

InterConnexion

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

Volume 4, n° 1, juin 1999

POUR USAGE INTERNE SEULEMENT

ISSN 1205-6499

Le Plan d'affaires interactif – Une autre brillante idée du CSEC est adoptée

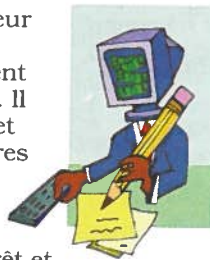
Le Plan d'affaires interactif (PAI) du CSEC a été officiellement lancé le 30 mars 1999 à Regina, dans le cadre des conférences et foires-info pour la petite entreprise. Accessible sur le Web, cet outil est une autre réalisation des services électroniques à l'intention du réseau des CSEC et de leurs partenaires.

Le plan d'affaires de leur entreprise est l'un des plus grands défis auxquels doivent faire face les entrepreneurs. Il exige réflexion, recherches et préparation. Le plan d'affaires forme la base d'une entreprise réussie et il fournit l'information dont ont besoin les institutions de prêt et les organismes du gouvernement qui s'approprient à aider le nouvel entrepreneur.

Comme de nombreuses brillantes innovations au chapitre du service, le concept original du PAI a été « pensé » par des employés des points de service, cette fois-ci du Centre de services aux entreprises du Canada/Colombie-Britannique. Le personnel des points de service a un don extraordinaire, celui de connaître de façon précise les besoins des clients et les lacunes au chapitre des produits d'information. De nombreux « guides du savoir-faire » sont disponibles, mais aucun ne tire réellement profit des ressources d'Internet. Le CSEC Canada/Colombie-Britannique a élaboré le prototype en langue anglaise en collaboration avec le ministère de la Petite entreprise du Tourisme et de la Culture de la Colombie-Britannique, le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien et le Secrétariat national du CSEC.

Le Plan d'affaires interactif est efficace, facile d'utilisation et gratuit.

Le prototype du PAI a suscité des réactions extraordinairement positives, et on a décidé d'en faire un produit bilingue et national, avec des liens propres à chaque province.



Le Plan d'affaires interactif facilite le travail des façons suivantes :

- il explique l'utilité et l'importance d'un plan d'affaires;
- il présente ce qu'il faut intégrer à un plan d'affaires et donne des exemples;
- il aide à repérer et à récupérer des informations sur la mise en marché, la gestion, les règlements, les risques, le financement, etc.;
- il propose des liens avec les sources d'information fédérales et provinciales;
- il génère automatiquement l'état des résultats, l'état de l'évolution de l'encaisse et le bilan;
- il imprime un plan d'affaires bien présenté et d'allure professionnelle.

Le plan de l'entrepreneur peut être sauvegardé durant au maximum 60 jours sur un serveur des Centres de services aux entreprises du Canada et on peut le récupérer en tout temps à l'aide d'un nom et d'un mot de passe. Au cours des huit dernières semaines, de 450 à 500 nouveaux utilisateurs se sont inscrits chaque semaine et ont commencé à donner forme à leur idée d'entreprise. Le Plan d'affaires interactif (PAI) est efficace, facile d'utilisation et gratuit. Visitez le site du PAI à l'adresse suivante :

<http://www.cbsec.org/ibp>

Nous continuons de recevoir de l'extérieur du Canada des demandes d'information teintées d'envie, ainsi que des commentaires élogieux des utilisateurs canadiens du PAI. Nous en reproduisons quelques-uns dans notre section

Le coin du client, et vous en verrez de nombreux autres si vous visitez, sur le Web, notre version de l'InterConnexion : <http://www.cbsec.org/interconnexion> ♦

Dans le présent numéro :

Le aînés trouvent un « réconfort »	2
Lettre d'une gestionnaire	2
Les entrepreneurs ayant une incapacité et les CSEC	3
Qui est Carla?	3
Le SIE déborde d'activité!	3
Certification ISO 9002	4
Faciliter la tâche	4

Nous sommes sur Internet!

