



Ronald Bisson et associé.e.s  
and Associates Inc.



Consultants en gestion



Management Consulting

**RAPPORT FINAL**

**ÉTUDE D'IMPACT  
ORGANISATIONS FRANCOPHONES À VOCATION ÉCONOMIQUE  
DE L'OUEST CANADIEN**

**RÉALISÉE POUR  
DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA**

**Auteurs :**

**Ronald Bisson  
Mathieu Brennan  
Charles Draper**

**LE 25 JANVIER 2009**

Tel: (613) 741-4655  
Fax: (613) 749-2252  
ronaldb@bisson.ca  
<http://www.bisson.ca>

235 Chemin Montréal,  
Suite 209, Ottawa,  
Ontario, K1L 6C7

## SOMMAIRE

### Contexte, mandat et méthodologie de l'étude

L'objet de l'étude est de déterminer l'impact du travail des quatre Organisations francophones à vocation économique (OFVE), qui reçoivent un financement de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO). Il s'agit des organisations suivantes :

- au Manitoba, le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM);
- en Saskatchewan, le Conseil de la coopération de la Saskatchewan (CCS);
- en Alberta, le Conseil de développement économique de l'Alberta (CDEA), ancienne Chambre économique de l'Alberta;
- en Colombie-Britannique, la Société de développement économique de la Colombie-Britannique (SDECB).

Ces organisations reçoivent un financement de DEO depuis 1998 et font partie du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC).

L'étude analyse les impacts pour une période de cinq (5) ans, soit du 1<sup>er</sup> avril 2003 au 31 mars 2008. Chaque OFVE a reçu la somme de 500 000 \$ durant les années 2003-2004 et 2004-2005 et reçoit annuellement la somme de 545 000 \$ depuis pour mettre en œuvre une programmation sous l'égide de trois programmes de DEO :

- Planification communautaire;
- Développement des collectivités;
- Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat.

Un quatrième programme, l'Accès au financement, est mis en œuvre uniquement au Manitoba, où le CDEM gère deux fonds d'investissement.

Même si DEO peut rendre des comptes sur l'ensemble des résultats des activités financées du RSEOC, ces résultats sont considérés comme émanant des membres du RSEOC eux-mêmes et ne sont pas validés d'une façon

impartiale par une tierce partie. L'étude vise donc à fournir une évaluation de l'impact des travaux des OFVE sur les collectivités et les clients, évaluation fondée sur des éléments de preuve objective.

Conformément au mandat, l'étude d'impact présente les constats majeurs concernant les meilleures pratiques en matière d'impacts et en matière de collecte de données et de rapports sur le rendement ainsi que des recommandations d'amélioration à cet égard.

L'étude est fondée sur trois lignes d'évidence :

- la documentation pertinente fournie par les OFVE et DEO : preuve subjective non vérifiée par une tierce partie;
- la tenue de 15 groupes témoins dans les quatre provinces auxquels ont participé 105 partenaires communautaires des OFVE; ces groupes témoins constituent une preuve objective en ce qui concerne les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités;
- la tenue d'un sondage téléphonique auprès de 165 entrepreneurs ayant reçu un service significatif des OFVE au cours des cinq dernières années (préparation d'un plan d'affaires, services-conseils, etc.); la marge d'erreur du sondage est  $\pm 6,67\%$ , 19 fois sur 20; le sondage constitue une preuve objective pour le programme Amélioration de la productivité des entreprises et l'entrepreneuriat.

Ce rapport est constitué des parties suivantes :

- une section présentant une vue d'ensemble des impacts combinés des quatre OFVE pour chaque programme, les constats majeurs concernant les meilleures pratiques en matière d'impacts pour chacun des programmes, les conclusions de l'étude et les recommandations en matière de collecte de données et de rapports sur le rendement;
- quatre sections présentant les résultats individuels de chaque province.

### **Les constats concernant les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités**

L'étude a analysé en détail 124 projets différents répartis entre les quatre OFVE. Ces 124 projets couvrent l'éventail des services rendus par les OFVE dans ces deux programmes, notamment :

- des services d'appui à la planification de projets dans les milieux rural et urbain;
- des services d'appui en vue d'obtenir le financement de projets communautaires;
- des services d'appui pour des événements ponctuels;
- le développement de services d'infrastructures et d'attraits touristiques;
- le développement d'une image de marque faisant la promotion du fait français et l'obtention de l'affichage bilingue;
- l'appui à des initiatives liées à l'immigration d'expression française dans l'Ouest.

L'étude n'a pas analysé en détail le nombre de partenariats créés ni le nombre de personnes formées, mais à plutôt analysé les résultats de ces partenariats et formations. Comme preuve objective, les groupes témoins permettent de valider la documentation fournie par les OFVE concernant les projets dans les communautés.

L'étude d'impact conclut que les OFVE jouent un rôle d'appui direct important dans la planification économique des communautés francophones et dans la mise en œuvre de projets communautaires. Les OFVE ont une grande influence dans le développement des collectivités francophones de l'Ouest canadien. Un des constats clés des groupes témoins est le suivant : le partenariat avec les municipalités est l'un des principaux déterminants de succès dans la réalisation des projets.

Les groupes témoins permettent de constater un effet positif inattendu du programme de DEO. La présence d'une communauté francophone dans leurs milieux est perçue de plus en plus comme un atout économique important par plusieurs autorités municipales anglophones. Ces personnes reconnaissent et apprécient l'importance d'une communauté francophone en termes touristiques. Ils apprécient aussi les ponts linguistiques et culturels offerts par les

communautés francophones de l'Ouest en vue d'établir des liens économiques avec le Québec, la France et d'autres pays francophones. Les OFVE permettent de faire ressortir un potentiel caché dans une communauté mixte ou dans une communauté où les francophones sont une minorité. Les anglophones apprécient beaucoup que les OFVE travaillent autant en anglais qu'en français et appuient le développement économique de toute la localité et non seulement des francophones de la localité. C'est un élément rassembleur pour la population.

La satisfaction à l'égard du rendement des OFVE est très élevée dans 12 des 15 groupes témoins, particulièrement dans les milieux ruraux.

### **Les constats concernant le programme Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat**

L'étude a analysé surtout les impacts des OFVE quant au nombre d'entreprises créées, agrandies ou améliorées et quant au nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés, ainsi que les investissements suscités par l'effet de levier grâce aux services-conseils offerts aux entreprises.

Les OFVE ont rapporté sous la rubrique *Nombre d'entreprises créées, maintenues ou en expansion* qu'elles ont travaillé avec 716 entreprises au cours des années 2003 à 2008. L'étude a examiné la documentation fournie par les OFVE permettant d'identifier 649 entreprises ou organismes ayant reçu un service significatif entre les années 2003 et 2008; cette clientèle est ainsi répartie :

- Manitoba; 315 entreprises;
- Saskatchewan; 81 entreprises ou organismes communautaires ayant reçu un appui pour un projet créant des emplois;
- Alberta; 89 entreprises et organismes communautaires ayant reçu un appui pour un projet créant des emplois;
- Colombie-Britannique; 162 entreprises.

Comme preuve objective, le sondage donne des résultats probants concernant l'impact des OFVE auprès des entrepreneurs.

Les entreprises francophones de l'Ouest qui reçoivent des services des OFVE présentent les caractéristiques suivantes :

- quarante-huit pour cent (48 %) ont un chiffre d'affaires de 65 000 \$ et moins;
- quarante-deux pour cent (42 %) ont un chiffre d'affaires de 100 000 \$ et plus;
- les entreprises comptent en moyenne 3,99 employés en 2008;
- la moyenne de la masse salariale est de 105 250 \$;
- un peu plus de deux tiers des entreprises se trouvent dans les milieux ruraux, sauf en Colombie-Britannique où la grande majorité se trouve à Vancouver;
- quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) de la clientèle est constituée d'entrepreneurs francophones.

En termes d'impacts relatifs aux résultats du programme de DEO, le sondage révèle les données suivantes :

- les entrepreneurs affirment que les services offerts par les OFVE sont très utiles (moyenne globale de 4,6 sur une échelle de 1 à 5 où 1 = aucunement utile et 5 = très utile);
- les entrepreneurs sont très satisfaits de l'ensemble des services rendus par les OFVE (moyenne de 4,44 sur l'échelle 1 à 5);
- un peu plus de la moitié des entrepreneurs n'auraient pas pu lancer ou améliorer leur entreprise sans l'aide de l'OFVE;
- quatre-vingt pour cent (80 %) des entrepreneurs disent que l'aide reçue de l'OFVE leur a permis de créer, maintenir ou améliorer leur entreprise (n = 132 / 165);
- l'aide de l'OFVE a contribué à augmenter le chiffre d'affaires chez au moins 58 % des entrepreneurs servis (n = 95 /165);
- au moins 35 % de tous les entrepreneurs qui ont participé au sondage disent que cette augmentation était de 11 % et plus;
- il y a eu une augmentation de 121 % dans le nombre d'emplois après le recours à l'aide de l'OFVE : 611 emplois maintenant versus 277 avant l'aide;
- les entrepreneurs attribuent 46 % des nouveaux emplois créés à l'aide reçue des OFVE (n = 153 nouveaux emplois sur un total de 334 nouveaux emplois);

- l'aide des OFVE a contribué à augmenter la masse salariale chez au moins 46 % des entrepreneurs servis (n = 76 /165);
- le sondage indique que les OFVE ont contribué à augmenter la masse salariale de 11 % et plus chez au moins 27 % du total des répondants (45/165);
- quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des commentaires de conclusion émis par les entrepreneurs sont positifs à l'égard des OFVE.

Les meilleures pratiques qui se dégagent sont les suivantes :

- l'offre des services en français;
- l'offre de services personnalisés;
- l'offre d'une gamme de services : les OFVE constituent un guichet unique de services pour les entrepreneurs francophones;
- l'offre de services de qualité;
- les partenariats et relations de travail établis avec les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) et les bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneures;
- le réseautage entre francophones.

#### **Les constats concernant le programme Accès au financement – Manitoba seulement**

Le **Fonds de prêts franco-manitobain** est établi en vertu d'une entente entre DEO, la Banque de développement du Canada (BDC) et le CDEM. Le CDEM garantit 20 % du prêt de la BDC, par l'entremise du Fonds de prêts franco-manitobain, après une analyse de dossier. DEO a avancé une somme de 400 000 \$ pour établir ce fonds. Le Fonds a généré 19 prêts entre le 1<sup>er</sup> avril 2003 et le 31 mars 2008. Au total, il a généré 2 719 800 \$ de prêts durant cette période et a contribué à la création de 167 nouveaux emplois.

Le **Fonds d'investissement du CDEM** est de 500 000 \$. Il a accordé 9 prêts au cours des années 2003 à 2008. Ces prêts ont eu un effet de levier de 2 635 217 \$ et ont contribué à créer 33 emplois.

**Les conclusions et la recommandation concernant la collecte de données et les rapports de performance des programmes Planification communautaire et Développement des communautés**

Toutes les OFVE produisent une documentation détaillée concernant leur travail dans les programmes Planification communautaire et Développement des communautés. La dimension quantitative est relativement facile à capter. Les OFVE documentent les noms des partenaires, le nombre d'activités réalisées, le nombre de projets réussis ou en cours.

La qualité et la richesse de la documentation reliée aux activités de planification communautaire varient d'une OFVE à l'autre. Dans tous les cas, l'information est complète et permet de déterminer avec facilité les travaux réalisés par les OFVE en termes de développement des collectivités.

Les résultats obtenus par la mise en œuvre de ces deux programmes sont forcément d'ordre qualitatif. Les indicateurs utilisés depuis 2006 donnent un bon portrait des extrants des OFVE : nombre de partenariats mis sur pied, accroissement de la capacité des organismes communautaires, etc.

Tout en étant utiles, ces indicateurs ne donnent pas un aperçu des résultats quantitatifs que les groupes témoins eux-mêmes ont confirmés. Les plus importants de ceux-ci sont la valeur des investissements en immobilisation générés dans les projets qui ont reçu un appui important des OFVE et les emplois créés dans la foulée de ces investissements.

**Recommandation** : que les OFVE et DEO développent les instruments pour capter la valeur des investissements différentiels, les emplois temporaires et les emplois permanents générés par les projets d'immobilisation communautaires qui ont reçu un appui substantiel des OFVE.

**Les conclusions et les recommandations concernant la collecte de données et les rapports du programme Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat**

Les OFVE rapportent qu'elles ont contribué à créer, maintenir ou améliorer 716 entreprises entre 2003 et 2008. L'étude d'impact conclut que ce chiffre est valide.

Les OFVE rapportent qu'elles ont contribué à créer, maintenir ou améliorer 1 610 emplois entre 2003 et 2008. La preuve objective de l'étude d'impact peut valider 93 % de ces emplois. Le Manitoba produit 58 % de ces emplois, la Colombie-Britannique produit 25 % du total, l'Alberta produit 9 % du total et la Saskatchewan produit 8 % du total.

Les données rapportées par les OFVE concernant le nombre de clients servis, le nombre d'interactions avec les clients entrepreneurs, le nombre de demandes de renseignements et les valeurs d'investissements différentiels grâce à l'aide aux entreprises ne reflètent pas la réalité. L'étude d'impact conclut que les totaux rapportés par DEO démontrant les effets cumulatifs des quatre OFVE dans ces catégories ne sont pas fiables. Il ne s'agit pas d'une question d'erreur humaine, mais bien d'une question de fissures systémiques.

L'étude note trois types de difficultés au niveau des OFVE :

- La compréhension des définitions n'est pas la même entre les quatre OFVE.
- Les outils de collecte de données utilisés par les quatre OFVE ne sont pas les mêmes; parfois, les outils utilisés par les agents au sein d'une OFVE diffèrent.
- La méthodologie pour effectuer des suivis auprès des entrepreneurs afin de déterminer la valeur des investissements différentiels et le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés n'est pas la même entre les quatre OFVE et n'est pas appliquée avec la même rigueur par les quatre OFVE.

L'étude note les difficultés suivantes au niveau de DEO :

- L'agent de DEO responsable d'une OFVE n'a pas les moyens de contre-vérifier les données soumises par l'OFVE; son approbation des données, ainsi que celle de son gestionnaire, sont une expression de confiance envers l'OFVE et non une authentification de ces chiffres.
- Le système informatisé utilisé par DEO souffre de pépins électroniques.

Suite à ces analyses, l'étude d'impact fait une recommandation.

**Recommandation :** Que DEO et les OFVE développent et mettent en œuvre une approche complètement renouvelée pour rassembler les données pertinentes et présenter des rapports sur les extrants réalisés et les résultats atteints dans le programme Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat.

Cette recommandation a cinq incidences majeures.

1. L'étude d'impact conclut qu'un seul et même instrument de collecte de données devra être utilisé par tous les agents des quatre OFVE. Les quatre OFVE devraient utiliser un format commun, dont toutes les parties constituantes sont comprises de la même façon, pour préparer leurs rapports de performance à l'intention de DEO. Pour une certaine période, les directions générales de chaque OFVE devraient revoir les rapports quantitatifs soumis par leurs homologues. Elles pourraient ainsi repérer les disparités causées par une interprétation différente des rubriques et les corriger.

2. Les OFVE devraient demander à chaque client entrepreneur bénéficiant de leur service de signer un formulaire donnant la permission à une tierce partie de communiquer ultérieurement avec lui ou elle à des fins d'évaluation.
3. DEO doit identifier des méthodes de contre-vérification des données soumises par les OFVE, tout en respectant l'anonymat des entrepreneurs.
4. La banque de données de DEO, améliorée en 2006, contient 36 rubriques au total. La question qui se pose est la suivante : quelle est la valeur ajoutée de la collecte d'informations pour autant de rubriques? Les analyses qu'effectueront DEO et les OFVE suite à cette étude d'impact pourront déterminer quelles rubriques sont essentielles pour mesurer les progrès en lien avec les indicateurs du programme.
5. L'évaluation réalisée en septembre 2004 faisait l'observation suivante concernant les rapports de performance : *L'exactitude des rapports trimestriels est douteuse puisqu'il y a des écarts d'une OFVE à l'autre dans le rendement dont ils font état. Selon les OFVE, les rapports ne reflètent qu'en partie leurs succès. Elles souhaitent travailler avec DEO pour améliorer le modèle de rapport.* L'étude d'impact constate que nonobstant les progrès accomplis depuis, les OFVE et DEO devront investir les sommes nécessaires pour améliorer les outils de collecte de données et assurer que le personnel de DEO et le personnel des OFVE soient formés dans l'utilisation du gabarit et dans la préparation des rapports de performance.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>1. LE CONTEXTE .....</b>	<b>10</b>
<b>2. LE MANDAT .....</b>	<b>12</b>
<b>3. LA MÉTHODOLOGIE ET LES LIMITATIONS DE L'ÉTUDE .....</b>	<b>14</b>
<b>4. LES CONSTATS CONCERNANT LES IMPACTS DES QUATRE OFVE .....</b>	<b>21</b>
4.1. Les meilleures pratiques en matière d'impacts concernant les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités.....	21
4.1.1. Les indicateurs .....	21
4.1.2. Ce que la documentation révèle.....	23
4.1.3. Preuve objective : les groupes témoins.....	24
4.1.4. Les constats concernant les meilleures pratiques.....	26
4.2. Les meilleures pratiques en matière d'impacts concernant le programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat .....	29
4.2.1. Les indicateurs .....	29
4.2.2. Ce que la documentation révèle.....	31
4.2.3. Preuve objective : sondage auprès des entrepreneurs .....	35
4.2.4. Les constats concernant les meilleures pratiques.....	46
4.3. Les conclusions et recommandations concernant la collecte de données et de rapports de performance.....	48
4.3.1. Les conclusions et recommandations concernant la collecte de données et de rapports : planification communautaire et développement des collectivités ...	48
4.3.2. Les conclusions et recommandations concernant la collecte de données et de rapports : amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat .....	51
4.4. Annexe 1 : le protocole des groupes témoins .....	59
4.5. Annexe 2 : le questionnaire du sondage auprès des entrepreneurs.....	61
<b>5. MANITOBA : CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES     MUNICIPALITÉS BILINGUES DU MANITOBA .....</b>	<b>67</b>
5.1. Brève description du CDEM.....	67
5.2. Impacts des programmes : Planification communautaire et Développement des collectivités.....	67
5.2.1. La documentation .....	67
5.2.2. Les groupes témoins .....	71
5.3. Impacts du programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat .....	74
5.3.1. La documentation .....	74
5.3.2. Résultat de la recherche auprès des entrepreneurs - Manitoba .....	76
5.4. Étude de cas – Manitoba : l'accès au financement par les entrepreneurs.....	81
5.5. Constats - Manitoba .....	88
5.6. Annexe : réponses détaillées – sondage auprès des entrepreneurs – Manitoba .....	93

<b>6.</b>	<b>SASKATCHEWAN : CONSEIL DE LA COOPÉRATION DE LA SASKATCHEWAN....</b>	<b>102</b>
6.1.	Brève description du CCS .....	102
6.2.	Impacts du programme : Planification communautaire et Développement des collectivités.....	102
6.2.1.	La documentation .....	102
6.2.2.	Les groupes témoins .....	104
6.3.	Impacts du programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat .....	107
6.3.1.	La documentation .....	107
6.3.2.	Résultat du sondage auprès des entrepreneurs – Saskatchewan.....	110
6.4.	Étude de cas – Saskatchewan : Camps jeunes entrepreneurs.....	114
6.5.	Constats - Saskatchewan.....	116
6.6.	Annexe : Réponses détaillées – sondage auprès des entrepreneurs - Saskatchewan.....	121
<b>7.</b>	<b>ALBERTA : CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE L'ALBERTA .....</b>	<b>129</b>
7.1.	Brève description du CDEA.....	129
7.2.	Impacts des programmes : Planification communautaire et Développement des collectivités.....	129
7.2.1.	La documentation .....	129
7.2.2.	Les groupes témoins .....	131
7.3.	Impact du programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat .....	133
7.3.1.	La documentation .....	133
7.3.2.	Résultat du sondage auprès des entrepreneurs - Alberta.....	136
7.4.	Étude de cas – Alberta : un partenariat avec une firme du Québec.....	140
7.5.	Constats - Alberta .....	141
7.6.	Annexe : réponses détaillées - sondage auprès des entrepreneurs de l'Alberta.....	146
<b>8.</b>	<b>COLOMBIE-BRITANNIQUE : SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE.....</b>	<b>155</b>
8.1.	Brève description de la SDECB .....	155
8.2.	Impacts des programmes : Planification communautaire et Développement des collectivités.....	156
8.2.1.	La documentation .....	156
8.2.2.	Les groupes témoins .....	158
8.3.	Impact du programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat .....	160
8.3.1.	La documentation .....	160
8.3.2.	Résultat de la recherche auprès des entrepreneurs – Colombie-Britannique	163
8.4.	Étude de cas – Colombie-Britannique : les Jeux olympiques 2010 .....	168
8.5.	Constats et conclusions – Colombie-Britannique.....	169
8.6.	Annexe – réponses détaillées – sondage auprès des entrepreneurs de la Colombie-Britannique.....	175

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 - Population francophone des provinces de l'Ouest.....	11
Tableau 2 - Programmes examinés .....	13
Tableau 3 - Participation aux groupes témoins.....	15
Tableau 4 - Participation au sondage par province.....	17
Tableau 5 - Analyse de la participation au sondage par province .....	20
Tableau 6 - Définitions des indicateurs – programmes Planification communautaire et Développement des collectivités .....	22
Tableau 7 - Résultats cumulatifs pan-Ouest, 2006-2007 et 2007-2008 - programmes Planification communautaire et Développement des collectivités .....	23
Tableau 8 - Définitions des indicateurs - programme Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat .....	29
Tableau 9 - Résultats cumulatifs pan-Ouest, 2003-2008, programme Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat .....	32
Tableau 10 - Résultats du sondage - chiffre d'affaires des entrepreneurs.....	36
Tableau 11 - Résultat du sondage – impact sur l'augmentation du chiffre d'affaires attribuée aux OFVE .....	37
Tableau 12 - Résultat du sondage - pourcentage d'augmentation du chiffre d'affaires .....	37
Tableau 13 - Résultat du sondage - nombre total d'emplois en mai et juin 2008 .....	39
Tableau 14 - Résultat du sondage - nombre de nouveaux emplois attribués à l'aide des OFVE .....	40
Tableau 15 - Résultat du sondage - impact sur la masse salariale .....	40
Tableau 16 - Résultat du sondage - augmentation de la masse salariale attribuée à l'aide des OFVE .....	41
Tableau 17 - Résultat du sondage - moyenne de la masse salariale par entreprise .....	41
Tableau 18 - Résultat du sondage - aide à démarrer, maintenir ou améliorer l'entreprise .....	42
Tableau 19 - Résultat du sondage - utilité des services rendus par les OFVE.....	42
Tableau 20 - Résultat du sondage - possibilité de démarrer ou améliorer l'entreprise sans l'aide de l'OFVE .....	43
Tableau 21 - Satisfaction à l'égard des services rendus par les OFVE .....	43
Tableau 22 - Résultat du sondage -répartition des commentaires positifs et négatifs.....	44
Tableau 23 - Résultat du sondage - exemples de commentaires.....	45

## 1. LE CONTEXTE

Le Réseau de services aux entreprises de DEO est constitué de plusieurs organisations intégrées qui offrent aux entrepreneurs de l'Ouest canadien des services et des ressources pour les aider à démarrer une nouvelle entreprise ou à faire croître une entreprise existante. Ce réseau qui a plus de 100 bureaux dans l'Ouest canadien comprend les organisations suivantes :

- **Entreprises Canada** réduit la complexité des rapports avec les divers ordres du gouvernement en servant de point d'accès unique où les entrepreneurs peuvent obtenir de l'information sur les services et les programmes des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que sur leurs exigences réglementaires pour les entreprises. Ces bureaux sont aussi un point de renvoi pour le Réseau de services aux entreprises autochtones.
- Les **Sociétés d'aide au développement des collectivités** (SADC) offrent un éventail de services aux entrepreneurs ruraux, y compris du counselling à l'intention des entrepreneurs, des programmes de prêts et des services ciblant les jeunes et les entrepreneurs ayant une incapacité.
- Les **bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs** offrent des prêts, des services de counselling et de la formation adaptés aux besoins des femmes entrepreneures.
- Les **Organisations francophones à vocation économique** (OFVE) offrent des services améliorés aux francophones, comme de la formation, l'accès au financement, des services d'information, du réseautage et des conseils de marketing.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) poursuit son travail avec les membres du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC) afin de renforcer leur responsabilisation, de mieux définir les attentes sur le rendement et d'encourager une collaboration accrue entre les divers membres en vue d'améliorer les services offerts aux entreprises et aux collectivités.

L'objet de cette étude est de mesurer l'impact du travail effectué par les quatre Organismes francophones à vocation économique. Ces organismes reçoivent un financement de DEO depuis 1998. Cette étude porte sur une période de cinq (5) ans, soit du 1<sup>er</sup> avril 2003 au 31 mars 2008. Il s'agit des organismes suivants :

- Manitoba : Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM);
- Saskatchewan : Conseil de la coopération de la Saskatchewan (CCS);
- Alberta : Conseil de développement économique de l'Alberta (CDEA, ancienne Chambre économique de l'Alberta);
- Colombie-Britannique : Société de développement économique de la Colombie-Britannique (SDECB).

Le tableau suivant présente les données statistiques pertinentes concernant les communautés francophones de l'Ouest du Canada. Elles sont tirées du site du Commissariat aux langues officielles.

**Tableau 1 - Population francophone des provinces de l'Ouest**

<b>Recensement 2006</b>	<b>Manitoba</b>	<b>Saskatchewan</b>	<b>Alberta</b>	<b>Colombie- Britannique</b>
Population totale	1 133 515	953 845	3 256 355	4 074 385
Population de langue maternelle française	45 515	16 795	64 750	58 890
Population ayant la connaissance des deux langues officielles	103 525	47 450	222 285	295 645
Population ayant le français comme première langue officielle parlée	43 120	14 850	62 790	61 735

DEO a réalisé trois évaluations antérieures concernant le travail auprès des communautés minoritaires de langue officielle de l'Ouest canadien.

La première, réalisée en 1997, a déterminé jusqu'à quel point le Ministère avait adopté les mesures nécessaires pour, conformément à son mandat, atteindre les deux objectifs établis à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*<sup>1</sup>, et a recommandé des mesures à prendre pour respecter pleinement ses obligations en vertu de cette partie de la *Loi*.

La seconde évaluation, réalisée en mars 2004, faisait état des résultats du plan d'action de DEO pour la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* pour la période 2000 à 2004.

La troisième évaluation, réalisée en septembre 2004, a analysé la pertinence, la structure, l'efficacité des mesures d'évaluation du rendement et le rendement des OFVE.

<sup>1</sup> Un lecteur intéressé à mieux comprendre le contexte de la *Loi sur les langues officielles* et la mise en œuvre de l'article 41 de cette loi par DEO trouvera les informations pertinentes sur les sites de DEO, du ministère du Patrimoine canadien et du Commissariat aux langues officielles. Ces éléments ne sont pas repris dans cette étude d'impact.

## 2. LE MANDAT

Une étude d'impact utilise un processus d'analyse différent de celui utilisé dans la réalisation d'une évaluation. Les enjeux d'une évaluation sont la pertinence, les progrès accomplis et la rentabilité d'un programme donné. La méthodologie d'une évaluation interpelle plutôt les répondants du Ministère et les organismes auxquels ils accordent un financement.

Une étude d'impact utilise un processus différent pour la raison suivante : même si DEO peut rendre des comptes sur l'ensemble des résultats des activités financées du RSEOC, ces résultats sont considérés comme émanant des membres du RSEOC eux-mêmes et ne sont pas validés d'une façon impartiale par une tierce partie.

Cette étude d'impact vise donc à fournir une évaluation de l'incidence des travaux des OFVE sur les collectivités et les clients, évaluation fondée sur des éléments de preuve objective. Contrairement à une évaluation de programme, une étude d'impact n'examine pas la pertinence du programme, ni ses modes de gestion interne. La méthodologie d'une étude d'impact interpelle peu de répondants du Ministère et des OFVE, mais beaucoup plus les répondants qui reçoivent les services offerts par les OFVE. C'est ainsi que l'étude d'impact permet de générer des constats fondés sur une preuve tangible et objective.

Le but de l'étude est de mesurer l'impact – positif et négatif, prévu et non prévu – des activités des OFVE sur les collectivités francophones de l'Ouest canadien et sur leurs clients entrepreneurs pour les années 2003-2004 à 2007-2008. Durant les années 2003-2004 et 2004-2005, chaque OFVE a reçu la somme annuelle de 500 000 \$. Cette somme est passée à 545 000 \$ le 1<sup>er</sup> avril 2005.

Le tableau suivant présente les composantes examinées. Il s'agit des programmes de DEO, des résultats stratégiques visés par ces programmes et des indicateurs de rendement.

Tableau 2 - Programmes examinés

Nom du programme	Résultats stratégiques visés	Indicateurs de rendement
Planification communautaire	Une planification communautaire accrue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités renforçant la capacité de diriger et d'effectuer les travaux de planification</li> <li>• Nombre de situations favorisant la participation communautaire</li> <li>• Nombre de partenariats établis ou maintenus</li> </ul>
Développement des collectivités	Viabilité et diversification accrues des économies locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de situations où la capacité des organisations communautaires a été accrue</li> <li>• Nombre de services ou d'installations communautaires rehaussés</li> <li>• Nombre de personnes formées</li> </ul>
Développement des entreprises et entrepreneuriat	Augmentation de la productivité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'emplois créés ou maintenus</li> <li>• Nombre d'entreprises créées, maintenues ou élargies</li> </ul>
Accès au financement	Augmentation des investissements dans des entreprises ciblées de l'Ouest canadien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montant du capital fourni</li> <li>• Montants recueillis par effet de levier</li> <li>• Augmentation des ventes</li> </ul>

Seul le CDEM au Manitoba dispose des fonds d'investissement pour le programme Accès au financement.

Selon le mandat, l'étude d'impact doit présenter :

1. *les constats majeurs que sont :*
  - *les meilleures pratiques en matière d'impacts;*
  - *les meilleures pratiques en matière de collecte de données et de rapports sur le rendement et des recommandations d'amélioration à cet égard;*
2. *des conclusions pouvant comprendre une comparaison des impacts entre les quatre régions.*

### 3. LA MÉTHODOLOGIE ET LES LIMITATIONS DE L'ÉTUDE

Les constats et conclusions de cette étude sont fondés sur trois lignes d'évidence.

Nous avons analysé toute la documentation pertinente fournie par chaque OFVE et DEO. Cette documentation, qui constituait une ligne d'évidence subjective, incluait notamment :

- les rapports annuels des OFVE;
- des rapports d'activités et de projets réalisés sous les volets planification communautaire et développement des collectivités : il s'agissait de 124 projets dont 46 projets différents répartis entre les trois OFVE de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan; une firme externe a préparé un rapport détaillé pour le CDEM qui faisait état de 78 projets communautaires réalisés entre les années 2004 à 2007.
- la documentation fournie par les OFVE concernant l'appui offert aux entrepreneurs sous le volet amélioration de la productivité des entreprises et l'entrepreneuriat : l'étude a pu identifier 649 entreprises ou organismes ayant reçu un service significatif entre les années 2003 et 2008; cette clientèle est répartie comme suit :
  - Manitoba - 315 entreprises;
  - Saskatchewan - 81 entreprises et organismes communautaires ayant reçu un appui pour un projet créant des emplois;
  - Alberta - 89 entreprises et organismes communautaires ayant reçu un appui pour un projet créant des emplois;
  - Colombie-Britannique - 162 entreprises;
- les gabarits et méthodologies utilisés par les OFVE pour recueillir les données concernant l'appui offert à leurs clientèles.

Nous avons aussi effectué une analyse des dossiers des OFVE au bureau régional de DEO à Edmonton; il s'agissait surtout de dossiers administratifs couvrant la période allant d'avril 2003 à mars 2008.

Les données soumises par les OFVE ont été validées en utilisant deux lignes d'évidence comportant la preuve objective de l'étude :

- la tenue de groupes témoins dans des communautés ayant reçu un appui dans le cadre des programmes Planification communautaire et Développement des collectivités;
- la tenue d'un sondage à l'intention des clients entrepreneurs ayant reçu un appui sous le programme Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat.

### La méthodologie des groupes témoins

Quinze groupes témoins dans les quatre provinces ont regroupé des partenaires communautaires des OFVE ou des parties prenantes qui connaissaient bien les travaux réalisés par les OFVE. Au total 105 personnes ont participé aux séances qui duraient chacune environ deux heures.

Pour être valide, un groupe témoin devait réunir un minimum de cinq participantes et participants. Le tableau suivant présente la participation aux groupes témoins dans chaque province. Nous avons constitué trois catégories de participantes et participants, soit les entrepreneurs, les représentantes et représentants d'organismes communautaires ou de développement économique et des élus municipaux. Dans plusieurs cas, des individus pouvaient appartenir à plus d'une catégorie (entrepreneurs et élus municipaux, par exemple). Nous avons alors placé l'individu dans une seule catégorie, en fonction de l'invitation qu'il avait reçue.

Ces groupes témoins ont servi surtout à valider les données des OFVE concernant les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités. La forte présence d'entrepreneurs dans certaines provinces a permis de rassembler des données qualitatives concernant l'aide reçue des OFVE.

**Tableau 3 - Participation aux groupes témoins**

PROVINCE	ENTREPRENEUR	ORGANISMES	ÉLU MUNICIPAL	TOTAL
<b>MANITOBA</b>				
St-Pierre Jolys	2	3	1	6
Ste-Agathe	3	-	2	5
Notre-Dame-de-Lourdes	3	1	1	5
St-Boniface	2	3	-	5
Total	10	7	4	21
<b>SASKATCHEWAN</b>				
Debden	-	9	-	9
St-Isidore-de-Bellevue	-	9	1	10
Regina	-	5	-	5
Limerick <sup>2</sup>	-	4	3	7
Total		27	4	31

<sup>2</sup> La séance à Limerick regroupait deux villages – Ponteix et Willow-Bunch.

PROVINCE	ENTREPRENEUR	ORGANISMES	ÉLU MUNICIPAL	TOTAL
<b>ALBERTA</b>				
Edmonton	5	2	-	7
Calgary	4	1	1	6
Bonnyville, St-Paul, Cold Lake	6	4	-	10
Plamondon, Lac la Biche	-	11	2	13
Total	15	18	3	36
<b>COLOMBIE- BRITANNIQUE</b>				
Nelson	1	5	-	6
Comox	4	2	-	6
Victoria	1	4	-	5
Total	6	11		17
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>63</b>	<b>11</b>	<b>105</b>

### La méthodologie du sondage auprès des entrepreneurs

Les OFVE nous ont remis, sous le sceau de la confidentialité, les noms et les coordonnées d'entrepreneurs à qui ils avaient offert un service et une brève description du type de produit ou service vendus par l'entreprise. En ce qui concerne le Manitoba, il s'agissait uniquement d'un échantillon d'entreprises ayant reçu une aide dans la préparation d'un plan d'affaires. Nous avons reçu 430 noms au total.

Les OFVE ont tenté de rejoindre chacune de ces personnes, soit par téléphone ou par courriel, pour leur indiquer que la firme communiquerait avec elles. Nous avons appelé les 430 personnes dont les noms avaient été soumis. Trois cent trois (303) numéros de téléphone étaient encore valides. Nous avons réussi à rejoindre 186 personnes, soit 61 % de ce total. De celles-ci 165 ont accepté de participer au sondage, soit 87 % des gens rejoints. Les 21 personnes qui n'ont pas participé ont émis des commentaires expliquant le motif de leur refus. Nous avons noté ces commentaires.

Le tableau suivant présente la participation au sondage pour chaque province.

**Tableau 4 - Participation au sondage par province**

	<b>MB</b>	<b>SK</b>	<b>AB</b>	<b>CB</b>	<b>TOTAL</b>
Nombre d'entreprises créées, maintenues ou en expansion (2003-2008)	286	62	93	275	716
Nombre de noms soumis aux fins du sondage	100	79	89	162	430
Nombre de personnes appelées	100	79	89	162	430
Numéros hors service/mauvais numéro / représentant communautaire / doublon	17	25	24	61	127
<b>NUMÉROS VALIDES</b>	<b>83</b>	<b>54</b>	<b>65</b>	<b>101</b>	<b>303</b>
Messages laissés 3 fois sans retour d'appel / Entrevues cédulées non réalisées	23	20	26	48	117
Personnes rejointes	60	34	39	53	186
Personnes ayant fourni des commentaires, mais n'ayant pas répondu au questionnaire détaillé	2	9	2	8	21
<b>Entrevues complétées</b>	<b>58</b>	<b>25</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>165</b>
Pourcentage - entrevues complétées / noms soumis	58 %	32 %	42 %	28 %	38 %
Pourcentage - entrevues complétées / noms valides	70 %	46 %	57 %	45 %	54 %
Pourcentage - entrevues complétées / personnes rejointes	97 %	74 %	97 %	85 %	87 %

Deux analyses ont été effectuées en vue de déterminer la fiabilité des résultats du sondage. Le taux de réponse sur le total des noms fournis (165/430) donne une marge d'erreur de  $\pm 6$  %, 19 fois sur 20. Nous ne savons pas si les 430 personnes reflètent l'ensemble de la population servie. Par souci de rigueur méthodologique, nous utilisons plutôt le taux de réponse sur le total de l'ensemble de la population desservie (165/716). Cette méthode permet d'établir la marge d'erreur à  $\pm 6,7$  %, 19 fois sur 20 lorsque les réponses ont une distribution 50-50.

Pour compléter la collecte d'information, nous avons tenu des entrevues avec les directions générales et autres membres du personnel des OFVE et avec des employés de DEO pour valider ou clarifier certaines données.

### **Les limites méthodologiques**

Malgré son étendue, cette méthodologie présente certaines limites dont il faut tenir compte.

D'abord, les rubriques et les définitions utilisées par DEO dans sa collecte de données ont changé après l'année 2005-2006. DEO a investi passablement de temps pour assurer la plus grande concordance entre les données 2003-2006 et les données 2006-2008, mais cela ne fut pas toujours possible. Nous signalons les écarts dans ce rapport.

Ensuite, l'étude a permis de déceler certains écarts importants dans les données rapportées par certaines OFVE et ce que nous avons observé sur le terrain. Des discussions subséquentes ont permis de constater que certaines OFVE ont connu des difficultés techniques ou humaines dans leurs processus de rapport sur le rendement remis à DEO. Les agents de DEO affectés à chaque OFVE n'ont pas les outils nécessaires pour contre vérifier les données remises chaque trimestre par les OFVE. DEO et les OFVE ont donc mis à jour et corrigé le plus possible les données clés utilisées dans cette étude. Ce travail s'est échelonné sur les mois de juillet, août, septembre, octobre et novembre 2008. La fiabilité des données présentées dans cette étude est donc très élevée puisque toutes les données ont été validées par notre firme et DEO. Nonobstant cela, certains écarts persistent et nous les notons.

L'impact de ces écarts entre ce qui était rapporté et la réalité sur le terrain est moins sérieux qu'aux premières impressions puisque, dans plusieurs cas, les OFVE avaient sous-rapporté leurs résultats. Nous avons noté cette situation dans les catégories clés du nombre d'emplois créés ou améliorés et la valeur des investissements différentiels. L'impact réel de leur travail est donc plus grand que ce qui était documenté au courant des 5 dernières années. Dans d'autres cas, le cumulatif des données rapportées pour les quatre OFVE n'est pas fiable puisque les OFVE n'ont pas interprété de la même manière les définitions élaborées pour chaque rubrique dans le gabarit de collecte des données. Cette étude note ces écarts.

La méthodologie pour l'organisation des groupes témoins était la suivante. La firme a choisi les endroits où devaient avoir lieu les groupes témoins, suite à une analyse de la documentation des OFVE. Les OFVE ont invité directement les participants à ces groupes, après avoir soumis les noms des invités à notre firme. Ces derniers représentaient des entrepreneurs, des organismes communautaires, des organismes de développement économique communautaire ou d'autres partenaires tels des conseils scolaires. Tous connaissaient les OFVE et avaient participé à un projet ou à des projets de développement en collaboration avec les OFVE.

Pour être valide, un groupe témoin devait avoir un minimum de 5 participants. Les données de 3 groupes témoins ont été complétées par des entrevues téléphoniques auprès d'individus qui connaissaient des conflits d'horaire au moment de la tenue du groupe témoin dans leur région. Un groupe témoin a eu lieu par l'entremise d'une conférence téléphonique.

Ces groupes donnent un bon aperçu du rôle joué par l'OFVE dans ces régions, mais cette méthodologie comporte des limites. Les participants peuvent répondre aux questions en fonction de leurs biais personnels. Ensuite, les gens ne peuvent partager que leurs connaissances et leurs perceptions. Aucun participant ne peut connaître toutes les activités des OFVE. Pour contrer ces limites, nous avons organisé la tenue d'un nombre suffisant de groupes témoins pour vérifier s'il y avait convergences d'opinions ou même si des consensus émergeaient. À notre requête, DEO a augmenté les ressources de déplacements disponibles pour assurer la tenue d'un plus grand nombre de groupes témoins que prévu dans l'offre de services originale. Nous avons tenu les groupes témoins dans cinq villes et dans dix régions rurales pour assurer des points de vue représentatifs des diverses régions géographiques où vivent les francophones de l'Ouest. L'appui supplémentaire de DEO a permis la tenue des groupes témoins dans les localités où vivaient les gens.

Les OFVE ont remis 430 noms d'individus, d'entrepreneurs ou d'entreprises francophones qui avaient reçu un service pour la préparation d'un plan d'affaires ou un autre service au courant des cinq années de l'étude. Nous avons tenté de rejoindre toutes ces personnes. De ce

nombre, 127 avaient des numéros de téléphone hors service et ne pouvaient être rejointes. Nous avons donc en main 303 numéros de téléphone valides. Nous avons rejoint 186 personnes, soit 61 % du total potentiel. De celles-ci, 21 personnes ont décliné l'entrevue. Nous avons noté les raisons de leur refus. Dans certains cas, les gens ne voulaient pas donner d'information concernant leur firme; dans d'autres cas, leur entreprise était fermée. À quelques reprises, les personnes n'étaient pas des entrepreneurs, mais plutôt des représentants de groupes communautaires. Le pourcentage de refus par province donne un indice de la relation établie entre l'OFVE et les entrepreneurs de cette province. Certaines personnes ont refusé de faire l'entrevue, mais ont tout de même donné des commentaires concernant l'OFVE. Nous avons noté ces commentaires.

À notre connaissance, c'est la première fois qu'un sondage de cette envergure est réalisé auprès des entrepreneurs francophones de l'Ouest. Malgré ce taux élevé de réponse, il est important de noter que les constats tirés de ce sondage ne s'appliquent qu'à la population des entrepreneurs qui ont reçu des services des OFVE et non à l'ensemble des entrepreneurs francophones de l'Ouest canadien. Personne ne connaît avec précision le nombre total d'entrepreneurs francophones dans l'ouest du Canada. Nous ne savons donc pas quel pourcentage des entrepreneurs francophones de l'Ouest canadien utilise les services des OFVE. Le sondage n'est donc pas aléatoire par rapport à l'ensemble de la population des entrepreneurs francophones de l'Ouest canadien, mais il est aléatoire par rapport à la population des entrepreneurs ayant reçu un service d'une OFVE.

Ce sondage permet de générer des constats valides par rapport à la population des entrepreneurs desservis par les OFVE puisque nous avons rejoint une proportion importante de l'ensemble des entreprises ayant été créées, maintenues ou en expansion suite à l'aide d'une OFVE.

