisons circuler à l'interne pour stimuler le moral des employés, et nous en publions dans *InterConnexion* (voir notre « Coin du client » à la page 1.) ♦

## La tempête de verglas est-elle vraiment terminée ?

Certains d'entre vous pensent peut-être que la tempête de verglas qui a frappé l'Est de l'Ontario et l'Ouest du Québec en janvier 1998 n'est plus qu'un souvenir qui fera l'objet d'anecdotes. Toutefois, les CSEC de l'Ontario et du Québec offrent encore du soutien aux petites

entreprises afin de les aider à se remettre de la tempête de verglas. Au sommet de la crise, les centres

*« Même si personne ne souhaite que cette situation se répète cet hiver, nous pouvons être fiers de savoir que les ressources des CSEC peuvent être regroupées rapidement en cas d'urgence. »*

de l'Ontario et du Québec ont rapidement établi un service essentiel pour les entreprises : accès téléphonique sans frais, personnel bien informé et information pertinente pour aider les entreprises qui ont désespérément besoin d'aide.

En raison des pannes d'électricité et des routes impraticables, de nombreuses entreprises étaient paralysées : de la marchandise qui se détériore, un service interrompu, des ventes perdues,

de l'équipement et des édifices endommagés. Le niveau de stress était élevé, car les agents d'information devaient répondre aux appels de personnes épuisées par l'impact de la tempête qui cherchaient à obtenir de l'aide du gouvernement. Quelque dix mois après la tempête, les centres continuent de fournir de l'information sur les programmes d'aide au rétablissement, de déterminer l'admissibilité des personnes qui appellent et de les orienter vers le point de prestation de programmes appropriés.

Même si personne ne souhaite que cette situation se répète cet hiver, nous pouvons être fiers de savoir que les ressources des CSEC peuvent être regroupées rapidement en cas d'urgence. ♦



Donnez-nous de vos nouvelles. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur *InterConnexion* ou sur les Centres de services aux entreprises du Canada par l'entremise de la personne suivante :

Robert Smith, directeur général  
Secrétariat national des CSEC  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario), K1A 0H5  
Télécopieur : (613) 954-5463  
Courriel : smith.robert@ic.gc.ca