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

Visitez *InterConnexion* à l'adresse suivante :

<http://www.cbsec.org/interconnexion>

Le coin du client

« FANTASTIQUE! Il est facile à utiliser, et les exemples sont faciles à suivre. Nous croyons qu'il n'existe pas de meilleur programme d'auto-dépannage, à moins de déboursier de 5 000 à 10 000 \$ pour des services professionnels. Ce programme a sauvé notre entreprise. »

Mitey Moe Tools Inc.

« Je trouve que le PAI est TRÈS utile! C'est une des meilleures ressources que j'ai trouvées sur le Web. J'estime que jusqu'ici votre système m'a permis de gagner du temps et probablement d'élaborer un plan plus organisé et plus exhaustif. »

Metron Biomedical Corp.

Plan d'affaires interactif

Des aînés trouvent un « réconfort » dans le démarrage de leur propre entreprise

Il y a un an, Pat Ross, 69, et son mari, Jules, 83, sont venus au CSEC d'Edmonton (Liaison Entreprise) avec le prototype d'un « Collet confort » fait à la main, beaucoup d'énergie et de nombreuses questions sur le démarrage d'une entreprise.



Pat and Jules Ross (à gauche) font étalage de leur Collet confort à Sibéal McCourt-Bincoletto (à droite)

Dans sa « première » carrière en tant que physiothérapeute, Pat était consciente des problèmes de nombreuses personnes subissant une blessure ou éprouvant une tension au

niveau du cou et elle a pu constater les avantages et les inconvénients des collets rigides offerts sur le marché. Elle a travaillé avec son mari à la conception du « Collet confort » à l'aide d'un doux coton jaune rempli de blé.

Sibéal McCourt-Bincoletto, agent de renseignements sur les affaires, a partagé leur enthousiasme et s'est rapidement mise au travail, les guidant dans un dédale de règlements et de points à considérer pour leur produit. « Nous n'avions aucune idée des règles et des règlements liés à la production d'un collet et de sa mise en marché » a reconnu Pat. Pat et Jules se sont rendus à maintes reprises au Centre à chaque étape de la croissance rapide de leur entreprise, allant des aspects liés à la propriété intellectuelle et à l'établissement du prix, à la recherche de tissus et de couturières.

L'entreprise à domicile des Ross a déplacé ses activités dans un entrepôt sous le nom de « Physio-Med Corporation ». L'entreprise familiale, qui s'est élargie et qui comprend maintenant leur fils et leur bru ainsi

qu'un agent responsable de la fabrication, lance le collet sur le marché dans les pharmacies et les compagnies pharmaceutiques. Elle prévoit des commandes pour plus de 20 000 collets.

Nous n'y serions pas arrivés sans l'aide de Sibéal.

Le rapide succès qu'a connu le « Collet confort », a amené le couple à créer d'autres produits connexes. Leur dernière création, le « Bac-Pac » aidera à soulager les douleurs au bas du dos. Pat a expliqué que « vous pouvez porter le Bac-Pac pour travailler, pour conduire, ou pour faire du jardinage. » Elle a hâte de produire des soutiens pour les poignets et des réchauffeurs pour les mains, les pieds et d'autres parties endolories du corps.

Pat a déclaré « Nous n'y serions pas arrivés sans l'aide de Sibéal. » Ils sont contents de savoir qu'ils peuvent retourner à Liaison Entreprise pour obtenir de l'aide et des conseils. ♦

Lettre d'une gestionnaire à ses employés

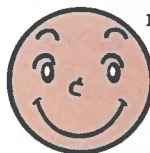
Ce courriel éloquent a été envoyé par une gestionnaire à ses employés du Centre de services aux entreprises du Canada/Manitoba; il est reproduit ici avec sa permission :

Note de service à tout le personnel

Je me suis occupée du kiosque du CSEC/Manitoba, dans le cadre de la soirée de la Chambre de commerce de Winnipeg à l'aréna, jeudi. J'ai placé mes cartes d'affaires sur la table, et lorsque les visiteurs ont remarqué que j'étais la directrice générale du Centre, pas moins d'une DOUZAINÉ de personnes ont pris le temps de me dire, tout d'abord, à quel point les employés étaient bien informés, serviables et aimables et ensuite, que les informations et les ressources du Centre étaient extraordinaires.