Le tableau suivant donne les informations pertinentes à cet égard. Au total, 23 % du total de toutes les entreprises rapporté par les OFVE sous cette rubrique pour les années 2003 à 2008 ont participé au sondage.

**Tableau 5 - Analyse de la participation au sondage par province**

	Manitoba	Saskatchewan	Alberta	Colombie-Britannique	Total
Nombre d'entreprises créées, maintenues ou en expansion (2003-2008)	286	62	93	275	716
Nombre de ces entreprises ayant participé au sondage	58	25	37	45	165
Pourcentage des entreprises de chaque province ayant participé au sondage	20 %	40 %	40 %	16 %	23 %
Pourcentage de chaque province du total des entreprises créées, maintenues ou en expansion rapportées par les OFVE	40 %	9 %	13 %	38 %	100 %
Pourcentage de répondants de chaque province au sondage	35 %	15 %	22 %	27 %	100 %
Sur représentation ou sous représentation au sondage en pourcentage (arrondissement)	-5 %	+6 %	+9 %	-11 %	
Nombre de répondants nécessaires pour obtenir une représentation proportionnelle par province congruente au total	66	15	21	63	165
Sur représentation ou sous représentation au sondage en nombre absolu	-8	+10	+16	-18	

Nous avons décidé de ne pas pondérer les résultats dans les analyses globales en raison des petits nombres par province.

L'étude ne vise pas à mesurer l'impact des OFVE par rapport à l'impact potentiel qui pourrait être réalisé auprès de l'ensemble de la population francophone de l'Ouest. À l'intérieur des limites méthodologiques, les constats de ce sondage sont valides puisqu'ils permettent de mesurer l'impact des OFVE auprès de leur clientèle desservie et le taux de fiabilité du sondage est significatif pour l'ensemble des quatre provinces.

Ces limitations ne sont pas uniques à cette recherche. Toute méthode de collecte de données quantitative et qualitative connaît de telles limitations.

La méthodologie a permis de générer des constats et de tirer des conclusions fiables qui seront utiles à DEO, aux quatre OFVE et aux communautés francophones de l'Ouest.

En dernier lieu, il est important d'avertir tout lecteur que cette étude ne concerne que l'impact des fonds versés par DEO aux quatre OFVE de l'Ouest canadien. Il s'agit d'une somme de l'ordre de 2 millions de dollars par année. Cette somme est parfois plus élevée lorsque les OFVE obtiennent des projets spéciaux.

En plus de ces fonds, DEO investit annuellement d'autres sommes dans les communautés francophones par l'entremise, entre autres, des Ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest, des programmes de stagiaires, des projets pilotes et des projets d'infrastructures. En 2007-2008, les sommes investies par DEO par l'entremise des OFVE représentaient approximativement 33 % du total des sommes qu'il investit dans les communautés francophones. Notre étude n'a pas analysé l'impact de ces autres investissements.

Parallèlement, les OFVE sont aussi les organismes délégués qui abritent les quatre Regroupements de développement économique et d'employabilité (RDÉE) francophones de l'Ouest canadien. Chaque RDÉE reçoit annuellement une somme de l'ordre de 500 000 \$ de la part de Ressources humaines et Développement social Canada. Dans la mesure du possible, nous avons distingué les activités des OFVE de celles des RDÉE dans les analyses. Les extraits analysés dans cette étude d'impact et les constats générés ne concernent que les fonds investis par DEO et non les fonds investis par RHDSC.

Ce rapport est constitué des parties suivantes.

- Une vue d'ensemble qui présente les impacts combinés des quatre OFVE;
- Les conclusions de l'étude et les recommandations en matière de la collecte de données et des rapports de rendement;
- Les chapitres présentant les résultats de chaque province.

#### **4. Les constats concernant les impacts des quatre OFVE**

Les constats concernant les impacts des quatre OFVE sont présentés en deux temps, pour être concordants avec les programmes analysés :

- Dans un premier temps, nous présentons les constats des programmes Planification communautaire et Développement des communautés;
- dans un second temps, nous présentons les constats du programme Amélioration des entreprises et de l'entrepreneuriat.

Un troisième programme ne s'applique qu'au Manitoba. Il s'agit de l'Accès au financement. Les résultats de ce programme sont présentés dans le chapitre du Manitoba.

##### **4.1. Les meilleures pratiques en matière d'impacts concernant les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités**

###### **4.1.1. Les indicateurs**

Le tableau suivant présente les indicateurs de ce programme et leurs définitions, tels que fournis par DEO.

**Tableau 6 - Définitions des indicateurs – programmes Planification communautaire et Développement des collectivités**

Nom du programme	Indicateurs de rendement	Définitions
Planification communautaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités apportant un leadership ou une expertise</li> </ul>	Le nombre de projets ou d'activités auxquels l'OFVE a participé, qu'elle a facilités ou qui ont conduit à l'élaboration d'un plan communautaire durant l'exercice (sans compter les rencontres individuelles).
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de cas où l'on a facilité la participation de la collectivité</li> </ul>	Le nombre de fois durant l'exercice où l'OFVE a facilité la tenue d'événements telles que des assemblées locales, des séances publiques de planification stratégique, etc. pour l'élaboration d'un plan stratégique communautaire.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de partenariats mis sur pied ou maintenus</li> </ul>	Le nombre de nouveaux partenariats établis par l'OFVE durant l'exercice plus le nombre de partenariats existants maintenus durant l'exercice.
Développement des collectivités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de cas d'accroissement de la capacité des organisations communautaires</li> </ul>	Le nombre de cas d'accroissement de la capacité des organismes communautaires attribuables aux activités de l'OFVE. Les résultats pourraient inclure l'élaboration d'une stratégie de développement du leadership chez les jeunes, des ateliers sur la gouvernance, des tables rondes régionales, l'établissement ou le renforcement d'un organisme communautaire sans but lucratif, des programmes de mentorat, etc.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de services ou d'installations communautaires améliorés</li> </ul>	Le nombre d'occasions d'amélioration de services ou d'installations communautaires où l'OFVE a organisé ou participé à des activités qui ont entraîné un résultat au cours de la période visée par le rapport, p. ex. des améliorations aux infrastructures communautaires, la mise en place d'un réseau à large bande, la modernisation du réseau d'aqueduc, la création d'un incubateur d'entreprises, un développement culturel ou récréatif, etc. Ceci inclura toutes les activités suivantes inscrites au rapport trimestriel de l'OFVE : nombre de cas où les infrastructures physiques ont été améliorées, nombre de cas de développement culturel/récréatif et nombre de cas où les infrastructures sociales ont été améliorées.

#### 4.1.2. Ce que la documentation révèle

Le tableau suivant présente les données remises par les OFVE à DEO concernant ces indicateurs. Les données sous ces rubriques n'étaient pas captées avant 2006. Les OFVE rapportaient uniquement le nombre total de projets ou d'événements de développement économique communautaire et préparaient un sommaire de ces activités.

**Tableau 7 - Résultats cumulatifs pan-Ouest, 2006-2007 et 2007-2008 - programmes Planification communautaire et Développement des collectivités**

PAN OUEST	2006-2007	2007-2008	Total
<b>Planification communautaire</b>			
Nombre d'activités apportant un leadership ou une expertise	76	84	160
Nombre de cas où l'on a facilité la participation de la collectivité	135	175	310
Nombre de partenariats mis sur pied ou maintenus	92	79	171
<b>Développement des collectivités</b>			
Nombre de cas où la stabilité communautaire a été améliorée	38	46	84
Nombre de cas d'accroissement de la capacité des organismes communautaires	48	90	138
Nombre de services ou d'installations communautaires améliorés	58	20	78

Afin de valider ces données, nous avons demandé à chaque OFVE de remettre la documentation concernant les activités et projets réalisés en lien avec ces deux programmes. Nous avons analysé en détail 46 dossiers différents répartis entre les trois OFVE de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan. Ces dossiers étaient constitués des descriptions des projets communautaires et des résultats atteints. Le CDEM au Manitoba a remis un document préparé par une firme externe qui présentait tous les projets communautaires auxquels a participé l'organisme au cours des années 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007. Ce document fait état de 78 projets communautaires.

Les parties du rapport présentant les résultats individuels de chaque province donnent les détails des projets communautaires analysés.

Voici des exemples d'activités et de projets réalisés :

- des services d'appui à la planification de projets dans les milieux rural et urbain. Il s'agit notamment des services suivants :
  - recherches;
  - organisation de rencontres communautaires;
  - conseils et avis;
  - analyse budgétaire;
  - préparation de plans d'affaires;
  - préparation de plans de marketing;
- des services d'appui en vue d'obtenir le financement de projets communautaires tels :
  - centre de santé;
  - foyers pour personnes âgées;
  - centres de services bilingues;
  - garderies;
  - centres communautaires;
- des services d'appui pour des événements ponctuels :
  - appui à des festivals;
  - appui à des événements locaux tels fêtes de centenaire;
- développement de services / attraits touristiques;
- développement d'une image de marque faisant la promotion du fait français;
- obtention de l'affichage bilingue de la part des municipalités ou des provinces;
- réalisation d'études de marché;
- appui à des initiatives liées à l'immigration d'expression française dans l'Ouest.

#### **4.1.3. Preuve objective : les groupes témoins**

Pour valider ces données, nous avons tenu 15 groupes témoins dont 10 en milieu rural et 5 en milieu urbain. Chaque groupe témoin était d'une durée de deux heures en moyenne. Les questions posées concordaient avec les indicateurs de rendement et cherchaient à valider objectivement les résultats rapportés par les OFVE.

Les participants aux groupes ont relaté les projets réalisés dans leurs communautés en raison de l'appui des OFVE et l'effet sur leur capacité de planification.

Voici des exemples de commentaires répétés dans les quatre provinces concernant l'impact du travail des OFVE dans ces deux programmes. Ils sont présentés textuellement.

- *L'OFVE nous a aidés à réaliser l'étude de faisabilité.*
- *L'OFVE nous a aidés à réaliser des études dans le tourisme.*

- *Les liens sont très étroits entre nous et l'agent local de l'OFVE qui collabore très bien avec nous.*
- *La croissance de l'activité économique francophone est notable dans les industries de service et le tourisme.*
- *La crédibilité de notre organisme est rehaussée par la participation de l'OFVE à notre projet. Nous sommes perçus comme étant bien branchés au niveau provincial et national.*
- *L'OFVE a contribué à amener les 3 niveaux de gouvernement à travailler ensemble dans notre projet.*
- *L'appui offert par l'OFVE est exceptionnel et le personnel est compétent.*
- *Le corridor touristique francophone de l'Ouest est bien connu. Ce sont les OFVE qui ont créé ce projet.*
- *Des centaines de personnes de notre région ont participé aux exercices Vision organisés par l'OFVE.*
- *L'OFVE nous a aidés à créer des partenariats avec les organismes de notre région.*
- *Sans l'OFVE nous n'aurions pas obtenu les fonds pour la construction de notre centre communautaire.*
- *L'OFVE a donné un visage public à la francophonie. On n'hésite plus à s'afficher aussi en français.*
- *Notre village a vendu 30 lots l'an dernier. Cela était un suivi à un projet organisé par l'OFVE.*
- *L'OFVE nous a offert l'expertise pour construire un gros projet. Cela a uni toute la communauté.*
- *Suite au travail de planification fait avec l'OFVE, quinze jeunes familles se sont installées dans notre village.*

Voici des exemples de commentaires concernant la planification.

- *L'OFVE nous a bien formés en termes de planification. Nous savons maintenant comment bien planifier un gros projet pour notre petit village.*
- *Nous avons développé un plan stratégique suite à un exercice Vision il y a 5 ans. La continuité est sporadique en raison d'un manque de financement.*
- *Notre réseautage local est devenu beaucoup plus stratégique. Nous avons pu créer des partenariats clés.*
- *Nos partenariats sont solides et nous envisageons l'avenir avec confiance.*
- *Nous savons que nous avons besoin d'une planification régionale à long terme.*
- *Notre municipalité vient d'embaucher un Commissaire industriel. Nous avons vu la nécessité de cela après notre travail avec l'OFVE.*
- *On a une rencontre mensuelle des leaders de la communauté, un déjeuner où on parle de priorisation des projets et de concertation.*
- *Nous pouvons regarder plus loin dans l'avenir, par exemple dans la planification de l'utilisation des terres.*
- *L'appui de l'OFVE a permis à notre conseil d'administration de recevoir une formation importante pour mieux planifier.*
- *Nous travaillons constamment avec la Ville, pour toutes les questions de planification urbaine.*

- *Avant, la planification se faisait par un petit groupe autour de la Chambre de commerce. Maintenant, nous connaissons l'importance de développer la capacité en planification, de faire des choix et d'établir des priorités. Nous reconnaissons de plus en plus l'importance de l'accès à des services publics (Internet, égouts, routes) pour les entrepreneurs et les agriculteurs.*

#### 4.1.4. Les constats concernant les meilleures pratiques

Dans toutes les communautés où nous avons tenu les groupes témoins, nous avons pu établir la convergence des faits entre ce que partageaient les groupes témoins, la documentation fournie par les OFVE concernant les projets dans les communautés où ont eu lieu les groupes témoins et les données rapportées à DEO.

Les constats principaux qui se dégagent de l'analyse de la documentation et de la validation auprès des groupes témoins sont les suivants.

- Les OFVE jouent un rôle d'appui direct important dans la planification économique des communautés, dans la mise en œuvre de projets communautaires et ils ont une grande influence dans le développement des collectivités francophones de l'Ouest canadien.
- Ce rôle varie d'une région à l'autre au sein d'une province et entre les provinces. On peut noter une gradation dans ce rôle :
  - Premier niveau : les OFVE appuient la création de projets locaux ponctuels qui ont des impacts économiques significatifs, tel un centre pour personnes âgées dans un village de 500 personnes qui crée huit emplois permanents, à titre d'exemple. Tous les groupes témoins ont donné de tels exemples; plusieurs groupes témoins ont affirmé que sans l'appui des OFVE, ces projets n'auraient pas été réalisés dans leurs communautés ou auraient pris beaucoup plus de temps à voir le jour.

Ces projets créent un élan communautaire. Par exemple, le recrutement de médecins dans un centre de santé attire d'autres services, dont des physiothérapeutes, des infirmières et par la suite, d'autres services comme des services de comptabilité. En conséquence, des familles s'installent dans le village. Ce phénomène ajoute des enfants à l'école et augmente le chiffre d'affaires des commerçants locaux. Presque tous les groupes témoins ont fait ressortir de tels effets secondaires des activités des OFVE, qui travaillent en partenariat avec d'autres intervenants.

- Deuxième niveau : les OFVE développent un niveau de planification plus complexe dans les villes et villages qui interpellent de nombreux acteurs – la municipalité pour le zonage, les entrepreneurs, les organismes communautaires. Il ne s'agit plus de planifier un seul projet, mais plutôt de planifier un développement économique régional à long terme. Nous avons repéré des exemples de ce niveau de planification dans les 16 municipalités bilingues du Manitoba, à Vancouver-Maillardville et à Nelson. Il y a eu des tentatives de planification à ce niveau à St-Isidore de Bellevue en Saskatchewan et à Plamondon en Alberta par la tenue des exercices Vision. La planification a été réussie, mais les communautés n'ont pas obtenu des fonds pour implanter le suivi.

- Les exercices d'image de marque de la francophonie ont eu des impacts multiples qui se poursuivent sur plusieurs années; nous avons repéré des exemples dans les quatre provinces.
- En général, les communautés rurales ne peuvent composer qu'avec un ou deux projets significatifs de développement économique à la fois puisqu'elles sont petites.
- Le partenariat avec les municipalités est un élément clé, car il permet de mobiliser des ressources provinciales et fédérales. Les agents locaux de développement économique qui sont ancrés dans les municipalités rendent compte aux élus locaux sensibles aux besoins de leur communauté. La structure municipale offre un élément de continuité importante dans l'encadrement du développement économique puisque les élus municipaux prennent des décisions d'ordre politique pour leur localité (zonage, plan d'aménagement, *branding*, etc.) Ce genre d'encadrement est important pour assurer un développement économique durable plutôt qu'un ensemble d'initiatives ponctuelles. Ces analyses permettent d'affirmer que les projets communautaires les plus structurants et prometteurs sont ceux réalisés en partenariat avec une municipalité.
- La présence de la francophonie est perçue comme un atout économique important par plusieurs autorités municipales anglophones. Ces personnes reconnaissent et apprécient l'importance d'une communauté francophone en termes touristiques. Ils apprécient aussi le pont linguistique et culturel offert par les communautés francophones de l'Ouest pour établir des liens économiques avec le Québec, la France et d'autres pays francophones. Les OFVE permettent de faire ressortir un potentiel caché dans une communauté mixte ou dans une communauté où les francophones sont minoritaires. Les anglophones apprécient beaucoup que les OFVE travaillent autant en anglais qu'en français et appuient le développement économique de toute la localité et non seulement le développement économique des francophones de la localité. C'est un élément rassembleur pour toute la population. Cela est un effet inattendu positif de l'appui offert par DEO aux OFVE. Les OFVE contribuent ainsi à la cohésion sociale canadienne.
- Puisque les francophones sont souvent dispersés sur des grands territoires, l'appui des OFVE a amené les communautés francophones à constater l'importance du développement sur une base régionale et non seulement sur une base locale. Ce constat n'est pas encore accepté de certaines autorités locales anglophones qui ne voient pas encore les avantages mutuels d'une collaboration régionale. Les francophones jouent un rôle de leadership important à cet égard.
- Les exercices Vision qui ont eu un suivi ont changé le ton et le sens d'optimisme dans les communautés et ont grandement rehaussé les capacités de planification communautaire. Lorsque l'exercice connaît un succès, les effets sont notables et les gens utilisent le langage suivant : ...avant Vision et après Vision. La dynamique créée porte le développement. Nous avons noté cela au Manitoba. Un exercice Vision sans suivi a un effet contraire et démobilise les gens. Nous avons noté cela en Saskatchewan et en Alberta.

- Les quatre OFVE utilisent des approches de planification communautaire identiques, même si les circonstances des communautés francophones varient grandement entre les provinces et à l'intérieur de chaque province. L'approche peut être décrite ainsi :
  - création de partenariats locaux;
  - appui en ressources techniques et aux ressources spécialisées;
  - appui à la réalisation des exercices de Vision et à des exercices de consultations communautaires;
  - appui à la réalisation d'études de faisabilité, de marketing, de plans d'affaires, de démarches pour trouver du financement, de levées de fonds;
  - appui pour établir des liens avec les gouvernements provinciaux et fédéral;
  - offre de services-conseils aux conseils d'administration et au personnel;
  - mise en œuvre d'un marketing social rehaussant le profil de la francophonie de l'Ouest.
- Les OFVE connaissent généralement plus de succès dans les régions rurales que dans les villes.

Neuf des dix groupes témoins en milieu rural (90 %) ont exprimé un degré élevé de satisfaction quant au rendement des OFVE. Un seul groupe rural en Saskatchewan a exprimé une insatisfaction envers l'approche globale de l'OFVE de sa province, mais ce groupe a exprimé une satisfaction quant au travail de l'agent local.

Parmi les six groupes témoins urbains prévus, un n'a pas eu lieu faute de participants (Maillardville-Vancouver), deux ont exprimé une insatisfaction (Calgary et Edmonton) et trois ont exprimé un degré élevé de satisfaction (Winnipeg, Regina et Victoria).

Dans les trois cas d'insatisfaction, dont deux étaient dans des villes, l'OFVE avait indiqué au préalable qu'elle n'avait pas réussi à amener la communauté à surmonter des défis de planification communautaire. Les groupes témoins ont confirmé ce diagnostic.

La satisfaction est particulièrement très élevée dans les milieux ruraux pour diverses raisons, dont la suivante. Les communautés rurales ont généralement accès à moins de ressources que les communautés urbaines et elles apprécient grandement les ressources offertes par les OFVE.

- Les quatre OFVE ont développé de nombreux partenariats. Il s'agit principalement des catégories d'organismes suivants :
  - les municipalités;
  - des organismes communautaires francophones;
  - des organismes de développement économique régional francophones et anglophones;
  - des entreprises privées;
  - le gouvernement provincial;
  - d'autres institutions fédérales.

## 4.2. Les meilleures pratiques en matière d'impacts concernant le programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat

### 4.2.1. Les indicateurs

Le tableau suivant présente les indicateurs de ce programme et leurs définitions, tels que fournis par DEO.

**Tableau 8 - Définitions des indicateurs - programme Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat**

Nom du programme	Indicateurs de rendement	Définitions
Développement des entreprises et de l'entrepreneuriat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de clients servis</li> </ul>	Le nombre total de clients identifiables servis durant la période visée par le rapport. Inclut les personnes qui ont reçu un prêt, l'aide aux travailleurs autonomes, les services consultatifs et les demandes de renseignements. Chaque client n'est compté qu'une seule fois, peu importe le nombre de services qu'il a reçu durant la période visée. Les clients anonymes ne sont pas inclus afin d'éviter le double comptage.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes pour les services d'information de base aux entreprises</li> </ul>	<p>Peut inclure les demandes de « renseignements généraux » et les demandes de « renseignements de base » :</p> <p>a) Renseignements généraux : le nombre de services de renseignements généraux (sur l'économie, le milieu des affaires, etc.) fournis à des clients. Inclut les particuliers et les entreprises, ainsi que les demandes par téléphone, en personne, par courrier électronique ou lors de séances de groupe (multipliez par le nombre de participants). Comptabilisez uniquement les services qui touchent aux activités principales de l'OFVE (p. ex. ne pas inclure les demandes telles que « Où est l'hôtel de ville », etc.)</p> <p>b) Renseignements de base : le nombre de services consultatifs liés à des compétences précises et fournis à un entrepreneur ou à une entreprise sur une base individuelle. Comptabilisez chaque interaction avec un client comme un seul service, peu importe la durée de l'interaction ou le nombre de services individuels différents fournis durant l'interaction.</p>

Nom du programme	Indicateurs de rendement	Définitions
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'emplois créés ou maintenus ou améliorés en raison d'aide à l'entreprise</li> </ul>	<p>Le nombre d'emplois (en équivalent : temps plein) créés, maintenus ou améliorés (emploi à temps partiel transformé en emploi à temps plein) en raison d'aide à l'entreprise si les services fournis par l'OFVE (p. ex. des services techniques ou de la formation) ont contribué de façon substantielle à la création ou maintien de ces emplois.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'entreprises créées, maintenues ou améliorées</li> </ul>	<p>Précisez le nombre d'entreprises créées/maintenues/améliorées durant la période de prêt et d'aide à l'entreprise, si les services fournis par l'OFVE (p. ex. des services techniques ou de la formation) ont contribué de façon substantielle à la création ou au développement de l'entreprise ou en ont été largement responsables.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'interactions portant sur des plans d'affaires</li> </ul>	<p>Le nombre de rencontres de consultation d'affaires avec des clients pour l'élaboration ou la révision d'un plan d'affaires. Chaque rencontre sera comptabilisée, peu importe le format, la longueur ou le degré de finalisation du plan présenté.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur des investissements différentiels (\$)</li> </ul>	<p>Investissements suscités par effet de levier des clients de l'OFVE résultant de prêts accordés par une autre institution financière ou par l'entrepreneur, et ce, grâce à l'aide aux entreprises. Les sources peuvent inclure les institutions financières, autre gouvernement, autres sources (p. ex. capital-risque), et capitaux propres.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de clients formés</li> </ul>	<p>Pour calculer le nombre de clients formés, additionner le nombre de cours/séances de formation réalisés dans votre région et multiplier par le nombre de clients présents (sans tenir compte de la durée de la formation).</p>

#### 4.2.2. Ce que la documentation révèle

Le tableau de la page suivante présente les données remises à DEO par les quatre OFVE pour les années 2003-2004 à 2007-2008. Ces données sont fournies par les OFVE dans les rapports trimestriels. DEO capte ses données à l'aide d'un programme qui se nomme Common Goals et effectue les calculs cumulatifs.

Notes explicatives :

- Les cases portant la mention *Sans objet* indique que la définition ne s'appliquait pas pour l'année.
- Les rubriques et les définitions ont été précisées ou améliorées à compter du mois d'avril 2006. Le tableau présente la rubrique utilisée pour les années 2003-2004 à 2005-2006, suivie d'une barre oblique / et la nouvelle formulation, en italique pour les années 2006-2007 et 2007-2008.

**Tableau 9 - Résultats cumulatifs pan-Ouest, 2003-2008, programme Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat**

<b>PAN OUEST</b>	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Total
<b>Amélioration de la productivité des entreprises</b>						
Nombre de clients servis	Sans objet	Sans objet	Sans objet	1 151	2 593	3 744
Nombre de demandes pour les services d'information de base aux entreprises/ Nombre de demandes de renseignements	7 024	6 919	6 521	3 149	15 039	38 652
Nombre d'entreprises recevant de l'aide à la planification, les flux de trésorerie, l'information sur le marché, etc.	880	958	1 047	Sans objet	Sans objet	2 885
Nombre d'interactions portant sur des plans d'affaires	Sans objet	Sans objet	Sans objet	364	547	911
Nombre d'entreprises créées/agrandies / Nombre d'entreprises créées, maintenues ou en expansion	98	83	102	158	275	716
Nombre d'emplois créés/maintenus/ ou améliorés en raison d'aide à l'entreprise	276	222	278	392	442	1 610
Valeur des investissements différentiels (\$) / Montant en dollars suscité par effet de levier grâce à l'aide aux entreprises	6 245 432 \$	5 914 749 \$	9 293 548 \$	19 804 332 \$	18 552 256 \$	59 810 317 \$
Nombre de clients formés (formation en entrepreneuriat, exportation, gestion, et marketing)	767	977	847	873	1 617	5 081
Nombre de colloques et d'ateliers/ Nombre de séances de formation réalisées	41	40	57	98	134	370

Nous avons demandé aux OFVE de nous remettre toute la documentation pertinente concernant les entreprises qui ont reçu une aide de leur part.

La documentation fournie par les OFVE a permis d'identifier 649 entreprises ayant reçu un service significatif entre les années 2003 et 2008, répartie ainsi :

- Manitoba - 317 entreprises;
- Saskatchewan - 81 entrepreneurs et organismes communautaires ayant reçu un appui pour un projet créant des emplois;
- Alberta – 89 entrepreneurs et organismes communautaires ayant reçu un appui pour un projet créant des emplois;
- Colombie-Britannique - 162 entrepreneurs.

L'étude d'impact n'a pas analysé les deux dernières rubriques concernant la formation. L'étude visait plutôt à mesurer l'impact du travail des OFVE sur leurs clients et a donc examiné en détail les rubriques suivantes :

- nombre d'entreprises recevant de l'aide en matière de planification, les flux de trésorerie, l'information sur le marché, etc.;
- nombre d'interactions portant sur des plans d'affaires;
- nombre d'entreprises créées/agrandies / *N<sup>o</sup> d'entreprises créées, maintenues ou en expansion*;
- nombre d'emplois créés/maintenus/ *ou améliorés en raison d'aide à l'entreprise*;
- valeur des investissements différentiels (\$) / *Montant en dollars suscité par effet de levier grâce à l'aide aux entreprises*.

Nous avons revu et analysé les informations suivantes. Les chapitres de chaque province donnent tous les détails.

- Le CDEM au Manitoba a remis un document préparé par une firme externe qui présente sommairement toutes les informations concernant l'aide fournies aux entreprises pour les années 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007. Ces chiffres correspondent à quelques détails près aux chiffres soumis à DEO.

En plus, nous avons analysé en détail la base de données du CDEM qui lui permet d'effectuer un suivi auprès de chaque entrepreneur recevant un service-conseil depuis le 1<sup>er</sup> février 2001. Cette base de données en format Excel comprend, pour chaque entreprise :

- la valeur des investissements différentiels et leurs sources : entrepreneurs, amis-familles, institutions financières, subventions;
- le nombre d'emplois à temps plein créés ou maintenus; l'agent du CDEM vérifie cette donnée auprès des entrepreneurs dans les douze mois suivant l'aide offerte;
- la région.

Enfin, le CDEM maintient les informations détaillées exigées par DEO pour Fonds d'investissement et le Fonds de prêts franco-manitobain, que nous avons examinées.

Nous avons pu analyser en détail les effets du travail effectué par le CDEM auprès de 317 entreprises différentes durant les années 2003-2004 à 2007-2008. Cette documentation, qui constitue une pratique exemplaire en soi, nous a permis de valider les données remises à DEO et de construire une étude de cas qui se trouve dans le chapitre du Manitoba.

- Le CCS en Saskatchewan nous a remis une liste de 81 entreprises ou organismes communautaires ayant reçu un appui au cours des cinq années étudiées. Cette liste donnait une brève description de l'entreprise ou du projet de l'organisme, la région et le type d'appui offert. Le CCS ne comptabilise pas la valeur des investissements différentiels et la somme (zéro) 0 est rapportée à DEO. Un seul agent comptabilise le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés et les valeurs d'investissement différentielles de ses clients. Nous avons examiné de près ces données et avons pu les valider au moment du sondage.
- En Alberta, le CDEA a remis une liste de 89 noms d'entrepreneurs, d'organismes et de partenaires ayant reçu un appui de l'organisme au cours des cinq dernières années. Cette liste fournit les coordonnées des personnes et une brève description du type d'entreprises dans certains cas. Jusqu'en 2006, le CDEA ne suivait pas de près le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés. Les agents rapportaient les chiffres d'une façon subjective en raison des suivis qu'ils effectuaient auprès des entreprises ayant reçu leur appui. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, le CDEA a instauré un nouveau système de rapport mensuel que nous avons analysé. Chaque agent doit le compléter. Ce *Rapport d'intervention entrepreneuriale* permet à l'organisme de comptabiliser plus rigoureusement le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés suite à ses interventions ainsi que les valeurs d'investissement différentiels qui découlent des services-conseils offerts aux entreprises. Cela explique pourquoi l'organisme rapportait des chiffres qui varient entre 7 et 25 emplois créés, maintenus ou améliorés pour les années 2003-2006 et que ce chiffre a passé à 35 pour l'année 2006-2007 et à 58 en 2007-2008. Nous n'avons pas vu de documentation établissant le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés pour chaque entreprise. Le CDEA rapporte une valeur des investissements différentiels variant entre 1 564 000 \$ et 8 759 519 \$ par année. Cette somme comprend tous les effets de levier de l'organisme, incluant les sommes obtenus pour l'immobilisation de centres communautaires.
- En Colombie-Britannique la SDECB a remis une liste de 162 entrepreneurs ayant reçu des services de l'organisme entre les années 2003-2004 et 2007-2008. En format Excel, ce tableau très détaillé donne le nom et les coordonnées de l'entrepreneur et un descriptif de l'entreprise. En plus, un code de couleur permet de différencier les entreprises menées par des immigrants, des femmes entrepreneures, des jeunes de moins de 35 ans, des minorités visibles et des personnes handicapées. Cette description constitue une pratique exemplaire en soi. Jusqu'en 2006, la SDECB ne suivait pas de près le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés. Les agents rapportaient les chiffres d'une façon subjective, selon ce qu'ils déterminaient lors des suivis auprès des entrepreneurs. L'organisme a aussi instauré un nouvel outil de collecte de données en 2006 qui permet de rapporter avec plus de rigueur le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés. Ceci explique pourquoi l'organisme a rapporté une moyenne de 47 emplois créés chaque année entre 2003 et 2006 et une moyenne de 131 emplois par année pour les années 2006 à 2008. Nous n'avons pas pu constater le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés pour chaque entreprise. La SDECB a mis sur pied un réseau de femmes entrepreneures en 2003. L'agente de ce

réseau maintient une documentation détaillée des activités de ce réseau et des statistiques sur le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés par les femmes entrepreneures. La SDECB ne maintient pas de données concernant la valeur des investissements différentiels des entreprises ayant reçu un appui. Le rapport remis par la direction générale au conseil d'administration ne fait donc pas mention de la valeur des investissements différentiels et la somme (zéro) 0 est rapportée à DEO.

#### **4.2.3. Preuve objective : sondage auprès des entrepreneurs**

Le but du sondage auprès des entrepreneurs était de valider objectivement les données rapportées par les OFVE.

Les entrevues téléphoniques, d'une durée d'une vingtaine de minutes en moyenne, avaient pour objet de solliciter les points de vue des entrepreneurs sur l'impact de l'appui reçu des OFVE en matière :

- de maintien ou l'amélioration de l'entreprise : cela est mesuré par l'effet de l'OFVE sur le chiffre d'affaires des entreprises;
- d'augmentation des emplois dans les entreprises et la contribution de l'aide de l'OFVE à cette augmentation;
- d'utilité des services rendus par les OFVE;
- de possibilités de lancer ou d'améliorer l'entreprise sans l'aide de l'OFVE;
- de niveau de satisfaction pour l'ensemble des services rendus par les OFVE.

Les résultats détaillés du sondage se trouvent dans les chapitres pour chacune des provinces. Nous présentons ici les faits saillants de l'ensemble. Nous répétons que chaque répondant ne répondait pas forcément à toutes les questions. Ainsi, les totaux varient selon le nombre de personnes qui ont choisi de répondre à chacune des questions. Nous rappelons que 165 entrevues ont été complétées, représentant 23 % du total des entreprises ayant reçu un appui important des OFVE.

#### **IMPACT SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES**

Au total, 75 % (n = 129 entrepreneurs) ont indiqué dans quelle catégorie se situait leur chiffre d'affaires. Les catégories utilisées dans le sondage correspondaient aux catégories du taux d'imposition en vigueur au Manitoba.

**Tableau 10 - Résultats du sondage - chiffre d'affaires des entrepreneurs**

CHIFFRE D'AFFAIRES APPROXIMATIF	MB		SK		AB		BC		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
MOINS DE 31 500 \$	12	23 %	9	41 %	12	44 %	11	39 %	44	34 %
ENTRE 31 501 \$ ET 36 000 \$	3	6 %	1	5 %	0	0 %	2	7 %	6	5 %
ENTRE 36 001 \$ ET 65 000 \$	5	10 %	3	14 %	2	7 %	2	7 %	12	9 %
ENTRE 65 001 \$ ET 100 000 \$	4	8 %	2	9 %	2	7 %	5	18 %	13	10 %
100 001 \$ ET PLUS	28	54 %	7	32 %	11	41 %	8	29 %	54	42 %
TOTAL	52	100 %	22	100 %	27	100 %	28	100 %	129	100 %

Ce tableau présente des informations pertinentes sur les entreprises servies par les OFVE.

- Globalement, les réponses sont bimodales; la majorité des entreprises sont plus grandes (plus de 100 000 \$ par année, 42 %) ou petites (moins de 31 500 \$ par année, 34 %).
- Il y a proportionnellement peu d'entreprises ayant des chiffres d'affaires annuels entre 31 500 \$ et 100 000 \$ (24 %). Cette situation se trouve dans les quatre provinces.
- Au Manitoba, le pourcentage d'entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 100 000 \$ (54 %) est plus élevé que la moyenne (42 %) et le pourcentage d'entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 31 500 \$ (23 %) est plus bas que la moyenne (34 %).

En termes méthodologiques, nous avons remarqué que pour cette question précise, le nombre de réponses au Manitoba (52) est plus élevé que dans les autres provinces (22, 27 et 28); le taux de réponse (nombre de réponses à cette question sur le nombre de répondants au sondage) est de 90 % au Manitoba, alors qu'il est de 78 % en moyenne. Le taux de réponse en Colombie-Britannique (62 %) est significativement plus bas. Nous ne connaissons pas la raison de ce phénomène. La section sur la méthodologie indiquait que la Colombie-Britannique avait le plus haut taux de sous-représentation au sondage (-11 %). Nous savons que la majorité des répondants en Colombie-Britannique sont des entrepreneurs francophones immigrants. Il est possible que les entrepreneurs immigrants soient moins enclins à révéler ce genre d'information dans le cadre d'un sondage, nonobstant le chiffre d'affaires de leur entreprise, mais nous ne disposons pas de données à cet égard.

Dans le tableau suivant, 70 % des entrepreneurs qui ont répondu à la question indiquent que l'aide de l'OFVE a contribué à augmenter leur chiffre d'affaires (n = 95 de 135). Les 30 % restants disent non (n = 40 de 135). Le pourcentage dans le tableau indique le pourcentage des répondants des deux catégories d'entreprises qui ont répondu oui à la question. Sur l'ensemble, il n'y a pas de différence significative entre les réponses des

nouvelles entreprises et des entreprises existantes. Le nombre de répondants indiquant oui (95) est significatif en soi. Le sondage permet de conclure que l'aide de l'OFVE a contribué à augmenter le chiffre d'affaires chez au moins 58 % du total des entrepreneurs servis (95/165).

**Tableau 11 - Résultat du sondage – impact sur l'augmentation du chiffre d'affaires attribuée aux OFVE**

OFVE A CONTRIBUÉ À AUGMENTER LE CHIFFRE D'AFFAIRES	MB		SK		AB		BC		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
NOUVELLES ENTREPRISES	21	70 %	4	36 %	13	87 %	9	75 %	47	69 %
ENTREPRISES EXISTANTES	14	70 %	7	64 %	13	93 %	14	64 %	48	72 %
<b>TOTAL DE CEUX AYANT RÉPONDU À LA QUESTION</b>	<b>35</b>	<b>70 %</b>	<b>11</b>	<b>50 %</b>	<b>26</b>	<b>90 %</b>	<b>23</b>	<b>68 %</b>	<b>95</b>	<b>70 %</b>
<b>POURCENTAGE DU TOTAL DES RÉPONDANTS</b>		<b>60 %</b>		<b>44 %</b>		<b>70 %</b>		<b>51 %</b>		<b>58 %</b>

Parmi ces 95 répondants, 92 (97 %) ont estimé le pourcentage d'augmentation attribuable à l'aide de l'OFVE. Soixante-trois pour cent (63 %) (n = 58) disent que l'augmentation était de 11 % et plus. Ce nombre (58) est significatif en soi. Le sondage permet de conclure que l'aide des OFVE a contribué à augmenter le chiffre d'affaires de 11 % et plus chez au moins 35 % du total des entrepreneurs servis (n = 58/165).

**Tableau 12 - Résultat du sondage - pourcentage d'augmentation du chiffre d'affaires**

POURCENTAGE D'AUGMENTATION DU CHIFFRE AFFAIRES	MB		SK		AB		BC		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
MOINS DE 10 %	10	30 %	3	27 %	14	54 %	7	32 %	34	37 %
ENTRE 11 % ET 20 %	11	33 %	3	27 %	5	19 %	2	9 %	21	23 %
ENTRE 21 % ET 30 %	2	6 %	3	27 %	3	12 %	4	18 %	12	13 %
30 % ET PLUS	10	30 %	2	18 %	4	15 %	9	41 %	25	27 %
<b>TOTAL DE CEUX AYANT RÉPONDU À LA QUESTION</b>	<b>33</b>	<b>94 %</b>	<b>11</b>	<b>100 %</b>	<b>26</b>	<b>100 %</b>	<b>22</b>	<b>96 %</b>	<b>92</b>	<b>97 %</b>
<b>TOTAL DES RÉPONDANTS DONT L'AUGMENTATION EST 11 % ET PLUS</b>	<b>23</b>	<b>40 %</b>	<b>8</b>	<b>32 %</b>	<b>12</b>	<b>32 %</b>	<b>15</b>	<b>33 %</b>	<b>58</b>	<b>35 %</b>



## IMPACT SUR LE NOMBRE D'EMPLOIS CRÉÉS OU MAINTENUS ET SUR LA MASSE SALARIALE

Quatre-vingt-treize pour cent (93 %) des répondants ont répondu à cette question (n = 153 de 165). Au moment du sondage, les entreprises comptaient 611 employés au total.

**Tableau 13 - Résultat du sondage - nombre total d'emplois en mai et juin 2008**

MAI-JUIN 2008	MB	SK	AB	BC	TOTAL
NOMBRE D'EMPLOYÉS AU TOTAL	299	103	104	105	611
NOMBRE D'ENTREPRISES	57	23	34	39	153
MOYENNE, NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR ENTREPRISE	5,25	4,48	3,06	2,69	3,99

Sur l'ensemble, le nombre d'employés avant le recours à l'aide de l'OFVE était 277. Dans le cas des nouvelles entreprises, ce nombre était 0.

Le nombre d'employés au moment du sondage dans les entreprises qui ont répondu à cette question était 611 (n = 153 de 165).

L'augmentation totale du nombre d'employés après le recours à l'OFVE versus le nombre d'employés avant le recours à l'OFVE est 334.

Il y a eu une augmentation de 121 % dans le nombre d'emplois après le recours à l'aide de l'OFVE (n = 334/277)

L'indicateur de rendement demande de mesurer le nombre d'emplois (en équivalent temps plein) créés, maintenus ou améliorés (emplois à temps partiel transformé en emplois à temps plein) en raison d'aide à l'entreprise si les services fournis par l'OFVE ont contribué de façon substantielle à la création ou au maintien de ces emplois.

Le terme « substantielle » est subjectif. Cette question du sondage visait à objectiver l'information rapportée par les OFVE à DEO.

Le sondage demandait aux entrepreneurs de faire une estimation uniquement du nombre d'emplois créés en raison de l'aide reçue de l'OFVE.

Les répondants étaient avisés que leur propre emploi comptait pour 1 dans le cas des nouvelles entreprises.

Les entrepreneurs attribuent 46 % des nouveaux emplois créés à l'aide reçue des OFVE, n = 153 nouveaux emplois sur un total de 334 nouveaux emplois. Cette proportion est de 42 % au Manitoba, 28 % en Saskatchewan, 100 % en Alberta (sur un petit nombre) et 86 % en Colombie-Britannique.

**Tableau 14 - Résultat du sondage - nombre de nouveaux emplois attribués à l'aide des OFVE**

NOMBRE DE NOUVEAUX EMPLOYÉS	MB	SK	AB	BC	TOTAL
NOMBRE D'EMPLOYÉS AVANT LE RECOURS À L'OFVE	96	22	90	69	277
NOMBRE D'EMPLOYÉS APRÈS LE RECOURS À L'OFVE	299	103	104	105	611
NOMBRE DE NOUVEAUX EMPLOYÉS POUR TOUTES LES ENTREPRISES AYANT RÉPONDU	203	81	14	36	334
POURCENTAGE D'AUGMENTATION	211 %	368 %	16 %	52 %	121 %
NOMBRE DE NOUVEAUX EMPLOIS ATTRIBUÉS À L'AIDE REÇUE DE L'OFVE	85	23	14	31	153
POURCENTAGE DES NOUVEAUX EMPLOIS ATTRIBUABLES À L'AIDE REÇUE DE L'OFVE SELON LES ENTREPRENEURS	42 %	28 %	100 %	86 %	46 %

Cinquante-quatre pour cent (54 %) des entrepreneurs ayant répondu à la question affirment que les OFVE les ont aidé à augmenter la masse salariale de leur entreprise (76/141). Le sondage permet de conclure que l'aide des OFVE a contribué à augmenter la masse salariale chez au moins 46 % du total des entrepreneurs servis (n = 76/165).

**Tableau 15 - Résultat du sondage - impact sur la masse salariale**

MASSE SALARIALE		MB	SK	AB	BC	TOTAL
AIDÉ OUI	NOUVELLE	18	2	12	7	39
	EXISTANTE	9	5	9	14	37
	TOTAL	27	7	21	21	76
POURCENTAGE DE CEUX AYANT RÉPONDU À LA QUESTION		48 %	32 %	70 %	64 %	54 %
POURCENTAGE DU TOTAL DES RÉPONDANTS		47 %	28 %	57 %	47 %	46 %

Soixante et un pour cent (61 %) de ceux ayant répondu à la question indiquent que l'OFVE a contribué à augmenter la masse salariale de leur entreprise de 11 % et plus (45/74). Le sondage permet de conclure que les OFVE ont contribué à augmenter la masse salariale de 11 % et plus chez au moins 27 % du total des répondants (45/165).

**Tableau 16 - Résultat du sondage - augmentation de la masse salariale attribuée à l'aide des OFVE**

POURCENTAGE AUGMENTATION SALAIRES - RÉPONDU OUI	TOTAL	POURCENTAGE
MOINS DE 10 %	29	39 %
ENTRE 11 ET 20 %	9	12 %
ENTRE 21 ET 30 %	11	15 %
PLUS DE 30 %	25	34 %
TOTAL 11 % ET PLUS	45	
TOTAL DES RÉPONSES	74	100 %
POURCENTAGE DE CEUX AYANT RÉPONDU À LA QUESTION DONT L'AUGMENTATION EST 11 % ET PLUS		61 %
POURCENTAGE DU TOTAL DES RÉPONDANTS DONT L'AUGMENTATION EST 11 % ET PLUS	45	27 %

Note : En raison des petits nombres dans certaines provinces, cette rubrique ne sera pas reprise dans les chapitres de chacune des provinces pour éviter l'identification d'individus.

La moyenne de la masse salariale rapportée est de 105 250 \$ par entreprise. Cette moyenne fluctue d'une province à l'autre les provinces. L'Alberta se démarque avec une moyenne très élevée, mais sur un petit nombre de répondants. Nous ne savons pas si ce chiffre reflète la réalité ou est un artefact des statistiques.

**Tableau 17 - Résultat du sondage - moyenne de la masse salariale par entreprise**

MASSE SALARIALE	MB	SK	AB	BC	TOTAL
SALAIRES TOTAUX	4 767 500 \$	1 737 200 \$	2 519 000 \$	1 817 000 \$	10 840 700 \$
NOMBRE DE RÉPONSES	51	20	11	21	103
NOMBRE TOTAL DE RÉPONDANTS	58	25	37	45	165
POURCENTAGE DU TOTAL DES RÉPONDANTS	88 %	80 %	30 %	47 %	62 %
MOYENNE PAR ENTREPRISE	93 480 \$	86 860 \$	229 000 \$	86 524 \$	105 250 \$

## UTILITÉ DU SERVICE RENDU PAR LES OFVE

Le sondage visait à mesurer le degré d'utilité des services rendus par les OFVE soit pour démarrer leur entreprise, soit pour améliorer leur entreprise.

Le tableau suivant présente les résultats à savoir si l'OFVE a aidé à démarrer, maintenir ou améliorer l'entreprise. Au total, 86 % des entrepreneurs qui ont répondu à la question affirment que l'aide de l'OFVE a aidé à démarrer, maintenir ou améliorer leur entreprise (n = 132 de 153). Ce chiffre (132) est très significatif. Il permet d'affirmer qu'au moins 80 % de toutes les personnes sondées affirment que l'aide de l'OFVE a aidé à leur entreprise (n = 132 de 165).

**Tableau 18 - Résultat du sondage - aide à démarrer, maintenir ou améliorer l'entreprise**

AIDÉ À DÉMARRER / MAINTENIR / AMÉLIORER	MB	%	SK	%	AB	%	BC	%	TOTAL	%	
	NOUVELLE	34	92 %	10	77 %	17	94 %	11	79 %	72	88 %
	EXISTANTE	18	90 %	10	91 %	14	93 %	18	72 %	60	85 %
AIDÉ OUI	TOTAL	52	91 %	20	83 %	31	94 %	29	74 %	132	86 %
	NOUVELLE	3	8 %	3	23 %	1	6 %	3	21 %	10	12 %
	EXISTANTE	2	10 %	1	9 %	1	7 %	7	28 %	11	15 %
AIDÉ NON	TOTAL	5	9 %	4	17 %	2	6 %	10	26 %	21	14 %

Le sondage visait à pousser la réflexion plus loin en demandant aux entrepreneurs jusqu'à quel point l'aide reçue était utile. Dans le tableau suivant, plus la moyenne s'approche de 5, plus l'aide a été utile (échelle de 1 à 5 où 1 = aucunement utile et 5 = très utile). La moyenne de l'utilité globale des services rendus par les quatre OFVE aux 165 entrepreneurs est 4,6.

**Tableau 19 - Résultat du sondage - utilité des services rendus par les OFVE**

UTILITÉ DU SERVICE RENDU PAR L'OFVE DANS LE DÉMARRAGE OU L'AMÉLIORATION DE L'ENTREPRISE	MB	SK	AB	BC	TOTAL
MOYENNE - NOUVELLES ENTREPRISES (UTILITÉ POUR LE DÉMARRAGE)	4,47	4,80	4,53	4,73	4,57
MOYENNE - ENTREPRISES EXISTANTES (UTILITÉ POUR L'AMÉLIORATION)	4,50	4,90	4,79	4,56	4,63
MOYENNE GLOBALE (TOUTES LES ENTREPRISES)	4,48	4,85	4,65	4,62	4,60

Le sondage visait aussi à déterminer si les entrepreneurs auraient pu lancer ou améliorer leur entreprise sans l'aide de l'OFVE. La question posée était la suivante : sur une échelle de 1 à 5 (1 = impossible 5 = très possible), auriez-vous pu maintenir et/ou élargir votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme. La moyenne de l'échelle 1 à 5 se situe à 3. Dans le tableau suivant, plus la moyenne s'approche de 1, plus l'aide a été utile. Nous remarquons que l'aide des OFVE a fait la différence dans plus de la moitié des cas (<3). Nous notons aussi que l'impact des OFVE est légèrement plus élevé sur les nouveaux entrepreneurs.

**Tableau 20 - Résultat du sondage - possibilité de démarrer ou améliorer l'entreprise sans l'aide de l'OFVE**

DÉMARRAGE OU AMÉLIORATION DE L'ENTREPRISE POSSIBLE SANS APPUI	MB	SK	AB	BC	TOTAL
MOYENNE - NOUVELLES ENTREPRISES (DÉMARRAGE AURAIT ÉTÉ POSSIBLE SANS APPUI)	2,81	2,50	2,47	2,50	2,65
MOYENNE - ENTREPRISES EXISTANTES (AMÉLIORATION AURAIT ÉTÉ POSSIBLE SANS APPUI)	3,06	2,60	2,80	3,06	2,90
<b>MOYENNE GLOBALE (TOUTES LES ENTREPRISES)</b>	<b>2,89</b>	<b>2,55</b>	<b>2,61</b>	<b>2,92</b>	<b>2,77</b>

**SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES RENDUS**

Les entrepreneurs indiquent qu'ils sont très satisfaits des services rendus. Dans le tableau suivant, plus la moyenne s'approche de 5, plus la satisfaction à l'égard des services reçus est grande (échelle 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait). La moyenne globale est 4,44 pour l'ensemble des services rendus. Chaque répondant pouvait indiquer plus d'un service reçu.

**Tableau 21 - Satisfaction à l'égard des services rendus par les OFVE**

SATISFACTION DES ENTREPRENEURS À L'ÉGARD DES SERVICES RENDUS PAR LES OFVE	MB	SK	AB	BC	TOTAL
Aide au développement d'un plan d'affaires	4,36	4,55	4,78	4,52	4,52
Nombre ayant reçu ce service	50	20	27	21	118
Information concernant le marché	3,77	4,73	4,62	4,20	4,27
Nombre ayant reçu ce service	31	16	29	20	96
Formation	4,36	4,56	4,62	4,67	4,51
Nombre ayant reçu ce service	39	9	13	24	85
Information concernant la réglementation des gouvernements	4,15	4,29	4,87	4,73	4,47
Nombre ayant reçu ce service	27	7	15	15	64
Accès au financement privé (démarches menant à un prêt)	4,21	4,44	4,57	3,50	4,25
Nombre ayant reçu ce service	33	9	7	5	54
Accès à la main-d'œuvre	4,64	4,50	5,00	4,60	4,69
Nombre ayant reçu ce service	11	8	8	6	33
Accès au financement public (démarches menant à une subvention)	4,50	4,50	4,62	3,67	4,45
Nombre ayant reçu ce service	18	6	6	3	33
<b>SATISFACTION GLOBALE POUR L'ENSEMBLE DES SERVICES RENDUS</b>	<b>4,25</b>	<b>4,54</b>	<b>4,72</b>	<b>4,45</b>	<b>4,44</b>

## LES COMMENTAIRES DU SONDAGE

Les données quantitatives précédentes ont été complétées par les commentaires qu'ont faits les entrepreneurs pour conclure le sondage. Le tableau suivant présente un aperçu des commentaires faits dans chacune des provinces. Nous avons enlevé les informations pouvant identifier les individus. Les commentaires qui apparaissent dans ce tableau sous forme générique, comme exemple - l'OFVE m'a aidé à obtenir un financement - étaient beaucoup plus élaborés durant l'entrevue. Les gens partageaient les processus suivis, leurs espoirs et les défis dans le lancement ou l'amélioration de leur entreprise et décrivaient précisément la contribution de l'OFVE. Dans beaucoup de cas, les entrepreneurs mentionnaient le nom de l'agent de l'OFVE qui avait travaillé avec eux.

Sept personnes parmi les 186 rejointes ont émis un commentaire, mais n'ont pas répondu au sondage. Nous avons pris note de tous ces commentaires. Cela explique pourquoi il y a un total de 166 commentaires versus 165 répondants au sondage. Six personnes parmi les 166 personnes ayant fait des commentaires ont tenu l'entrevue en anglais.

**Tableau 22 - Résultat du sondage -répartition des commentaires positifs et négatifs**

Province	Nombre de commentaires positifs		Nombre de commentaires négatifs		Total	Sondage complété en anglais
	Nouvelles	Existantes	Nouvelles	Existantes		
Manitoba	37	17	3	3	60	2
Saskatchewan	12	11	1	0	24	2
Alberta	19	15	0	0	34	1
Colombie-Britannique	18	28	1	1	48	1
Sous-total	86	71	5	4	166	
Total	157		9		166	6
Pourcentage	95 %		5 %		100 %	3 %

Tableau 23 - Résultat du sondage - exemples de commentaires

Exemples de commentaires positifs	Exemples de commentaires négatifs
<p><i>En réalité, le suivi de l'OFVE était très bon. Je les connaissais tous, je les voyais tout le temps. Sans eux, je n'aurais pas fait un plan d'affaires et me mettre en affaire.</i></p> <p><i>Comme je suis immigrante, c'était très important d'avoir le service en français. J'aurais eu à suivre des années de cours de langue avant de me lancer en entreprise. Ils prennent à cœur notre entreprise comme si c'était la leur. Quand je suis arrivée, mon idée n'était pas très très claire, ils m'ont motivée à poursuivre. Ils ont travaillé avec une motivation et une rigueur hors pair.</i></p> <p><i>Le service que j'ai reçu était très bien, ça m'a permis de me lancer en affaires. Je ne l'aurais pas fait autrement.</i></p> <p><i>J'étais vraiment content de la manière qu'ils ont accepté de donner de l'aide à un jeune. L'information sur les prêts était très bonne, ça aurait été difficile pour moi de faire toute la recherche qu'ils ont fait.</i></p> <p><i>On a tenté pendant six mois à démarrer notre affaire, mais dès que nous avons communiqué avec (nom de l'agente), tout a débloqué et les choses vont bon train. Nous ouvrons nos portes à la fin du mois!</i></p> <p><i>Je n'ai pas eu de surprise parce que l'aide de l'OFVE m'a dirigée dans la bonne direction. L'agent était très compétent, il m'a expliqué clairement comment faire les calculs. J'étais très satisfaite.</i></p> <p><i>Les services personnalisés de l'OFVE étaient bien. L'employé connaissait son affaire, il voulait aider. Nous avons décidé de ne pas aller de l'avant avec un nouveau volet d'entreprise. Notre évaluation du projet nous a amenés à abandonner l'idée.</i></p> <p><i>J'ai apprécié l'aide de l'OFVE, leur soutien et leur encouragement. C'est à cause d'eux que j'ai installé mon entreprise dans la région. L'agente m'a présenté tous les fournisseurs qui pouvaient me fournir des produits.</i></p> <p><i>L'agent a pris le temps de bien explorer le plan d'affaires et il travaille à l'heure actuelle à m'aider à trouver du financement.</i></p>	<p><i>J'ai été déçu de l'OFVE : chaque fois qu'on faisait un rendez-vous avec la personne chargée du marketing c'était difficile d'avoir un rendez-vous, et lorsqu'on avait un rendez-vous, après 15 minutes, elle partait parce qu'elle était trop occupée.</i></p> <p><i>J'ai dû faire des économies pour faire les achats d'équipement puisque l'OFVE n'a pas fait un suivi pour la recherche du financement.</i></p> <p><i>L'agent de l'OFVE manquait d'expertises dans notre domaine d'entreprise.</i></p>

#### 4.2.4. Les constats concernant les meilleures pratiques

Le sondage donne des résultats probants concernant l'impact des OFVE auprès des entrepreneurs.

Les entreprises francophones de l'Ouest qui reçoivent des services des OFVE ont les caractéristiques suivantes :

- quarante-huit pour cent (48 %) ont un chiffre d'affaires de 65 000 \$ et moins;
- quarante-deux pour cent (42 %) ont un chiffre d'affaires de plus 100 000 \$ et plus;
- les entreprises comptent en moyenne 3,99 employés en 2008;
- la masse salariale est en moyenne 105 250 \$;
- environ deux tiers des entreprises se trouvent dans les milieux ruraux, sauf en Colombie-Britannique où la grande majorité se trouve à Vancouver;
- quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) de la clientèle est constituée d'entrepreneurs francophones.

Les OFVE sont donc spécialisées dans l'offre de services à de très petites entreprises. Il s'agit surtout d'entreprises individuelles et familiales.

Le sondage est une preuve objective qui permet de constater les éléments suivants concernant l'impact de l'aide offerte par les OFVE.

- Les services offerts par les OFVE sont très utiles (moyenne globale de 4,6 sur une échelle de 1 à 5).
- Les entrepreneurs sont très satisfaits de l'ensemble des services rendus par les OFVE (moyenne de 4,44 sur la même échelle).
- Un peu plus de la moitié des entrepreneurs n'auraient pas pu lancer ou améliorer leur entreprise sans l'aide de l'OFVE.
- Quatre-vingt pour cent (80 %) des entrepreneurs disent que l'aide reçue de l'OFVE leur a permis de créer, maintenir ou améliorer leurs entreprises (n = 132 / 165).
- L'aide de l'OFVE a contribué à augmenter le chiffre d'affaires chez au moins 58 % du total des entrepreneurs servis (n = 95 de 165).
- L'aide des OFVE a contribué à augmenter le chiffre d'affaires de 11 % et plus chez au moins 35 % du total des entrepreneurs servis.
- L'aide de l'OFVE a contribué à augmenter la masse salariale chez au moins 46 % du total des entrepreneurs servis (n = 76 de 165).
- L'aide des OFVE a contribué à augmenter la masse salariale de 11 % et plus chez au moins 27 % du total des entrepreneurs servis (n=45 de 165).

- Il y a eu une augmentation de 121 % dans le nombre d'emplois après le recours à l'aide de l'OFVE : 611 emplois maintenant versus 277 avant l'aide.
- Les entrepreneurs attribuent 46 % des nouveaux emplois créés à l'aide reçue des OFVE (n = 153 nouveaux emplois sur un total de 334 nouveaux emplois).
- Quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des commentaires émis par les répondants sont positifs à l'égard des OFVE.

Le sondage a aussi permis de noter un phénomène souligné par les directions générales lors des entrevues, mais qui n'avait pas été documenté. À quatre reprises, les répondants remerciaient l'OFVE pour tout le bon travail accompli. Ils expliquaient que cette aide a pu les convaincre d'abandonner l'idée de lancer l'entreprise prévue, de ne pas entreprendre un projet d'expansion ou de fermer l'entreprise en temps opportun et correctement. Ce type de résultat n'est pas capté par les statistiques même si le service rendu exige autant d'heures d'un agent qu'un service qui aboutit au lancement d'une entreprise.

Les meilleures pratiques qui se dégagent de l'ensemble de l'analyse concernant l'amélioration de la productivité sont les suivantes :

- L'offre des services en français : il est évident que la grande majorité des entrepreneurs dans les prairies sont bilingues. Leurs commentaires dans le sondage indiquent qu'ils appréciaient recevoir un service en français de l'OFVE. Les données recueillies par l'OFVE en Colombie-Britannique confirment que la majorité des clients entrepreneurs desservis sont des immigrants d'expression française. Certains bénéficiaires indiquaient que la possibilité de lancer une entreprise leur a permis une intégration plus rapide au Canada puisqu'ils améliorent leur anglais quotidiennement tout en étant en affaires.
- L'offre de services personnalisés : les entrepreneurs apprécient le service personnalisé offert par les OFVE. Une zone de confort est établie dans les transactions avec les agentes et agents. Les gens se sentent en confiance.
- L'offre de services soutenus : les OFVE offrent une gamme de services aux entrepreneurs, dont l'aide à la préparation des plans d'affaires, les informations sur les lois et règlements concernant les entreprises, la formation en affaires et un appui pour accéder au financement privé ou public. Les OFVE constituent un guichet unique de services pour les entrepreneurs francophones.
- Les services de qualité offerts : les entrepreneurs affirment qu'ils ont reçu des services de haute qualité qui leur a permis de lancer, maintenir ou améliorer leur entreprise. Plusieurs personnes ont reconnu que l'OFVE leur avait donné une information précise ou un conseil clé à un moment qui était critique dans le parcours de leur entreprise. Il pouvait s'agir d'une information sur le marché, d'un conseil par rapport à la taxation ou des informations concernant un règlement municipal, à titre d'exemples. La qualité d'un tel service n'a pas de lien avec la quantité de temps requis pour le livrer.

- Les partenariats et relations de travail établis avec les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) et les bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneures : ce constat découle notamment des commentaires des entrepreneurs qui ont participé aux groupes témoins. Pour la plupart, ces répondants connaissaient bien ces autres programmes et indiquaient que les OFVE leur avaient donné au besoin les informations nécessaires pour accéder à leurs services.
- Le réseautage entre francophones : un élément puissant qui contribue aux impacts obtenus est le réseautage créé par les OFVE entre les gens d'affaires francophones, les communautés, les fournisseurs de services et les institutions financières. L'impact de ce phénomène est difficile à capter en termes quantitatifs. Durant le sondage et les groupes témoins, de nombreux entrepreneurs ont mentionné l'importance de ces rencontres qui offrent des occasions d'affaires. Lors d'une entrevue, un gérant a affirmé que l'OFVE de sa province a référé entre 25 et 35 clients à sa caisse populaire au courant des cinq dernières années, ce qui a ajouté entre 5 et 7 millions de dollars au chiffre d'affaires de la Caisse.

#### **4.3. Les conclusions et recommandations concernant la collecte de données et de rapports de performance**

Nous rappelons que notre mandat est d'effectuer une analyse concernant la collecte de données et les rapports de performance soumis par les OFVE à DEO. DEO utilise par la suite ces informations pour faire ses rapports aux Canadiennes et aux Canadiens.

Dans cette section, nous présentons les conclusions et recommandations concernant la collecte de données et les rapports de performance pour les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités et Amélioration de la productivité des entreprises.

##### **4.3.1. Les conclusions et recommandations concernant la collecte de données et de rapports : planification communautaire et développement des collectivités**

###### **Les conclusions**

Toutes les OFVE produisent une documentation détaillée concernant leur travail dans ces deux programmes. La documentation prend la forme de demandes de fonds adressées à DEO ou à d'autres bailleurs de fonds, de correspondance et protocoles d'ententes avec des partenaires qui font leurs propres demandes de fonds, de rapports remis aux conseils d'administration des OFVE et de rapports publics.

La dimension quantitative est relativement facile à capter. Les OFVE documentent les noms des partenaires, le nombre d'activités réalisées, le nombre de projets réussis ou en cours d'exécution, ainsi de suite.

En termes de preuve objective, la seule critique entendue lors de certains groupes témoins provenait de quelques personnes qui indiquaient que les OFVE parfois « prennent le crédit » pour des projets qui ne sont pas les leurs. Les discussions avec ces personnes nous ont permis de comprendre leurs perspectives. Selon eux, les OFVE devraient rapporter à DEO uniquement les projets qu'elles ont initiés elles-mêmes et qu'elles dirigent et non tous les projets auxquels elles participent.

Les définitions des indicateurs reflètent une réalité importante : les OFVE initient rarement des projets par elles-mêmes. La grande majorité des projets mentionnés par les groupes témoins et analysés dans la revue de la documentation sont initiés par des individus ou des groupes locaux. Suite à une communication en provenance de la communauté locale, un agent de l'OFVE se rend sur place et le processus s'enclenche.

C'est pourquoi les définitions des indicateurs se lisent : *nombre de projets ou d'activités ou d'améliorations de services auxquels l'OFVE a participé ou qu'elle a facilité ou organisé*. Dans ce sens, les indicateurs mesurent la sphère d'influence des OFVE. Cela est confirmé par les commentaires de certains groupes témoins qui affirment que la présence de l'OFVE dans leur dossier ajoute à la crédibilité de leur démarche leur permet un plus grand accès à des expertises et des ressources. Pour ces derniers, la participation de l'OFVE à leur projet est importante. L'indicateur est donc valide et les OFVE rapportent les données correctement.

La qualité et la richesse de la documentation reliée aux activités de planification communautaire varient d'une OFVE à l'autre. Selon nous, il s'agit en Alberta et au Manitoba d'une documentation produite dans une optique plutôt commerciale, qui présente des analyses d'affaires. En Saskatchewan et en Colombie-Britannique, les descriptions sont rédigées dans une optique plutôt communautaire, donc plus détaillées et élaborées. Dans tous les cas, l'information est complète et permet de déterminer aisément les travaux réalisés par les OFVE en termes de développement des collectivités.

En dernier lieu, les conclusions que nous devons tirer, selon notre mandat, peuvent comprendre une comparaison des impacts entre les quatre régions. Nous avons noté que les quatre OFVE utilisent des approches de planification communautaire identiques. Les réalités sur le terrain font en sorte que les résultats atteints varieront d'une province à l'autre même si chaque OFVE dispose du même budget de base.

L'étude ne peut pas comparer les impacts en planification communautaire entre les quatre régions pour les raisons suivantes.

La grande majorité de la population francophone au Manitoba est concentrée dans un rayon d'environ deux heures de route de Winnipeg. Il est donc facile de rejoindre toutes les communautés qui sont concentrées dans les municipalités bilingues avec une équipe située à Winnipeg.

La population francophone de la Saskatchewan est la plus petite des quatre provinces de l'Ouest, la plus rurale et la plus dispersée. Lors de la tenue des groupes témoins en mai 2008, durant trois jours en Saskatchewan, nous avons ajouté 1 300 kilomètres à l'odomètre d'une voiture de location et avons rejoint 26 personnes dans trois groupes témoins. En plus, les gens de Willow-Bunch et Ponteix ont accepté de se déplacer pendant une heure de route pour que le groupe témoin puisse avoir lieu dans un endroit central, à Limerick, ce qui a nous a évité quelques centaines de kilomètres supplémentaires de déplacement. (Le groupe témoin à Regina a eu lieu en juin.) Dans ces circonstances, il faut comprendre qu'un organisme disposant d'une somme fixe de ressources financières obtiendra relativement moins de résultats puisque les déplacements et les frais de location de bureaux en région exigeront plus de ressources qu'au Manitoba et que la population est moins nombreuse.

La population francophone de l'Alberta est grandement dispersée sur le territoire de la province. Par exemple, il faut cinq heures pour se rendre de la ville d'Edmonton à Falher et trois heures pour se rendre à Bonnyville. Tout comme en Saskatchewan, une partie plus importante des sommes fixes en ressources financières sont utilisées pour les déplacements et la délocalisation des équipes de travail.

La Colombie-Britannique connaît une situation semblable. Comox est à quatre heures de route de Vancouver et Nelson est à sept heures de route. À toutes fins pratiques, il faut voyager en avion, ce qui augmente substantiellement les dépenses. Les gens dans ces deux régions déploreraient le fait que l'OFVE n'ait plus de personnel local.

Vu ces circonstances, l'étude ne peut pas déterminer si telle OFVE a des meilleurs résultats que telle autre, puisque les éléments de comparaison sont tellement différents.

### **La recommandation**

Les résultats obtenus par la mise en œuvre de ces deux programmes sont forcément d'ordre qualitatif puisqu'il s'agit de planification communautaire et de développement des collectivités.

Les indicateurs utilisés depuis 2006 donnent un bon portrait des extrants des OFVE – nombre de partenariats mis sur pied, nombre d'accroissement de la capacité des organismes communautaires, etc.

Ils sont utiles mais ces indicateurs ne donnent pas un aperçu des résultats quantitatifs que les groupes témoins eux-mêmes ont notés. Le plus important de ceux-ci est la valeur des investissements en immobilisation générés dans les projets qui ont reçu un appui important des OFVE et les emplois créés par la suite.

Comme exemples, nous avons repéré trois projets communautaires lors des groupes témoins qui, à eux seuls, ont généré un investissement total de plus de 10 millions de dollars en immobilisation. Dans ces trois cas, les promoteurs du projet affirmaient que l'appui de l'OFVE a été le principal déterminant de succès.

Chacun de ces trois centres génère des nouveaux emplois permanents. L'impact de huit ou dix emplois permanents créés dans un petit village est très significatif. En plus, ces projets génèrent des emplois temporaires. La construction d'un centre de 2 millions de dollars peut générer 30 emplois pendant une période de 3 mois comme exemple.

Ce sont des effets significatifs quantitatifs qui n'apparaissent pas dans les rapports actuels.

**Recommandation un (1) : Que les OFVE et DEO développent les instruments pour capter la valeur des investissements différentiels, les emplois temporaires et les emplois permanents générés par les projets d'immobilisation communautaires qui ont reçu un appui substantiel des OFVE.**

Pour éviter les dédoublements, il serait nécessaire de bien différencier les projets mis sur pied dans le cadre de ces deux programmes par rapport aux projets réalisés par des entrepreneurs dans le cadre du programme d'amélioration de la productivité des entreprises.

#### **4.3.2. Les conclusions et recommandations concernant la collecte de données et de rapports : amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat**

La réalisation de ce volet de l'étude a présenté plusieurs défis en termes de collecte et de validation des données remises à DEO par les OFVE.

Nous avons terminé le sondage auprès des entrepreneurs et l'analyse de la documentation fournie par les OFVE en mai et juin 2008, tel que prévu.

Nous avons par la suite analysé les données fournies par les OFVE à DEO. Nous avons constaté très rapidement des écarts importants d'information dans certaines rubriques entre nos observations sur le terrain lors de la tenue des groupes témoins, les résultats du sondage, la documentation des OFVE et les résultats rapportés à DEO.

Avec l'appui des responsables de DEO et les directions générales des OFVE, nous avons travaillé avec ténacité durant les mois de juillet, août, septembre et octobre pour corriger certaines données qui étaient clairement erronées et pour mieux comprendre la cause des écarts.

Certaines données semblaient disproportionnées comparativement à la réalité sur le terrain pour les années 2003 à 2006. Cela n'est pas évident en analysant les données de chaque OFVE sur une base individuelle, ni en analysant seulement les données cumulatives pour les quatre OFVE.

Cela devient évident uniquement après avoir effectué une analyse des données de chaque OFVE **et** du total cumulatif pour chacune des rubriques.

Voici quatre exemples.

Les OFVE ont remis des chiffres sous la rubrique *Nombre d'entreprises recevant de l'aide à la planification, les flux de trésorerie, l'information sur le marché, etc.* durant les années 2003 à 2006. Le total cumulatif rapporté est 880, 958 et 1 047 pour ces trois années. A priori, ce total ne pose pas de problèmes.

Ce n'est seulement qu'après une analyse des données de chaque OFVE que l'on peut constater que ce chiffre est vide de sens.

En 2004-2005, la Saskatchewan a rapporté le chiffre 257 sous cette rubrique. Dans la même année, le Manitoba a rapporté le chiffre 139 sous cette rubrique.

Toute personne qui connaît un peu les réalités sur le terrain pourrait légitimement remettre en question la précision de ces données, puisque la population fransaskoise est beaucoup plus petite que la population franco-manitobaine. De ce fait, une telle donnée peut affecter la crédibilité de l'OFVE dans sa communauté.

Le fait est que la Saskatchewan a bien rapporté ses données selon la définition, soit le nombre de fois qu'un service a été donné. La même entreprise pouvait être comptée 20 fois, comme exemple, s'il fallait 20 interactions pour compléter une planification. Le Manitoba a fourni uniquement le nombre d'entreprises servies et non le nombre d'interactions avec chaque

entreprise. Dans le cas de la Saskatchewan, les discussions tenues ultérieurement avec les employés de l'OFVE ont permis de comprendre qu'en moyenne, ils ont eu 10 interactions avec chaque entreprise. Ils auraient donc travaillé avec environ 25 entreprises durant l'année. Si le chiffre sous cette rubrique reflétait le nombre d'entreprises, soit 25 en Saskatchewan et 139 au Manitoba, il serait exact. Si le chiffre reflétait le nombre d'interactions dans les deux cas, soit 257 en Saskatchewan et 1 390 au Manitoba (en présumant 10 interactions par entreprise), le chiffre serait exact.

En combinant les deux, le chiffre est vide de sens, il ne reflète pas l'impact des OFVE et n'est pas utilisable.

Voici le second exemple. Les OFVE et DEO voyaient ces difficultés et ont changé le système en 2006 en créant la rubrique *Nombre de clients servis*.

Le cumulatif rapporté par les quatre OFVE en 2007-2008 est 2 593, réparti ainsi entre les quatre provinces :

- Manitoba : 172 clients;
- Saskatchewan : 375 clients;
- Alberta : 899 clients;
- Colombie-Britannique : 1 147 clients.

Nous rappelons la définition de cette rubrique : *Le nombre total de clients identifiables servis durant la période visée par le rapport. Inclut les personnes qui ont reçu un prêt, l'aide aux travailleurs autonomes, les services consultatifs et les demandes de renseignements. Chaque client n'est compté qu'une seule fois, peu importe le nombre de services qu'il a reçu durant la période visée. Les clients anonymes ne sont pas inclus afin d'éviter le double comptage.*

Encore une fois, nous savons que le Manitoba travaille avec plus de 172 clients entrepreneurs au total en une année. Il rapporte ici uniquement les nouveaux clients servis. Les autres provinces rapportent, correctement selon la définition, tous les clients qui entrent dans leurs portes et demandent un service qui dépasse une petite information ponctuelle, incluant les anciens clients qui reviennent chercher un service.

Puisque les OFVE n'utilisent pas la même méthodologie, le total cumulatif est de cette rubrique est aussi vide de sens.

Voici le troisième exemple, sous la rubrique *Demandes pour les renseignements*. Nous rappelons la définition : *cette rubrique peut inclure les demandes de « renseignements généraux » et les demandes de « renseignements de base ».*

**a) Renseignements généraux :** *le nombre de services de renseignements généraux (sur l'économie, le milieu des affaires, etc.) fournis aux clients. Inclut les particuliers et les entreprises, ainsi que les demandes par téléphone, en personne, par courrier électronique ou lors de séances de groupe (multipliez par le nombre de participants). Comptabilisez uniquement les services qui touchent aux activités principales de l'OFVE (p. ex. ne pas inclure les demandes telles que « Où est l'hôtel de ville », etc.)*

*b) Renseignements de base : le nombre de services consultatifs liés à des compétences précises et fournis à un entrepreneur ou à une entreprise sur une base individuelle. Nous avons comptabilisé chaque interaction avec un client comme un seul service, peu importe la durée de l'interaction ou le nombre de services individuels différents fournis durant l'interaction.*

Le total des données rapportées par les quatre OFVE sous cette rubrique pour l'année 2007-2008 est 15 039 demandes de renseignements. La répartition par province est la suivante :

- Manitoba : 676 demandes;
- Saskatchewan : 517 demandes;
- Alberta : 5 038 demandes;
- Colombie-Britannique : 8 808 demandes.

Encore une fois, nous voyons que l'immense disparité des résultats rapportés indique une compréhension différente de la définition de cette rubrique et le cumulatif rapporté pour les quatre OFVE. En utilisant comme hypothèse qu'il y a 220 jours de travail par année, le Manitoba donnerait 3,07 renseignements par jour et la Colombie-Britannique en donnerait 40,04. Comme toutes les OFVE n'ont pas la même compréhension de cette rubrique, le total n'est pas utilisable pour démontrer l'impact des quatre OFVE. D'ailleurs, la Colombie-Britannique rapportait le chiffre 0 sous la même rubrique pour l'année 2006-2007. Il y a clairement des écarts de compréhension importants.

Voici le quatrième exemple. Il s'agit de la rubrique - *Investissements suscités par effet de levier grâce à l'aide aux entreprises (\$)*. La définition est la suivante : *Investissements suscités par effet de levier des clients de l'OFVE résultant de prêts accordés par une autre institution financière ou par l'entrepreneur, et ce, grâce à l'aide aux entreprises. Les sources peuvent inclure les institutions financières, autre gouvernement, autres sources (p. ex. capital-risque), et capitaux propres.*

Pour leur part, le CDEM au Manitoba et le CDEA en Alberta rapportent ces données, mais utilisent deux façons différentes de les calculer.

Le CDEM rapporte uniquement les investissements différentiels suite aux services-conseils offerts aux entrepreneurs – il s'agit donc de prêts ou subventions obtenues par les entrepreneurs en plus des investissements des entrepreneurs eux-mêmes. C'est ce que la définition demande. Le total rapporté est de 36 265 559 \$. Nos analyses détaillées réalisées dans le cadre de cette étude identifiaient la somme de 38 939 515 \$. Nous n'avons pas pu déterminer la cause de cette disparité. Le sondage confirme l'impact du CDEM à ce niveau. Au total, 51 des 58 répondants ont confirmé qu'ils avaient obtenu un financement public ou privé grâce à l'aide du CDEM.

Le CDEA rapporte tous les effets de levier, toute source confondue, incluant les valeurs d'immobilisation de projets communautaires obtenus suite à son intervention. Comme exemple, il rapporte la somme de 8 867 913 \$ en 2006-2007. Cela comprend la part des subventions d'immobilisation d'un centre communautaire obtenues suite à l'intervention de l'organisme ainsi que des revenus de commerçants à des foires commerciales et autres effets de levier.

Pour leur part, nous avons noté que deux OFVE, le CCS en Saskatchewan et la SDECBC en Colombie-Britannique ne rapportent pas les investissements différentiels qui découlent de leur travail. Ils ne posent pas cette question aux entrepreneurs qui reçoivent leurs services. Nous avons confirmé qu'un agent en Saskatchewan a provoqué un effet de levier de 12 254 529 \$, tel que défini sous cette rubrique au courant des cinq années examinées. Onze répondants au sondage de la Saskatchewan, qui représentent 44 % du nombre total de répondants au sondage de la province, ont donné l'effet de levier causé par le CCS. Dans plus d'un cas, la somme dépassait les 100 000 \$. Ce sont des impacts importants qui ne sont pas captés par l'organisme, donc sous-rapportés.

Encore une fois, l'addition des données fournies sous cette rubrique donne un chiffre cumulatif vide de sens et ne démontre pas l'impact réel des OFVE dans l'Ouest.

Nonobstant ces difficultés pour ces rubriques, l'étude d'impact conclut que les données rapportées concernant le nombre d'entreprises créées ou améliorées sont valides. Le total rapporté par les quatre OFVE pour les cinq années est de 716. Nous avons vu 649 noms d'entreprises ayant reçu des services au courant des cinq dernières années. Ces noms ne constituaient pas la banque de données totale des OFVE, mais ils ont constitué à la fondation de la banque de données pour réaliser le sondage. Tous les répondants ayant complété le sondage ont confirmé qu'ils avaient bien reçu un service de l'OFVE.

L'étude d'impact conclut aussi que les données rapportées concernant le nombre d'emplois créés ou améliorés sont aussi valides. Le total rapporté pour la période 2003 à 2008 est 1 610, réparti de la façon suivante entre les provinces :

- Manitoba : 940 emplois;
- Saskatchewan : 127 emplois;
- Alberta : 140 emplois;
- Colombie-Britannique : 403 emplois.

Le résultat du Manitoba, qui a créé un gabarit simple qui permet la collecte de données fiables, constitue 58 % de ce total. Nous avons vu les noms des entreprises ayant créé ou maintenu ces emplois. Le sondage a atteint exactement 20 % du total des entreprises ayant reçu une aide; ces entrepreneurs rapportent une augmentation de 203 emplois. En supposant que le résultat du sondage peut être extrapolé sur l'ensemble des entreprises ayant reçu une aide, le total d'emplois créés serait 1 015 ( $203 * 5$ ) et le Manitoba en rapporte 940, un résultat qui s'approche de l'extrapolation. L'analyse de la banque de données du CDEM confirme la création ou l'amélioration de 1 028 emplois.

La Saskatchewan n'a pas encore développé un gabarit de collecte de données complet et utilisé par tous les agents de la même façon. Le CCS fait état de 127 emplois créés ou améliorés pour les cinq ans. En Saskatchewan, les entrepreneurs au sondage ont indiqué que le nombre d'employés est passé de 22 avant le recours à l'aide de l'OFVE à 103 après, ce qui donne une augmentation de 81 emplois. Nous rappelons que 40 % de toutes les entreprises ayant reçu une aide du CCS ont été rejointes lors du sondage. Si le montant rapporté peut être extrapolé sur l'ensemble des personnes ayant reçu un service, le total serait 203. L'agent qui conserve ces données pour ses clients nous a remis une base de données présentant le nombre d'emplois créés ou maintenus suite au travail effectué. Nous avons vu 114 emplois à

temps plein et 61 emplois à temps partiel. Nous avons pu valider une partie de ces données lors du sondage, avec ces entrepreneurs qui ont accepté de participer à l'entrevue. L'étude conclut que le total rapporté par la Saskatchewan pour les cinq années est valide. Puisque le CCS n'a pas développé une méthodologie rigoureuse à cet égard et que les autres agents n'ont pas rapporté de chiffre, il est raisonnable de croire que ce total est probablement sous-rapporté.

L'Alberta rapporte 140 emplois créés, maintenus ou améliorés au courant des cinq années. Soixante-six pour cent (66 %) de ce total (93 emplois), est rapporté pour les années 2006 à 2008 seulement, après que le CDEA ait implanté une nouvelle méthode de collecte de données plus précise. Pour les années antérieures, les chiffres rapportés étaient 15, 25 et 7. Le sondage indique que le nombre d'employés en Alberta est passé de 90 avant le recours au service du CDEA à 114 après le recours au service. C'est une augmentation de 14 emplois. Au total, 40 % de toutes les entreprises servies par le CDEA ont participé au sondage. Si on pouvait extrapoler ce total sur l'ensemble, le total serait 35 emplois, moins de la moitié du total rapporté à DEO. Par contre, l'Alberta fut la seule province où les entrepreneurs ont indiqué que 100 % de l'augmentation des emplois est due à l'aide reçue par l'OFVE. Aussi, 90 % des entrepreneurs qui ont répondu à la question ont affirmé que le CDEA a contribué à augmenter leur chiffre d'affaires. C'est le taux le plus élevé des quatre provinces. La moitié de ces répondants disaient que l'augmentation était de 11 % et plus. Cinquante-sept pour cent (57 %) de tous les répondants ont affirmé que le CDEA les a aidés à augmenter la masse salariale de leur entreprise. L'Alberta a connu des difficultés techniques et du changement de personnel dans les dernières années. Les listes d'entrepreneurs ont dû être reconstituées aux fins de ce sondage. Pour les cinq années visées, nous avons reçu 89 noms de l'Alberta aux fins du sondage, dont seulement 15 du Sud de la province. Ni la documentation fournie, ni les résultats du sondage ne nous permettent de valider le total rapporté par l'Alberta. Nous pouvons valider environ une quarantaine d'emplois du total rapporté.

La Colombie-Britannique rapporte 403 emplois créés, maintenus ou améliorés durant les cinq années. La SDECB a créé un réseau de femmes entrepreneures francophones en 2003. La documentation concernant les activités de ce réseau est complète et précise. Nous avons revu les activités réalisées auprès de ce réseau. Au total, 116 femmes entrepreneures francophones ont créé, maintenu ou amélioré 226 emplois entre 2003 et 2008. Les femmes entrepreneures constituaient 44 % du total des entrepreneurs que nous avons appelés aux fins du sondage. Ces chiffres donnent déjà un indice que le total d'emplois pour l'ensemble de la SDECB pourrait se situer aux environs de 500. Le total rapporté par la Colombie-Britannique nous semble raisonnable même si la documentation est moins précise pour les catégories d'entrepreneurs autres que les femmes entrepreneures.

La preuve objective que représentent le sondage et l'analyse de la documentation fournie permettent de conclure que les totaux du nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés sont bien rapportés au Manitoba, probablement sous-rapportés en Saskatchewan et probablement bien rapportés en Colombie-Britannique. L'étude ne peut pas poser de jugement à cet égard sur l'Alberta.

Sommairement l'étude peut valider 93 % du total rapporté des emplois maintenus, créés ou améliorés, soit environ 1 500 emplois sur le total de 1 610 rapportés.

L'étude d'impact conclut que les totaux rapportés par le Ministère démontrant les effets cumulatifs des quatre OFVE dans le programme amélioration de la productivité ne sont pas

assez fiables. Les totaux de certaines rubriques sont vides de sens puisque les OFVE rapportent les données différemment. Les totaux de la valeur des investissements différentiels sont sous-rapportés puisque deux OFVE ne captent pas l'information et une OFVE la capte de façon incorrecte. Seuls les totaux du nombre d'entreprises et du nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés sont bien rapportés.

Certes ce sont les deux données les plus importantes. Vue dans son ensemble, la méthode de collecte de données utilisées par les OFVE en matière de la productivité des entreprises affecte la crédibilité des résultats rapportés par chaque OFVE ainsi que les résultats totaux des quatre OFVE rapportés par DEO aux Canadiennes et Canadiens.

Cela est d'autant plus sérieux du fait que les quatre OFVE obtiennent de bons résultats, tels que confirmés par les preuves objectives.

Ce n'est pas une question d'erreur humaine, mais bien une question de fissures systémiques. Pour l'ensemble du gabarit actuel, il faut procéder à une analyse croisée du contenu de quelque 950 totaux différents pour une période de 5 ans. Aux fins de l'étude d'impact, nous en avons analysé 125. Nous rappelons que les écarts dans les rapports peuvent être remarqués uniquement si une personne analyse les données de chaque province **et** le total cumulatif, et ce, pour chacune des rubriques.

Or, personne dans le système n'effectue ce type d'analyse croisée.

Les directions générales des OFVE analysent leurs propres totaux et le total cumulatif, mais n'analysent pas en détail les données de leurs homologues. En ce qui concerne DEO, chaque agent analyse les données de l'OFVE de sa province et les employés au bureau central additionnent les totaux de chaque province pour obtenir le cumulatif. Les agents provinciaux ne sont pas outillés pour analyser les données des OFVE des autres provinces et le bureau central n'est pas outillé pour décomposer le total de chaque province dans chaque rubrique et assurer que chaque OFVE respecte les définitions communes.

Trois difficultés ont été notées au niveau des OFVE :

- Les outils de collecte de données utilisés par les quatre OFVE ne sont pas les mêmes; parfois, les outils utilisés par les agents au sein d'une OFVE ne sont également pas les mêmes. A priori, il est évident que les données rapportées ne seront pas exactes si chaque OFVE utilise un outil différent de celui de ses homologues.
- La compréhension des définitions n'est pas la même au niveau des quatre OFVE.
- La méthodologie pour effectuer des suivis auprès des entrepreneurs afin de déterminer la valeur des investissements différentiels et le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés n'est pas la même pour les quatre OFVE.