Hier soir, j'étais fière « comme un paon » de mon équipe... encore

Remarquez que ces clients satisfaits ont d'abord parlé du personnel. Vous répondez aux clients en ayant recours aux ressources de pointe, mais c'est grâce à chacun de vous et à votre engagement envers l'excellence du service que nous avons pu réussir. Je suis bien placée pour savoir qu'il arrive souvent que vous vous sentiez exténués, submergés par le travail et les demandes en attente. C'est normal. Depuis l'ouverture de nos nouveaux locaux le 1er avril 1998, nous avons reçu plus de 15 000 clients, répondu à plus de 35 000 appels téléphoniques, courriels et messages envoyés par la poste. À cela il faut ajouter que nous avons dû partager les locaux avec de nouveaux partenaires provinciaux, réaménager nos bureaux, apprendre à utiliser de nouveaux systèmes, et ainsi de suite. Mais, comme vous le voyez, votre travail porte fruit et donne lieu à de nombreux avantages : les clients sont très satisfaits, et



notre Centre, ainsi que le concept du CSEC, jouit d'une excellente réputation. Hier soir, j'étais fière « comme un paon » de mon équipe... encore une fois. J'aimerais remercier chacun de vous et souligner votre travail acharné et votre disponibilité pour accomplir toujours ce petit plus qui profite au client. Vous êtes une équipe hors de l'ordinaire! ♦

Shannon Coughlin
Gestionnaire

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.rob@ic.gc.ca

Permettre aux entrepreneurs ayant une incapacité d'avoir accès aux services des CSEC

Pour faire suite à la table ronde sur les entrepreneurs ayant une incapacité, organisée par Développement des ressources humaines Canada en février 1999, les CSEC ont décidé d'entreprendre une révision de tous leurs services pour évaluer s'il était possible de les améliorer. C'est un défi à multiples facettes pour les CSEC, qui offrent leurs services dans un grand nombre de modes d'accès -- services téléphoniques, Internet, en personne -- et chaque service recèle des obstacles pour les personnes handicapées.

Trois de nos CSEC ont recours à des pratiques exemplaires, que notre environnement de service unique pourrait permettre de partager. En Nouvelle-Écosse, un employé à temps plein travaille au CSEC dans le cadre du Réseau des entrepreneurs ayant une incapacité de l'APECA. Selon le gestionnaire du Centre, Al Roper, « les employés sont tous devenus plus sensibles aux besoins des clients qui

ont de la difficulté à faire certaines choses que nous faisons sans même y penser. »

Récemment, les CSEC du Manitoba et de la Saskatchewan ont demandé de procéder à une vérification des moyens d'accès à leur locaux et d'apporter les changements nécessaires pour éliminer certains des obstacles auxquels se heurtent les entrepreneurs ayant une incapacité, afin qu'ils puissent utiliser nos services. Les résultats ont été communiqués aux autres CSEC du réseau, et tous les Centres prennent les moyens voulus pour apporter les changements nécessaires dans l'immédiat et à long terme.

Le Secrétariat national travaille en collaboration avec les ministères et organismes fédéraux pour obtenir leurs publications sous forme spéciale afin de répondre à la demande de la clientèle des CSEC.

Voici un échantillon de nos projets : Internet : la possibilité de site Web sans cadres

Collecte d'informations : registre central de documents disponibles dans des formats parallèles comme des documents en braille, des rubans audio, des documents en gros caractères, etc.