Les difficultés suivantes ont été notées au niveau de DEO :

- L'agent de DEO responsable d'une OFVE revoit les données soumises sur une base trimestrielle et les approuve; le gestionnaire de cet agent les approuve par la suite et elles sont inscrites dans le système de DEO. L'agent de DEO n'a pas de moyen de contre-vérifier les données soumises par l'OFVE; son approbation, ainsi que celle de son gestionnaire,

sont une expression de confiance dans le chiffre soumis par l'OFVE et non une authentification de ce chiffre.

- Le système informatisé utilisé par DEO souffre de pépins électroniques. Par exemple, les données du Manitoba pour l'année 2006-2007 indiquaient 0 emploi créé grâce à l'aide aux entreprises. Le CDEM avait rapporté un total de 225 emplois et l'agente de DEO avait bien transmis cette information dans le système. Nonobstant cette diligence, le tableau cumulatif indique toujours 0 à ce jour. (Nous avons inscrit le bon chiffre aux fins de ce rapport.)

Nous concluons que ce n'est pas la performance des OFVE qui doit faire l'objet d'une recommandation suite à cette étude d'impact, mais bien :

- la méthodologie de collecte de données des OFVE, qui doit être plus rigoureuse;
- la méthodologie de DEO pour authentifier les données soumises par les OFVE;
- le système informatisé de DEO qui cumule les rapports de performance des OFVE.

Suite à ces analyses, nous proposons la recommandation suivante.

**Recommandation deux (2) : Que DEO et les OFVE développent et mettent en œuvre une approche complètement renouvelée pour rassembler les données pertinentes et présenter des rapports sur les extrants réalisés et les résultats atteints dans le programme Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat.**

Cette recommandation a cinq incidences majeures.

1. Nous avons examiné de près les extrants et les résultats des quatre OFVE. Nous constatons que même si les situations de chaque communauté francophone varient d'une province à l'autre, les méthodes de travail et les approches des OFVE sont fort semblables. D'ailleurs, c'est cette ressemblance qui permet la réalisation des projets collectifs tels que le Corridor touristique de l'Ouest ou le Camp des jeunes entrepreneurs en Saskatchewan.

L'étude d'impact conclut qu'un seul instrument de collecte de données devra être utilisé par les quatre OFVE. Cet instrument permettrait à tous les employés des OFVE de disposer du même outil pour faire le rapport à leurs gestionnaires et à leurs directions générales. Cet outil doit permettre de déterminer, entre autres, le nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés et les valeurs des investissements différentiels générés après l'aide reçue d'une OFVE. Les directions générales utiliseraient ces données pour faire le rapport par la suite à leurs conseils d'administration et à leurs communautés.

Les quatre OFVE devraient utiliser un format commun, dont toutes les parties constituantes sont comprises de la même façon, pour préparer leurs rapports de performance à l'intention de DEO. Pour une certaine période de temps, les directions générales de chaque OFVE devraient revoir les rapports quantitatifs soumis par leurs homologues. Elles pourraient ainsi repérer les disparités causées par une interprétation différente des rubriques et les corriger.

2. Les OFVE devraient demander à chaque personne entrepreneur constituant sa clientèle de signer un formulaire autorisant une tierce partie de communiquer ultérieurement avec elle pour des fins d'évaluation.

3. DEO doit identifier des méthodes de contre vérification des données soumises par les OFVE, tout en respectant l'anonymat des entrepreneurs. Ce travail pourrait être effectué par une tierce partie, à titre d'exemple, ou encore, DEO pourrait commander la tenue d'une étude d'impact par période de trois ans. Au minimum, les agents de DEO devraient vérifier les instruments de collecte de données utilisés par les OFVE ainsi que les processus de collecte de données pour assurer que toutes les parties utilisent les mêmes définitions sous les mêmes rubriques et que les données recueillies sont fiables. Cela suppose que les agents de DEO ont la même compréhension des définitions de chaque rubrique.
4. En dernier lieu, l'étude d'impact a analysé en détail 18 rubriques d'informations de la banque de données de DEO. Cette banque de données, améliorée en 2006, contient 36 rubriques au total. La question qui se pose est la suivante : quelle est la valeur ajoutée de la collecte d'informations pour autant de rubriques? Les analyses qui s'effectueront suite à cette étude d'impact pourront déterminer quelles sont les rubriques essentielles pour mesurer les progrès en lien avec les indicateurs du programme.
5. L'évaluation réalisée en septembre 2004 avait noté l'observation suivante au sujet des rapports de performance : *l'exactitude des rapports trimestriels est douteuse puisqu'il y a des écarts d'une OFVE à l'autre dans le rendement dont ils font état. Selon les OFVE, les rapports ne reflètent qu'en partie leurs succès. Elles souhaitent travailler avec DEO pour améliorer le modèle de rapport.*

L'étude d'impact constate que des progrès ont eu lieu à cet effet, particulièrement avec la précision apportée aux définitions en 2006. Nonobstant ces efforts, il est évident que les OFVE et DEO devront investir les sommes nécessaires pour assurer que le personnel de DEO et le personnel des OFVE soient formés dans l'utilisation de l'outil de collecte des données et à la préparation des rapports de performance.

#### 4.4. Annexe 1 : le protocole des groupes témoins

##### **Groupes témoins – étude d'impact– Organismes francophones à vocation économique Version finale : le 1er mai 2008**

##### **Le contexte**

Le ministère de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) est l'un des principaux bailleurs de fonds des Organisations francophones à vocation économique (OFVE). DEO est actuellement en cours d'évaluer l'impact des OFVE sur leurs clients et collectivités francophones.

Un élément important de cette évaluation concerne la tenue de groupes témoins pour examiner la nature et l'impact du travail collectif /communautaire réalisé par les OFVE. Le groupe témoin comprendra, comme exemple, des représentants de communautés, d'organismes ou de municipalités qui ont reçu l'appui des OFVE sous le programme Développement des collectivités. La firme Ronald Bisson et associées a été retenue par DEO pour organiser les groupes témoins dans des zones différentes de la province.

##### **Déroulement**

Mot d'ouverture et présentations.

Pour ouvrir les échanges, je veux parler des activités faites dans votre communauté par l'organisme francophone à vocation économique de votre province, soit le / la (CDEM / CCS / CDEA / SDECB).

1. Décrivez la situation économique dans votre communauté avant que l'organisme commence à travailler dans votre communauté?
2. Quelles activités principales ont été menées dans votre communauté avec l'organisme?
3. Comment l'organisme s'est pris pour travailler dans votre communauté (création de comités, travail avec la municipalité, travail avec les organismes, etc.)?
4. Quel a été l'impact du travail de l'organisme dans votre communauté? Vous pouvez parler de différentes choses : nombre d'emplois, migration de population, etc.

Je veux maintenant parler de la capacité de planification du développement économique de votre communauté.

5. Pourriez-vous me dire si la capacité de la communauté a été améliorée en termes de planification du développement économique local? Vous pouvez parler d'exemples concrets de planification de projets ou d'activités, le nombre de fois que la communauté a été invitée à participer à des activités de planification, le nombre de partenariats créés.

Je veux maintenant parler de l'avenir et, plus précisément, de la viabilité à long terme de la communauté et de la diversification de l'économie locale.

6. Pourriez-vous me dire si les organismes locaux sont mieux outillés maintenant pour faire leur travail? Les services ou les installations dont dispose la communauté sont-ils améliorés? Y a-t-il plus de personnes qui ont été formées?
7. Comment voyez-vous l'avenir économique de votre communauté?
8. De façon générale, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services rendus par l'organisme et leur impact sur les communautés? Avez-vous des suggestions pour atteindre de meilleurs résultats?

En guise de conclusion, quelles sont vos perspectives sur d'autres activités menées par l'organisme. On demande vos opinions uniquement si vous connaissez ces services, car ils ne sont pas offerts de la même façon partout dans l'Ouest.

9. L'appui aux entreprises et aux entrepreneurs : l'organisme a-t-il un impact sur le nombre d'emplois créés ou sur le nombre d'entreprises créées, maintenues ou élargies dans votre région?
10. L'accès au financement : l'organisme a-t-il un impact sur les entreprises et entrepreneurs en facilitant l'accès au financement?

#### 4.5. Annexe 2 : le questionnaire du sondage auprès des entrepreneurs

##### Message laissé sur le répondeur :

Mon message est pour (*nommer le répondant*). Je me nomme (*Ronald Bisson / Matthieu Brennan / Patricia Brennan*) de la firme Ronald Bisson et associé.e.s.

Je vous ai téléphoné, car vous êtes supposés être un client de (*nommer l'OFVE*), qui nous a remis votre nom. Pourriez-vous me rappeler au numéro (donner le numéro) pour céduer une entrevue téléphonique d'une dizaine de minutes. Nous faisons une évaluation de l'impact de (*nommer l'OFVE*) pour le ministère de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Si votre appel va à ma boîte vocale, pouvez-vous me laisser un message spécifiant quand il serait plus facile de vous rappeler pour l'entrevue téléphonique.

Au plaisir de vous parler bientôt.

##### Ouverture :

Je me nomme (*nom de la personne menant l'entrevue*) de la firme Ronald Bisson et associé.e.s.

Je vous ai téléphoné, car vous êtes vraisemblablement un client de (*nommer l'OFVE*), qui nous a remis votre nom. Je voudrais vérifier une chose d'abord : (*nommer l'organisme*) était sensé communiquer avec vous pour vous dire que notre firme vous appellerait. Cela a-t-il eu lieu?

Oui- êtes-vous disponible maintenant pour faire une entrevue d'une quinzaine de minutes, ou souhaitez-vous céduer un autre moment qui vous convient mieux?

Non : Est-ce que vous désirez participer à une entrevue qui durera approximativement 15 minutes?

Oui : Continuer.

Non : Est-ce que je pourrais vous rappeler plus tard (quelle date) ou vous ne désirez pas participer du tout au sondage?

Le ministère de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) est l'un des principaux bailleurs de fonds des Organisations francophones à vocation économique (OFVE).

Dans votre cas, il s'agit du : (*choisir un*)

- Manitoba : Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM)
- Saskatchewan : Conseil de la coopération de la Saskatchewan (CCS)
- Alberta : Conseil de développement économique de l'Alberta (anciennement la Chambre économique)

- Colombie-Britannique : Société de développement économique de la Colombie-Britannique (SDECB)

DEO est actuellement en train d'évaluer les OFVE en termes de leur impact sur leurs clients et les collectivités francophones.

Un élément important de cette évaluation concerne la tenue d'entrevues pour examiner la nature et l'impact du travail mené auprès des entreprises et des entrepreneurs qui ont reçu l'appui du / de la (*nommer l'organisme*).

La firme Ronald Bisson et associées a été retenue par DEO pour mener ces entrevues.

Avez des questions concernant ce que je viens de vous dire?

L'entrevue durera au plus 15 minutes. Nous avons une dizaine de questions à vous poser.

J'aimerais vous informer des règlements que notre firme doit suivre. Tout ce que vous nous dites sera strictement confidentiel. Votre nom et vos réponses individuelles ne seront jamais divulgués. Notre rapport final présentera une analyse utilisant le total des réponses de près de 200 entrevues dans l'Ouest du Canada.

Avez-vous des questions à ce sujet?

Pouvez-vous me donner votre code postal?

### **Les questions**

1. Je veux vous poser une question sur le type de service reçu du (*nommer l'organisme*) et votre satisfaction concernant ces services? Je vais vous en nommer quelques-uns. Dites oui ou non si vous avez utilisé le service. Si oui, dites-moi quel a été votre degré de satisfaction concernant ce service. On utilise une échelle où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait.

- 1.1 Formation oui / non (Satisfaction 1 à 5)
- 1.2 Aide au développement d'un plan d'affaires oui / non (Satisfaction 1 à 5)
- 1.3 Information concernant la réglementation des gouvernements oui / non (Satisfaction 1 à 5)
- 1.4 Information concernant le marché oui / non (Satisfaction 1 à 5)
- 1.5 Accès à la main d'œuvre oui / non (Satisfaction 1 à 5)
- 1.6 Accès au financement privé (par exemple, un appui dans les démarches pour un prêt bancaire) oui / non

Si Non : Passer à la question 2.

Si Oui : Satisfaction 1 à 5.

Si Oui : Pouvez-vous me donner une idée du financement privé que vous avez obtenu grâce à l'appui de (*nommer l'organisme*), que ce soit sous forme de prêt ou d'investissement privé, incluant votre propre investissement de capital :

- 1.6.1 Moins de 10 000 \$
- 1.6.2 Entre 10 001 et 20 000 \$
- 1.6.3 Entre 20 001 et 30 000 \$
- 1.6.4 Entre 30 001 et 40 000 \$
- 1.6.5 Entre 40 001 et 50 000 \$
- 1.6.6 Entre 50 001 et 100 000 \$
- 1.6.7 100 001 \$ et plus?

1.7 Accès au financement public (par exemple, un appui dans les démarches en vue de l'obtention d'une subvention ou contribution municipale, provinciale ou fédérale) Oui / non

Si Non : Passer à la question 2.

Si Oui : Satisfaction 1 à 5.

Si Oui : Pouvez-vous me donner une idée du financement public que vous avez obtenu grâce à l'appui de (*nommer l'organisme*)?

- 1.7.1 Moins de 10 000 \$
- 1.7.2 Entre 10 001 et 20 000 \$
- 1.7.3 Entre 20 001 et 30 000 \$
- 1.7.4 Entre 30 001 et 40 000 \$
- 1.7.5 Entre 40 001 et 50 000 \$
- 1.7.6 Entre 50 001 et 100 000
- 1.7.7 100 001 \$ et plus?

2. En quelle année votre entreprise a-t-elle reçu pour la première fois un service du (*nommer l'organisme*)?

3. Votre entreprise était-elle déjà établie lorsque vous avez reçu ce service? Oui / non

Si Non : Poursuivre à la section A – Nouvelle entreprise.

Si Oui : Poursuivre à la section B – Entreprise existante (déjà établie).

#### **SECTION A : NOUVELLES ENTREPRISES :**

4. Le service rendu par (*nommer l'organisme*) a-t-il aidé au démarrage de votre entreprise? Oui ou non.

Si oui :

4.1. Quelle a été l'utilité de ce service dans le démarrage de votre entreprise, sur une échelle de 1 à 5 où 1 est aucunement utile et 5 est très utile?

5. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 est impossible et 5 est très possible, auriez-vous pu démarrer votre entreprise sans l'appui ou le service rendu par (*nommer l'organisme*)?
6. Combien d'employés a votre entreprise aujourd'hui? NOMBRE (incluant temps plein, temps partiel, contractuels)
  - 6.1. Le service reçu du (*nommer l'organisme*) a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.
  - 6.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous dans cette entreprise avant que (*nommer l'organisme*) vous rende un service? (Note : ce sera généralement 0 dans le cas d'une nouvelle entreprise.)
7. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total que vous payez en salaires dans votre entreprise, incluant votre salaire? NOMBRE EN DOLLARS (incluant temps plein, temps partiel, contractuels)
8. Pouvez-vous me dire LE NOMBRE d'employés que vous avez par catégorie suivante? Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.
  - 8.1. Moins de 31 500 \$
  - 8.2. Entre 31 501 et 36 000 \$
  - 8.3. Entre 36 001 et 65 000 \$
  - 8.4. Entre 65 001 et 100 000 \$
  - 8.5. 100 001 \$ et plus
9. Pouvez-vous me dire si le service rendu par (*nommer l'organisme*) a contribué à augmenter le montant total que vous payez en salaires? Oui ou non.
  - 9.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis la création de votre entreprise en (*réponse à la QUESTION 2*)?
    - 9.1.1. Moins de 10 %
    - 9.1.2. Entre 11 % et 20 %
    - 9.1.3. Entre 21 % et 30 %
    - 9.1.4. 30 % et plus
10. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)
  - 10.1. Moins de 31 500 \$
  - 10.2. Entre 31 501 et 36 000 \$
  - 10.3. Entre 36 001 et 65 000 \$
  - 10.4. Entre 65 001 et 100 000 \$
  - 10.5. 100 001 \$ et plus
11. Le service rendu par (*nommer l'organisme*) a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires? Oui ou non.

11.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis le démarrage de l'entreprise en (*réponse à la QUESTION 2*)?

- 11.1.1. Moins de 10 %
- 11.1.2. Entre 11 % et 20 %
- 11.1.3. Entre 21 % et 30 %
- 11.1.4. 30 % et plus

12. Pour conclure cette entrevue, avez-vous des commentaires que vous aimeriez partager?

J'aimerais vous relire ce que j'ai noté. Veuillez me corriger et ajouter ce que vous aimeriez.

Merci d'avoir participé au sondage. Votre contribution est très appréciée.

## **SECTION B- ENTREPRISES EXISTANTES**

13. Le service rendu par (*nommer l'organisme*) a-t-il aidé au maintien et/ou l'amélioration de votre entreprise? Oui ou non.

13.1. Si oui, sur l'échelle suivante, quelle a été l'utilité de ce service dans le maintien et/ou l'élargissement de votre entreprise? 1 = aucunement utile 5 = très utile

13.2. Sur une échelle de 1 à 5 (1= impossible 5=très possible), auriez-vous pu maintenir et/ou élargir votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme?

14. Combien d'employés a votre entreprise aujourd'hui? NOMBRE

14.1. Le service reçu du (*nommer l'organisme*) a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.

14.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous dans cette entreprise avant que (*nommer l'organisme*) vous rende un service?

15. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total que vous payez en salaires dans votre entreprise, incluant votre salaire? NOMBRE EN DOLLARS

16. Pouvez-vous me dire LE NOMBRE d'employés que vous avez par catégorie suivante? Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.

- 16.1. Moins de 31 500 \$
- 16.2. Entre 31 501 et 36 000 \$
- 16.3. Entre 36 001 et 65 000 \$
- 16.4. Entre 65 001 et 100 000 \$
- 16.5. 100 001 et plus

17. Pouvez-vous me dire si le service rendu par (*nommer l'organisme*) a contribué à augmenter le montant total que vous payez en salaires? Oui ou non.

17.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis que votre entreprise a reçu le service en (*réponse à la QUESTION 2*)?

- 17.1.1. Moins de 10 %
- 17.1.2. Entre 11 % et 20 %
- 17.1.3. Entre 21 % et 30 %
- 17.1.4. 30 % et plus

18. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)

- 18.1. Moins de 31 500 \$
- 18.2. Entre 31 501 et 36 000 \$
- 18.3. Entre 36 001 et 65 000 \$
- 18.4. Entre 65 001 et 100 000 \$
- 18.5. 100 001 \$ et plus

19. Le service rendu par (*nommer l'organisme*) a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires? Oui ou non.

19.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis que votre entreprise a reçu le service en (*réponse à la QUESTION 2*)?

- 19.1.1. Moins de 10 %
- 19.1.2. Entre 11 % et 20 %
- 19.1.3. Entre 21 % et 30 %
- 19.1.4. 30 % et plus

20. Pour conclure cette entrevue, avez-vous des commentaires que vous aimeriez partager?

J'aimerais vous relire ce que j'ai noté. Veuillez me corriger et ajouter ce que vous aimeriez.

Merci d'avoir participé au sondage. Votre contribution est très appréciée.

## 5. MANITOBA : CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES MUNICIPALITÉS BILINGUES DU MANITOBA

### 5.1. Brève description du CDEM

Le CDEM a été créé en 1996 par l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (l'AMBM) dans le but de faciliter et d'assurer une planification économique pour le regroupement des municipalités bilingues du Manitoba. Dans son rôle, le CDEM se livre à la formulation de politiques et de programmes qui profitent aux municipalités bilingues, et à l'organisation, à l'appui ainsi qu'à l'encouragement du développement de l'économie de ces juridictions.

Depuis sa création il y a plus de 10 ans, le CDEM a aidé les 16 municipalités bilingues<sup>3</sup> du Manitoba à se regrouper en 13 Corporations de développement communautaire (CDC), dont chacune est dirigée par un agent de développement communautaire qui travaille de près avec son conseil municipal respectif. De plus, chacun des 16 conseils municipaux nomme un représentant de la communauté au Conseil d'administration du CDEM, en collaboration avec l'AMBM.

### 5.2. Impacts des programmes : Planification communautaire et Développement des collectivités

Les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités sont traités sous la même rubrique dans cette recherche en raison de leurs liens.

#### 5.2.1. La documentation

##### 5.2.1.1. Banque de données de DEO

La banque de données de DEO révèle les informations suivantes rapportées par le CDEM. Les données de ces catégories ne sont pas disponibles pour les années antérieures.

CDEM	2006-2007 et 2007-2008
Nombre d'activités apportant un leadership ou une expertise	56
Nombre de cas où l'on a facilité la participation de la collectivité	36
Nombre de partenariats mis sur pied ou maintenus	45
Nombre de cas où la stabilité communautaire a été améliorée	24
Nombre de cas d'accroissement de la capacité des organismes communautaires	23
Nombre de services ou d'installations communautaires améliorés	18

<sup>3</sup> De Salaberry, Ellice, La Broquerie, Lorette, Montcalm, Notre-Dame-de-Lourdes, Ritchot, Sainte-Anne, Saint-Claude, Saint-Georges, Saint-Laurent, Saint-Lazare, Saint-Léon, Saint-Pierre, Somerset, Winnipeg

## **Documentation du CDEM**

Nous avons revu la documentation principale du CDEM, incluant les rapports annuels et divers rapports d'activités réalisés au courant des 2003-2008. En plus, le CDEM a préparé un document de synthèse qui présente en détail ses réalisations pour les années 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007.

## ***Services d'appui***

Le secteur de développement économique communautaire regroupe toutes les activités d'appui nécessaires à la réalisation de projets dans les milieux rural et urbain. Pour le CDEM, stimuler le développement économique consiste à encourager l'émergence de projets de développement économique, à miser sur les forces de chaque municipalité, à rechercher ou créer des situations propices à la promotion de la culture entrepreneuriale et à mettre en place des projets qui font des municipalités bilingues des endroits où il fait bon vivre et investir.

Les conseillers du secteur de développement économique communautaire fournissent les appuis fondamentaux tels la formulation de plans d'affaires, les conseils essentiels sur le financement d'entreprises ainsi que des programmes de formation adaptés aux besoins de sa clientèle. Au fur et à mesure que la réputation du CDEM se répand, l'organisme reçoit de plus en plus de demandes de services par les francophones et anglophones qui demeurent dans les 16 municipalités bilingues.

Le CDEM travaille dans une communauté qui est en évolution constante et le CDEM vise à répondre à une demande croissante. Voici quelques exemples de dossiers majeurs menés par la communauté :

- La province du Manitoba et la SFM favorisent l'arrivée d'immigrants entrepreneurs d'expression française. La province vise à accueillir quelque 700 immigrants d'expression française chaque année, et ce, dans toutes les catégories d'immigration.
- Il y a une augmentation de demandes parmi les jeunes entrepreneurs grâce à des présentations et une bonne promotion aux jeunes du Collège Universitaire de Saint-Boniface, du programme Place aux Jeunes, etc.
- Les demandes d'expertise ont doublé en raison des projets de logements, de centres de santé et aussi des projets d'énergies alternatives dans les communautés francophones.

## ***Financement de projets communautaires***

Par l'entremise du programme des Ententes de partenariat, le CDEM a établi des ententes de contribution avec DEO et la province pour offrir du financement à des projets communautaires prometteurs selon des critères prédéterminés. Ce financement est dispensé par le CDEM aux projets des divers volets ciblés.

Entre 2004 et 2007, 27 projets communautaires ont reçu du financement d'une valeur totale de 2 945 586 \$ sur la base de ces ententes de contribution. Les investissements par secteur pour l'année 2006-2007 sont présentés dans le tableau suivant.

Secteur	2004-2005 (\$)	2005-2006 (\$)	2006-2007 (\$)
International			254 268,78
DÉC			53 334,00
Tourisme			147 089,58
Jeunesse			41 943,00
Communications			274 223,83
CDC			20 602,00
CCM-IDC			15 750,00
Économie Savoir			149 794,00
Image de marque			193 420,00
<b>Total annuel (\$)</b>	<b>869 395</b>	<b>925 766</b>	<b>1 150 425,19</b>

Note : le CDEM a commencé à comptabiliser le financement par secteur en 2006-2007.

Voici quelques exemples de projets ayant bénéficié de ce financement.

- un centre de santé;
- une usine de transformation de produit agricole;
- un projet éolien;
- des entreprises de pourvoyeurs de services Internet à haut débit;
- des centres de services bilingues dans trois régions;
- appui à des festivals;
- appui à l'établissement de garderies.

Cette entente a pris fin en mars 2008 et n'est pas encore renouvelée.

Nous avons aussi revu les principaux projets communautaires appuyés par le CDEM entre 2004 et 2007. Les projets sont classés en trois catégories :

- En émergence – Études de faisabilités, Plans d'affaires, Recherche de financement;
- En développement – Mises en œuvre du projet;
- Maintien – Évaluation et appui selon les besoins.

Nous avons identifié 49 projets distincts dans les domaines d'activités suivants :

- développement résidentiel;
- développement touristique;
- institutions locales tels que des musées, des centres de santé;
- développement de services locaux tels que les terrains de camping, les parcs récréatifs.

### ***Projets économiques verts***

Dans les années 2004 à 2007, le CDEM a été impliqué dans des études de faisabilité et le développement de plans d'affaires pour divers projets « verts ». Certains de ces projets sont toujours en planification, d'autres sont lancés et certains sont déjà en voie d'expansion. Nous avons pu relever 4 projets majeurs de ce type dans 4 villages.

### **Image de marque**

En 2005, le CDEM a lancé une image de marque, *C'est si bon! Ensemble – Together*, un outil de promotion des municipalités bilingues qui souligne la valeur ajoutée du bilinguisme. Par son projet d'image de marque, le CDEM veut démontrer la valeur de l'héritage français, la richesse de la dualité linguistique et la force des échanges entre les collectivités francophones et anglophones.

Le CDEM a investi dans chaque municipalité 20 000 \$ provenant de ses bailleurs de fonds pour l'implantation de l'image de marque, et chaque municipalité a contribué pour un montant égal ou dépassant cette somme, avec des contributions des institutions, organismes et PME locaux. Entre 2005 et 2007, *C'est si bon! Ensemble – Together* a été implanté dans 9 des 16 municipalités membres; l'implantation dans les autres municipalités sera complétée d'ici 2009. En s'affichant avec une image de marque en commun, les communautés mettent en évidence la présence du bilinguisme au Manitoba. Elles démontrent comment la dualité linguistique apporte des avantages appréciables et une valeur ajoutée qui contribue à l'épanouissement et à l'essor du Manitoba.

En 2005-2006, le CDEM a reçu pour ce projet d'image de marque un prix décerné par la Economic Development Association of Canada (EDAC) pour les initiatives de marketing. Quoiqu'il est trop tôt pour faire une évaluation sommative de ce projet, un nombre d'impacts ont déjà été constatés par le CDEM, dont :

- une cohésion et un renforcement du réseau des municipalités bilingues qui entament un projet en commun;
- une augmentation dans l'affichage bilingue et du sens d'appartenance sur le plan identitaire;
- des projets d'embellissement des municipalités bilingues, avec affichage, panneaux, bannières et une infusion de couleur;
- L'enclenchement de projets de planification à plus longue haleine dans certaines municipalités.

### **Évolution des permis de construction dans les municipalités bilingues**

Depuis de nombreuses années, la population des communautés bilingues rurales était en déclin au Manitoba. L'exode rural est un phénomène pancanadien. Un des objectifs du développement communautaire est de freiner ce déclin et de contribuer à la croissance de la population des communautés rurales.

Les données de l'AMBM révèlent un renversement de cette tendance pour l'ensemble des municipalités de l'AMBM pour les trois derniers recensements – 1996, 2001 et 2006.

Tel que le démontre le prochain tableau la population de l'ensemble des municipalités bilingues a augmenté de 6,7 % entre 1996 et 2001, et de 5,2 % entre 2001 et 2006.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> À noter que le nombre de municipalités comprises dans les analyses de 2007 est plus élevé qu'en 2004, ce qui fausse en quelque peu les résultats. En effet, tel que rapporté dans une étude du CDEM de 2004, la croissance de la population dans les municipalités membres du CDEM entre 1996 et 2001 était en effet de 8,47 %.

**Population totale des municipalités bilingues, 1996 à 2006**

<b>Année</b>	<b>Population</b>	<b>Augmentation (%)</b>
1996	29 909	s. o.
2001	31 908	6,7
2006	33 564	5,2

Le tableau suivant résume le nombre et la valeur des permis de construction émis par les municipalités bilingues entre les années 2004 et 2007, tant commerciaux/industriels que résidentiels, selon les données municipales accessibles aux CDC. Bien que les informations ne soient pas exhaustives, elles reflètent clairement, selon le CDEM, l'impact du développement économique communautaire dans les communautés. Les cases vides indiquent que les données n'étaient pas disponibles.

<b>Municipalité / Communauté</b>	<b>2004-2005</b>		<b>2005-2006</b>		<b>2006-2007</b>	
	<b>Nombre de permis</b>	<b>Valeur \$</b>	<b>Nombre de permis</b>	<b>Valeur \$</b>	<b>Nombre de permis</b>	<b>Valeur \$</b>
Village de St-Pierre-Jolys	33		24		35	
M.R. de Taché	145		139		156	
M.R. de Montcalm	36	1 468 500	25	1 010 600	17	936 800
Village de St. Laurent	38					
M.R. Ritchot	76	6 157 935	104	11 611 000	110	11 680 550
Village de Notre-Dame-de-Lourdes			8	530 800	18	1 458 700
Village de Somerset					10	167 500
Village de St. Léon					4	171 000
M.R. de La Broquerie	122	11 565 470	120	9 882 705	135	10 107 730
M.R. de De Salaberry	105	5 594 268	85	7 087 923		
<b>TOTAL*</b>	<b>433</b>	<b>24 786 173</b>	<b>507</b>	<b>30 123 028</b>	<b>470</b>	<b>24 522 280</b>

Cette augmentation de permis n'est pas due seulement aux actions du CDEM, mais elles ont contribué en partie à cette augmentation.

**5.2.2. Les groupes témoins**

Nous avons tenu 4 groupes témoins au Manitoba, dans les endroits suivants :

- St-Pierre-Jolys;
- Ste-Agathe;
- Notre-Dame-de-Lourdes;
- St-Boniface.

Au total, 23 personnes ont participé, dont 11 entrepreneurs, 3 élus municipaux et 9 représentants d'organismes impliqués dans le développement économique.

Le but des groupes témoins était, entre autres, de valider les données inscrites dans la banque de données de DEO et les résultats décrits dans la documentation.

Les participantes et participants aux groupes témoins ont souligné les impacts suivants en lien avec les travaux du CDEM.

- Les études « Vision » ont été réalisées dans toutes les communautés. La plupart des projets visés ont été réalisés, nourrissant une culture de « oui on peut » dans les communautés.
- Le CDEM a contribué à un changement dans les attitudes : le sens de l'optimisme est très fort.
- Les communautés sont solidaires autour de projets communs importants, chaque réalisation encourage la poursuite du prochain projet sur la liste de priorités.
- On note un développement économique important suite aux activités du CDEM : des nouveaux professionnels s'installent dans les villages, la construction immobilière augmente et les jeunes familles demeurent dans les régions.
- On note l'impact économique des aînés : logements 55+ construits, roulement du stock de maisons dans les villages, entreprises vendues et rachetées, investissements dans les entreprises.
- On souligne une croissance notable de l'activité économique et la mise en valeur des atouts bilingues.
- L'activité en tourisme, en réseaux touristiques, en développement de marchés internationaux est en croissance.
- Le niveau d'activité est d'un haut calibre à Saint-Boniface : travail avec la municipalité au niveau du plan directeur et des plans secondaires, 'design guidelines' pour l'identité de quartiers, investissements de 50 millions de dollars grâce aux efforts de la CDC-Riel, collaboration avec 2 zones d'amélioration communautaires.
- Les relations avec les communautés anglophones avoisinantes sont améliorées et le dialogue de collaboration régionale commence.
- La capacité de planification communautaire est très bonne; elle a été transformée depuis 10 ans et les communautés prennent en main leur propre développement économique.

Les groupes témoins soulignent les approches suivantes utilisées par le CDEM :

- appui en ressources techniques et aux ressources spécialisées;
- appui à la réalisation des exercices de Vision et de consultations communautaires;
- appui à la réalisation d'études de faisabilité, de marketing, de plans d'affaires, de démarches auprès de prêteurs;
- lancement de la campagne de marque : « C'est si bon, EnsembleTogether »;
- Maintien de relations publiques et politiques : appui aux lancements de projets (médias, politiciens, etc.), ouverture des opportunités au niveau provincial et fédéral;
- le CDEM travaille en étroite collaboration avec les municipalités;
- le CDEM participe directement aux CDC locales et une relation de confiance s'établit;
- la participation des jeunes (25-40 ans) est à la hausse;
- le transfert du « dossier immigration » à l'ANIM est vu d'un bon œil.

Le niveau de satisfaction concernant le travail du CDEM est très élevé dans les quatre groupes témoins.

Les principaux constats de la firme suite à la tenue des groupes témoins sont les suivants :

- Le CDEM est responsable d'un changement fondamental dans les communautés, avec les CDC.
- Le CDEM ouvre les portes, mobilise les joueurs nécessaires, permet aux leaders locaux de prendre la place.
- Le CDEM joue un rôle clé dans l'accueil et l'intégration d'immigrants économiques francophones et auprès des jeunes entrepreneurs en milieu urbain; la CDC prend le relais ensuite.
- Le CDEM est de retour à sa mission d'origine, c'est-à-dire l'appui aux entrepreneurs dans les milieux ruraux; ce retour aux sources depuis la fondation de l'ANIM est vu d'un très bon œil par les groupes témoins.
- Le fonds d'investissement et les relations avec les prêteurs commerciaux permettent aux entrepreneurs d'avoir accès à un financement important.

Les constats suivants en matière de la planification communautaire et du développement des collectivités sont fondés sur l'analyse de la documentation et les résultats des groupes témoins :

- Le CDEM joue un rôle d'appui direct important dans les plus petites communautés.
- Le modèle Vision est très important au Manitoba : il permet aux gens de rêver, d'articuler un plan, et de réaliser leur rêve. L'impact du « rêve réalisé » sur le sens d'optimisme est palpable dans les communautés.
- La CDC joue un rôle solide à Saint-Boniface et est reconnue pour son professionnalisme. Elle est une interlocutrice clé pour la ville de Winnipeg, les acteurs du développement et les entreprises locales. L'horizon de développement est sur le moyen terme (5-10 ans), tout en appuyant le court terme chez les entrepreneurs. Le partenariat avec le CDEM est naturel et souple.
- Le partenariat avec les municipalités permet de mobiliser des ressources provinciales et fédérales considérables. Les francophones se rendent compte davantage de l'importance pour eux de ce palier de gouvernement.

### **5.3. Impacts du programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat**

Ce programme vise l'amélioration de la productivité des entreprises.

#### **5.3.1. La documentation**

##### **5.3.1.1. Banque de données de DEO**

Le tableau suivant fourni par DEO présente les données pertinentes sous la rubrique *Amélioration de la productivité des entreprises* telles que rapportées par le CDEM.

Selon les données remises par le CDEM à DEO, les faits saillants sont les suivants :

- Le CDEM a reçu 369 clients entrepreneurs en 2006-2007 et 2007-2008.
- Le CDEM a offert une aide à 510 entrepreneurs entre 2003-2004 et 2005-2006.
- Le CDEM a répondu à 2 262 demandes de renseignements de la part des entrepreneurs entre le 1 avril 2003 et le 31 mars 2008.
- Le CDEM a contribué à maintenir, créer ou améliorer 286 entreprises entre 2003 et 2008.
- Le CDEM a contribué à maintenir, créer ou améliorer 715 emplois entre 2003 et 2008.
- Le CDEM a créé un effet de levier de 36 265 559 \$ entre 2003 et 2008. (Voir étude de cas plus bas.)
- Le CDEM a formé 1 368 clients entrepreneurs entre 2003 et 2008.
- Le CDEM a offert 92 ateliers et séances de formation entre 2003 et 2008.

<b>MANITOBA</b>	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	<b>Total 5 ans</b>
<b>Amélioration de la productivité des entreprises</b>						
Nombre de clients servis	Sans objet	Sans objet	Sans objet	197	172	<b>369</b>
Nombre de demandes pour les services d'information de base aux entreprises/ <i>N° de demandes de renseignements</i>	320	342	224	700	676	<b>2 262</b>
Nombre d'entreprises recevant de l'aide à la planification, les flux de trésorerie, l'information sur le marché, etc.	250	139	121	Sans objet	Sans objet	<b>510</b>
Nombre d'interactions portant sur des plans d'affaires	Sans objet	Sans objet	Sans objet	58	66	<b>124</b>
Nombre d'entreprises créées/agrandies / <i>No d'entreprises créées, maintenues ou en expansion</i>	56	36	50	68	76	<b>286</b>
Nombre d'emplois créés/maintenus / <i>ou améliorés en raison d'aide à l'entreprise</i>	196	109	187	225	223	<b>940</b>
Valeur des investissements différentiels / <i>Montant en dollars suscité par effet de levier grâce à l'aide aux entreprises</i>	4 285 429 \$	4 145 749 \$	6 925 225 \$	10 936 419 \$	9 972 737 \$	<b>36 265 559 \$</b>
Nombre de clients formés (formation en entrepreneuriat, exportation, gestion, et marketing)	288	280	315	246	239	<b>1 368</b>
Nombre de colloques et d'ateliers / <i>Nombre de séances de formation réalisées</i>	16	10	30	16	20	<b>92</b>

### 5.3.1.2. Documentation du CDEM

#### Services

Les nouveaux entrepreneurs dans les municipalités bilingues peuvent profiter de services de conseillers ainsi que des programmes de formation innovateurs offerts par le CDEM. Une large gamme de services est offerte à l'entrepreneur. Les données présentées dans le tableau suivant témoignent de la demande et du besoin de ces services d'appui dispensés aux petites et moyennes entreprises (PME). Nous constatons que les demandes de services et d'information ont plus que doublé entre 2004 et 2007.

<b>SERVICES COMMERCIAUX</b>	2004-2005	2005-2006	2006-2007
<b>Services d'information</b>			
Nombre de demandes pour services ou information de base aux entreprises	342	224	689
Nombre de visites/interrogations sur le site Web	18 046	18 760	18 042
Nombre de clients dirigés vers d'autres organismes	42	17	29
<b>Services techniques et de conseils aux entreprises</b>			
Nombre d'entreprises ayant reçu de l'aide à la planification, l'expansion, etc.	139	121	197
Nombre de plans d'affaires complétés	39	41	58
Nombre d'entreprises créées/agrandies	36	53	68
Nombre d'emplois créés/maintenus	170	236	228
<b>Formation et acquisition de compétences</b>			
Nombre de clients ayant reçu une formation en entrepreneuriat	84	117	98
Nombre de clients ayant reçu une formation en gestion	84	117	50
Nombre de clients ayant reçu une formation en marketing	102	81	98
Nombre de colloques et d'ateliers	13	30	16

### 5.3.2. Résultat de la recherche auprès des entrepreneurs - Manitoba

Le tableau suivant présente le nombre de répondants du Manitoba ayant participé au sondage effectué en mai et juin 2008. Il s'agit de personnes ayant reçu un service du CDEM au cours des cinq dernières années. Plus précisément, le CDEM nous a remis les noms de 100 entrepreneurs qui avaient reçu une aide pour préparer leur plan d'affaires. Le choix était aléatoire.

<b>MAI-JUIN 2008</b>	<b>MB</b>
NOMBRE DE NOMS SOUMIS	100
NOMBRE DE PERSONNES CONTACTÉES	100
NUMÉROS HORS-SERVICE/MAUVAIS NUMÉRO / REPRÉSENTANT COMMUNAUTAIRE / DOUBLON	17
NUMÉROS VALIDES	83
MESSAGES LAISSÉS 3 FOIS / ENTREVUES CÉDULÉES NON RÉALISÉES	23
PERSONNES REJOINTES	60
PERSONNES AYANT FOURNI DES COMMENTAIRES, MAIS N'AYANT PAS RÉPONDU AU QUESTIONNAIRE DÉTAILLÉ	2
<b>ENTREVUES COMPLÉTÉES</b>	<b>58</b>
POURCENTAGE - ENTREVUES COMPLÉTÉES / NOMS SOUMIS	58 %
POURCENTAGE - ENTREVUES COMPLÉTÉES / NOMS VALIDES	70 %
POURCENTAGE - ENTREVUES COMPLÉTÉES / PERSONNES REJOINTES	97 %

Parmi les 60 répondants rejoints, 58 ont participé à l'entrevue. Une personne a refusé de participer et une entreprise avait fermé et la personne ne voulait pas participer à l'entrevue.

Les données suivantes présentent les résultats du sondage. (Voir l'annexe au chapitre pour les résultats détaillés et les questions).

Dans tous les cas, les répondants étaient les propriétaires des entreprises. Le meneur de l'entrevue expliquait qu'il était nécessaire de compter le propriétaire parmi le nombre d'employés.

L'échelle utilisée était de 1 à 5, où 1 représente la valeur minimale et 5 la valeur maximale.

Parmi les 58 répondants, 38 ont lancé leur entreprise après avoir reçu l'aide du CDEM et 20 répondants avaient déjà une entreprise lorsqu'ils ont reçu l'aide du CDEM.

Les données du sondage en lien avec les indicateurs de rendement sont les suivants.

## NOMBRE D'ENTREPRISES CRÉÉES, MAINTENUES OU AMÉLIORÉES

La répartition des entreprises en termes de leur chiffre d'affaires est bimodale; elles sont surtout petites ou plus grandes.

CHIFFRE D'AFFAIRES APPROXIMATIF	MB	%
MOINS DE 31 500 \$	12	23 %
ENTRE 31 501 ET 36 000 \$	3	6 %
ENTRE 36 001 ET 65 000 \$	5	10 %
ENTRE 65 001 ET 100 000 \$	4	8 %
100 001 \$ ET PLUS	28	54 %
TOTAL DES RÉPONSES	52	100 %
NOMBRE D'ENTREVUES COMPLÉTÉES	58	
POURCENTAGE DE RÉPONSES À CETTE QUESTION		86 %

Soixante-dix pour cent (70 %) des répondants à la question indiquent que l'aide du CDEM a contribué à augmenter leur chiffre d'affaires (35/50).

Le CDEM a contribué à augmenter le chiffre d'affaires d'au moins 60 % de tous les répondants (35/58).

AIDÉ À AUGMENTER		MB	%
AIDÉ OUI	NOUVELLE	21	70 %
	EXISTANTE	14	70 %
	TOTAL	35	70 %
AIDÉ NON	NOUVELLE	9	30 %
	EXISTANTE	6	30 %
	TOTAL	15	30 %
NOMBRE DE RÉPONSES			50
NOMBRE D'ENTREVUES COMPLÉTÉES			58
POURCENTAGE DU TOTAL DES RÉPONDANTS AYANT RÉPONDU OUI			60 %

De ces entreprises ayant répondu à la question, l'aide du CDEM a contribué à une augmentation de 11 % et plus dans 69 % des cas, soit 23/33.

Le CDEM a contribué à augmenter le chiffre d'affaires de 11 % et plus chez au moins 40 % de tous les répondants soit 23/58.

POURCENTAGE AUGMENTATION CHIFFRE AFFAIRES - RÉPONDU OUI	MB	%
MOINS DE 10 %	10	30 %
ENTRE 11 ET 20 %	11	33 %
ENTRE 21 ET 30 %	2	6 %
PLUS DE 30 %	10	30 %
TOTAL DES RÉPONSES À CETTE QUESTION	33	100 %
POURCENTAGE AYANT AUGMENTÉ DE 11 % ET PLUS SUR L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS	23	40 %

### NOMBRE D'EMPLOIS CRÉÉS OU MAINTENUS

Le nombre d'emplois avant le recours à l'aide du CDEM était de 96.

Le nombre d'emplois après le recours à l'aide du CDEM est de 299.

Cela représente une augmentation de 203 emplois (211 %), dont une augmentation de 295 % dans les nouvelles entreprises et 154 % dans les entreprises existantes.

Les entrepreneurs attribuent 44 % de ces augmentations à l'aide du CDEM (85/203).

NOMBRE AVANT APRÈS - TOUS		MB	% AUGM
	NOUVELLE	39	
	EXISTANTE	57	
NOMBRE AVANT	TOTAL	96	
	NOUVELLE	154	
	EXISTANTE	145	
NOMBRE APRÈS	TOTAL	299	
	NOUVELLE	115	295 %
	EXISTANTE	88	154 %
TOTAL NOUVEAUX EMPLOIS	TOTAL	203	211 %
NOUVEAUX EMPLOIS ATTRIBUABLES AU CDEM		85	44 %

### UTILITÉ DE L'AIDE DU CDEM ET DEGRÉ DE SATISFACTION

Dans le tableau suivant, plus la moyenne s'approche de 1, moins les gens auraient pu améliorer ou lancer leur entreprise seuls (échelle de 1 à 5 où 1= impossible 5=très possible). L'aide du CDEM a fait la différence dans un peu moins de la moitié des cas des entreprises déjà existantes et dans un peu plus de la moitié des cas des nouveaux entrepreneurs.

<b>DÉMARRAGE/MAINTIEN POSSIBLE SANS APPUI</b>		<b>MB</b>
MOYENNE	<b>NOUVELLE</b>	<b>2,81</b>
MOYENNE	<b>EXISTANTE</b>	<b>3,06</b>
<b>MOYENNE - TOUS LES RÉPONDANTS</b>		<b>2,89</b>

Les répondants sont très satisfaits des services rendus par le CDEM. La moyenne de l'ensemble est de 4,25 (échelle 1 à 5 où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait).

<b>TAUX DE SATISFACTION - MANITOBA</b>	<b>NOMBRE AYANT REÇU CE SERVICE</b>	<b>% DU TOTAL DES RÉPONDANTS</b>	<b>MOYENNE</b>
PLAN D'AFFAIRES	50	86 %	4,36
FORMATION	39	67 %	4,36
FINANCEMENT PRIVÉ	33	58 %	4,21
INFO MARCHÉ	31	53 %	3,77
RÉGLEMENTATION	27	47 %	4,15
FINANCEMENT PUBLIC	18	32 %	4,50
ACCÈS MAIN-D'ŒUVRE	11	19 %	4,64
<b>MOYENNE DE SATISFACTION POUR L'ENSEMBLE</b>			4,25

Les répondants trouvent très utiles les services rendus par le CDEM; la moyenne est de 4,48 sur l'échelle 1 à 5 où 1 = aucunement utile et 5 = très utile.

<b>UTILITÉ</b>	<b>MB</b>
<b>MOYENNE - TOUS LES RÉPONDANTS</b>	<b>4,48</b>

#### 5.4. Étude de cas – Manitoba : l'accès au financement par les entrepreneurs

La mise en marché des PME exige du capital de tierces parties pour compléter les investissements importants des entrepreneurs. Nous avons vu dans les données rapportées à DEO par le CDEM que l'organisme a provoqué 36 265 559 \$ en investissement entre les années 2003 à 2008 par l'entremise des services-conseils offerts aux entreprises.

Nous avons analysé davantage l'approche utilisée par le CDEM pour mieux comprendre comment l'organisme a atteint de tels résultats.

Le programme Accès au financement de DEO vise le résultat stratégique suivant : augmentation des investissements dans des entreprises ciblées de l'Ouest canadien.

Depuis sa fondation, le CDEM aide les entrepreneurs à accéder à des fonds de tierces parties incluant les banques et caisses populaires. Le CDEM a développé trois approches pour réaliser cet objectif. Il a mis en œuvre le programme Accès au financement de DEO. Ce programme est constitué de deux composantes :

- Il achemine des entrepreneurs vers la BDC dans le programme **Fonds de prêts franco-manitobain**
- Il gère un **fonds d'investissement** de 500 000 \$ financé par DEO depuis 1998.

Les indicateurs de ce programme sont les suivants.

Nom du programme	Indicateurs de rendement	Définitions
Accès au financement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre total de prêts approuvés</li> </ul>	Le nombre de prêts approuvés par le fonds de prêts de DEO et dont le premier déboursé a été effectué.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur en dollars de tous les prêts approuvés</li> </ul>	La valeur totale des prêts approuvés par le fonds de prêts de DEO au moment de l'approbation et du premier déboursé.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investissements suscités par effet de levier grâce aux activités de prêts des fonds d'investissement où DEO est un des partenaires (\$)</li> </ul>	Investissements suscités par effet de levier des clients de l'OFVE résultant de prêts des fonds d'investissement où DEO est un des partenaires. Les sources peuvent inclure les institutions financières, autre gouvernement, autres sources (p. ex. capital-risque), et capitaux propres.

Ensuite, il met en œuvre le programme Amélioration de la productivité des entreprises.

Cette étude de cas fait une description sommaire des trois approches, les résultats obtenus et une analyse qui explique ces résultats.

Le tableau suivant fourni par DEO présente les données pertinentes sous la rubrique *l'Accès au financement* telles que rapportées par le CDEM.

<b>MANITOBA</b>	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	Total 5 ans
<b>(1) Prêts Remboursables</b>						
Nombre total de prêts approuvés	0	2	3	0	4	<b>9</b>
Valeur en \$ de tous les prêts et investissements approuvés au moment du premier déboursé	0 \$	77 000 \$	34 000 \$	0 \$	275 000 \$	<b>386 000 \$</b>
<b>(2) Prêts en Partenariat Financés par DEO</b>						
Nombre total de prêts approuvés	6	3	9	1	4	<b>23</b>
Valeur en \$ de tous les prêts et investissements approuvée au moment du premier déboursé	1 622 800 \$	230 000 \$	641 701 \$	200 000 \$	475 000 \$	<b>3 169 501 \$</b>
<b>Somme des Fonds de Prêts (1 et 2)</b>						
Nombre total de prêts approuvés	6	5	12	1	8	<b>32</b>
Valeur en \$ de tous les prêts et investissements approuvés au moment du premier déboursé	1 622 800 \$	307 000 \$	675 701 \$	200 000 \$	750 000 \$	<b>3 555 501 \$</b>
Nombre d'emplois créés, maintenus ou améliorés en raison des prêts des fonds d'investissement où DEO est un des partenaires		7	6	0	20	<b>33</b>
Nombre d'entreprises créées, maintenues ou en expansion en raison du prêt des fonds d'investissement où DEO est un des partenaires (s'il y a lieu)		2	3	0	4	<b>9</b>
Montant en dollars suscité par effet de levier grâce aux activités de prêt des fonds d'investissement où DEO est un des partenaires (s'il y a lieu)		542 700 \$	321 400 \$	0 \$	1 769 717 \$	<b>2 633 817 \$</b>

### Fonds de prêts franco-manitobain

Ce fonds a été établi suite à une entente entre DEO, la BDC et le CDEM. Après une analyse, le CDEM réfère un client francophone à la BDC en indiquant par une lettre de garantie qu'il supporte son projet. Le CDEM garantit 20 % du prêt de la BDC, par l'entremise du Fonds de prêts franco-manitobain. DEO a avancé une somme de 400 000 \$ pour établir ce fonds et cette somme est utilisée pour garantir les prêts.

Selon la documentation que nous avons consultée, ce fonds a généré 19 prêts entre le 1<sup>er</sup> avril 2003 et le 31 mars 2008. Les données de DEO indiquent 23 prêts. Nous ne pouvons pas expliquer cet écart.

Au total ce fonds a généré 2 719 800 \$ de prêts durant cette période et a contribué à la création de 167 nouveaux emplois. Le montant utilisé pour la garantie est de 543 960 \$. Les montants repayés sont réinvestis dans le fonds pour des prêts futurs, ce qui explique la différence entre ce montant et le montant total du Fonds.

Ce Fonds est conçu comme un prêt de dernier recours. Entre avril 1998 et mars 2003, ce fonds avait effectué 22 versus des 19 prêts effectués entre 2003 et 2008.

### Fonds d'investissement du CDEM

L'effet de levier du fonds d'investissement de 500 000 \$ entre avril 2003 et mars 2008 est le suivant :

- Nombre de prêts accordés : 9
  - Total des prêts accordés : 386 000 \$
  - Moyenne des prêts accordés : 42 888 \$
  - Variation de la grandeur des prêts : entre 2 000 \$ et 75 000 \$
  - Somme prêtée dans l'urbain : 86 000 \$
  - Somme prêtée dans le rural : 300 000 \$
  - Total investi dans les projets suite à ces prêts : 2 635 217 \$, réparti ainsi :
    - Total investi en milieu urbain : 598 800 \$
    - Total investi en milieu rural : 2 036 417 \$
- Dont :
- Somme investie par les institutions financières : 1 581 697 \$
  - Somme investie par les propriétaires : 560 520 \$
  - Somme investie, autres sources : 107 000 \$
- Total d'emplois créés : 33

Constat concernant l'effet de levier financier du fonds d'investissement de 500 000 \$ : pour chaque 1 \$ investi par DEO, le CDEM génère 6,83 \$ d'investissement.

## Les services-conseils aux entrepreneurs

Le CDEM a développé un modèle lui permettant de suivre de près l'effet de ses services-conseils visant à aider les entrepreneurs à obtenir un prêt d'une institution financière. Nous avons analysé en détail les données du CDEM. Les effets des services-conseils du CDEM entre 2003 et 2008 sont les suivants.

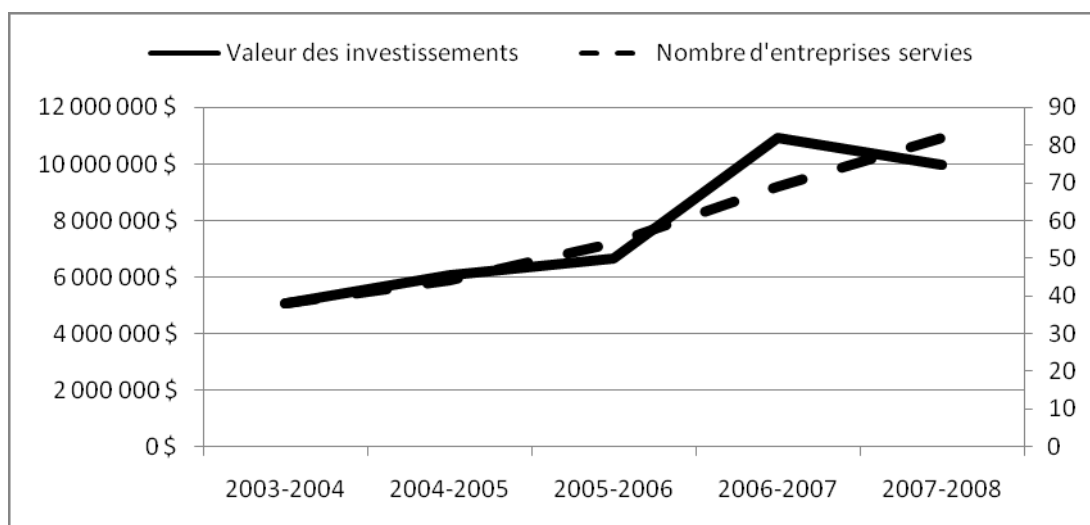
- Nombre d'entreprises ayant reçu un financement suite aux conseils du CDEM : 287
  - Moyenne de chaque investissement : 135 678 \$
  - Plus petit investissement obtenu : 1 750 \$
  - Plus grand investissement : 1 600 000 \$
  - Total des investissements obtenus par les entrepreneurs : 38 939 515 \$, réparti ainsi :
    - Total obtenu des entrepreneurs en milieu urbain : 13 948 281 \$
    - Total obtenu par les entrepreneurs en milieu rural : 24 991 234 \$
- Dont :
- Somme investie par les institutions financières : 23 694 497 \$
  - Somme investie par l'entremise du Fonds de prêts franco-manitobain : 545 400 \$
  - Subventions obtenues : 2 824 601 \$
  - Prêts obtenus d'une Société d'aide au développement des collectivités : 150 000 \$
  - Somme investie par familles / amis / communautés : 1 409 500 \$
  - Somme investie par l'entrepreneur : 10 315 517 \$
- Total des emplois créés : 709, dont 278 en milieu urbain et 431 en milieu rural
  - Total des emplois maintenus : 319, dont 211 en milieu urbain et 108 en milieu rural
  - Total des emplois créés et maintenus : 1 028 dont 489 dans des milieux urbains et 539 dans des milieux ruraux.

Il faut noter que la grande majorité des emplois maintenus sont des emplois dans des firmes déjà existantes et qui se sont agrandies avec l'appui du CDEM. Quelques emplois maintenus se retrouvent parmi ceux créés quelques années auparavant lorsque l'entreprise a été lancée avec l'appui du CDEM. Nous avons trouvé quatre exemples de ce type. Aux fins de cette étude, nous utilisons le total de 1 028 emplois créés ou maintenus même si le chiffre réel est un peu inférieur à ce nombre.

Nous avons aussi noté une augmentation importante dans le nombre d'entreprises qui bénéficient des services-conseils chaque année. Le nombre d'entreprises servies a augmenté de 116 % et la valeur des investissements obtenus par ces dernières a augmenté de 97 %. (Voir prochain tableau.)

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Total
<b>NOMBRE D'ENTREPRISES SERVIES</b>	38	44	54	69	82	287
<b>VALEUR DES INVESTISSEMENTS</b>	5 084 119 \$	6 065 295 \$	6 681 125 \$	10 936 419 \$	9 992 557 \$	38 939 515 \$

La prochaine figure présente les mêmes données sous forme de graphique. L'axe vertical primaire présente les investissements annuels et l'axe vertical secondaire présente le nombre annuel d'entreprises ayant reçu un service-conseil qui a conduit à l'obtention de fonds. Le gabarit du CDEM ne retient pas les entreprises dont les démarches n'ont pas abouti.



Le tableau suivant résume les impacts du CDEM en matière du Fonds de prêts franco-manitobain, du Fonds d'investissement et des investissements différentiels découlant des services-conseils.

	Fonds de prêts franco-manitobain	Fonds d'investissement	Services-conseils	Total
NOMBRE D'ENTREPRISES	19	9	287	315
VALEUR DES INVESTISSEMENTS DIFFÉRENTIELS	2 719 800 \$	2 635 217 \$	38 939 515 \$	44 294 532 \$
POURCENTAGE DU TOTAL	6 %	6 %	88 %	100 %
NOMBRE D'EMPLOIS CRÉÉS / MAINTENUS	167	33	1 028	1 228
POURCENTAGE DU TOTAL	14 %	3 %	83 %	100

#### Constat concernant les services du CDEM auprès des entrepreneurs

Le CDEM investit environ 75 000 \$ par année dans les services-conseils aux entrepreneurs (salaire de l'agent, frais de déplacement et dépenses connexes), somme tirée de la subvention annuelle de 550 000 \$ reçue de DEO. Le même agent administre le Fonds de prêt franco-manitobain et le Fonds d'investissement.

Pour la période de cinq ans analysée, il s'agit d'un investissement total de 375 000 \$ en salaires et frais connexes de l'agent.

Nous pouvons confirmer que les services offerts par cet agent du CDEM ont contribué à l'obtention de 45 319 233 \$ en investissements pour les entrepreneurs, soit un effet de levier de 120,85 \$ pour chaque dollar investi par DEO pour les services de cet agent (45 319 233 \$ / 375 000 \$). Il est notable que 84 % des emplois sont générés suite aux services-conseils et ne découlent pas des fonds d'investissement.

Comment expliquer ces résultats?

Nous avons eu une entrevue avec l'agent responsable des services-conseils au CDEM. Il avait occupé le poste d'officier de prêts senior dans une institution financière avant de travailler au CDEM.

Les entrepreneurs francophones connaissent le service offert par le CDEM. L'agent rencontre les entrepreneurs et revoit leurs dossiers pour effectuer les analyses typiques : analyse financière, analyse des ratios, fonds dont dispose l'entrepreneur, etc.

L'agent du CDEM donne ensuite des conseils à l'entrepreneur sur le développement de son plan d'affaires. Il n'élabore pas le plan pour eux, mais leur explique comment procéder. Les entrepreneurs partagent les diverses ébauches pour recevoir une rétroaction de l'agent.

Il explique à l'entrepreneur que les institutions financières exigent une mise de fonds de l'ordre de 35 % avant d'avancer un prêt. L'entrepreneur s'organise pour obtenir ces fonds d'amis ou de la famille, en plus de ses propres fonds. L'agent du CDEM connaît tous les programmes gouvernementaux de garanties de prêts qui pourront aider certaines clientèles défavorisées – jeunes, métis, immigrants ou autres. Il appelle directement le gérant ou l'officier de prêt de l'institution financière avec laquelle l'entrepreneur traite pour les encourager à accorder le prêt, avec ces garanties, même si cela représente une tâche administrative supplémentaire pour l'institution financière. L'agent du CDEM utilise surtout les programmes suivants : Women's Enterprise, Aboriginal Business Canada et les programmes des Sociétés d'aide au développement des collectivités. Le fonds d'investissement du CDEM est parfois utilisé comme dernier recours. Très peu d'entrepreneurs connaissent ce fonds lors de leur contact initial avec l'agent du CDEM.

L'agent du CDEM n'a pas de relations privilégiées avec les institutions financières. Chaque prêt est accepté ou refusé sur son propre mérite. Par contre, l'agent connaît très bien les gérants et le personnel francophones des caisses populaires et de certaines institutions bancaires. Le fait qu'ils parlent français facilite leurs entretiens avec les entrepreneurs francophones. Le fait de disposer de personnes qui parlent français est donc un avantage stratégique pour plusieurs institutions financières.

L'agent du CDEM affirme qu'il est nécessaire de bien analyser les dossiers avec les entrepreneurs pour crédibiliser leur démarche auprès des institutions financières. L'historique du CDEM est excellent. En tout, moins de 10 firmes n'ont pas pu rembourser leurs prêts parmi les quelque 300 firmes ayant reçu un appui ou des services-conseils.

## 5.5. Constats - Manitoba

Conformément à notre mandat, nous devons rapporter les constats concernant :

- les meilleures pratiques en matière d'impacts;
- les meilleures pratiques en matière de collecte de données et de rapports sur le rendement.

### Constats en matière d'impacts

Le tableau suivant reprend les indicateurs de rendement du Ministère et présente les principaux constats en matière d'impacts.

<b>Les impacts - constats – Manitoba – CDEM 2003-2004-2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
<b>Planification communautaire</b>	Pour les années 2006-2007 et 2007-2008	Sources : groupes témoins

<b>Les impacts - constats – Manitoba – CDEM 2003-2004-2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités renforçant la capacité de diriger et d'effectuer les travaux de planification</li> </ul>	56 activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CDEM a contribué à un changement dans les comportements des communautés : le sens de l'optimisme est très fort.</li> <li>• Les communautés sont solidaires autour de projets communs importants, chaque réalisation encourage la poursuite du prochain projet sur la liste de priorités.</li> <li>• On note un développement économique important suite aux activités du CDEM : des nouveaux professionnels s'installent dans les villages, la construction immobilière augmente et les jeunes familles demeurent dans les régions.</li> <li>• On note l'impact économique des aînés.</li> <li>• On souligne une croissance notable de l'activité économique et la mise en valeur des atouts bilingues.</li> <li>• L'activité en tourisme, en réseaux touristiques, en développement de marchés internationaux est en croissance.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de situations favorisant la participation communautaire</li> </ul>	36 activités	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de partenariats établis ou maintenus</li> </ul>	45 partenariats	
<b>Développement des collectivités</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de situations où la capacité des organisations communautaires a été accrue</li> </ul>	23 organismes	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de services ou d'installations communautaires rehaussés</li> </ul>	18 services ou installations communautaires	

<b>Les impacts - constats – Manitoba – CDEM 2003-2004-2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les relations avec les communautés anglophones avoisinantes sont améliorées et le dialogue de collaboration régionale commence.</li> <li>• La capacité de planification communautaire est très bonne; elle a été transformée depuis 10 ans et les communautés prennent en main leur développement économique. On souligne la contribution importante des projets visions</li> <li>• Le niveau de satisfaction concernant le travail du CDEM est très élevé dans les quatre groupes témoins.</li> <li>• Le CDEM est responsable d'un changement fondamental dans les communautés, avec les Corporations de développement communautaire.</li> <li>• Le partenariat avec les municipalités permet de mobiliser des ressources provinciales et fédérales considérables.</li> </ul>

<b>Les impacts - constats – Manitoba – CDEM 2003-2004-2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
<b>L'amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat</b>	<b>2003-2004 à 2007-2008</b>	<b>Constats de l'étude d'impact</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de colloques et d'ateliers/ Nombre de séances de formation réalisées</li> </ul>	92	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CDEM a servi à créer, maintenir ou améliorer 309 entreprises entre 2003 et 2008; ce chiffre est validé.</li> <li>• Le CDEM a contribué à la création, au maintien ou à l'amélioration de 1 228 emplois, dont 83 % par ses services-conseils, 14 % par le Fonds franco-manitobain et 3 % par le Fonds d'investissement; ces chiffres sont validés.</li> <li>• Le CDEM a un effet de levier de 6,83 \$ pour chaque dollar investi par DEO dans le Fonds d'investissement de 500 000 \$.</li> <li>• Le CDEM a un effet de levier de 103,84 \$ pour chaque dollar investi dans la composante services-conseils.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes formées</li> </ul>	1 368 clients entrepreneurs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de clients servis / entreprises ayant reçu de l'appui</li> </ul>	879 clients entrepreneurs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> </ul>	4,28 sur une échelle où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'emplois créés ou maintenus</li> </ul>	1 228	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'entreprises créées, maintenues ou améliorées</li> </ul>	315	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur totale des investissements suite à une intervention directe du CDEM</li> </ul>	46 319 233 \$	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilité des services rendus</li> </ul>	4,5 sur l'échelle : 1 = peu 5 = très	

Les impacts - constats – Manitoba – CDEM 2003-2004-2007-2008		
Indicateurs de rendements	Données quantitatives	Données qualitatives
<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction de la clientèle</li> </ul>	<p>4,28 sur l'échelle 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait</p>	<p>La valeur totale des investissements différentiels suite à l'intervention du CDEM auprès des entrepreneurs est 44 294 532 \$. Cela comprend les services-conseils et les deux Fonds de prêts. Ce chiffre est validé.</p> <p>Dans le sondage, les entrepreneurs affirment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qu'ils sont très satisfaits des services rendus par le CDEM;</li> <li>Que ces services sont très utiles;</li> <li>Que le nombre d'emplois a augmenté de 211 % après le recours à l'aide au CDEM (une augmentation de 203 emplois);</li> <li>Que 44 % de l'augmentation des nouveaux emplois est due à l'aide du CDEM.</li> <li>Que les services rendus par le CDEM font la différence dans la moitié des cas en termes de lancer ou d'agrandir l'entreprise.</li> <li>Les services du CDEM ont contribué à augmenter le chiffre d'affaires d'au moins 60 % de tous les répondants.</li> </ul>

## 5.6. Annexe : réponses détaillées – sondage auprès des entrepreneurs – Manitoba

### Réponses détaillées

Une étude d'impact de ce type sert aussi d'outil de formation pour les OFVE. Nous présentons donc dans cette section les réponses détaillées du sondage auprès des entrepreneurs.

### Sommaire

- Niveau de satisfaction pour l'ensemble des services rendus : moyenne de 4,28 sur 5. Les services les plus utilisés sont l'aide au développement d'un plan d'affaires, la formation en affaires et les démarches menant à l'obtention d'un prêt.
- Parmi les 26 répondants qui ont voulu partager l'information, 4 ont reçu des prêts de moins de 10 000 \$, 12 ont reçu des prêts entre 10 000 \$ et 100 000 \$ et 10 ont reçu des prêts de plus de 100 000 \$ suite à l'appui du CDEM.
- Parmi les 38 répondants ayant lancé leur entreprise :
  - 34 répondants ou (89 %) ont indiqué que le service rendu était très utile, moyenne de 4,47 sur l'échelle de 1 à 5;
  - près de la moitié n'aurait pas pu lancer leur entreprise sans l'aide du CDEM et l'autre moitié aurait pu; moyenne de 2,81 où 1 = impossible;
  - 37 de ces entreprises comptent aujourd'hui 154 employés;
  - 14 de ces entreprises ont un chiffre d'affaires de moins de 65 000 \$ par année et 20 de ces entreprises ont un chiffre d'affaires de plus de 65 000 \$ par année;
  - 27 entreprises disent que l'aide du CDEM n'a pas augmenté le nombre d'employés;
  - 10 entreprises disent que l'aide du CDEM a augmenté le nombre d'employés, passant de 14 à 42 soit 28 nouveaux employés;
  - 18 entreprises indiquent que l'aide du CDEM leur a permis d'augmenter la masse salariale de leur entreprise d'au moins 10 %;
  - 21 de ces entreprises indiquent que l'aide du CDEM a permis d'augmenter leur chiffre d'affaires d'au moins 10 %.
- Parmi les 20 répondants dont l'entreprise était déjà lancée lorsqu'ils ont approché le CDEM :
  - 18 répondants soit 90 % ont indiqué que le service rendu était très utile, moyenne de 4,5 sur l'échelle de 1 à 5;
  - Près de la moitié de ces répondants auraient pu maintenir ou élargir leur entreprise sans l'aide du CDEM et l'autre moitié n'aurait pas pu; moyenne de 2,77 où 1 = impossible;
  - ces 20 entreprises comptent aujourd'hui 145 employés;
  - 6 de ces entreprises ont un chiffre d'affaires de moins de 65 000 \$ par année et 12 de ces entreprises ont un chiffre d'affaires de plus de 65 000 \$ par année;
  - 13 entreprises disent que l'aide du CDEM n'a pas augmenté le nombre d'employés;
  - 7 entreprises disent que l'aide du CDEM a augmenté le nombre d'employés, passant de 35 à 92 soit 57 nouveaux employés;
  - 9 entreprises indiquent que l'aide du CDEM leur a permis d'augmenter la masse salariale de leur entreprise d'au moins 10 %;

- 18 de ces entreprises indiquent que l'aide du CDEM a permis d'augmenter leur chiffre d'affaires d'au moins 10 %.
- Total du chiffre d'affaires par catégorie (52 réponses) :

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises
Moins de 31 500 \$	12
Entre 31 501 et 36 000 \$	3
Entre 36 001 et 65 000 \$	5
Entre 65 001 et 100 000 \$	4
100 001 \$ et plus	28

### Réponses détaillées

#### 1. Services reçus et degré de satisfaction

*Je veux vous poser une question sur le type de service reçu de l'organisme et votre satisfaction concernant ce service. Je vais vous en nommer quelques-uns. Dites d'abord si oui ou non vous avez utilisé le service. Si oui, dites-moi quel a été votre degré de satisfaction concernant ce service. On utilisera une échelle où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait.*

(58 participants)

Service reçu	Oui	Satisfaction			Non	Sans réponse
		Moyenne	Écart-type	Médiane		
Numéro de question						
1.1 Formation	39	4,36	0,63	4	19	0
1.2 Aide au développement d'un plan d'affaires	50	4,36	0,88	5	8	0
1.3 Information concernant la réglementation des gouvernements	27	4,15	1,10	5	31	0
1.4 Information concernant le marché	31	3,77	1,15	4	27	0
1.5 Accès à la main-d'œuvre	11	4,64	0,67	5	47	0
1.6 Accès au financement privé (démarches menant à obtention un prêt)	33	4,21	1,36	5	24	1
1.7 Accès au financement public (démarches menant à l'obtention d'une subvention)	18	4,50	1,03	5	39	1

## Financement privé obtenu

*(Si « oui » à la question 1.6) : Pouvez-vous me donner une idée du financement privé que vous avez obtenu grâce à l'appui de (nommer l'organisme), que ce soit sous forme de prêt ou d'investissement privé, incluant votre propre investissement de capital :*

Montant du financement privé	Nombre d'entrepreneurs (26 réponses sur 33)
moins de 10 000	4
10 001 à 20 000 \$	5
20 001 à 30 000 \$	1
30 001 à 40 000 \$	3
40 001 à 50 000 \$	0
50 001 à 100 000 \$	3
100 001 et plus	10

## Financement public obtenu

*(Si « oui » à la question 1.7) : Pouvez-vous me donner une idée du financement public que vous avez obtenu grâce à l'appui de (nommer l'organisme), que ce soit sous forme de subvention ou de contribution municipale, provinciale ou fédérale :*

Montant du financement public	Nombre d'entrepreneurs (16 réponses sur 18)
moins de 10 000	9
10 001 à 20 000 \$	2
20 001 à 30 000 \$	1
30 001 à 40 000 \$	2
40 001 à 50 000 \$	1
50 001 à 100 000 \$	0
100 001 et plus	1

## 2. Année d'obtention d'un service de l'OFVE pour la première fois

*En quelle année votre entreprise a-t-elle reçu pour la première fois un service de l'OFVE?*

Année	Nombre d'entrepreneurs (58 réponses sur 58)
1999	2
2000	4
2001	2
2002	2
2003	8
2004	5
2005	12
2006	8
2007	10
2008	5

## 3. Nouvelles entreprises et entreprises existantes

*Votre entreprise était-elle déjà établie lorsque vous avez reçu ce service? (Oui ou non)*

(58 réponses sur 58)

- 38 nouvelles entreprises
- 20 entreprises existantes (déjà établies)

**SECTION A - NOUVELLES ENTREPRISES**

(38 nouvelles entreprises)

## 4. Aide au démarrage de l'entreprise

*Le service rendu par l'OFVE a-t-il aidé au démarrage de votre entreprise? (Oui ou non)*

*4.1. Si oui, sur l'échelle suivante, quelle a été l'utilité de ce service dans le démarrage de votre entreprise? (1 = aucunement utile 5 = très utile)*

(38 répondants)

	Oui	Utilité			Non	Sans réponse
		Moyenne	Écart-type	Médiane		
Aide au démarrage	34 (89 %)	4,47	0,79	5	3 (8 %)	1

5. Sur une échelle de 1 à 5 (1= impossible 5= très possible), auriez-vous pu démarrer votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme?

(36 réponses)

	Possibilité		
	Moyenne	Écart-type	Médiane
Démarrage possible sans l'appui/service rendu par l'organisme?	2,81	1,33	3

6. Combien d'employés compte votre entreprise aujourd'hui?

- 37 entreprises totalisant 154 employés actuellement (min = 1, max = 25)

6.1. Le service reçu de l'OFVE a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.

6.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous dans cette entreprise avant que l'organisme vous rende un service? (Note : ce sera 0 dans le cas d'une nouvelle entreprise.)

- 10 entreprises répondent « oui »  
42 employés contre 14 avant le recours au service (28 nouveaux employés)
- 27 entreprises répondent « non »

7. Pouvez-vous me dire approximativement combien d'argent vous payez en salaires au total dans votre entreprise, incluant votre salaire?

- Les 34 entreprises ayant répondu totalisaient 1 803 500 \$ en salaires (2 refus de répondre, 2 sans réponse)

8. Pouvez-vous me dire LE NOMBRE d'employés que vous avez par catégorie suivante. Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.

Catégorie de revenu	Nombre total d'employés recensés (32 réponses)
Moins de 31 500 \$	132
Entre 31 501 et 36 000 \$	6
Entre 36 001 et 65 000 \$	3
Entre 65 001 et 100 000 \$	2
100 001 \$ et plus	1

9. Pouvez-vous me dire si le service rendu par l'OFVE a contribué à augmenter le montant total des salaires? (Oui ou non)

- 18 entreprises ont répondu « oui »
- 19 entreprises ont répondu « non »

9.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis la création de votre entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (18 réponses)
Moins de 10 %	6
Entre 11 % et 20 %	2
Entre 21 % et 30 %	2
30 % et plus	8

10. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises (34 réponses)
Moins de 31 500 \$	9
Entre 31 501 et 36 000 \$	2
Entre 36 001 et 65 000 \$	3
Entre 65 001 et 100 000 \$	4
100 001 \$ et plus	16

11. Le service rendu par l'OFVE a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires?  
(Oui ou non)

- 21 entreprises ont répondu oui
- 9 entreprises ont répondu non

11.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis le démarrage de l'entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (20 réponses)
Moins de 10 %	6
Entre 11 % et 20 %	6
Entre 21 % et 30 %	1
30 % et plus	7

SECTION B - ENTREPRISES EXISTANTES

## 12. Aide au maintien/élargissement de l'entreprise

Le service rendu par l'OFVE a-t-il aidé au maintien/élargissement de votre entreprise? (Oui ou non)

12.1. Si oui, sur l'échelle suivante, quelle a été l'utilité de ce service dans le maintien/élargissement de votre entreprise? (1 = aucunement utile 5 = très utile)

N=18	Oui	Utilité			Non	Sans réponse
		Moyenne	Écart-type	Médiane		
Aide au maintien/élargissement	18 (90 %)	4,50	0,62	5	2 (10 %)	0

13. Sur une échelle de 1 à 5 (1= impossible 5=très possible), auriez-vous pu maintenir/élargir votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme?

N=17	Possibilité		
	Moyenne	Écart-type	Médiane
Maintien/élargissement possible sans l'appui/service rendu par l'organisme?	3,06	0,66	3

14. Combien d'employés compte votre entreprise aujourd'hui?

- 20 entreprises totalisant 145 employés actuellement (min = 0, max = 30)

14.1. Le service reçu du (*nommer l'organisme*) a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.

14.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous dans cette entreprise avant que (*nommer l'organisme*) vous rende un service? (Note : ce sera 0 dans le cas d'une nouvelle entreprise.)

- 7 entreprises répondent « oui »  
92 employés contre 35 avant le recours au service (57 nouveaux employés)
- 13 entreprises répondent « non »

15. Pouvez-vous me dire approximativement combien d'argent vous payez en salaires au total dans votre entreprise, incluant votre salaire?

- Les 17 entreprises ayant répondu totalisaient 2 964 000 \$ en salaires (3 sans réponse)

16. Pouvez-vous me dire LE NOMBRE d'employés que vous avez par catégorie suivante.  
Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.

Catégorie de revenu	Nombre total d'employés recensés (17 répondants)
Moins de 31 500 \$	102
Entre 31 501 et 36 000 \$	5
Entre 36 001 et 65 000 \$	19
Entre 65 001 et 100 000 \$	4
100 001 \$ et plus	5

17. Pouvez-vous me dire si le service rendu par l'OFVE a contribué à augmenter le montant total des salaires? (Oui ou non)

- 9 entreprises ont répondu « oui »
- 10 entreprises ont répondu « non »

17.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis la création de votre entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (9 répondants)
Moins de 10 %	2
Entre 11 % et 20 %	1
Entre 21 % et 30 %	3
30 % et plus	3

18. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises (18 réponses)
Moins de 31 500 \$	3
Entre 31 501 et 36 000 \$	1
Entre 36 001 et 65 000 \$	2
Entre 65 001 et 100 000 \$	0
100 001 \$ et plus	12

19. Le service rendu par l'OFVE a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires?  
(Oui ou non)

- 14 entreprises ont répondu « oui »
- 6 entreprises ont répondu « non »

19.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis le démarrage de l'entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (13 réponses)
Moins de 10 %	4
Entre 11 % et 20 %	5
Entre 21 % et 30 %	1
30 % et plus	3

## 6. SASKATCHEWAN : CONSEIL DE LA COOPÉRATION DE LA SASKATCHEWAN

### 6.1. Brève description du CCS

Le CCS a été créé en 1946 lors d'un congrès de l'ACFC (Association catholique franco-canadienne, aujourd'hui Assemblée communautaire fransaskoise) par un groupe de coopérateurs et coopératrices franco-canadiens. Ce n'est que l'année suivante que le CCS a été officiellement fondé sous le nom de Conseil Canadien de la Coopération section Saskatchewan qui devint plus tard le Conseil de la coopération de la Saskatchewan.

Le Conseil de la coopération de la Saskatchewan a eu pendant longtemps la mission d'enseigner auprès de la communauté francophone de la Saskatchewan les notions de coopération et de coopérative. Le CCS a également eu pour but de sensibiliser les francophones de la Saskatchewan à l'importance d'une base solide en économie.

Aujourd'hui, tout en respectant ses principes et ses valeurs traditionnelles, le CCS s'engage davantage dans le développement économique et l'expansion de coopératives dans la communauté fransaskoise. Le CCS explore également de nouvelles perspectives afin de mieux assurer le leadership des Fransaskoises et Fransaskois dans le développement économique et le secteur coopératif.

### 6.2. Impacts du programme : Planification communautaire et Développement des collectivités

Les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités sont traités sous la même rubrique dans cette étude en raison de leurs liens.

#### 6.2.1. La documentation

##### Banque de données de DEO

La banque de données de DEO révèle les informations suivantes fournies par le Conseil de la coopération de la Saskatchewan. Les données ne sont disponibles que pour les années 2006-2007 et 2007-2008. Ces données n'étaient pas recueillies dans les années antérieures.

CONSEIL DE LA COOPÉRATION DE LA SASKATCHEWAN	2006-2007 et 2007-2008
Nombre d'activités apportant un leadership ou une expertise	56
Nombre de cas où l'on a facilité la participation de la collectivité	49
Nombre de partenariats mis sur pied ou maintenus	20
Nombre de cas où la stabilité communautaire a été améliorée	27
Nombre de cas d'accroissement de la capacité des organismes communautaires	38
Nombre de services ou d'installations communautaires améliorés	51

## Documentation du CCS

Nous avons revu la documentation du Conseil de la coopération de la Saskatchewan concernant les activités réalisées sous l'égide du programme Planification communautaire et Développement des collectivités.

Nous pouvons valider les résultats inscrits dans la banque de données de DEO. Sur la période que couvre l'étude, nous avons relevé les éléments suivants :

- 59 projets distincts de développement économique communautaire, dont :
  - 16 projets dans le sud de la province;
  - 5 projets dans le centre de la province;
  - 38 projets dans le nord de la province.

Nous rappelons que plus d'un projet peut avoir eu lieu dans la même communauté au cours des 5 années.

- Les catégories de projets étaient les suivantes :
  - développement d'institutions locales, tels un centre de santé, un foyer pour personnes âgées;
  - projets de planification communautaire locale ou régionale;
  - développement d'outils de promotion d'une localité tels que dépliants et brochures;
  - appui à des événements locaux tels que fêtes de centenaire;
  - développement d'une image de marque d'une localité;
  - obtention de l'affichage bilingue;
  - développement de services / attraits touristiques.
- Le CCS a offert les types d'appui suivants :
  - recherches;
  - organisation de rencontres communautaires;
  - conseils;
  - analyse budgétaire;
  - préparation d'un plan d'affaires;
  - préparation d'un plan de marketing.
- Nous avons noté plus de partenariats que les 20 rapportés par le CCS à DEO pour les années 2006 à 2008 sous cette rubrique. Les catégories de partenaires sont :
  - des municipalités;
  - des organismes communautaires francophones;
  - des organismes de développement économique régional;
  - des entreprises privées;
  - le gouvernement provincial.

### 6.2.2. Les groupes témoins

Nous avons tenu 4 groupes témoins dans les endroits suivants : Debden, St-Isidore-de-Bellevue, Regina, Willow-Bunch-Ponteix (combiné dans un groupe à Limerick).

Au total, 31 personnes ont participé aux groupes témoins dont 27 bénévoles d'organismes communautaires, d'organismes de développement économique et promoteurs de projets communautaires et 4 élus municipaux.

Les groupes témoins ont noté les impacts suivants suite au travail réalisé par le CCS.

- Le CCS a contribué grandement au développement d'un centre pour personnes âgées à Debden, un petit village francophone au nord de la province. L'agent du CCS s'est rendu au village environ 20 fois par années sur une période de 5 ans pour appuyer les promoteurs du projet. Il s'agit d'un centre de niveaux 1 et 2 de soins, donc pour personnes mobiles. Le projet coûtera environ 1,3 million de dollars. Le budget annuel d'opération sera de l'ordre de 300 000 \$ et le projet créera 8 emplois à temps plein. La construction créera environ 40 emplois temporaires. Les promoteurs affirment qu'ils auraient pu réaliser ce projet sans l'appui du CCS, mais qu'il aurait fallu alors beaucoup plus de temps. L'agent les a appuyés dans leurs démarches de planification, d'élaboration du plan d'affaires, de levée de fonds et d'obtention de prêts. Le groupe n'a pas reçu de subventions pour le projet. Il a prélevé 440 000 \$ et a obtenu une hypothèque pour le solde.

Les gens expriment un degré élevé de satisfaction à l'égard de l'appui offert par le CCS.

- Le CCS a parrainé une activité du gouvernement provincial intitulée *Premières impressions*. Les personnes intéressées d'une localité, dont les maires, des conseillers et d'autres, suivent une formation lors d'un atelier qui leur enseigne comment observer des signes de vitalité économique dans un village. Ensuite, ils se rendent en groupe dans un autre village et font leurs observations et inversement, un groupe de l'autre village se rend dans le leur pour faire de même. Les deux groupes se rencontrent par la suite pour une séance de débriefage. Le projet s'apparente au concept de l'acheteur fantôme utilisé par les chaînes de magasins pour vérifier le niveau de services offerts.

Deux villages francophones du Sud ont participé au processus. Il s'agissait de Ponteix et Willow-Bunch.

Le village de Ponteix a une population de 530 personnes. Il y a un temps, le village comptait 1 000 personnes. La mairesse a affirmé lors du groupe témoin que l'expérience a été très révélatrice et enrichissante pour son petit village. Le village s'est inscrit dans une démarche de développement économique depuis, appuyé fortement par l'agent du CCS. Le conseil municipal et des bénévoles, 29 personnes au total, ont participé à des séances en vue de construire un plan de développement économique. Depuis ce projet, le village a vendu 16 lots et il accueillera éventuellement 16 nouvelles familles. Elle affirme que sans l'appui du CCS, ce développement n'aurait pas eu lieu. Une nouvelle énergie se dégage aujourd'hui et les gens commencent à réfléchir à l'idée de lancer un projet de résidence pour personnes âgées.

Le village de Willow-Bunch a participé à la même activité et a connu des résultats semblables. Le conseil municipal s'est fortement investi dans le projet. L'an dernier, le village a vendu 30 lots à des familles voulant s'y installer. Soixante personnes ont déménagé dans le village depuis ce regain de vision. Ce village analyse aussi les possibilités d'un foyer pour personnes âgées. L'initiative est rendue à l'étape d'une étude de faisabilité. Un foyer de l'ordre de 20 lits est envisagé. Il s'agit aussi d'un foyer pour les personnes aux niveaux 1 et 2. Depuis le projet Premières impressions, le conseil municipal a constaté les effets positifs d'une bonne planification économique pour la collectivité et le village vient d'embaucher un agent de développement économique à temps partiel.

Les habitants de ce village expriment un degré élevé de satisfaction à l'égard de l'appui reçu du CCS.

- Le village de St-Isidore-de-Bellevue est reconnu pour sa vitalité linguistique et culturelle francophone. C'est un village phare de la francophonie de la Saskatchewan et de l'Ouest canadien en raison des nombreux artistes et chefs de file qui y en sont originaires. Le village connaît des difficultés économiques depuis un certain temps. Le CCS a appuyé certaines initiatives dans le village, dont une étude pour le restaurant du centre culturel.