Service téléphonique : télécommunications pour malentendants (ATME/ATS)

Locaux : comptoir de service spécial à hauteur variable, logiciel de reconnaissance vocale, clavier à gros caractères, écran de grande dimension

Personnel : liste de contrôle pour les gestionnaires, agent d'information aux entreprises désigné pour le travail auprès des entrepreneurs ayant une incapacité, cours de sensibilisation pour tout le personnel

Diffusion : activités de promotion et de liaison avec les groupes communautaires de personnes handicapées et les groupes d'intérêt afin de promouvoir l'utilisation des services des CSEC à l'intention des entrepreneurs ayant une incapacité. ♦



Le SIE déborde d'activité!

Le Système d'information aux entreprises (SIE) des CSEC continue de croître! Actuellement, la portion fédérale de la base de données renferme 353 règlements, 804 programmes et services et 75 guides de référence pratiques pour les entreprises (fiches signalétiques). Trente-six ministères fédéraux contribuent au maintien de ce vaste répertoire. Quelle découverte pour l'entrepreneur occupé!

Au cours d'un mois typique, on interroge le SIE fédéral 145 000 fois par nos différents modes d'accès, que ce soit par le biais des agents d'information des CSEC, qui répondent aux demandes de renseignements par téléphone, par Internet ou par le système de télécopie automatique. Une base de données soutient tous les modes d'accès, et l'ensemble du système fait l'objet des modifications voulues pendant la nuit.

En moyenne, nous apportons chaque mois des changements à 250 documents dans les deux langues. Suivant en cela nos normes de contrôle de la qualité, nous passons en revue à tous les trois mois au moins 60 p. 100 du contenu de la base de données. Nous examinons chaque mois les documents les plus demandés.

Comme vous pouvez le constater, il faut faire partie du SIE. Veillez à ce que les renseignements sur votre organisation y figurent! ♦

Qui est Carla?

Carla est la vedette d'un court métrage montrant une nouvelle technologie mise à l'essai par les CSEC. Elle vit dans un petit village du Canada et elle ressemble à des milliers de petits entrepreneurs à domicile. Carla est un personnage fictif, un mélange du



client type que desservent les CSEC qui profiterait de ce nouveau service amélioré -- le soutien Web par voix en direct. Cette application allie la force

du service téléphonique de renseignements des CSEC au site Web des CSEC et à la collecte de données. Si Carla ne peut pas trouver les réponses à ses questions dans le site Web, elle peut cliquer sur l'option voix en direct, qui lui permettra de communiquer avec un

agent de renseignements qualifié et de naviguer avec elle ou lui, les deux voyant la même chose à l'écran. Le projet pilote se déroule présentement en Ontario. Les six

premiers sites seront opérationnels cet été et 40 autres seront mis en oeuvre un peu partout au Canada avant le mois de décembre. Mais pourquoi ne pas consulter Carla? Ses explications sont tellement meilleures. Pour obtenir une version du vidéo sur disque compact veuillez communiquer avec Grace Moores à l'adresse suivante : moores.grace@ic.gc.ca ♦

Une réalisation positive... la certification ISO 9002

Directement de notre salle de nouvelles... nous venons d'avoir la confirmation que le centre Info entrepreneurs de Montréal est devenu le premier Centre de services aux entreprises du Canada à obtenir la certification ISO 9002... les employés en sont très heureux mais bien fatigués... ceci était un communiqué spécial de notre salle de nouvelles...

Vous n'entendez pas cette nouvelle ni à la radio, ni à la télévision et vous ne pourrez la lire ni sur Internet ni dans les grands journaux (à part celui-ci). Pourtant cette



réalisation nous permet d'assurer à nos clients entrepreneurs et à nos clients partenaires que le processus d'affaires offert par Info entrepreneurs a été longuement réfléchi, a été soigneusement documenté et a satisfait aux conditions reconnues internationalement par ISO. En langage de tous les jours, ça veut dire que nous avons :

1- décrit les méthodes de travail que nous utilisons;

- 2- travaillé en suivant ces méthodes de travail;
- 3- prouvé que nous respectons nos procédures de travail;
- 4- pris l'engagement formel de continuer à améliorer notre système de qualité.