Le village et les résidents se sont investis beaucoup dans le projet Vision il y a quelques années, ce qui a suscité une grande participation et un niveau élevé d'intérêt. Les gens sont déçus, car il n'y a pas eu de suivi à l'exercice. Le groupe témoin a affirmé que ce n'est pas la capacité de planification qui fait défaut, mais les fonds pour l'exécution.

Les gens expriment un certain découragement en parlant de l'avenir. La route qui conduit au village est dans un état lamentable et la province n'a pas retenu en priorité la réfection de cette route. Cela a affecté négativement le tourisme qui se rend à Batoche, qui est tout près, et par conséquent, les ventes au restaurant du centre culturel ont diminué considérablement. Même le foyer pour personnes âgées est affecté par cette situation. Seulement 9 lits sur les 16 lits sont occupés. Les personnes intéressées qui se rendent au village pour visiter le foyer décident de choisir un autre endroit en raison des difficultés d'accès.

Les gens sont préoccupés quant à l'avenir de leur communauté. Le potentiel est grand, mais les conditions pour l'exploiter n'ont pas été rassemblées. Le développement économique d'un petit village est fragile. La perte d'une station-service, la fermeture d'une épicerie, une route délabrée sont, prises individuellement, autant d'éléments qui freinent le développement et qui sèment le pessimisme.

Les gens sont satisfaits des services rendus par l'agent local du CCS. Ils sentent qu'ils reçoivent un bon appui pour des petits projets ponctuels. Par contre, ils sentent qu'il n'y a pas de grand plan de développement articulé par le CCS. Le village aurait besoin d'une ou d'un commissaire industriel pour appuyer le développement économique.

- De plus en plus de nouveaux arrivants d'expression française s'établissent à Regina. Le CCS appuie un groupe de nouveaux arrivants qui veulent lancer une coopérative de services visant l'accueil, et l'intégration économique, culturelle et sociale. Les gens en sont

rendus à la toute première étape, soit la rédaction des statuts et règlements. Vingt personnes ont participé à la réunion de fondation.

Les gens sont très intéressés à travailler avec le CCS. L'incapacité à s'exprimer en langue anglaise est à la base de nombreuses difficultés d'intégration dans la ville. C'est un handicap majeur. Il existe un programme offert par la Société Open Door, mais ce programme n'est pas accessible aux citoyens canadiens. Plusieurs des nouveaux arrivants d'expression française à Regina sont déjà citoyens canadiens, ayant fait un séjour dans l'Est à leur arrivée au Canada. Ils affirment que le CCS a exprimé l'intérêt de les appuyer dans leur démarche d'apprentissage de l'anglais.

La coopérative visera à mettre des supports en place pour que les immigrants trouvent du logement et de l'emploi. Les gens affirment que la coopérative leur permet de mieux s'outiller en vue de devenir autonomes. Elle offre un espoir qui n'existait pas.

Les gens expriment un degré élevé de satisfaction à l'égard de l'appui rendu par le CCS. Ils se sentent impliqués

Les constats suivants se dégagent des groupes témoins.

- La satisfaction à l'égard du CCS est très élevée dans 3 des 4 groupes témoins.
- Les communautés francophones sont petites; elles peuvent mener tout au plus un ou deux projets à la fois. La planification économique se situe au niveau de la réalisation de projets ponctuels et non au niveau d'une planification régionale ou à long terme.
- Le progrès dans le milieu rural se mesure par le nombre de lots vendus dans les villages et le nombre d'emplois créés. Tout nouvel emploi dans un petit village est perçu comme un succès. Un projet qui crée 8 emplois permanents dans un petit village est perçu comme un énorme succès.
- Les communautés rurales sont vulnérables. Un seul facteur externe peut avoir des répercussions très néfastes sur le développement économique d'un village. Par exemple, le chemin détérioré qui mène à St-Isidore-de-Bellevue cause une diminution de quelque 50 000 \$ dans le chiffre d'affaires du restaurant du centre culturel.
- Les plus grands succès semblent être dans les communautés qui ont réussi à se donner une capacité collective de planification à laquelle participent la municipalité, les organismes locaux francophones et anglophones et le CCS.
- Les villages voient que l'avenir exigera une capacité de planification régionale en termes de développement économique, mais les autorités locales ne le comprennent pas.
- Le CCS n'offre pas de services de prêts. Tous les groupes témoins connaissent les services offerts par les sociétés d'aide au développement des collectivités locales à cet égard.
- Le CCS travaille pour toute la communauté, incluant les anglophones, et non seulement les résidents francophones, ce qui est très apprécié par l'ensemble de la population des villages.
- La participation de la municipalité locale est un des éléments clés du développement de la communauté francophone.

### **6.3. Impacts du programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat**

#### **6.3.1. La documentation**

##### **Banque de données de DEO**

Le tableau suivant fourni par DEO présente les données pertinentes sous la rubrique *Amélioration de la productivité des entreprises*, telles que rapportées par le CCS.

Les faits saillants du tableau sont les suivants :

- Le CCS a reçu 661 clients entrepreneurs en 2006-2007 et 2007-2008.
- Le CCS a offert une aide à 722 entrepreneurs entre 2003-2004 et 2005-2006.
- Le CCS a répondu à 3 866 demandes de renseignements de la part des entrepreneurs entre le 1 avril 2003 et le 31 mars 2008.
- Le CCS a contribué à maintenir, créer ou améliorer 62 entreprises entre 2003 et 2008.
- Le CCS a contribué à maintenir, créer ou améliorer 127 emplois entre 2003 et 2008.
- Le CCS n'a pas de fonds de prêt.
- Le CSC a formé 981 clients entrepreneurs entre 2003 et 2008.
- Le CCS a offert 66 ateliers et séances de formation entre 2003 et 2008.

<b>SASKATCHEWAN</b>	<b>2003-04</b>	<b>2004-05</b>	<b>2005-06</b>	<b>2006-07</b>	<b>2007-08</b>	<b>Total</b>
<b>Amélioration de la productivité des entreprises</b>						
Nombre de clients servis	Sans objet	Sans objet	Sans objet	286	375	661
Nombre de demandes pour les services d'information de base aux entreprises nombre <i>de demandes de renseignements</i>	925	1 004	802	618	517	3 866
Nombre d'entreprises ayant reçu de l'aide à la planification, les flux de trésorerie, l'information sur le marché, etc.	281	257	184	Sans objet	Sans objet	722
Nombre d'interactions portant sur des plans d'affaires	Sans objet	Sans objet	Sans objet	153	120	273
Nombre d'entreprises créées/agrandies / <i>Nombre d'entreprises créées, maintenues ou en expansion</i>	6	11	11	25	9	62
Nombre d'emplois créés/maintenus / <i>ou améliorés en raison d'aide à l'entreprise</i>	24	47	25	17	14	127
Valeur des investissements <i>différentiels</i> / <i>Montant en dollars suscité par effet de levier grâce à l'aide aux entreprises</i>	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Nombre de clients formés ( <i>formation en entrepreneuriat, exportation, gestion, et marketing</i> )	42	186	220	147	386	981
Nombre de colloques et d'ateliers / <i>Nombre de séances de formation réalisées</i>	3	6	10	17	30	66

## Documentation du CCS

La documentation que nous a remise le CCS révèle que l'organisme a travaillé auprès de 79 entrepreneurs distincts entre les années 2003-2008. La grande majorité de ces entreprises se trouvent dans les milieux ruraux de la province. Il s'agissait de 17 entreprises dans le Sud et 62 dans le Nord.

Les appuis offerts par les agents du CCS sont les suivants :

- appui à l'élaboration du plan d'affaires;
- conseils en vue de l'obtention du financement;
- élaboration d'une planification stratégique.

Il s'agit surtout de petites entreprises et d'entreprises familiales, dont des restaurants et entreprises de services à titre d'exemple.

Le CCS n'a pas standardisé la collecte de données entre ses agents quant à l'impact du travail réalisé auprès des entrepreneurs. Nous avons pu repérer l'impact sur les investissements des entrepreneurs et le nombre d'emplois maintenus ou créés uniquement dans le nord de la province. Nous avons tenu une discussion avec l'agent et avons revu son approche de travail. La documentation révèle les éléments suivants :

- l'agent du CCS a travaillé directement avec 62 entreprises dans le nord de la province entre 2003 et 2008;
- 15 de ces entreprises ont reçu une aide pour construire leurs plans d'affaires et ont obtenu un prêt par la suite;
  - cette aide a contribué à l'obtention d'investissements de 15 003 284 \$, dont la somme de 2 748 755 \$ était fournie par les entrepreneurs et la somme de 12 254 529 \$ a été obtenue des institutions financières;
  - ces investissements ont permis le maintien ou la création de 37 emplois à temps plein et 54 emplois à temps partiel;
- de plus, l'agent a fourni des services-conseils à 47 autres entrepreneurs qui n'ont pas conduit à l'obtention de financement; il s'agissait plutôt de donner des informations ponctuelles sur le marché, de conseils en vue d'améliorer un plan stratégique ou un plan de marketing ou d'informations sur des programmes gouvernementaux; ces entreprises embauchaient 77 personnes à temps plein et 7 personnes à temps partiel.

Le sondage auprès des entrepreneurs a permis de confirmer les faits rapportés par l'agent.

Le coût total affecté au travail de cet agent du CCS est, en moyenne, de 76 500 \$ par année. En utilisant les données fournies, nous pouvons constater que pour chaque dollar investi par DEO pour cet agent, l'effet de levier en investissement obtenu est de 32,25 \$ [12 254 529 / (76 500 \$ x 5)].

### 6.3.2. Résultat du sondage auprès des entrepreneurs – Saskatchewan

Le tableau suivant présente le nombre de répondants de la Saskatchewan ayant participé au sondage effectué en mai et juin 2008. Il s'agissait d'entrepreneurs ou d'organismes communautaires ayant reçu un service d'affaires du CCS au cours des cinq dernières années. Dans le cas des organismes communautaires, il s'agissait de l'établissement d'une entreprise sociale.

Malgré les petits nombres, le sondage est important puisque nous avons pu rejoindre une partie importante des entrepreneurs qui ont reçu des services du CCS entre les années 2003 et 2008.

<b>MAI – JUIN 2008</b>	<b>SK</b>
Nombre de noms soumis	79
Nombre de personnes contactées	79
Numéros hors service/mauvais numéro / représentant communautaire / doublon	25
<b>NUMÉROS VALIDES</b>	<b>54</b>
Messages laissés 3 fois / Entrevues cédulées non réalisées	20
Personnes rejointes	34
Personnes ayant fourni des commentaires, mais n'ayant pas répondu au questionnaire détaillé	9
<b>Entrevues complétées</b>	<b>25</b>
Pourcentage - entrevues complétées / noms soumis	32 %
Pourcentage - entrevues complétées / noms valides	46 %
Pourcentage - entrevues / personnes rejointes	74 %

Parmi les 34 répondants rejoints, 9 personnes ont refusé de participer à l'entrevue (3 personnes ont refusé de participer sans évoquer de raison et 6 personnes ont invoqué d'autres raisons pour ne pas participer à l'entrevue, notamment le fait d'être membre d'un organisme communautaire plutôt qu'un entrepreneur). Les données suivantes présentent les résultats des entrevues. Il faut comprendre que les participants avaient le choix de ne pas donner de réponse à toutes les questions. Cela explique pourquoi les totaux ne correspondent pas toujours à 25.

Les données suivantes présentent les résultats du sondage. (Voir l'annexe au chapitre pour les résultats détaillés et les questions).

Dans tous les cas, les répondants étaient les propriétaires des entreprises ou des organismes communautaires ayant reçu un appui dans un projet économique. Le meneur de l'entrevue expliquait qu'il était nécessaire de compter le propriétaire parmi le nombre d'employés.

Les faits saillants du sondage en lien avec les indicateurs de rendement sont les suivants.

## NOMBRE D'ENTREPRISES CRÉÉES, MAINTENUES OU AMÉLIORÉES

Le tableau suivant présente le chiffre d'affaires des entreprises. La distribution des entreprises est bimodale; elles sont surtout petites (41 %) ou plus grandes (32 %).

CHIFFRE D'AFFAIRES APPROXIMATIF	SK	%
MOINS DE 31 500	9	41 %
ENTRE 31 500 ET 36 000	1	5 %
ENTRE 36 001 ET 65000	3	14 %
ENTRE 65 001 ET 100 000	2	9 %
PLUS DE 100 000	7	32 %
TOTAL DES RÉPONSES	22	100 %
NOMBRE D'ENTREVUES COMPLÉTÉES		25
POURCENTAGE DE RÉPONSES À CETTE QUESTION		88 %

Cinquante pour cent (50 %) des répondants à la question indiquent que l'aide du CCS a contribué à augmenter leur chiffre d'affaires (11/22). Le CCS a aidé à augmenter le chiffre d'affaires d'au moins 44 % de tous les répondants (11/25).

AIDÉ À AUGMENTER		SK	%
AIDÉ OUI	NOUVELLE	4	36 %
	EXISTANTE	7	64 %
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>50 %</b>
AIDÉ NON	NOUVELLE	7	64 %
	EXISTANTE	4	36 %
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>50 %</b>
NOMBRE DE RÉPONSES			22
NOMBRE D'ENTREVUES COMPLÉTÉES			25
POURCENTAGE DU TOTAL DES RÉPONDANTS AYANT RÉPONDU OUI			44 %

De ces entreprises ayant répondu « oui » à la question, le CCS a contribué à une augmentation de 11 % et plus dans 73 % des cas (8/11).

Le CCS a contribué à augmenter le chiffre d'affaires de 11 % et plus chez au moins 32 % de tous les répondants (8/25).

POURCENTAGE AUGMENTATION CHIFFRE AFFAIRES - RÉPONDU OUI	SK	%
MOINS DE 10 %	3	27 %
ENTRE 11 ET 20 %	3	27 %
ENTRE 21 ET 30 %	3	27 %
PLUS DE 30 %	2	18 %
TOTAL DES RÉPONSES	11	100 %
POURCENTAGE AYANT AUGMENTÉ DE 11 % ET PLUS SUR L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS	8	32 %

### NOMBRE D'EMPLOIS CRÉÉS OU MAINTENUS

Le nombre d'emplois avant le recours à l'aide du CCS était de 22.

Le nombre d'emplois après le recours à l'aide du CCS est de 103.

Cela représente une augmentation de 81 emplois (368 %), dont une augmentation de 480 % dans les nouvelles entreprises et 335 % dans les entreprises existantes.

Les entrepreneurs attribuent 28 % de ces augmentations à l'aide du CCS (23/81).

NOMBRE AVANT APRÈS - TOUS		SK	% AUGM
	NOUVELLE	5	
	EXISTANTE	17	
NOMBRE AVANT	TOTAL	22	
	NOUVELLE	29	
	EXISTANTE	74	
NOMBRE APRÈS	TOTAL	103	
	NOUVELLE	24	480 %
	EXISTANTE	57	335 %
TOTAL NOUVEAUX EMPLOIS	TOTAL	81	368 %
NOUVEAUX EMPLOIS ATTRIBUABLES AU CCS		23	28 %

## UTILITÉ DE L'AIDE DU CCS ET DEGRÉ DE SATISFACTION

- Dans le tableau suivant, plus la moyenne s'approche de 1, moins les d'entrepreneurs auraient pu agrandir ou lancer leur entreprise seuls (échelle 1 à 5 où 1 = impossible et 5 = très possible). L'aide du CCS a fait la différence dans plus de la moitié des cas des nouveaux entrepreneurs et des entreprises déjà existantes.

DÉMARRAGE/MAINTIEN POSSIBLE SANS APPUI		SK
MOYENNE	NOUVELLE	2,50
MOYENNE	EXISTANTE	2,60
<b>MOYENNE - TOUS LES RÉPONDANTS</b>		<b>2,55</b>

Les répondants sont très satisfaits des services rendus par le CCS. La moyenne de l'ensemble est de 4,54 (échelle 1 à 5 où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait). Le pourcentage indique le nombre de personnes ayant utilisé chacun des services.

TAUX DE SATISFACTION - SASKATCHEWAN	NOMBRE AYANT REÇU CE SERVICE	% DU TOTAL DES RÉPONDANTS	MOYENNE
PLAN D'AFFAIRES	20	91 %	4,55
INFO MARCHÉ	16	67 %	4,73
FORMATION	9	36 %	4,56
FINANCEMENT PRIVÉ	9	38 %	4,44
RÉGLEMENTATION	7	28 %	4,29
ACCÈS MAIN-D'ŒUVRE	8	33 %	4,50
FINANCEMENT PUBLIC	6	25 %	4,50
<b>MOYENNE DE SATISFACTION POUR L'ENSEMBLE</b>			<b>4,54</b>

Les répondants trouvent très utiles les services rendus par le CCS : moyenne de 4,85 sur l'échelle de 1 à 5 où 1 = aucunement utile et 5 = très utile.

UTILITÉ		SK
<b>MOYENNE - TOUS LES RÉPONDANTS</b>		<b>4,85</b>

#### 6.4. Étude de cas – Saskatchewan : Camps jeunes entrepreneurs

La documentation du CCS décrit ainsi le Camp jeunes entrepreneurs : *Le Camp Jeunes entrepreneurs est un camp d'été qui s'adresse aux jeunes de 14 à 18 ans des quatre provinces de l'ouest (le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et la Colombie-Britannique). C'est un camp estival unique en son genre, puisqu'il permet aux jeunes de participer à plusieurs activités sportives, récréatives, culturelles et aussi de créer une mini-entreprise. Le Camp Jeunes entrepreneurs se veut un outil de sensibilisation à l'entrepreneuriat destiné aux jeunes francophones de l'Ouest canadien.*

L'objectif du Camp Jeunes entrepreneurs est d'offrir aux participants une occasion unique d'apprendre en quoi consiste une entreprise, ce dont on a besoin pour se lancer en affaires. L'idée ou le concept sur lequel repose cette initiative est de rassembler des jeunes de la francophonie ouest-canadienne pour les initier aux valeurs entrepreneuriales, développer leur potentiel entrepreneurial par une équipe de formateurs qui travaillent auprès des entrepreneurs, de leur permettre d'acquérir le sens et la culture des affaires et finalement leur apprendre à rédiger un projet d'affaires et ce qu'il s'y rattache. Tout ceci afin d'enrichir leur stratégie de création d'entreprise.

En plus de ces activités, le camp offre aux participants des ateliers concernant les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Le camp dure 7 jours. Les participantes et participants reçoivent une formation sur l'entrepreneuriat. Durant le camp, les jeunes établissent des petites compagnies qui planifient, développent et mettent sur pied une petite entreprise. Ils reçoivent une mise de fonds de 500 \$. Travaillant avec un mentor, dont des employés du CCS, les jeunes créent un produit et le vendent à la fin du camp lors d'une activité communautaire tels la Fête fransaskoise ou *Fringe Festival* de Saskatoon. Les jeunes comptabilisent par la suite leurs revenus, dépenses, et profits ou pertes.

Le tableau suivant présente les provinces d'origine et le nombre des participants depuis le lancement de cette initiative en 2003.

	2003	2004	2005	2006	2007	Total
<b>Province / territoire</b>						
Manitoba	-	2	4	6	9	21
Saskatchewan	30	24	29	13	7	103
Alberta	-	-	3	3	1	7
Colombie-Britannique	-	-	1	5	4	10
Territoires-du-Nord-Ouest	-	-		1	1	2
Yukon	-	-	2	-	2	4
Total	30	26	39	28	24	147
Coût total du projet	37 272 \$	63 638 \$	56 434 \$	61 510 \$	58 583	277 437 \$

Les évaluations réalisées à la fin de chaque camp sont très positives. Les jeunes et les mentors apprécient l'expérience et sentent qu'ils ont vécu une expérience réaliste.

Le camp a commencé en 2003. Il est trop tôt pour évaluer l'impact à plus long terme sur les participants. Le camp vise à développer l'esprit d'entrepreneuriat chez les jeunes francophones de l'Ouest. Le CCS documente attentivement les noms et coordonnées des jeunes participants. Il sera intéressant d'effectuer une analyse vers 2013 lorsque les premiers participants seront âgés entre 24 et 29 ans pour déterminer si l'expérience intensive leur a donné le goût de l'entrepreneuriat.

Aux fins de cette étude d'impact, nous avons demandé au CCS de nous remettre les noms de 5 anciennes participantes ou anciens participants. Nous en avons reçu 6. Nous avons tenu une conversation avec 5 de ces participants. Ces jeunes avaient participé au premier ou second camp en 2003 ou en 2004. Une seule personne retenait un mauvais souvenir du camp. Elle était la plus jeune de son groupe et s'est sentie exclue. Les autres gardent toutes un excellent souvenir de leurs expériences.

Durant la discussion, tous les jeunes se souvenaient encore du nom de leur petite compagnie et du produit qu'ils avaient mis sur marché. Quelques-uns se souvenaient encore des profits de leur compagnie 4 ou 5 ans après l'expérience! Pour la plupart, il s'agissait de leur première expérience en entrepreneuriat.

Les jeunes ont affirmé que le Camp des jeunes entrepreneurs a effectivement façonné leurs attitudes et croyances face à l'entrepreneuriat. L'un d'eux est maintenant inscrit en administration à l'université et veut éventuellement se lancer en affaires. Une autre indiquait que le camp lui a permis de développer des attitudes très positives face au monde des affaires. Elle vient de terminer son secondaire et sera à l'université l'an prochain, en travail social. Elle pense lancer une entreprise plus tard dans sa carrière. Le père d'un participant est entrepreneur. Cette personne indique qu'elle a souvent aidé à son père à préparer ses campagnes de promotion et l'aide dans le développement de ses outils de promotion. Ce sont des habiletés développées depuis son expérience au camp.

Une personne a participé aux 5 camps, trois fois à titre de participante et deux fois à titre de mentor junior. Elle est très motivée par l'expérience et pense sérieusement à se lancer en affaires lorsqu'elle aura terminé ses études. Cette personne est âgée de 19 ans aujourd'hui, décrit en détail la méthodologie pour construire un plan d'affaires.

En dernier lieu, quelques personnes ont indiqué qu'elles apprécient que tout jeune parlant français en Saskatchewan puisse s'inscrire au camp, incluant les jeunes des écoles d'immersion.

## 6.5. Constats - Saskatchewan

Conformément à notre mandat, nous devons rapporter les constats concernant :

- les meilleures pratiques en matière d'impacts.

Le tableau suivant reprend les indicateurs de rendement du Ministère et les principaux constats de l'étude d'impact.

<b>Les impacts - constats – Saskatchewan – CCS 2003-2004 à 2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
<b>Planification communautaire</b>	Pour les années 2006-2007 et 2007-2008	Sources : groupes témoins
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités renforçant la capacité de diriger et d'effectuer les travaux de planification</li> </ul>	56	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les communautés francophones sont petites; elles peuvent mener tout au plus un ou deux projets à la fois. La planification économique se situe au niveau de la réalisation de projets et non au niveau d'une planification régionale.</li> <li>• Le progrès dans le milieu rural se mesure par le nombre de lots vendus dans les villages et le nombre d'emplois créés. Tout nouvel emploi dans un petit village est perçu comme un succès. Un projet créant 8 emplois dans un petit village est perçu comme un énorme succès.</li> <li>• Les communautés rurales sont vulnérables. Un seul facteur externe peut avoir des répercussions très néfastes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de situations favorisant la participation communautaire</li> </ul>	49	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de partenariats établis ou maintenus</li> </ul>	20	
<b>Développement des collectivités</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de situations où la capacité des organisations communautaires a été accrue</li> </ul>	38	

<b>Les impacts - constats – Saskatchewan – CCS 2003-2004 à 2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de services ou d'installations communautaires rehaussés</li> </ul>	51	<p>sur le développement économique d'un village.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les plus grands succès semblent être dans les communautés qui ont réussi à se donner une capacité collective de planification à laquelle participent la municipalité, les organismes locaux francophones et anglophones et le CCS.</li> <li>En milieu rural, le CCS travaille pour toute la communauté, incluant les anglophones, et non seulement les résidents francophones. Ceci est très apprécié par l'ensemble de la population des villages.</li> <li>La participation de la municipalité locale est un des éléments clés du développement de la communauté francophone.</li> <li>Trois des 4 groupes témoins expriment un degré élevé de satisfaction à l'égard des services rendus par le CCS.</li> </ul>

<b>L'amélioration de la productivité des entreprises</b>	<b>2003-2004 à 2007-2008</b>	<b>Constats de la firme</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de colloques et d'ateliers/ nombre de séances de formation réalisées</li> </ul>	66	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le CCS n'a pas élaboré et mis en place une approche systémique de collecte de données utilisée par chaque agent pour tenir compte du nombre d'emplois créés ou améliorés. Nonobstant cela, l'étude conclut que le total rapporté par le CCS est valide. Nous avons pu en confirmer 114 emplois à temps plein et 61 emplois à temps partiel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de personnes formées</li> </ul>	981	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de clients servis / entreprises recevant de l'appui</li> </ul>	1 383	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'emplois créés ou maintenus</li> </ul>	127	

L'amélioration de la productivité des entreprises	2003-2004 à 2007-2008	Constats de la firme
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'entreprises créées, maintenues ou élargies</li> </ul>	62	<p>avec un seul agent. Les entrepreneurs eux-mêmes dans le sondage confirment que 81 nouveaux emplois ont été créés après l'intervention du CCS. Ce sondage n'a pas contacté tous les entrepreneurs ayant reçu un appui. Puisque le CCS n'a pas développé une méthodologie rigoureuse à cet égard et que les autres agents n'ont pas</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur totale des investissements suite à une intervention directe du CCS</li> </ul>	Données complètes non disponibles.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilité des services rendus</li> </ul>	4,8 sur l'échelle : 1 = peu utile, 5 = très utile	

<b>L'amélioration de la productivité des entreprises</b>	<b>2003-2004 à 2007-2008</b>	<b>Constats de la firme</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Satisfaction de la clientèle</li></ul>	4,51 1 = peu satisfait, 5 = très satisfait	



## 6.6. Annexe : Réponses détaillées – sondage auprès des entrepreneurs - Saskatchewan

### Sommaire des résultats

- Niveau de satisfaction pour l'ensemble des services rendus : moyenne de 4,51 sur 5. Les services les plus utiles sont l'aide au développement d'un plan d'affaires et les informations sur le marché.
- Parmi les 6 répondants qui ont voulu partager l'information, 3 entrepreneurs ont obtenu des prêts de moins de 10 000 \$, 2 ont obtenu des prêts entre 50 000 et 100 000 \$ et 1 a obtenu un prêt de plus de 100 000 \$ et 6 autres entrepreneurs ont obtenu des subventions, dont 3 pour moins de 10 000 \$, 1 pour la somme de 10 000 \$ à 20 000 \$ et 1 pour la somme de 40 000 \$ à 50 000 \$.
- Parmi les 13 entrepreneurs ayant lancé leur entreprise après avoir reçu l'appui du CCS :
  - 10 soit 77 % ont indiqué que le service était très utile, moyenne de 4,8 sur l'échelle 1 à 5;
  - la moitié de ces répondants auraient pu lancer leur entreprise sans l'aide du CCS et l'autre moitié n'aurait pas pu; moyenne de 2,5;
  - 12 de ces entreprises comptent aujourd'hui 29 employés;
  - 1 entreprise dit que l'aide du CCS a permis d'augmenter le nombre d'employés – ajout de 5 nouveaux employés et 8 entreprises disent que l'aide du CCS n'a pas permis d'augmenter le nombre d'employés;
  - 2 entreprises disent que l'aide du CCS leur a permis d'augmenter la masse salariale d'au moins 10 %.
- 4 entreprises indiquent que l'aide du CCS a contribué à augmenter leur chiffre d'affaires d'au moins 10 %.
- Parmi les 11 répondants dont l'entreprise était déjà lancée lorsqu'ils ont approché le CCS :
  - 10 soit 86 % indiquent que le service était très utile, moyenne de 4,9 sur l'échelle de 1 à 5;
  - Presque la moitié des répondants n'auraient pas pu élargir leur entreprise sans l'aide du CCS;
  - 11 de ces entreprises comptent aujourd'hui 74 employés;
  - 5 de ces entreprises indiquent que l'aide du CCS a permis d'augmenter le nombre d'employés, passant de 15 à 33 employés; 18 nouveaux employés sont donc attribués à l'aide du CCS;
  - 5 de ces entreprises indiquent que l'aide du CCS leur a permis d'augmenter leur masse salariale, dont 1 de moins de 10 % et 4 de 30 % et plus;
  - 7 entreprises indiquent que l'aide du CCS leur a permis d'augmenter leurs chiffres d'affaires, dont 1 de moins de 10 %, 3 entre 11 et 20 %, 1 entre 21 et 30 % et 2 de 30 % et plus.

Les données suivantes présentent les résultats cumulés des deux catégories d'entrepreneurs.

- Total du chiffre d'affaires par catégorie (22 réponses) :

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises
Moins de 31 500 \$	9
Entre 31 501 et 36 000 \$	1
Entre 36 001 et 65 000 \$	3
Entre 65 001 et 100 000 \$	2
100 001 \$ et plus	7

- Total des salaires versés actuellement (20 réponses) : 1 737 200 \$
- Nombre d'employés avant le recours aux services du CCS : 22
- Nombre d'employés actuel : 103
- Nombre de nouveaux employés : 81
- Estimation du total du nombre de nouveaux employés dû à l'aide du CCS : 23

### Résultats détaillés

#### 1. Services reçus et degré de satisfaction

*Je veux vous poser une question sur le type de service reçu de l'organisme et votre satisfaction concernant ce service. Je vais vous en nommer quelques-uns. Dites d'abord si oui ou non vous avez utilisé le service. Si oui, dites-moi quel a été votre degré de satisfaction concernant ce service. On utilisera une échelle où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait.*

(25 participants)

Service reçu	Oui	Satisfaction			Non	Sans réponse
		Moyenne	Écart-type	Médiane		
1.1 Formation	9	4,56	0,73	5	16	0
1.2 Aide au développement d'un plan d'affaires	20	4,55	0,94	5	2	0
1.3 Information concernant la réglementation des gouvernements	7	4,29	0,76	4	18	0
1.4 Information concernant le marché	16	4,73	0,46	5	8	1
1.5 Accès à la main-d'œuvre	8	4,50	0,76	5	16	1
1.6 Accès au financement privé (démarches menant à un prêt)	9	4,44	0,73	5	15	1
1.7 Accès au financement public (démarches menant à une subvention)	6	4,50	0,84	5	18	1

## Financement privé obtenu

(Si « oui » à la question 1.6) : Pouvez-vous me donner une idée du financement privé que vous avez obtenu grâce à l'appui de (nommer l'organisme), que ce soit sous forme de prêt ou d'investissement privé, incluant votre propre investissement de capital :

Montant du financement privé	Nombre d'entrepreneurs (6 réponses sur 9)
moins de 10 000	3
10 001 à 20 000 \$	0
20 001 à 30 000 \$	0
30 001 à 40 000 \$	0
40 001 à 50 000 \$	0
50 001 à 100 000 \$	2
100 001 et plus	1

## Financement public obtenu

(Si « oui » à la question 1.7) : Pouvez-vous me donner une idée du financement public que vous avez obtenu grâce à l'appui de (nommer l'organisme), que ce soit sous forme de subvention ou de contribution municipale, provinciale ou fédérale :

Montant du financement public	Nombre d'entrepreneurs (5 réponses sur 6)
moins de 10 000	3
10 001 à 20 000 \$	1
20 001 à 30 000 \$	0
30 001 à 40 000 \$	0
40 001 à 50 000 \$	1
50 001 à 100 000 \$	0
100 001 et plus	0

## 2. Année d'obtention d'un service de l'OFVE pour la première fois

En quelle année votre entreprise a-t-elle reçu la première fois un service de l'OFVE?

Année	Nombre d'entrepreneurs (24 réponses sur 25)
1995	1
1998	1
2001	1
2002	1
2003	2
2004	7
2005	4
2006	1
2007	6

## 3. Nouvelles entreprises et entreprises existantes

*Votre entreprise était-elle déjà établie lorsque vous avez reçu ce service? (Oui ou non)*

(24 réponses sur 25)

- 13 nouvelles entreprises
- 11 entreprises existantes (déjà établies)

SECTION A - NOUVELLES ENTREPRISES

(13 nouvelles entreprises)

## 4. Aide au démarrage de l'entreprise

*Le service rendu par l'OFVE a-t-il aidé au démarrage de votre entreprise? (Oui ou non)*

*4.1. Si oui, sur l'échelle suivante, quelle a été l'utilité de ce service dans le démarrage de votre entreprise? (1 = aucunement utile 5 = très utile)*

(13 répondants)

	Oui	Utilité			Non	Sans réponse
		Moyenne	Écart-type	Médiane		
Aide au démarrage	10 (77 %)	4,80	0,42	5	3 (23 %)	0

*5. Sur une échelle de 1 à 5 (1= impossible 5= très possible), auriez vous pu démarrer votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme?*

(12 réponses)

	Possibilité		
	Moyenne	Écart-type	Médiane
Démarrage possible sans l'appui/service rendu par l'organisme?	2,50	1,51	2

## 6. Combien d'employés compte votre entreprise aujourd'hui?

- 12 entreprises totalisant 29 employés actuellement (min = 0, max = 9)

*6.1. Le service reçu de l'OFVE a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.*

6.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous avant que l'organisme vous rende un service?  
(Note : ce sera 0 dans le cas d'une nouvelle entreprise.)

- 1 entreprise répond « oui »  
9 employés contre 4 avant le recours au service (5 nouveaux employés)
- 8 entreprises répondent « non »

7. Pouvez-vous me dire approximativement combien d'argent vous payez en salaires au total dans votre entreprise, incluant votre salaire?

- Les 11 entreprises ayant répondu totalisaient 405 000 \$ en salaires  
(1 « ne sais pas », 1 refus de répondre)

8. Pouvez-vous me dire le nombre d'employés que vous avez par catégorie suivante. Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.

Catégorie de revenu	Nombre total d'employés recensés (11 réponses)
Moins de 31 500 \$	26
Entre 31 501 et 36 000 \$	2
Entre 36 001 et 65 000 \$	1
Entre 65 001 et 100 000 \$	0
100 001 \$ et plus	0

9. Pouvez-vous me dire si le service rendu par l'OFVE a contribué à augmenter le montant total des salaires? (Oui ou non)

- 2 entreprises ont répondu « oui »
- 9 entreprises ont répondu « non »

9.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis la création de votre entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (2 réponses)
Moins de 10 %	1
Entre 11 % et 20 %	0
Entre 21 % et 30 %	1
30 % et plus	0

10. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises (12 réponses)
Moins de 31 500 \$	7
Entre 31 501 et 36 000 \$	0
Entre 36 001 et 65 000 \$	0
Entre 65 001 et 100 000 \$	1
100 001 \$ et plus	4

11. Le service rendu par l'OFVE a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires? (Oui ou non)

- 4 entreprises ont répondu « oui »
- 7 entreprises ont répondu « non »

11.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis le démarrage de l'entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (4 réponses)
Moins de 10 %	2
Entre 11 % et 20 %	0
Entre 21 % et 30 %	2
30 % et plus	0

## SECTION B - ENTREPRISES EXISTANTES

12. Aide au maintien/élargissement de l'entreprise

Le service rendu par l'OFVE a-t-il aidé au maintien/élargissement de votre entreprise? (Oui ou non)

12.1. Si oui, sur l'échelle suivante, quelle a été l'utilité de ce service dans le maintien/élargissement de votre entreprise? (1 = aucunement utile 5 = très utile)

N=11	Oui	Utilité			Non	Sans réponse
		Moyenn e	Écart- type	Médiane		
Aide au maintien/élargissement	10 (86 %)	4,90	0,32	5	1 (14 %)	0

13. Sur une échelle de 1 à 5 (1= impossible 5=très possible), auriez-vous pu maintenir/élargir votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme?

N=10	Possibilité		
	Moyenne	Écart-type	Médiane
Maintien/élargissement possible sans l'appui/service rendu par l'organisme?	2,60	1,58	2

14. Combien d'employés compte votre entreprise aujourd'hui?

- 11 entreprises totalisant 74 employés actuellement (min = 0, max = 30)

14.1. Le service reçu du (*nommer l'organisme*) a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.

14.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous avant que (*nommer l'organisme*) vous rende un service? (Note : ce sera 0 dans le cas d'une nouvelle entreprise.)

- 5 entreprises répondent « oui »  
33 employés contre 15 avant le recours au service (18 nouveaux employés)
- 5 entreprises répondent « non »

15. Pouvez-vous me dire approximativement combien d'argent vous payez en salaires au total dans votre entreprise, incluant votre salaire?

- Les 9 entreprises qui ont répondu totalisaient 1 332 200 \$ en salaires.  
(2 refus de répondre)

16. Pouvez-vous me dire le nombre d'employés que vous avez par catégorie suivante. Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.

Catégorie de revenu	Nombre total d'employés recensés (9 répondants)
Moins de 31 500 \$	36
Entre 31 501 et 36 000 \$	7
Entre 36 001 et 65 000 \$	23
Entre 65 001 et 100 000 \$	1
100 001 \$ et plus	0

17. Pouvez-vous me dire si le service rendu par l'OFVE a contribué à augmenter le montant total des salaires? (Oui ou non)

- 5 entreprises ont répondu « oui »
- 6 entreprises ont répondu « non »

17.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis la création de votre entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (5 répondants)
Moins de 10 %	1
Entre 11 % et 20 %	0
Entre 21 % et 30 %	0
30 % et plus	4

18. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises (10 réponses)
Moins de 31 500 \$	2
Entre 31 501 et 36 000 \$	1
Entre 36 001 et 65 000 \$	3
Entre 65 001 et 100 000 \$	1
100 001 \$ et plus	3

19. Le service rendu par l'OFVE a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires? (Oui ou non)

- 7 entreprises ont répondu « oui »
- 4 entreprises ont répondu « non »

19.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis le démarrage de l'entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (7 réponses)
Moins de 10 %	1
Entre 11 % et 20 %	3
Entre 21 % et 30 %	1
30 % et plus	2

## 7. ALBERTA : CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE L'ALBERTA

### 7.1. Brève description du CDEA

Le Conseil de développement économique de l'Alberta (CDEA), ancienne Chambre économique de l'Alberta, a été fondé en 1998.

En raison du financement de DEO, le CDEA :

- aide au démarrage et au maintien des petites et moyennes entreprises;
- aide à la création d'entreprises et d'emplois;
- donne des formations et des conseils pour l'amélioration des entreprises.

Il offre des services variés, dont les suivants :

- aide aux entreprises (Ateliers et services-conseil)
- réseautage de gens d'affaires;
- présentations et formations;
- support à la mise en place de plan d'affaires;
- aide à la mise en place de plans stratégiques communautaires;
- promotion de l'affichage en français;
- promotion touristique de l'Alberta dans les marchés francophones;
- développement économique et communautaire centré sur les partenariats.

### 7.2. Impacts des programmes : Planification communautaire et Développement des collectivités

Les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités sont traités sous la même rubrique dans cette étude en raison de leurs liens.

#### 7.2.1. La documentation

##### Banque de données de DEO

La banque de données de DEO révèle les informations suivantes concernant le CDEA. Les données de ces catégories ne sont pas disponibles pour les années antérieures.

CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE L'ALBERTA	2006-2007 et 2007-2008
Nombre d'activités apportant un leadership ou une expertise	32
Nombre de cas où l'on a facilité la participation de la collectivité	147
Nombre de partenariats mis sur pied ou maintenus	71
Nombre de cas où la stabilité communautaire a été améliorée	21
Nombre de cas d'accroissement de la capacité des organismes communautaires	50
N° de services ou d'installations communautaires améliorés	7

## Documentation du CDEA

Nous avons revu la documentation fournie par le CDEA concernant les activités réalisées sous l'égide des programmes Planification communautaire et Développement des collectivités entre les années 2003 et 2008. Ces données ont été validées par la suite lors des discussions tenues avec le directeur général de l'organisme.

Nous présentons ici des projets majeurs auxquels le CDEA a donné son appui.

1. Le CDEA a développé un partenariat lié à la formation en milieu de travail avec le Cégep de Matane : Ce projet pilote fait suite à une initiative de certains hôteliers de l'Alberta. Ceux-ci connaissent des difficultés dans le recrutement une main-d'œuvre suffisante et compétente en basse saison touristique. La pénurie de main-d'œuvre en Alberta oblige les entreprises touristiques à recruter une main-d'œuvre provenant de régions de plus en plus éloignées. Ces mêmes entreprises constatent une augmentation importante du nombre de visiteurs provenant des marchés francophones. Pour répondre à cette demande, ces entreprises souhaitent recruter davantage d'employés pouvant s'exprimer aussi en français. Des entreprises touristiques francophones reçoivent des étudiants du Cégep inscrits au cours Techniques de tourisme 414 A0. Le site Web du Cégep présente le programme, incluant les possibilités de faire des stages dans les rocheuses Albertaines. Il présente aussi des témoignages d'étudiants qui ont suivi ces stages. Le gouvernement du Québec investit 10 000 \$ chaque année pour les frais de déplacement des stagiaires. Une partie du salaire des stagiaires est financée par le programme Canada Jeunesse au travail. Au total, 62 jeunes stagiaires ont participé à ce projet entre 2003 et 2008 :
  - 2003-2004 : 10 stagiaires;
  - 2004-2005 : 20 stagiaires;
  - 2005-2006 : 13 stagiaires;
  - 2006-2007 : 8 stagiaires;
  - 2007-2008 : 11 stagiaires.
2. Le CDEA a aidé les promoteurs à obtenir les fonds pour le Centre centenaire de Bonnyville. Le coût total du projet était de l'ordre de 21 millions de dollars. Le CDEA a aidé les promoteurs à obtenir environ 6,3 millions de dollars des fonds d'infrastructure. Ce projet dessert l'ensemble de la population anglophone, francophone, Métisse et des Premières nations ainsi que les populations environnantes de Cold Lake, Plamondon et St-Paul. L'action du CDEA a contribué à la promotion de la langue française dans ce projet.
3. Le CDEA a appuyé les promoteurs du projet visant la construction d'un centre communautaire à Plamondon. Le centre est construit et a une valeur de 1,5 million de dollars.
4. Le CDEA a appuyé le projet de la Mission du Lac la Biche, un site historique fondé en 1853. L'aide du CDEA a permis de mettre en valeur la composante francophone de la Mission en assurant une signalisation bilingue et la création d'un manuel de guide.

5. Le CDEA a appuyé le développement de l'affichage bilingue sur le Sentier Alberta Iron Horse. Ce sentier de 300 km est situé sur l'ancienne voie ferrée du CN dans le nord-est de l'Alberta qui reliait Cold Lake à Wasketenou et Heinsberg à Ashmont. Le sentier se trouve dans la région de Bonnyville-St-Paul. Ce projet impliquait 10 municipalités et 7 partenaires majeurs de développement économique et touristique.
6. En partenariat avec Travel Alberta, Alberta Economic Development et le Secrétariat francophone du gouvernement de l'Alberta, le CDEA a appuyé une initiative visant à créer une image de marque corporative albertaine au Québec et dans le monde francophone. L'initiative comprenait, entre autres, la production de matériel de tourisme, la distribution de dizaine de milliers de brochures et de matériel de tourisme, la participation à des foires de tourisme au Québec, la tenue de concours pour visiter l'Alberta, un travail effectué en vue de promouvoir l'Alberta comme destination touristique en France.
7. Le CDEA a participé à une étude réalisée pour Tourisme Alberta concernant la segmentation du marché touristique européen. Entre autres, cette étude constatait que l'Alberta pourrait mettre davantage en valeur sa « connexion française » pour augmenter le tourisme des Français dans la province.
8. Le CDEA a réalisé une étude sur l'identification des besoins en matière d'emplois pour les jeunes francophones de la région de Calgary, Canmore et Banff.
9. Le CDEA a appuyé le développement d'opportunités économiques et de services en français à Saint-Isidore. Cette initiative donne suite au projet Vision de 2003.

### **7.2.2. Les groupes témoins**

Nous avons tenu 4 groupes témoins en Alberta, dans les régions suivantes :

- Edmonton;
- Plamondon;
- Bonnyville-St-Paul-Cold Lake;
- Calgary.

Au total, 36 personnes ont participé dans ces groupes, dont 15 entrepreneurs, 18 représentants organismes communautaires et scolaires et 3 élus municipaux.

Les groupes témoins ont souligné les approches utilisées par le CDEA avec les groupes communautaires. :

- établissement de partenariats entre les groupes communautaires concernés;
- appui au réseautage d'entrepreneurs à Edmonton;
- appui à l'élaboration des plans d'affaires pour des projets communautaires et des entrepreneurs;
- appui à la recherche de fonds gouvernementaux;
- appui à la planification collective dans les régions rurales; cette approche ne fonctionne pas dans les régions urbaines de Calgary et Edmonton;
- la promotion du fait français de l'Alberta comme une valeur ajoutée de la province.

Les groupes témoins ont noté les impacts suivants concernant le travail du CDEA.

- Le CDEA appuie les organismes par l'achat de commandites et des promotions. Même si les frais ne sont pas élevés, ces commandites augmentent la visibilité de l'organisme et font la promotion du développement économique en français. La documentation du CDEA révèle que l'organisme a investi les sommes suivantes en commandite depuis 2003.

2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Total
35 000 \$	25 972 \$	75 735 \$	40 950 \$	57 275 \$	234 932 \$

- Le CDEA contribue à rehausser le profil de la francophonie dans la province. Il appuie des projets d'affichage bilingue dans diverses régions de la province.
- Le CDEA s'est démarqué dans le domaine du tourisme. Les gens reconnaissent et apprécient l'augmentation de l'image de la francophonie de l'Alberta au Québec et en France et connaissent pour la plupart la devise publicitaire du CDEA - *L'autre belle province*. Le CDEA a organisé des tournées de grossistes de tourisme dans les régions francophones pour mettre en valeur leur potentiel touristique.
- Le CDEA a appuyé des projets communautaires importants, tels un centre centenaire et un centre communautaire. Les promoteurs affirment que le CDEA a été le partenaire clé qui a facilité l'obtention des fonds pour l'immobilisation. Deux groupes témoins affirment que ces fonds n'auraient pas été obtenus sans l'appui du CDEA.
- Les entrepreneurs qui ont participé aux Lauriers de la PME expriment comment ce fut un événement marquant dans leur carrière. Ce projet a contribué sensiblement à l'augmentation de la fierté et de l'identité francophones. Les entrepreneurs ruraux surtout affirment que le CDEA a contribué grandement à augmenter la fierté francophone des commerçants, qui avant, avaient la gêne de s'afficher comme francophones.

Les constats des groupes témoins sont les suivants :

- Le projet Vision a suscité une grande participation locale dans le nord-est. Le projet a provoqué une déception du fait qu'il n'y a pas eu de suivi. Les régions ont développé des bonnes idées de développement économique, mais n'ont pas obtenu de fonds pour les mettre en œuvre. Les groupes ne comprennent pas pourquoi il n'y a plus de fonds pour le développement des infrastructures, dont des centres communautaires
- Le Conseil a augmenté les partenariats dans les régions, incluant des partenariats avec des entrepreneurs et groupes anglophones. Ceci est très apprécié, tant par les francophones que les anglophones qui ont participé aux groupes témoins.
- Le travail du CDEA a permis de voir que la culture francophone peut être perçue comme une industrie qui doit être développée.
- Les entrepreneurs apprécient le fait que le CDEA n'est pas un organisme de revendication politique de la francophonie. Ils n'identifient pas leur entreprise comme entreprise francophone et ils ne veulent pas mélanger le commerce et la politique.
- Il y a une nette différence dans la satisfaction des groupes ruraux et urbains à l'égard du CDEA. Les groupes témoins ruraux affirment que le Conseil est très proactif et fait le premier pas vers les organismes et communautés. Ils apprécient beaucoup l'appui qu'ils reçoivent des agents du Conseil.

- Les groupes témoins urbains pour leur part expriment un niveau de satisfaction moindre. En approfondissant la réflexion, les groupes de Calgary et d'Edmonton constatent que le développement économique a lieu dans ces villes, nonobstant le travail réalisé par le CDEA. En plus, les organismes de la francophonie ont leurs bureaux dans les villes. Cela assure déjà une présence francophone forte et ne laisse pas beaucoup d'espace au CDEA pour effectuer une planification de l'ensemble de la communauté. Ces groupes précisent que le Conseil attend d'être sollicité avant d'agir, tel qu'indiqué dans son dépliant de publicité. Ils voudraient que le CDEA soit plus proactif dans les villes, tout en reconnaissant le défi que cela représente.
- Les communautés rurales ne peuvent mener plus d'un ou deux projets majeurs à la fois; c'est la limite de leur capacité.
- Le niveau de satisfaction à l'égard du travail du CDEA est très élevé dans les deux groupes témoins ruraux, moyennement élevée à Edmonton et peu élevé à Calgary.

### **7.3. Impact du programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat**

#### **7.3.1. La documentation**

Ce programme vise l'amélioration de la productivité des entreprises.

#### **Banque de données de DEO**

Le tableau suivant fourni par DEO présente les données pertinentes sous la rubrique *Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat*, telles que rapportées par le CDEA.

Les faits saillants du tableau sont les suivants :

- Le CDEA a reçu 1 148 clients entrepreneurs en 2006-2007 et 2007-2008.
- Le CDEA a offert son appui à 1 239 entrepreneurs entre 2003-2004 et 2005-2006.
- Le CDEA a répondu à 22 218 demandes de renseignements de la part des entrepreneurs entre le 1 avril 2003 et le 31 mars 2008.
- Le CDEA a contribué à maintenir, créer ou améliorer 93 entreprises entre 2003 et 2008.
- Le CDEA a contribué à maintenir, créer ou améliorer 140 emplois entre 2003 et 2008.
- Le CDEA n'a pas de fonds de prêt. La valeur des investissements différentiels, tel que défini par le CDEA est de 23 339 758 \$.
- Le CDEA a formé 1 541 clients entrepreneurs entre 2003 et 2008.
- Le CDEA a organisé 93 ateliers et séances de formation entre 2003 et 2008.

<b>ALBERTA</b>	<b>2003-2004</b>	<b>2004-2005</b>	<b>2005-2006</b>	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>Total 5 ans</b>
<b>Amélioration de la productivité des entreprises</b>						
Nombre de clients servis	Sans objet	Sans objet	Sans objet	249	899	1 148
Nombre de demandes pour les services d'information de base aux entreprises / <i>Nombre de demandes de renseignements</i>	5 188	5 211	4 950	1 831	5 038	22 218
Nombre d'entreprises recevant de l'aide à la planification, les flux de trésorerie, l'information sur le marché, etc.	281	488	470	Sans objet	Sans objet	1 239
Nombre d'entreprises créées/agrandies / <i>Nombre d'entreprises créées, maintenues ou en expansion</i>	12	15	8	16	42	93
Nombre d'interactions portant sur des plans d'affaires	Sans objet	Sans objet	Sans objet	136	163	299
Nombre d'emplois créés/maintenus / <i>ou améliorés en raison d'aide à l'entreprise</i>	15	25	7	35	58	140
Valeur des investissements différentiels / <i>Montant en dollars suscité par effet de levier grâce à l'aide aux entreprises</i>	1 960 003 \$	1 564 000 \$	2 368 323 \$	8 867 913 \$	8 579 519 \$	23 339 758 \$
Nombre de clients formés (formation en entrepreneuriat, exportation, gestion, et marketing)	358	399	195	109	480	1 541
Nombre de colloques et d'ateliers / <i>Nombre de séances de formation réalisées</i>	18	17	4	22	32	93

## Documentation du CDEA

Les informations fournies par le CDEA nous permettent de déterminer les faits saillants suivants.

Nous avons pu repérer les noms de 89 entreprises ou organismes communautaires dirigent un projet d'économie sociale et qui ont reçu des services du CDEA entre 2003 et 2008. Ils se répartissent comme suit :

- 10 sont situées dans la région de Rivière-la-Paix;
- 21 sont situées dans la région de Bonnyville-St-Paul;
- 43 sont situées à Edmonton;
- 15 sont situées à Calgary.

En ce qui concerne les valeurs d'investissements différentielles, le CDEA rapporte tous les montants obtenus par des entrepreneurs comme prêts et les montants obtenus par des organismes communautaires telles les infrastructures des centres communautaires. De plus, cette valeur comprend les fonds obtenus par la mise en œuvre des activités mêmes du CDEA. À titre d'exemple, cette valeur comprend l'achat de publicité par des firmes dans le cadre de campagne de promotion touristique de l'Alberta au Québec; en 2008, cette campagne a généré un effet de levier de 643 000 \$.

Nous avons pu valider directement à la source la valeur différentielle des projets communautaires à Plamondon et à Bonnyville.

Le CDEA n'offre pas le service de prêts et ne dispose pas de fonds d'investissement.

Nous n'avons pas vu de documentation indiquant le nombre d'emplois créés ou maintenus par entrepreneur suite à l'aide du CDEA. Notre seule source de données à cet égard est le sondage, qui ne couvre pas tous les entrepreneurs ayant reçu des services. Il faut noter par contre que 90 % des répondants au sondage ont indiqué que le CDEA les a aidés à augmenter leurs chiffres d'affaires. Aussi, le sondage révèle qu'il y a eu 14 nouveaux emplois créés après l'aide du CDEA. Ces répondants affirment que l'aide du CDEA a contribué à 100 % de cette augmentation. C'est la seule province où ce pourcentage est si élevé. Ces données sont significatives, mais nous ne pouvons pas émettre de jugement sur la validité ou non des chiffres fournis par le CDEA sous cette rubrique puisque nous n'avons pas obtenu suffisamment de documentation à ce sujet.

Le CDEA a développé un nouvel outil de collecte d'information en 2006-2007. L'effet de ce nouvel outil se fait ressentir dans le tableau. Depuis 2006, les agents du CDEA doivent compléter un rapport d'intervention entrepreneuriale pour chaque entrepreneur qui reçoit un service. Il s'agit d'une fiche d'information qui permet aux agents d'effectuer un suivi auprès de leurs clients et de déterminer sur quelques années les effets de leur travail en termes de prêts obtenus, d'emplois créés ou maintenus, etc. Chaque agent doit ensuite soumettre chaque mois un rapport présentant les entrepreneurs avec qui il a travaillé, les actions accomplies avec ces entrepreneurs et les résultats.

Nous avons analysé certains de ces rapports et pouvons confirmer qu'ils sont complets.

Ces deux outils permettent de bien capter les informations pertinentes et de vérifier l'impact du CDEA auprès des entrepreneurs, pour ces deux années.

Cette situation explique pourquoi les chiffres rapportés depuis 2006 sont substantiellement plus élevés que ceux rapportés au cours des années antérieures.

Nous avons eu un entretien avec le gérant de la Caisse populaire de Beaumont. La Caisse veut augmenter son réseau de contacts et a développé des liens d'affaires avec le CDEA. Le gérant confirme que le CDEA lui a référé entre 25 à 35 clients entre les années 2003 et 2008. Les bénéficiaires reçoivent des services bancaires de la Caisse, voire des prêts pour expansion et achat. Il estime que la Caisse a généré un chiffre d'affaires qui varie entre 5 millions et 7 millions de dollars en raison des entrepreneurs recommandés par le CDEA.

### 7.3.2. Résultat du sondage auprès des entrepreneurs - Alberta

Le tableau suivant présente le nombre de répondants de l'Alberta qui ont participé au sondage effectué en mai et juin 2008. Il s'agissait d'entrepreneurs ou d'organismes communautaires qui ont reçu un service d'affaires du CDEA au cours des cinq dernières années. Dans le cas des organismes communautaires, il s'agit de l'établissement d'une entreprise sociale ou d'un projet de développement économique.

	<b>AB</b>
NOMBRE DE NOMS SOUMIS	89
NOMBRE DE PERSONNES CONTACTÉES	89
NUMÉROS HORS-SERVICE/MAUVAIS NUMÉRO / REPRÉSENTANT COMMUNAUTAIRE / DOUBLON	24
NUMÉROS VALIDES	65
MESSAGES LAISSÉS 3 FOIS / ENTREVUES CÉDULÉES NON RÉALISÉES	26
PERSONNES REJOINTES	39
PERSONNES AYANT FOURNI DES COMMENTAIRES, MAIS N'AYANT PAS RÉPONDU AU QUESTIONNAIRE DÉTAILLÉ	2
<b>ENTREVUES COMPLÉTÉES</b>	<b>37</b>
POURCENTAGE - ENTREVUES COMPLÉTÉES / NOMS SOUMIS	42 %
POURCENTAGE - ENTREVUES COMPLÉTÉES / NOMS VALIDES	57 %
POURCENTAGE - ENTREVUES COMPLÉTÉES / PERSONNES REJOINTES	95 %

Parmi les 39 répondants rejoints, 2 personnes ont refusé de participer à l'entrevue.

Les données suivantes présentent les résultats des entrevues. Il faut comprendre que les répondants avaient toujours le choix de ne pas donner de réponse à toutes les questions. Cela explique pourquoi les totaux ne correspondent pas toujours à 37.

Les données suivantes présentent les résultats du sondage. (Voir l'annexe au chapitre pour les résultats détaillés et les questions).

Dans tous les cas, les répondants étaient les propriétaires des entreprises ou des organismes communautaires ayant reçu un appui dans un projet économique. Le meneur de l'entrevue expliquait qu'il était nécessaire de compter le propriétaire comme un employé.

Les faits saillants du sondage en lien avec les indicateurs de rendement sont les suivants.

### NOMBRE D'ENTREPRISES CRÉÉES, MAINTENUES OU ÉLARGIES

La répartition des entreprises en termes de leur chiffre d'affaires est bimodale. Elles sont surtout petites (44 %) ou plus grandes (41 %).

CHIFFRE D'AFFAIRES APPROXIMATIF	AB	%
MOINS DE 31 500	12	44 %
ENTRE 31 500 ET 36 000	0	0 %
ENTRE 36 001 ET 65000	2	7 %
ENTRE 65 001 ET 100 000	2	7 %
PLUS DE 100 000	11	41 %
TOTAL DES RÉPONSES	27	100 %
NOMBRE D'ENTREVUES COMPLÉTÉES		37
POURCENTAGE DE RÉPONSES À CETTE QUESTION		73 %

Quatre-vingt-dix pour cent (90 %) des répondants à la question affirment que l'aide du CDEA a contribué à augmenter leur chiffre d'affaires, soit un total de 26 répondants sur 29.

Le CDEA a contribué à augmenter le chiffre d'affaires d'au moins 70 % de tous les répondants (26/37).

AIDÉ À AUGMENTER		AB	%
AIDÉ OUI	NOUVELLE	13	87 %
	EXISTANTE	13	93 %
	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>90 %</b>
AIDÉ NON	NOUVELLE	2	13 %
	EXISTANTE	1	7 %
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>10 %</b>
NOMBRE DE RÉPONSES			29
NOMBRE D'ENTREVUES COMPLÉTÉES			37
POURCENTAGE DU TOTAL DES RÉPONDANTS AYANT RÉPONDU OUI			70 %

Parmi les 26 entreprises ayant répondu à la question, l'aide du CDEA a contribué à une augmentation de 11 % et plus dans 46 % des cas (12/26).

Le CDEA a contribué à augmenter le chiffre d'affaires de 11 % et plus chez au moins 32 % de tous les répondants (12/37).

<b>POURCENTAGE AUGMENTATION CHIFFRE AFFAIRES - REPONDU OUI</b>	<b>AB</b>	<b>%</b>
MOINS DE 10 %	14	54 %
ENTRE 11 ET 20 %	5	19 %
ENTRE 21 ET 30 %	3	12 %
PLUS DE 30 %	4	15 %
TOTAL DES RÉPONSES À CETTE QUESTION	26	100 %
POURCENTAGE AYANT AUGMENTÉ DE 11 % ET PLUS SUR L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS	12	32 %

### **NOMBRE D'EMPLOIS CRÉÉS OU MAINTENUS**

Le nombre d'emplois avant le recours à l'aide du CDEA était de 90.

Le nombre d'emplois après le recours à l'aide du CDEA est de 104.

Cela représente une augmentation de 14 emplois (16 %), dont 8 (44 %) dans les nouvelles entreprises et 6 (8 %) dans celles existantes.

Les entrepreneurs attribuent 100 % de ces augmentations à l'aide du CDEA (14/14).

<b>NOMBRE AVANT ET APRÈS - TOUS</b>		<b>AB</b>	<b>% AUGM</b>
	NOUVELLE	18	
	EXISTANTE	72	
NOMBRE AVANT	<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	
	NOUVELLE	26	
	EXISTANTE	78	
NOMBRE APRÈS	<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	
	NOUVELLE	8	44 %
	EXISTANTE	6	8 %
TOTAL NOUVEAUX EMPLOIS	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>16 %</b>
NOUVEAUX EMPLOIS ATTRIBUABLES AU CDEA		14	100 %

## UTILITÉ DE L'AIDE DU CDEA ET DEGRÉ DE SATISFACTION

- Dans le tableau suivant, plus la moyenne s'approche de 1, moins les gens auraient pu agrandir ou lancer leur entreprise seuls (échelle 1 à 5 où 1 = impossible et 5 = très possible). L'aide du CDEA a fait la différence dans plus de la moitié des cas des nouveaux entrepreneurs et des entreprises déjà existantes.

DÉMARRAGE/MAINTIEN POSSIBLE SANS APPUI		AB
MOYENNE	NOUVELLE	2,47
MOYENNE	EXISTANTE	2,75
<b>MOYENNE - TOUS LES RÉPONDANTS</b>		<b>2,61</b>

Les répondants sont très satisfaits des services rendus par le CDEA. La moyenne de l'ensemble est de 4,72 (échelle 1 à 5 où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait). Le pourcentage indique le nombre de gens ayant utilisé chaque service.

TAUX DE SATISFACTION - ALBERTA	OUI	%	MOYENNE
INFO MARCHÉ	29	78 %	4,62
PLAN D'AFFAIRES	27	73 %	4,78
RÉGLEMENTATION	15	41 %	4,87
FORMATION	13	35 %	4,62
ACCÈS MAIN-D'ŒUVRE	8	22 %	5,00
FINANCEMENT PRIVÉ	7	19 %	4,57
FINANCEMENT PUBLIC	6	16 %	4,62
<b>MOYENNE DE SATISFACTION POUR L'ENSEMBLE</b>			<b>4,72</b>

Les répondants trouvent très utiles les services rendus par le CDEA; la moyenne est de 4,65 sur l'échelle 1 à 5 où 1 = aucunement utile et 5 = très utile.

UTILITÉ	AB
<b>MOYENNE - TOUS LES RÉPONDANTS</b>	<b>4,65</b>

#### **7.4. Étude de cas – Alberta : un partenariat avec une firme du Québec**

Le CDEA déploie beaucoup d'efforts afin de positionner l'Alberta comme une destination d'affaires et de tourisme dans le marché francophone canadien et international, efforts appuyés par le gouvernement provincial, entre autres. Les groupes témoins ont d'ailleurs confirmé que la communauté est consciente de ces efforts et les apprécie.

Pour réaliser cette étude de cas, nous avons tenu une entrevue avec le représentant d'une compagnie de la ville de Québec. Cette compagnie œuvre dans le domaine de l'ingénierie culturelle et est spécialisée dans la muséologie. La compagnie compte une vingtaine d'employés.

À la fin des années 90, l'entreprise cherchait à percer le marché de l'Ouest canadien. Par l'intermédiaire d'individus, la compagnie a établi des relations de travail avec le CDEA.

Le CDEA a joué un rôle de facilitateur qui a permis à la compagnie d'entrer en contact avec divers clients francophones qui exploraient des projets liés au patrimoine francophone.

La firme a d'abord réalisé des travaux sur le projet de la Grande Place à Calgary. Ce projet n'a pas été réalisé, mais cela a permis à la firme de tâter le pouls sur les particularités de l'Ouest et de mieux apprécier comment sa population se comporte en affaires.

La firme a obtenu des petits contrats en premier lieu pour réaliser des études de faisabilité. Il s'agissait de contrat de l'ordre des 20 000 \$. La firme a obtenu d'autres contrats dans le courant des années de l'ordre de 200 000 \$ et 300 000 \$. La firme possède également une maison d'édition et a publié un livre centenaire de l'Alberta en 2005. Elle a par la suite publié deux autres ouvrages en Alberta, un sur les Métis de l'Ouest canadien et un autre sur monsieur Léo Piquette, un ardent défenseur du fait français dans la province.

En ce moment, la firme a amorcé des travaux pour participer à des concours de grande envergure qui atteindront des millions de dollars, si les projets se réalisent.

La compagnie apprécie beaucoup que le CDEA a facilité le travail de la firme en Alberta. Le rôle de facilitateur joué par le CDEA a permis à la firme d'établir de bonnes relations d'affaires avec les francophones et les anglophones de l'Alberta. Le représentant de la compagnie a expliqué que les mentalités concernant le développement du patrimoine sont très différentes en Alberta et au Québec. Le CDEA explique à la firme les habitudes et mentalités de l'Ouest et les contextes locaux, ce qui lui permet de développer de meilleures relations d'affaires.

La firme a pu utiliser ses acquis en Alberta pour commencer à établir des liens avec le Manitoba. Elle vient de publier un dictionnaire de toponymie sur cette province.

En conclusion, le représentant de la compagnie affirme que le CDEA a permis d'établir un pont important entre le Québec et l'Alberta. Étant francophones, il est plus facile pour la firme d'initier des contacts avec d'autres francophones de l'Ouest et, par la suite, de se baser sur ces acquis pour développer des relations de travail avec les anglophones.

Cette étude de cas démontre que l'impact du CDEA dépasse les frontières de la province et que son rayonnement atteint le niveau national et l'international. Cela apportera éventuellement

différents bénéfiques pour la francophonie de l'Alberta. Ces efforts se traduiront par une augmentation du tourisme dans la province et l'augmentation des contacts entre entrepreneurs de l'Alberta et du Québec. Le CDEA conduit déjà un projet de foire touristique au Québec, projet qui récolte des investissements importants des fournisseurs de cette province.

Le CDEA occasionne une hausse de la cote d'estime de l'Alberta au Québec et ailleurs dans le monde francophone. Une telle retombée n'a pas de valeur tangible immédiate, mais aura un effet important à long terme. En plus des retombées commerciales, ces initiatives contribuent ainsi aux objectifs du gouvernement fédéral en termes de dualité linguistique et de cohésion sociale.

### 7.5. Constats - Alberta

Conformément à notre mandat, nous devons rapporter les constats concernant :

- les meilleures pratiques en matière d'impacts.

#### Constats en matière d'impacts

Le tableau suivant reprend les indicateurs de rendement du Ministère et présente les principaux constats en matière d'impacts.

<b>Les impacts - constats – Alberta – CDEA - 2003-2004 à 2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
<b>Planification communautaire</b>	Pour les années 2006-2007 et 2007-2008	Sources : groupes témoins
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités renforçant la capacité de diriger et d'effectuer les travaux de planification</li> </ul>	32 activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le projet Vision a suscité une grande participation locale dans le nord-est. Le projet a provoqué une grande déception du fait qu'il n'y a pas eu de suivi. Les régions ont développé des bonnes idées de développement économique, mais n'ont pas obtenu des fonds pour les mettre en œuvre.</li> <li>• Le Conseil a augmenté les partenariats dans les régions, incluant des partenariats avec des entrepreneurs et groupes anglophones. Cela est très apprécié, tant par les francophones que les anglophones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de situations favorisant la participation communautaire</li> </ul>	147 activités	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de partenariats établis ou maintenus</li> </ul>	71 partenariats	
<b>Développement des collectivités</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de situations où la capacité des organisations communautaires a été accrue</li> </ul>	50 organismes	

<b>Les impacts - constats – Alberta – CDEA - 2003-2004 à 2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de services ou d'installations communautaires rehaussés</li> </ul>	7 services ou installations communautaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travail du CDEA a permis de voir que la culture francophone peut être perçue comme une industrie qui doit être développée. Les gens reconnaissent et apprécient le fait que le CDEA ait réussi à faire connaître la présence du fait français de l'Alberta au Québec et en France.</li> <li>• Les entrepreneurs apprécient le fait que le CDEA n'est pas un organisme de revendication politique de la francophonie.</li> <li>• Il y a une nette différence dans la satisfaction des groupes ruraux et urbains à l'égard du CDEA. Les groupes témoins ruraux apprécient beaucoup l'appui qu'ils reçoivent des agents du Conseil.</li> <li>• Les groupes témoins urbains expriment un niveau de satisfaction moins élevé. Les groupes affirment que le développement économique aura lieu dans ces villes, nonobstant le travail réalisé par le CDEA. En plus, les organismes de la francophonie ont leurs bureaux dans les villes. Cela assure déjà une présence francophone forte et ne laisse pas beaucoup d'espace au CDEA pour effectuer une planification de l'ensemble de la communauté.</li> </ul>

<b>L'amélioration de la productivité des entreprises</b>	<b>2003-2004 à 2007-2008</b>	<b>Constats de la firme</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de colloques et d'ateliers/ Nombre de séances de formation réalisées</li> </ul>	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CDEA a servi à créer, maintenir ou améliorer 93 entreprises entre 2003 et 2008. Ce chiffre est validé.</li> <li>• Le CDEA n'a pas de fonds d'investissement. Il n'a commencé qu'en 2006 à tenir compte d'une façon rigoureuse des investissements obtenus par les entrepreneurs suite à ses interventions et services-conseils. Pour chaque dollar investi par DEO dans son fonctionnement, le CDEA a un effet de levier de 8,49 \$, toute source de valeur différentielle confondue – prêts fournis à des entrepreneurs par les institutions financières, immobilisation des projets communautaires et ses propres effets de levier.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes formées</li> </ul>	1 541 clients entrepreneurs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de clients servis / entreprises recevant de l'appui</li> </ul>	2 387 clients entrepreneurs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'emplois créés ou maintenus</li> </ul>	140	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'entreprises créées, maintenues ou élargies</li> </ul>	93	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur totale des investissements suite à une intervention directe du CDEA</li> </ul>	23 339 758 \$	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilité des services rendus</li> </ul>	4,56 sur l'échelle : 1 = peu 5 = très	

<b>L'amélioration de la productivité des entreprises</b>	<b>2003-2004 à 2007-2008</b>	<b>Constats de la firme</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Satisfaction de la clientèle</li></ul>	4,73 sur l'échelle 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait	
<hr/> <b>RONALD BISSON ET ASSOCIÉ.E.S INC.</b>		



## 7.6. Annexe : réponses détaillées - sondage auprès des entrepreneurs de l'Alberta

### Sommaire des résultats

- Niveau de satisfaction pour l'ensemble des services rendus : moyenne de 4,73 sur 5. Les services les plus utiles sont l'aide au développement d'un plan d'affaires et les informations sur le marché.
- Parmi les 3 répondants qui ont voulu partager l'information, 1 entrepreneur a obtenu un prêt entre 10 000 \$ et 20 000 \$ et 2 ont obtenu des prêts entre 50 000 et 100 000 \$.
- Parmi les 21 entrepreneurs ayant lancé leur entreprise après avoir reçu l'appui du CDEA :
  - 17 soit 94 % ont indiqué que le service était très utile, moyenne de 4,53 sur l'échelle 1 à 5;
  - Plus de la moitié de ces répondants auraient pu lancer leur entreprise sans l'aide du CDEA et l'autre moitié n'aurait pas pu lancer leur entreprise sans l'aide du CDEA;
  - 18 de ces entreprises comptent aujourd'hui 22 employés;
  - 4 entreprises affirment que l'aide du CDEA a permis d'augmenter le nombre d'employés – ajout de 8 nouveaux employés, passant de 3 à 11 employés et 10 entreprises disent que l'aide du CDEA n'a pas permis d'augmenter le nombre d'employés;
  - 12 entreprises reconnaissent que l'aide du CDEA leur a permis d'augmenter la masse salariale d'au moins 10 %, 2 rapportent une augmentation entre 11 % et 20 %, 1 entre 21 % et 30 % et 3 rapportent une augmentation de 30 % et plus.
- Treize (13) entreprises indiquent que l'aide du CDEA a contribué à augmenter leur chiffre d'affaires d'au moins 10 %.
- Parmi les 16 répondants dont l'entreprise était déjà lancée lorsqu'ils ont approché le CDEA :
  - 14 ou 93 % indiquent que le service était très utile, moyenne de 4,79 sur l'échelle de 1 à 5;
  - Plus de la moitié des répondants n'auraient pas pu élargir leur entreprise sans l'aide du CDEA;
  - Les 16 entreprises comptent aujourd'hui 78 employés;
  - 2 de ces entreprises indiquent que l'aide du CDEA a permis d'augmenter le nombre d'employés, passant de 1 à 7 employés; 6 nouveaux employés sont attribués à l'appui du CDEA;
  - 9 de ces entreprises indiquent que l'aide du CDEA leur a permis d'augmenter leur masse salariale, dont 6 de moins de 10 % et 3 entre 11 % et 20 %;
  - 13 entreprises indiquent que l'aide du CDEA leur a permis d'augmenter leurs chiffres d'affaires, dont 7 de moins de 10 %, 3 entre 11 et 20 %, 2 entre 21 et 30 % et 1 de 30 % et plus.

- Total du chiffre d'affaires par catégorie (27 réponses) :

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises
Moins de 31 500 \$	12
Entre 31 501 et 36 000 \$	0
Entre 36 001 et 65 000 \$	2
Entre 65 001 et 100 000 \$	2
100 001 \$ et plus	11

- Total des salaires versés actuellement (11 réponses) : 2 519 000 \$
- Nombre d'employés avant le recours aux services du CDEA : 90
- Nombre d'employés actuel : 104
- Nombre de nouveaux employés : 14
- Estimation du nombre de nouveaux employés dû à l'appui du CDEA : 14

## Réponses détaillées

### 1. Services reçus et degré de satisfaction

*Je veux vous poser une question sur le type de service reçu de l'organisme et votre satisfaction concernant ce service. Je vais vous en nommer quelques-uns. Dites d'abord si oui ou non vous avez utilisé le service. Si oui, dites-moi quel a été votre degré de satisfaction concernant ce service. On utilisera une échelle où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait.*

(37 répondants)

Service reçu	Nombre de réponses	Oui	Satisfaction			Non	Sans réponse
		nombre	Moyenne	Écart-type	Médiane	nombre	
1.1 Formation	37	13	4,62	0,65	5	24	0
1.2 Aide au développement d'un plan d'affaires	37	27	4,78	0,51	5	10	0
1.3 Information concernant la réglementation des gouvernements	37	15	4,87	0,35	5	22	0
1.4 Information concernant le marché	37	29	4,62	0,68	5	8	0
1.5 Accès à la main-d'œuvre	37	8	5,00	0,00	5	29	0
1.6 Accès au financement privé (démarches ayant mené à l'obtention d'un prêt)	37	7	4,57	0,53	5	30	0
1.7 Accès au financement public (démarches ayant mené à l'obtention d'une subvention)	37	6	4,62	0,82	5	31	0

## Financement privé obtenu

*(Si « oui » à la question 1.6) : Pouvez-vous me donner une idée du financement privé que vous avez obtenu grâce à l'appui de (nommer l'organisme), que ce soit sous forme de prêt ou d'investissement privé, incluant votre propre investissement de capital :*

Montant du financement privé	Nombre d'entrepreneurs (3 réponses sur 7)	
moins de 10 000	0	0 %
10 001 à 20 000 \$	1	33 %
20 001 à 30 000 \$	0	0 %
30 001 à 40 000 \$	0	0 %
40 001 à 50 000 \$	0	0 %
50 001 à 100 000 \$	2	67 %
100 001 et plus	0	0 %

## Financement public obtenu

*(Si « oui » à la question 1.7) : Pouvez-vous me donner une idée du financement public que vous avez obtenu grâce à l'appui de (nommer l'organisme), que ce soit sous forme de subvention ou de contribution municipale, provinciale ou fédérale :*

Montant du financement public	Nombre d'entrepreneurs (3 réponses sur 6)	
moins de 10 000	1	33 %
10 001 à 20 000 \$	0	0 %
20 001 à 30 000 \$	0	0 %
30 001 à 40 000 \$	0	0 %
40 001 à 50 000 \$	2	67 %
50 001 à 100 000 \$	0	0 %
100 001 et plus	0	0 %

## 2. Année d'obtention d'un service de l'OFVE pour la première fois

*En quelle année votre entreprise a-t-elle reçu pour la première fois un service de l'OFVE?*

Année	Nombre d'entrepreneurs (37 réponses sur 37)	
1995	0	0 %
1996	0	0 %
1997	0	0 %
1998	1	3 %
1999	0	0 %
2000	1	3 %
2001	0	0 %
2002	1	3 %
2003	3	8 %
2004	2	5 %
2005	6	16 %
2006	5	14 %
2007	9	24 %
2008	9	24 %

## 3. Nouvelles entreprises et entreprises existantes

*Votre entreprise était-elle déjà établie lorsque vous avez reçu ce service? (Oui ou non)*

(37 réponses sur 37)

- 21 nouvelles entreprises (57 %)
- 16 entreprises existantes (déjà établies) (43 %)

**SECTION A - NOUVELLES ENTREPRISES**

(21 nouvelles entreprises)

## 4. Aide au démarrage de l'entreprise

*Le service rendu par l'OFVE a-t-il aidé au démarrage de votre entreprise? (Oui ou non)*

4.1. Si oui, sur l'échelle suivante, quelle a été l'utilité de ce service dans le démarrage de votre entreprise? (1 = aucunement utile 5 = très utile)

(18 répondants)

	Oui	Utilité			Non	Sans réponse
		Moyenne	Écart-type	Médiane		
Aide au démarrage	17 (94 %)	4,53	0,94	5	1 (6 %)	3

5. Sur une échelle de 1 à 5 (1= impossible 5= très possible), auriez-vous pu démarrer votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme?

(17 réponses)

	Possibilité		
	Moyenne	Écart-type	Médiane
Démarrage possible sans l'appui/service rendu par l'organisme?	2,47	1,46	2

6. Combien d'employés compte votre entreprise aujourd'hui?

- 18 entreprises totalisant 26 employés actuellement (min = 1, max = 5)

6.1. Le service reçu de l'OFVE a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.

6.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous dans cette entreprise avant que l'organisme vous rende un service? (Note : ce sera 0 dans le cas d'une nouvelle entreprise.)

(14 réponses)

- 4 entreprises répondent « oui » (29 %)  
3 employés contre 11 avant le recours au service (8 nouveaux employés)
- 10 entreprises répondent « non » (71 %)

7. Pouvez-vous me dire approximativement combien d'argent vous payez en salaires au total dans votre entreprise, incluant votre salaire?

- Les 5 entreprises ayant répondu totalisaient 324 000 \$ en salaires (15 « refus de répondre », 1 « sans réponse »)

8. *Pouvez-vous me dire le nombre d'employés que vous avez par catégorie suivante. Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.*

Catégorie de revenu	Nombre total d'employés recensés (12 réponses)	
Moins de 31 500 \$	12	63 %
Entre 31 501 et 36 000 \$	1	5 %
Entre 36 001 et 65 000 \$	5	26 %
Entre 65 001 et 100 000 \$	1	5 %
100 001 \$ et plus	0	0 %
Total	19	100 %

9. *Pouvez-vous me dire si le service rendu par l'OFVE a contribué à augmenter le montant que vous affectez aux salaires? (Oui ou non)*

(15 réponses)

- 12 entreprises ont répondu oui (80 %)
- 3 entreprises ont répondu non (20 %)

9.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis la création de votre entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (11 réponses sur 12)	
Moins de 10 %	5	45 %
Entre 11 % et 20 %	2	18 %
Entre 21 % et 30 %	1	9 %
30 % et plus	3	27 %

10. *Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)*

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises (13 réponses)	
Moins de 31 500 \$	7	54 %
Entre 31 501 et 36 000 \$	0	0 %
Entre 36 001 et 65 000 \$	2	15 %
Entre 65 001 et 100 000 \$	1	8 %
100 001 \$ et plus	3	23 %

11. Le service rendu par l'OFVE a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires?  
(Oui ou non)

(15 réponses)

- 13 entreprises ont répondu « oui » (87 %)
- 2 entreprises ont répondu « non » (13 %)

11.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis le démarrage de l'entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (13 réponses sur 13)	
Moins de 10 %	7	54 %
Entre 11 % et 20 %	2	15 %
Entre 21 % et 30 %	1	8 %
30 % et plus	3	23 %

## SECTION B - ENTREPRISES EXISTANTES

(16 entreprises existantes)

12. Aide au maintien/élargissement de l'entreprise

Le service rendu par l'OFVE a-t-il aidé au maintien/élargissement de votre entreprise?  
(Oui ou non)

12.1. Si oui, sur l'échelle suivante, quelle a été l'utilité de ce service dans le maintien/élargissement de votre entreprise? (1 = aucunement utile 5 = très utile)

(15 répondants)

	Oui	Utilité			Non	Sans réponse
		Moyenne	Écart-type	Médiane		
Aide au maintien/élargissement	14 (93 %)	4,79	0,58	5	1 (7 %)	1

13. Sur une échelle de 1 à 5 (1= impossible 5=très possible), auriez vous pu maintenir/élargir votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme?

(15 réponses)

	Possibilité		
	Moyenne	Écart-type	Médiane
Maintien/élargissement possible sans l'appui/service rendu par l'organisme?	2,80	1,01	3

14. Combien d'employés compte votre entreprise aujourd'hui?

- 16 entreprises totalisant 78 employés actuellement (min = 1, max = 20)

14.1. Le service reçu du (*nommer l'organisme*) a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.

14.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous dans cette entreprise avant que (*nommer l'organisme*) vous rende un service? (Note : ce sera 0 dans le cas d'une nouvelle entreprise.)

(16 réponses)

- 2 entreprises répondent « oui » (12 %)
  - 7 employés contre 1 avant le recours au service (6 nouveaux employés)
- 14 entreprises répondent « non » (88 %)

15. Pouvez-vous me dire approximativement combien d'argent vous payez en salaires au total dans votre entreprise, incluant votre salaire?

- Les 6 entreprises ayant répondu totalisaient 2 195 000 \$ en salaires (9 refus de répondre, 1 sans réponse)

16. Pouvez-vous me dire nombre d'employés que vous avez par catégorie suivante. Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.

Catégorie de revenu	Nombre total d'employés recensés (15 réponses)	
Moins de 31 500 \$	9	16 %
Entre 31 501 et 36 000 \$	4	7 %
Entre 36 001 et 65 000 \$	20	35 %
Entre 65 001 et 100 000 \$	23	40 %
100 001 \$ et plus	1	2 %
Total	57	100 %

17. Pouvez-vous me dire si le service rendu par l'OFVE a contribué à augmenter le total de l'argent que vous affectez aux salaires? (Oui ou non)

(15 réponses)

- 9 entreprises ont répondu « oui » (60 %)
- 6 entreprises ont répondu « non » (40 %)

17.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis la création de votre entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (9 réponses sur 9)	
Moins de 10 %	6	67 %
Entre 11 % et 20 %	3	33 %
Entre 21 % et 30 %	0	0 %
30 % et plus	0	0 %

18. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises (14 réponses)	
Moins de 31 500 \$	5	36 %
Entre 31 501 et 36 000 \$	0	0 %
Entre 36 001 et 65 000 \$	0	0 %
Entre 65 001 et 100 000 \$	1	7 %
100 001 \$ et plus	8	57 %

19. Le service rendu par l'OFVE a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires? (Oui ou non)

(14 réponses)

- 13 entreprises ont répondu « oui » (93 %)
- 1 entreprise a répondu « non » (7 %)

19.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis le démarrage de l'entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (13 réponses sur 13)	
Moins de 10 %	7	54 %
Entre 11 % et 20 %	3	23 %
Entre 21 % et 30 %	2	15 %
30 % et plus	1	8 %

## **8. COLOMBIE-BRITANNIQUE : SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE**

### **8.1. Brève description de la SDECB**

La SDECB a été fondée en 1998. Son mandat est de promouvoir et faciliter le développement économique de la communauté francophone de la Colombie-Britannique.

Le Service aux entreprises de la SDECB a pour mission de conseiller et d'aider les entrepreneurs francophones dans le développement de leur entreprise ou de leur projet. Entre autres, la SDECB offre des services-conseils dans les domaines suivants :

- plans d'affaires;
- achat, vente, reprise d'entreprises;
- préparation de négociations;
- informations légales et juridiques;
- création d'entreprises;
- domiciliation (payant);
- préparation de demandes de financements;
- accès à l'informatique pour vos recherches;
- import /export;
- fonctionnement de la TPS et de la TVP;
- accès à sa bibliothèque spécialisée;
- annonces en ligne;
- emploi et recrutement;
- information sur la manière de travailler dans l'Ouest canadien.

De plus, la SDECB travaille avec les francophones de la province en matière de développement économique communautaire.

## 8.2. Impacts des programmes : Planification communautaire et Développement des collectivités

Les programmes Planification communautaire et Développement des collectivités sont traités sous la même rubrique dans cette étude en raison de leurs liens.

### 8.2.1. La documentation

#### Banque de données de DEO

La banque de données de DEO présente les informations suivantes concernant ces indicateurs.

Colombie-Britannique	2006-2007 et 2007-2008
Nombre d'activités apportant un leadership ou une expertise	16
Nombre de cas où l'on a facilité la participation de la collectivité	78
Nombre de partenariats mis sur pied ou maintenus	35
Nombre de cas où la stabilité communautaire a été améliorée	12
Nombre de cas d'accroissement de la capacité des organismes communautaires	27
Nombre de services ou d'installations communautaires améliorés	2

#### Documentation de la SDECB

La SDECB dispose d'une documentation abondante qui décrit en détail ses activités dans le domaine de la planification communautaire et le développement des collectivités. Nous avons analysé cette documentation pour les années 2003 à 2008.

L'organisme a offert une gamme variée de services à différentes communautés en matière de planification communautaire et développement des collectivités. Nous soulignons les exemples suivants tirés de cette documentation. Dans la mesure du possible, la SDECB a fait des efforts pour nous donner uniquement les activités qui reçoivent du financement de DEO. Par contre, il n'est pas possible de toujours distinguer ces activités de celles qui reçoivent un financement de Service Canada par l'entremise du Regroupement de développement économique et communautaire de la Colombie-Britannique (RDÉE). La SDECB estime qu'au moins 75 % des activités suivantes reçoivent leur financement de DEO.

- Participation à l'organisation de journées Carrière - École des pionniers de Maillardville : Avec le responsable du programme, la SDECB a recruté des entrepreneurs et professionnels du secteur de la restauration afin de sensibiliser 150 jeunes francophones à la possibilité de faire carrière dans la restauration. Le projet a réuni des boulangers, pâtisseries et cuisiniers qui durant 2 jours ont animé des ateliers avec les jeunes. Cette activité a été suivie d'une rencontre avec les représentants du ministère de l'Éducation à laquelle était présente, la direction de l'école, la direction du Conseil Scolaire Francophone et la SDECB. Le débat a fait le point sur les possibilités de financer un programme de formation professionnelle, et la SDECB a été identifiée pour établir des liens entre l'industrie et la formation.