Pendant plus d'un an, tous les employés d'Info entrepreneurs ont inséré dans leur horaire des périodes de travail ISO où tous les aspects de nos tâches ont été soigneusement examinés, discutés et documentés. Chacun connaît bien maintenant les limites et les possibilités de son rôle, et il est en mesure de bien décrire ce que nous pouvons faire pour la clientèle. Ça ne rend pas le travail bien différent mais ça crée une

atmosphère de contrôle et de clarté qui est bien agréable pour tous. Vous pensez peut-être qu'être « isoté » signifie que nous travaillons maintenant dans un carcan blindé et inamovible. Au contraire, notre système ISO nous a permis de bien délimiter notre champs d'action mais il nous a aussi donné les outils pour l'améliorer en tenant compte de l'évolution de la demande de nos différentes clientèles.

Les célébrations de cette réalisation n'ont pas encore eu lieu, mais ça ne saurait tarder... dès qu'on aura mis la main sur la procédure ISO des festivités!!! ♦

Yvan Deslauriers
Gestionnaire



Faciliter la tâche des nouveaux entrepreneurs

Après avoir épuisé leurs économies pour créer une batterie de cuisine unique, Mich Delaquis et Fred Coakes, de Delfre Enterprises Inc., craignaient que leur idée novatrice ne voit jamais le jour. Ils se sont adressés au Centre de services aux entreprises Canada/Manitoba pour obtenir de l'aide.

Le Centre a aidé les deux nouveaux entrepreneurs de Winnipeg à trouver, dans le milieu des affaires, les renseignements et les personnes-ressources dont ils avaient besoin pour commercialiser leur produit. Aujourd'hui, EasyStrain® Cookware, une batterie de cuisine de haute qualité, composée de huit chaudrons dotés d'un filtre intégré verrouillable, est vendue avec succès sur la chaîne de télé-achat et le site Web de l'entreprise www.easystrain.com

« Le Centre de services aux entreprises Canada/Manitoba nous a aidés à établir les bonnes relations. »

« Le Centre de services aux entreprises Canada/Manitoba nous a

aidés à établir les bonnes relations. Ces relations sont difficiles à trouver lorsque vous commencez, » a affirmé Coakes, vice-président, vente et marketing pour Delfre. « Maintenant, le Centre nous prête main-forte pour l'établissement des codes CUP. Il est une ressource précieuse. Nous allons sans aucun doute faire appel à nouveau au Centre, que ce soit pour assurer la croissance de notre entreprise ou pour enrichir notre gamme de produits. »

Mich Delaquis, président de Delfre, a créé le concept du filtre intégré il y a quatre ans, après s'être ébouillanté en faisant cuire des pâtes. Le premier prototype des chaudrons spéciaux -- qui comprennent un ingénieux dispositif de verrouillage et de filtrage qui permet d'égoutter d'une main et sans danger les aliments -- a été conçu dans le sous-sol de Coakes. Cependant, après avoir dépensé des milliers de dollars pour faire breveter leur concept, les deux associés se sont finalement rendu compte qu'ils ne seraient pas en mesure de fabriquer leur batterie de cuisine de manière rentable.

Ils avaient presque épuisé les ressources financières fournies par les amis et la famille, lorsqu'il a fallu faire

breveter un nouveau design. Épaulés par le Centre de services aux entreprises Canada/Manitoba, ils ont effectué une recherche de renseignements techniques. Enfin, après avoir suivi plusieurs pistes, ils ont trouvé un fabricant pour produire leur batterie de cuisine. En février 1999, la vente d'EasyStrain® Cookware a débuté sur la chaîne de télé-achat.

Delaquis conseille ce qui suit aux entrepreneurs en puissance : « Croyez en votre produit et en vous-même. Et ne ménagez pas vos efforts. » Coakes a ajouté : « N'hésitez pas à obtenir l'aide dont vous avez besoin. Vous ne pouvez pas réussir seul. » ♦



Mich Delaquis et Fred Coakes font étalage de leur produit