- Participation au programme Insertion sociale et professionnelle des jeunes (ISPJ) : Le programme offre des stages de formation professionnelle à des jeunes de la 11<sup>e</sup> et la 12<sup>e</sup> année qui tout en poursuivant leurs études secondaires apprennent un métier auprès d'un professionnel, dans le secteur des métiers de bouche, en mécanique, et dans d'autres secteurs en cours d'identification. La SDECB assure la liaison avec les entrepreneurs francophones intéressés à accueillir des stagiaires.
- Participation et soutien à l'Association des francophones de Nanaimo : La SDECB a offert des conseils techniques dans le but de monter un appel d'offres de services et d'obtenir des services de consultation.
- Soutien technique auprès de la Fédération des parents francophones de la Colombie-Britannique : Le projet a analysé la rentabilité des garderies en milieu familial et des garderies de groupes. Les composantes du projet étaient les suivantes : identification des intervenants et rencontres des responsables de 3 garderies de groupes et de 7 garderies en milieu familial. Suite à cette étude, la SDECB en collaboration avec la FPFBC assure les services-conseils pour les projets de démarrage de garderies en milieu familial.
- Participation à un comité de consultation auprès du Collège Éducacentre et le Collège Merici : L'initiative vise à établir le contenu formatif d'un programme de formation en tourisme en français qui rencontrerait les besoins de l'industrie en Colombie-Britannique.
- Intervention dans un projet de classe de l'école Princesse Anne de Nanaimo : présentation du modèle coopératif pour un projet de confection et vente de sacs réutilisables par les élèves de cette classe; le projet est structuré en coopérative de jeunesse.
- Présentation du modèle coopératif dans une école d'immersion du Grand Vancouver.
- Soutien technique auprès du programme Être en affaires du Collège Éducacentre : La SDECB participe au recrutement des candidats pour le programme Être en affaires, analyse les demandes de candidatures, rencontre les candidats et prépare des recommandations. La SDECB participe à 4 sélections par année qui exige environ 20 à 25 rencontres individuelles.
- En concertation avec les organismes francophones de la province dont la Fédération des Francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) et le Collège Éducacentre, la SDECB a participé à l'initiative qui a conduit à la signature du protocole d'entente avec le gouvernement provincial en matière de l'immigration francophone dans la province. Divers ministères fédéraux dont DEO et Citoyenneté et immigration ont participé aussi à l'initiative. La Province affirme reconnaître l'importance du fait français en Colombie-Britannique du point de vue économique.
- Recherches documentaires et études des différents marchés touristiques : ces analyses alimentent les processus décisionnels concernant le projet du Corridor touristique francophone de l'Ouest.

- Participation au colloque organisé par l'Association des Juristes d'expression française de la Colombie-Britannique : ce colloque était destiné à établir les besoins francophones en matière de justice, nous avons pu représenter les besoins des entrepreneurs et des organisations communautaires dans un cadre d'accès à des conseils de justice en langue française à des tarifs avantageux ou au *pro-bono*.
- Rencontres, implication et motivation des organismes communautaires francophones situés dans le Grand Vancouver, Victoria et Nanaimo : L'objectif de l'initiative est d'encourager leur participation au projet du Guide touristique Vancouver-Whistler qui sera distribué avant et pendant les Jeux olympiques de 2010.
- Participation à diverses initiatives en rapport avec la tenue des Jeux olympiques d'hiver en 2010. (Ce travail est l'objet de l'étude de cas de la Colombie-Britannique qui suit.)
- Réalisation de diverses études en vue d'une planification communautaire dont les deux études substantives concernant l'image de marque de la communauté franco-colombienne : l'une sur la perception de la francophonie et l'autre qui proposait un positionnement de la communauté.
- Publication de divers guides touristiques en français.
- Établissement d'un partenariat avec Tourism BC pour créer un espace francophone dans les centres de visiteurs de la province. Le but du projet est de faire connaître aux municipalités choisies et aux visiteurs régionaux et étrangers l'existence de la communauté francophone locale et régionale, ses activités, ses événements et les entreprises pouvant leur offrir des services en français. Il s'agit des localités suivantes : Prince Rupert, Prince George, Nelson, Kelowna, Nanaimo, Courtenay, Campbell River, Penticton, Terrace, Kitimat et Kamloops. Cinq présentoirs ont été placés en 2007 et 6 présentoirs en 2008.

### 8.2.2. Les groupes témoins

Nous avons tenu 3 groupes témoins en Colombie-Britannique dans les localités suivantes :

- Nelson;
- Comox;
- Victoria.

Au total, 17 personnes ont participé à ces trois groupes. Il s'agissait de 6 entrepreneurs et 11 représentants d'organismes communautaires ou de développement économique communautaire. Un autre groupe était prévu à Maillardville. Seules deux personnes se sont présentées sur les 7 invitées. Puisqu'il fallait un minimum de 5 personnes pour tenir un groupe témoin valide, nous avons tenu alors une entrevue dirigée avec ces deux personnes.

Dans les trois villes, les gens ont noté que la communauté francophone est très petite sur l'ensemble de la population.

Les groupes témoins affirment que le travail de la SDECB a les impacts suivants :

- On note un changement important dans les comportements des francophones et des groupes communautaires francophones. Les gens ont pris conscience de l'avantage économique de la francophonie locale et de sa contribution à l'économie de la région.
- L'organisation de certains services en entreprise sociale permet de générer des revenus importants et de créer des emplois. Les bénéficiaires apprécient l'appui reçu de la SDECB pour établir ces types d'entreprise.
- Les groupes remarquent une croissance notable de l'activité économique en français.
- Les participants de Nelson apprécient le partenariat établi avec la municipalité qui met en avant la valeur ajoutée du bilinguisme. La Ville a établi un programme de jumelage avec Baie-St-Paul au Québec. Cette initiative encourage fortement les artistes et fournisseurs de services francophones de Nelson, qui se trouvent très bien positionnés pour exploiter ce jumelage.
- Les participants de Comox affirment que les francophones ont développé un partenariat étroit avec l'agence municipale de développement économique ce qui facilite une mise en valeur de la langue française dans des missions commerciales internationales.
- Les deux participantes de Maillardville/Coquitlam ont souligné le développement d'un partenariat urbain très sophistiqué réalisé par la Ville qui vise à recréer un quartier francophone. Elles affirment que la SDECB appuie fortement les initiatives reliées au tourisme. Elles indiquent que la SDECB a facilité les relations de travail entre les trois niveaux de gouvernement et les divers groupes communautaires. Ces efforts ont permis de mobiliser un financement auprès de plusieurs bailleurs de fonds. Ce projet est imposant et pourrait constituer une étude de cas en soi. Sommairement, la SDECB a travaillé avec divers partenaires dont la Ville de Coquitlam, l'Association francophone de Coquitlam, DEO et Industrie Canada pour lancer un projet de revitalisation de cette section historique francophone du grand Vancouver. Les travaux initiaux ont conduit à la publication d'un plan de développement en février 2005. Le projet a pris de l'essor depuis. Le village historique sera un site de rassemblement populaire pour les francophones et francophiles qui veulent célébrer les Jeux 2010. Ce projet a généré des sommes importantes déjà confirmées en effet de levier, dont les suivantes : 1 million de dollars de la Ville de Coquitlam, 1 million de dollars en dons, biens et services du secteur privé, 300 000 \$ des Laurentides du Québec – groupe de jeunes entrepreneurs et un peu plus de 300 000 \$ en provenance des provinces Atlantique.

Les principales approches de travail de la SDECB sont les suivantes :

- l'établissement et le soutien de partenariats avec les organismes locaux et provinciaux francophones et anglophones;
- le partage de ressources expertes;
- l'offre de séances de formation;
- l'appui à l'élaboration d'études de faisabilité pour des projets individuels;
- l'appui aux communications et le développement de l'image de marque de la francophonie en Colombie-Britannique.

La satisfaction envers le travail de la SDECB est très élevée dans les 3 groupes témoins.

Les constats qui se dégagent des trois groupes témoins sont les suivants :

- Les instances municipales sont engagées et valorisent davantage l'atout francophone.

- La présence de la communauté francophone apporte quelque chose de neuf dans les localités; les francophones reconnaissent et apprécient davantage « l'alternatif » que représente la francophonie.
- La présence sur le terrain et l'appréciation des réalités locales est un élément clé pour la SDECB.
- Les communautés rencontrées pourraient évoluer de la phase planification de projets vers des 'plans de développement économique communautaires' dans un avenir proche.
- La mobilisation des divers paliers de gouvernement et l'accès aux ressources sont un atout important. Par le biais de la SDECB, les francophones ont la capacité de le faire plus facilement que certains élus municipaux.

### **8.3. Impact du programme : Amélioration de la productivité des entreprises et de l'entrepreneuriat**

#### **8.3.1. La documentation**

##### **Banque de données de DEO**

Les faits saillants du tableau sont les suivants :

- La SDECB a reçu 1 566 clients entrepreneurs en 2006-2007 et 2007-2008.
- La SDECB a offert une aide à 414 entrepreneurs entre 2003-2004 et 2005-2006.
- La SDECB a répondu à 10 306 demandes de renseignements de la part des entrepreneurs entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2008.
- La SDECB a contribué à maintenir, créer ou améliorer 275 entreprises entre 2003 et 2008.
- La SDECB a contribué à maintenir, créer ou améliorer 403 emplois entre 2003 et 2008.
- La SDECB ne dispose pas de fonds de prêt. La valeur rapportée des investissements différentiels est de 205 000 \$.
- La SDECB a formé 1 191 clients entrepreneurs entre 2003 et 2008.
- La SDECB a offert 119 ateliers et séances de formation entre 2003 et 2008.

	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	Total 5 ans
<b>Amélioration de la productivité des entreprises</b>						
Nombre de clients servis	Sans objet	Sans objet	Sans objet	419	1 147	1 566
Nombre de demandes pour les services d'information de base aux entreprises / <i>Nombre de demandes de renseignements</i>	591	362	545	0	8 808	10 306
Nombre d'entreprises recevant de l'aide à la planification, les flux de trésorerie, l'information sur le marché, etc.	68	74	272	Sans objet	Sans objet	414
Nombre d'entreprises créées/agrandies / <i>Nombre d'entreprises créées, maintenues ou en expansion</i>	24	21	33	49	148	275
Nombre d'emplois créés/maintenus / <i>ou améliorés en raison d'aide à l'entreprise</i>	41	41	59	115	147	403
Nombre d'interactions portant sur des plans d'affaires	Sans objet	Sans objet	Sans objet	17	198	215
Valeur des investissements différentiels / <i>Montant en dollars suscité par effet de levier grâce à l'aide aux entreprises</i>	0 \$	205 000 \$	0 \$	0 \$	0 \$	205 000 \$
Nombre de clients formés ( <i>formation en entrepreneuriat, exportation, gestion, et marketing</i> )	79	112	117	371	512	1 191
Nombre de colloques et d'ateliers / <i>Nombre de séances de formation réalisées</i>	4	7	13	43	52	119

## Documentation de la SDECB

Nous avons analysé la documentation fournie par la SDECB en matière de l'appui aux entrepreneurs.

La SDECB a développé des nouveaux outils de collecte de données en 2006-2007 pour mieux tenir compte de l'impact de ses travaux avec les entrepreneurs.

Chaque employé rédige et envoie mensuellement à la direction générale un rapport des rencontres tenues, de l'appui offert et des résultats de cet appui. La SDECB doit encore peaufiner ses outils pour mieux préciser les nombres d'emplois et d'entreprises créés ou maintenus en raison de son appui.

Nous avons analysé les données concernant un échantillon de 162 entrepreneurs qui ont bénéficié des services de la SDECB entre les années 2003 et 2008. Les informations sont exhaustives à bien des points de vue et comprennent le type d'entreprise, le type de services rendus, la localité et la catégorie d'entrepreneurs – jeunes, femmes, immigrants, etc. Les seules informations manquantes sont le nombre d'emplois créés ou maintenus suite aux interventions de la SDECB et les investissements différentiels obtenus.

Nous avons effectué deux analyses en utilisant ces informations.

Le tableau suivant présente les catégories d'entrepreneurs.

<b>Profil</b>	<b>N = 162</b>	<b>Pourcentage</b>
Immigrants	91 dont 13 sont des minorités visibles et 32 sont des femmes	56 %
Femmes	72	44 %
Jeunes	22 dont 19 sont des immigrants	14 %
Minorités visibles	15 dont 13 sont des immigrants	9 %
Personnes handicapées	2 dont 1 est un immigrant	1 %

Il est important de noter que 56 % du total des entrepreneurs sont des immigrants. Les trois autres OFVE n'ont pas développé des catégories d'entrepreneurs desservis, mais il serait raisonnable de croire que la SDECB est la seule OFVE qui travaille avec une proportion si élevée d'immigrants.

La SDECB a mis en place un projet de mentorat et mentorés.

La Colombie-Britannique a créé un réseau de femmes entrepreneures francophones en 2003. La documentation concernant les activités de ce réseau est complète et précise. Le Groupe de femmes entrepreneures francophones est avant tout un lieu de soutien et d'échanges et offre des activités adaptées aux problématiques des femmes en affaires à Vancouver. Le groupe se rencontre le troisième jeudi de chaque mois pour un repas et une animation avec thématique. Les 41 thèmes à ce jour ont abordé une grande variété de sujets dont les suivants, à titre d'exemples : le droit, la promotion d'un site Web, les contrats de services, les assurances, le marketing et la communication. Le rayonnement du projet a atteint quelque 120 femmes

entrepreneures francophones de la région. En moyenne, 13 femmes entrepreneures participent à chaque rencontre depuis ses débuts. Cette moyenne était de 5 durant la première année et est passée à 18 en 2007-2008.

Cent seize (116) femmes entrepreneures francophones ont créé, maintenu ou amélioré 226 emplois entre 2003 et 2008. Nous notons aussi que 44 % du total des entrepreneurs est constitué de femmes entrepreneures. Les 226 emplois créés par les femmes entrepreneures représentent plus de la moitié du total des emplois créés, maintenus ou améliorés durant ces cinq années.

Dans le tableau suivant, nous voyons que le travail auprès des entrepreneurs se situe surtout dans le grand Vancouver (82 % du total). (La localité d'un entrepreneur n'était pas spécifiée, d'où N = 161.)

Il est aussi intéressant de noter que la SDECB travaille avec des entrepreneurs vivant à l'extérieur de la province qui veulent préparer le terrain avant leur arrivée en Colombie-Britannique. Dans ces cas, les personnes intéressées communiquent avec la SDECB qui offre un appui en termes d'informations sur le marché, la réglementation, etc.

Localité	N = 161	Pourcentage
Vancouver (GVRD)	132	82 %
Ailleurs en CB	19	12 %
Québec	5	3 %
Ontario	1	1 %
France	4	2 %

Les services offerts à ces 162 firmes varient selon leurs besoins. Il peut s'agir de l'appui à la préparation d'un plan d'affaires, le partage d'informations sur les règlements canadiens, l'appui à la recherche de financement, les renseignements sur le marché et autres services du genre.

### 8.3.2. Résultat de la recherche auprès des entrepreneurs – Colombie-Britannique

Le tableau suivant présente les données concernant la participation au sondage auprès des entrepreneurs.

	CB
NOMBRE DE NOMS SOUMIS	162
NOMBRE DE PERSONNES CONTACTÉES	162
NUMÉROS HORS-SERVICE/MAUVAIS NUMÉRO / REPRÉSENTANT COMMUNAUTAIRE / DOUBLON	61
NUMÉROS VALIDES	101
MESSAGES LAISSÉS 3 FOIS / ENTREVUES CÉDULÉES NON RÉALISÉES	48
PERSONNES REJOINTES	53
PERSONNES AYANT FOURNI DES COMMENTAIRES, MAIS N'AYANT PAS RÉPONDU AU QUESTIONNAIRE DÉTAILLÉ	8

	<b>CB</b>
<b>ENTREVUES COMPLÉTÉES</b>	<b>45</b>
POURCENTAGE - ENTREVUES COMPLÉTÉES / NOMS SOUMIS	28 %
POURCENTAGE - ENTREVUES COMPLÉTÉES / NOMS VALIDES	45 %
POURCENTAGE - ENTREVUES / PERSONNES REJOINTES	85 %

Sur les 53 répondants rejoints, 45 ont répondu au questionnaire (7 entreprises / projets étaient fermés ou en voie de fermeture et 1 a refusé de participer).

Dans tous les cas, les répondants étaient les propriétaires des entreprises. Le meneur de l'entrevue expliquait qu'il était nécessaire de compter le propriétaire comme un employé.

Les données suivantes présentent les résultats du sondage. (Voir l'annexe au chapitre pour les résultats détaillés et les questions).

Les faits saillants du sondage en lien avec les indicateurs de rendement sont les suivants.

### **NOMBRE D'ENTREPRISES CRÉÉES, MAINTENUES OU AMÉLIORÉES**

La répartition des entreprises en termes de chiffre d'affaires est bimodale. Elles sont surtout petites (39 %) ou plus grandes (29 %).

<b>CHIFFRE D'AFFAIRES APPROXIMATIF</b>	<b>BC</b>	<b>%</b>
MOINS DE 31 500	11	39 %
ENTRE 31 500 ET 36 000	2	7 %
ENTRE 36 001 ET 65000	2	7 %
ENTRE 65 001 ET 100 000	5	18 %
PLUS DE 100 000	8	29 %
TOTAL DES RÉPONSES	28	100 %
NOMBRE D'ENTREVUES COMPLÉTÉES		45
POURCENTAGE DE RÉPONSES À CETTE QUESTION		62 %

Le taux de réponse à cette question est le plus bas parmi les quatre OFVE. Le sondage ne révèle pas d'information expliquant cette situation. Une proportion élevée de répondants sont des immigrants. Il se pourrait que des immigrants soient moins prêts à partager ce type d'information lors d'un sondage, mais nous ne disposons pas d'information à cet égard.

- Total du chiffre d'affaires par catégorie (28 réponses) :

Soixante-huit pour cent (68 %) des répondants à la question indiquent que l'aide de la SDECB a contribué à augmenter leur chiffre d'affaires, soit 23 des 34 répondants à cette question.

La SDECB a contribué à augmenter le chiffre d'affaires d'au moins 51 % de tous les répondants (23/45). La proportion est légèrement plus élevée chez les nouvelles entreprises.

<b>AIDÉ À AUGMENTER CHIFFRE D'AFFAIRES</b>		<b>BC</b>	<b>%</b>
AIDÉ OUI	NOUVELLE	9	75 %
	EXISTANTE	14	64 %
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>68 %</b>
AIDÉ NON	NOUVELLE	3	25 %
	EXISTANTE	8	36 %
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>32 %</b>
NOMBRE DE RÉPONSES			34
NOMBRE D'ENTREVUES COMPLÉTÉES			45
POURCENTAGE DU TOTAL DES RÉPONDANTS AYANT RÉPONDU OUI			51 %

Parmi les 23 entreprises ayant répondu à la question, l'aide de la SDECB a contribué à une augmentation de 11 % et plus dans 68 % des cas (15/22).

La SDECB a contribué à augmenter le chiffre d'affaires de 11 % et plus chez au moins 33 % de tous les répondants (15/45).

<b>POURCENTAGE AUGMENTATION CHIFFRE AFFAIRES - RÉPONDU OUI</b>	<b>BC</b>	<b>%</b>
MOINS DE 10 %	<b>7</b>	<b>32 %</b>
ENTRE 11 ET 20 %	<b>2</b>	<b>9 %</b>
ENTRE 21 ET 30 %	<b>4</b>	<b>18 %</b>
PLUS DE 30 %	<b>9</b>	<b>41 %</b>
TOTAL DE CEUX AYANT RÉPONDU À LA QUESTION	<b>22</b>	<b>96 %</b>
TOTAL DES RÉPONDANTS DONT L'AUGMENTATION EST 11 % ET PLUS	<b>15</b>	<b>33 %</b>

### **NOMBRE D'EMPLOIS CRÉÉS OU MAINTENUS**

Le nombre d'emplois avant le recours à l'aide de la SDECB était de 69.

Le nombre d'emplois après le recours à l'aide de la SDECB est de 105.

Ceci représente une augmentation de 36 emplois (52 %), donc une augmentation de 138 % dans les nouvelles entreprises (sur un très petit chiffre) et 41 % dans les entreprises existantes.

Les entrepreneurs attribuent 86 % de ces augmentations à l'aide de la SDECB.

NOMBRE AVANT APRÈS - TOUS		BC	% AUGM
	NOUVELLE	8	
	EXISTANTE	61	
NOMBRE AVANT	<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	
	NOUVELLE	19	
	EXISTANTE	86	
NOMBRE APRÈS	<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	
	NOUVELLE	11	138 %
	EXISTANTE	25	41 %
NOUVEAUX EMPLOIS	<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>52 %</b>
NOMBRE DES NOUVEAUX EMPLOIS ATTRIBUABLES À LA SDECB		<b>31</b>	<b>86 %</b>

### UTILITÉ DE L'AIDE DE LA SDECB ET DEGRÉ DE SATISFACTION

Dans le tableau suivant, plus la moyenne s'approche de 1, moins les entrepreneurs auraient pu améliorer ou lancer leur entreprise seuls. L'aide de la SDECB a fait la différence dans un peu plus de la moitié des cas des nouveaux entrepreneurs. La SDECB a fait la différence dans un peu moins de la moitié des cas pour les entreprises déjà existantes.

DÉMARRAGE/MAINTIEN POSSIBLE SANS APPUI		BC
MOYENNE	NOUVELLE	2,50
MOYENNE	EXISTANTE	3,05
<b>MOYENNE - TOUS LES RÉPONDANTS</b>		<b>2,92</b>

Les répondants sont très satisfaits des services rendus par la SDECB. La moyenne de l'ensemble est de 4,45 sur l'échelle 1 à 5 où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait. Le pourcentage du total des répondants indique les personnes ayant utilisé ce service en particulier.

<b>TAUX DE SATISFACTION - COLOMBIE-BRITANNIQUE</b>	<b>OUI</b>	<b>% DU TOTAL DES RÉPONDANTS</b>	<b>MOYENNE</b>
FORMATION	24	53 %	4,67
PLAN D'AFFAIRES	21	47 %	4,52
INFO MARCHÉ	20	45 %	4,20
RÉGLEMENTATION	15	34 %	4,73
ACCÈS MAIN-D'ŒUVRE	6	14 %	4,60
FINANCEMENT PRIVÉ	5	11 %	3,50
FINANCEMENT PUBLIC	3	7 %	3,67
<b>MOYENNE DE SATISFACTION POUR L'ENSEMBLE</b>			4,45

Les répondants trouvent très utiles les services rendus par la SDECB; la moyenne est de 4,62 sur l'échelle où 1 = aucunement utile et 5 = très utile.

<b>UTILITÉ</b>	<b>BC</b>
<b>MOYENNE - TOUS LES RÉPONDANTS</b>	<b>4,62</b>

#### **8.4. Étude de cas – Colombie-Britannique : les Jeux olympiques 2010**

Les Jeux olympiques d'hiver 2010 ont déjà attiré l'attention des Canadiennes et Canadiens. Sur le plan des langues officielles, ces Jeux se sont déjà distingués par la volonté des dirigeants d'assurer la promotion de l'usage du français et de l'anglais dans les activités entourant l'événement.

La SDECB a déjà investi de l'énergie et des ressources importantes pour augmenter la participation des entrepreneurs francophones de la Colombie-Britannique et d'ailleurs au Canada comme fournisseurs de services ou de produits aux Jeux olympiques.

L'étude de cas présente les principales activités de la SDECB à cet égard.

L'implication de la SDECB dans l'organisation des Jeux olympiques de 2010 a commencé dès les débuts, lorsque la ville de Vancouver a soumis sa candidature

Cela a conduit la SDECB à développer une stratégie et des idées afin d'utiliser cet événement de portée internationale comme plateforme permettant de mettre en valeur la communauté francophone, notamment sur tous les aspects ayant un potentiel économique.

La direction de la SDECB a établi des liens et communications stratégiques et politiques avec les décideurs impliqués dans le dossier des Jeux tant au niveau provincial que fédéral.

La SDECB a été très impliquée dans le processus qui a conduit à l'embauche par la Fédération des francophones de Colombie-Britannique, d'une personne ayant pour charge d'assurer la coordination entre les organismes francophones impliqués dans ce dossier, notamment en utilisant des fonds de levier en provenance de Services Canada.

La SDECB a eu pour mandat d'assurer la coordination et l'animation du secteur Économie et tourisme, a constitué un comité de travail, réunissant différents représentants organismes communautaires et quelques entrepreneurs, afin d'examiner les potentiels existants.

Le comité s'est rencontré plusieurs fois, et a échangé en ligne, ce qui a permis d'établir une liste d'activités économiques pouvant être réalisées dans le cadre des Jeux olympiques.

Ces activités font partie d'un plan regroupant toutes les actions que la communauté francophone de la Colombie-Britannique souhaitait voir se réaliser dans le cadre de ces Jeux.

Un exercice de planification et de priorisation des activités a permis d'orienter la SDECB vers quelques actions ciblées.

Tout d'abord, la SDECB a mis en place une série de 8 ateliers d'informations, destinés à informer les entrepreneurs des provinces de l'Ouest, sur les potentiels et les processus permettant d'établir des relations d'affaires avec tous les partenaires composant la grande famille olympique comme acheteurs de biens et services. Ces ateliers ont été offerts par la suite au Québec, au Nouveau-Brunswick et en Ontario.

Plus de 500 personnes ont assisté à ces 15 ateliers. Par la suite, un suivi a été assuré par plusieurs entrepreneurs désirant se positionner comme fournisseurs de biens ou services.

Dans le domaine du tourisme, la SDECB est intervenue auprès des autres OFVE de l'Ouest et a démontré les avantages de placer la coordination du Corridor touristique francophone de l'Ouest à Vancouver, afin de profiter de la visibilité dont bénéficieront les Jeux olympiques. Aujourd'hui le CTFO est cordonné en Colombie-Britannique et prévoit créer un effet de levier important à l'occasion des Jeux olympiques de 2010.

Avec le soutien d'Industrie Canada, la SDECB a réalisé une étude de faisabilité visant à mesurer l'intérêt des entrepreneurs francophones de la Colombie-Britannique à acheter de l'espace promotionnel dans un projet de brochure touristique du corridor touristique Vancouver-Whistler. Cette étude de pré-faisabilité a démontré des résultats très encourageants, puisque 62 entreprises situées dans le corridor se sont engagées par signature à acheter de l'espace publicitaire.

Ces activités reliées aux Jeux olympiques ont permis d'établir des partenariats avec le gouvernement provincial et le Comité organisateur des jeux de Vancouver-Whistler.

Actuellement dans l'attente de l'implantation d'un espace francophone sur Granville Island pendant les Jeux olympiques de 2010, la SDECB prépare un projet qui consistera à regrouper, dans le cadre d'une foire gastronomique, les entrepreneurs francophones des métiers de bouche. L'objectif est de faire valoir le savoir-faire des professionnels de la restauration et de mettre en valeur la qualité des produits gastronomiques francophones.

D'ici la tenue des Jeux olympiques, la SDECB continue à mener des actions qui permettront de mettre en valeur la communauté francophone entrepreneuriale et communautaire.

L'étude de cas ne permet pas encore de déterminer l'impact de ces activités sur la création d'emploi pour les francophones de la Colombie-Britannique et d'ailleurs au Canada. Cela pourrait faire l'objet d'une analyse à la suite des Jeux olympiques.

#### **8.5. Constats et conclusions – Colombie-Britannique**

Conformément à notre mandat, nous devons rapporter les constats concernant :

- les meilleures pratiques en matière d'impacts.

### Constats en matière d'impacts

Le tableau suivant reprend les indicateurs de rendement du Ministère et présente les principaux constats en matière d'impacts.

<b>Les impacts - constats – Colombie-Britannique – SDECB - 2003-2004 à 2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
<b>Planification communautaire</b>	Pour les années 2006-2007 et 2007-2008	Source : groupes témoins
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités qui visent à renforcer la capacité de diriger et d'effectuer les travaux de planification</li> </ul>	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On note un changement important dans le comportement des francophones et des groupes communautaires francophones. Les gens ont pris conscience de l'avantage économique de la francophonie locale et de sa contribution à l'économie de la région.</li> <li>• On affirme que l'organisation de certains services en entreprise sociale permet de générer des revenus importants et de créer des emplois. Les gens apprécient l'appui reçu de la SDECB pour établir ces types d'entreprises.</li> <li>• Les groupes remarquent une croissance notable de l'activité économique en français.</li> <li>• Les participants de Nelson apprécient le partenariat établi avec la municipalité qui met en avant la valeur ajoutée du bilinguisme. La Ville a</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de situations favorisant la participation communautaire</li> </ul>	78	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de partenariats établis ou maintenus</li> </ul>	35	
<b>Développement des collectivités</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de situations où la capacité des organisations communautaires a été accrue</li> </ul>	27	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de services ou d'installations communautaires rehaussées</li> </ul>	2	

<b>Les impacts - constats – Colombie-Britannique – SDECB - 2003-2004 à 2007-2008</b>		
<b>Indicateurs de rendements</b>	<b>Données quantitatives</b>	<b>Données qualitatives</b>
		<p>établi un programme de jumelage avec Baie-St-Paul au Québec.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les participants de Comox affirment que les francophones ont développé un partenariat étroit avec l'agence municipale de développement économique ce qui facilite une mise en valeur du français dans des missions commerciales internationales.</li> <li>• La SDECB appuie fortement les initiatives liées au tourisme et aux Jeux olympiques.</li> <li>• Les instances municipales sont engagées et valorisent davantage l'atout francophone.</li> <li>• Les communautés rencontrées pourraient évoluer de la phase planification de projets vers des 'plans de développement économique communautaires' dans un avenir proche.</li> <li>• La mobilisation des divers paliers de gouvernement et l'accès aux ressources sont des atouts importants.</li> <li>• La satisfaction envers le travail de la SDECB est très élevée dans les 3 groupes témoins.</li> </ul>

L'amélioration de la productivité des entreprises	2003-2004 à 2007-2008	Constats de la firme
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de colloques et d'ateliers/ Nombre de séances de formations réalisées</li> </ul>	119	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La SDECB a servi à créer, maintenir ou élargir 414 entreprises entre 2003 et 2008. Ce chiffre est validé. Nous avons vu les noms et descriptions d'un échantillon d'entreprises qui représentaient 39 % de ce total.</li> <li>• La SDECB a servi à créer ou maintenir 403 emplois. Ce chiffre nous paraît valable. Nous pouvons confirmer les 226 emplois créés ou maintenus dans le réseau des femmes entrepreneures. Les femmes entrepreneures constituent 44 % du total des entrepreneurs qui ont participé au sondage. Si les autres entrepreneurs ont des résultats similaires, le total des emplois créés serait de l'ordre de 500. Nous n'avons pas eu d'autre documentation</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes formées</li> </ul>	1 191	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de clients servis / entreprises ayant reçu l'appui</li> </ul>	1 980	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'emplois créés ou maintenus</li> </ul>	403	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'entreprises créées, maintenues ou améliorées</li> </ul>	414	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur totale des investissements suite à une intervention directe du SDECB</li> </ul>	205 000 \$	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilité des services rendus</li> </ul>	4,51 : échelle 1 = peu, 5 = très	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction de la clientèle</li> </ul>	<p>4,27, échelle : 1 = peu, 5 = très</p>	<p>faisant état des emplois créés ou maintenus par chaque entrepreneur recevant de l'aide. Par contre, les entrepreneurs confirment eux-mêmes dans le sondage que 86 % des nouveaux emplois sont un résultat de l'aide de la SDECB (31 de 36 nouveaux emplois). De plus, 68 % des entrepreneurs ayant répondu à la question affirment que l'aide de la SDECB a contribué à augmenter leurs chiffres d'affaires. Aussi, 64 % des répondants disent que la SDECB a aidé à augmenter la masse salariale de leur entreprise.</p> <p>Dans le sondage, les entrepreneurs affirment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qu'ils sont très satisfaits des services rendus par la SDECB;</li> <li>Que ces services sont très utiles;</li> <li>Soixante-huit pour cent (68 %) des entrepreneurs ayant répondu à la question affirment que la SDECB a contribué à améliorer leur chiffre d'affaires; de ceux-ci 59 % affirment que l'augmentation était plus de 20 %;</li> <li>Que les services rendus par la SDECB fait la différence dans environ la moitié des cas en termes de lancer ou d'améliorer l'entreprise.</li> </ul> <p>La SDECB ne compile pas de données permettant de mesurer son effet de levier dans les investissements différentiels. Le sondage n'a pas donné d'informations à cet égard.</p>
<p>RONALD BISSON ET ASSOCIÉ.E.S INC.</p>		



## 8.6. Annexe – réponses détaillées – sondage auprès des entrepreneurs de la Colombie-Britannique

### Sommaire des résultats

- Niveau de satisfaction pour l'ensemble des services rendus : moyenne de 4,27 sur 5. Les services les plus utiles sont la formation, l'aide au développement d'un plan d'affaires, les informations sur le marché et l'information concernant la réglementation canadienne.
- Peu d'entrepreneurs ont reçu un appui pour accéder à du financement privé ou public; 5 répondants affirment avoir reçu un appui pour accéder au financement privé et 3 au financement public.
- Parmi les 15 entrepreneurs ayant lancé leur entreprise après avoir reçu l'appui du SDECB :
  - 11 ou 79 % ont indiqué que le service était très utile, moyenne de 4,73 sur l'échelle 1 à 5;
  - La moitié de ces répondants auraient pu lancer leur entreprise sans l'aide de la SDECB et l'autre moitié n'aurait pas pu lancer leur entreprise sans l'aide de la SDECB;
  - 14 de ces entreprises comptent aujourd'hui 19 employés;
  - 5 entreprises affirment que l'aide de la SDECB a permis d'augmenter le nombre d'employés – ajout de 7 nouveaux employés, passant de 2 à 9 employés et 8 entreprises affirment que l'aide de la SDECB n'a pas permis d'augmenter le nombre d'employés;
  - 12 entreprises disent que l'aide du SDECB leur a permis d'augmenter la masse salariale d'au moins 10 %, 2 rapportent une augmentation entre 11 % et 20 %, 1 entre 21 % et 30 % et 3 rapportent une augmentation de 30 % et plus;
- 9 entreprises indiquent que l'aide de la SDECB a contribué à augmenter leur chiffre d'affaires d'au moins 10 %.
- Parmi les 18 répondants dont l'entreprise était déjà lancée lorsqu'ils ont approché le SDECB :
  - 18 ou 72 % indiquent que le service était très utile, moyenne de 4,56 sur l'échelle de 1 à 5;
  - Plus de la moitié des répondants n'auraient pas pu agrandir leur entreprise sans l'aide de la SDECB;
  - Les 25 entreprises comptent aujourd'hui 83 employés;
  - 8 de ces entreprises indiquent que l'aide de la SDECB a permis d'augmenter le nombre d'employés, passant de 11 à 35 employés; 24 nouveaux employés sont attribués à l'aide de la SDECB;
  - 17 de ces entreprises indiquent que l'aide de la SDECB leur a permis d'augmenter leur masse salariale, dont 5 de moins de 10 %, 1 entre 11 et 20 %, 3 entre 21 % et 30 % et 5 de plus de 30 %;
  - 17 entreprises indiquent que l'aide de la SDECB leur a permis d'augmenter leurs chiffres d'affaires, dont 6 de moins de 10 %, 6 entre 21 et 5 de 30 % et plus.

- Total du chiffre d'affaires par catégorie (28 réponses) :

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises
Moins de 31 500 \$	11
Entre 31 501 et 36 000 \$	2
Entre 36 001 et 65 000 \$	2
Entre 65 001 et 100 000 \$	5
100 001 \$ et plus	8

- Total des salaires versés actuellement (21 réponses) : 1 817 000 \$
- Nombre d'employés avant le recours aux services de la SDECB : 69
- Nombre d'employés actuel : 105
- Nombre de nouveaux employés : 44
- Estimation du nombre de nouveaux employés dû à l'aide de la SDECB : 31
- Niveau de satisfaction pour l'ensemble des services rendus : moyenne de 4,27 sur 5

### Réponses détaillées

#### 1. Services reçus et degré de satisfaction

*Je veux vous poser une question sur le type de service reçu de l'organisme et votre satisfaction concernant ce service. Je vais vous en nommer quelques-uns. Dites d'abord si oui ou non vous avez utilisé le service. Si oui, dites-moi quel a été votre degré de satisfaction concernant ce service. On utilisera une échelle où 1 = très insatisfait et 5 = très satisfait.*

(45 répondants)

Service reçu	Oui	Satisfaction			Non	Sans réponse
		Moyenne	Écart-type	Médiane		
1.1 Formation	24	4,67	0,48	5	21	0
1.2 Aide au développement d'un plan d'affaires	21	4,52	0,81	5	24	0
1.3 Information concernant la réglementation des gouvernements	15	4,73	0,46	5	29	1
1.4 Information concernant le marché	20	4,20	1,24	5	24	1
1.5 Accès à la main-d'œuvre	6	4,60	0,89	5	38	1
1.6 Accès au financement privé (démarches menant à un prêt)	5	3,50	1,73	4	39	1
1.7 Accès au financement public (démarches menant à une subvention)	3	3,67	1,53	4	39	3

## Financement privé obtenu

*(Si « oui » à la question 1.6) : Pouvez-vous me donner une idée du financement privé que vous avez obtenu grâce à l'appui de (nommer l'organisme), que ce soit sous forme de prêt ou d'investissement privé, incluant votre propre investissement de capital :*

Montant du financement privé	Nombre d'entrepreneurs (2 réponses sur 5)
moins de 10 000	1
10 001 à 20 000 \$	0
20 001 à 30 000 \$	1
30 001 à 40 000 \$	0
40 001 à 50 000 \$	0
50 001 à 100 000 \$	0
100 001 et plus	0

## Financement public obtenu

*(Si « oui » à la question 1.7) : Pouvez-vous me donner une idée du financement public que vous avez obtenu grâce à l'appui de (nommer l'organisme), que ce soit sous forme de subvention ou de contribution municipale, provinciale ou fédérale :*

Montant du financement public	Nombre d'entrepreneurs (1 réponse sur 3)
moins de 10 000	1
10 001 à 20 000 \$	0
20 001 à 30 000 \$	0
30 001 à 40 000 \$	0
40 001 à 50 000 \$	0
50 001 à 100 000 \$	0
100 001 et plus	0

## 2. Année d'obtention d'un service de l'OFVE pour la première fois

*En quelle année votre entreprise a-t-elle reçu pour la première fois un service de l'OFVE?*

Année	Nombre d'entrepreneurs (44 réponses sur 45)
1996	1
1998	2
2000	1
2001	2
2002	1
2003	3
2004	2
2005	8
2006	13
2007	9
2008	2

## 3. Nouvelles entreprises et entreprises existantes

*Votre entreprise était-elle déjà établie lorsque vous avez reçu ce service? (Oui ou non)*

(43 réponses sur 45)

- 15 nouvelles entreprises
- 28 entreprises existantes (déjà établies)

**SECTION A - NOUVELLES ENTREPRISES**

(15 nouvelles entreprises)

## 4. Aide au démarrage de l'entreprise

*Le service rendu par l'OFVE a-t-il aidé au démarrage de votre entreprise? (Oui ou non)*

*4.1. Si oui, sur l'échelle suivante, quelle a été l'utilité de ce service dans le démarrage de votre entreprise? (1 = aucunement utile 5 = très utile)*

(15 répondants)

	Oui	Utilité			Non	Sans réponse
		Moyenn e	Écart- type	Médiane		
Aide au démarrage	11 (79 %)	4,73	0,65	5	3 (21 %)	1

5. Sur une échelle de 1 à 5 (1= impossible 5= très possible), auriez-vous pu démarrer votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme?

(6 réponses QUANTIFIÉES + 7 « OUI »)

N=6	Possibilité		
	Moyenne	Écart-type	Médiane
Démarrage possible sans l'appui/service rendu par l'organisme?	2,50	1,38	3

6. Combien d'employés compte votre entreprise aujourd'hui?

- 14 entreprises totalisant 19 employés actuellement (min = 1, max = 5)

6.1. Le service reçu de l'OFVE a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.

6.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous dans cette entreprise avant que l'organisme vous rende un service? (Note : ce sera 0 dans le cas d'une nouvelle entreprise.)

- 5 entreprises répondent « oui »  
9 employés contre 2 avant le recours au service (7 nouveaux employés)
- 8 entreprises répondent « non »

7. Pouvez-vous me dire approximativement combien d'argent vous payez en salaires au total dans votre entreprise, incluant votre salaire?

- Les 8 entreprises ayant répondu totalisaient 375 000 \$ en salaires (6 refus de répondre, 1 sans réponse)

8. Pouvez-vous me dire le nombre d'employés que vous avez par catégorie suivante. Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.

Catégorie de revenu	Nombre total d'employés recensés (7 réponses)
Moins de 31 500 \$	6
Entre 31 501 et 36 000 \$	3
Entre 36 001 et 65 000 \$	1
Entre 65 001 et 100 000 \$	1
100 001 \$ et plus	1

9. Pouvez-vous me dire si le service rendu par l'OFVE a contribué à augmenter le montant total que vous affectez aux salaires? (Oui ou non)

- 7 entreprises ont répondu « oui »
- 4 entreprises ont répondu « non »

9.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis la création de votre entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (6 réponses)
Moins de 10 %	3
Entre 11 % et 20 %	0
Entre 21 % et 30 %	1
30 % et plus	2

10. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises (9 réponses)
Moins de 31 500 \$	4
Entre 31 501 et 36 000 \$	0
Entre 36 001 et 65 000 \$	0
Entre 65 001 et 100 000 \$	2
100 001 \$ et plus	3

11. Le service rendu par l'OFVE a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires? (Oui ou non)

- 9 entreprises ont répondu « oui »
- 3 entreprises ont répondu « non »

11.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis le démarrage de l'entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (8 réponses)
Moins de 10 %	2
Entre 11 % et 20 %	1
Entre 21 % et 30 %	1
30 % et plus	4

## SECTION B - ENTREPRISES EXISTANTES

12. Aide au maintien/élargissement de l'entreprise

Le service rendu par l'OFVE a-t-il aidé au maintien/élargissement de votre entreprise? (Oui ou non)

12.1. Si oui, sur l'échelle suivante, quelle a été l'utilité de ce service dans le maintien/élargissement de votre entreprise? (1 = aucunement utile 5 = très utile)

N=28	Oui	Utilité			Non	Sans réponse
		Moyenne	Écart-type	Médiane		
Aide au maintien/élargissement	18 (72 %)	4,56	0,78	5	7 (28 %)	3

13. Sur une échelle de 1 à 5 (1= impossible 5=très possible), auriez-vous pu maintenir/élargir votre entreprise sans l'appui/service rendu par l'organisme?

N=18	Possibilité		
	Moyenne	Écart-type	Médiane
Maintien/élargissement possible sans l'appui/service rendu par l'organisme?	3,06	1,39	3

14. Combien d'employés compte votre entreprise aujourd'hui?

- 25 entreprises totalisant 83 employés actuellement (min = 1, max = 26)

14.1. Le service reçu du (*nommer l'organisme*) a-t-il contribué à augmenter le nombre d'emplois dans votre entreprise? Oui ou non.

14.2. Si oui, combien d'employés aviez-vous dans cette entreprise avant que (*nommer l'organisme*) vous rende un service? (Note : ce sera 0 dans le cas d'une nouvelle entreprise.)

- 8 entreprises répondent « oui »  
35 employés contre 11 avant le recours au service (24 nouveaux employés)
- 17 entreprises répondent « non »

15. Pouvez-vous me dire approximativement combien d'argent vous payez en salaires au total dans votre entreprise, incluant votre salaire?

- Les 13 entreprises ayant répondu totalisaient 1 442 000 \$ en salaires (2 sans réponse, 13 refus de répondre)

16. Pouvez-vous me dire nombre d'employés que vous avez par catégorie suivante. Chaque catégorie correspond à une tranche d'impôt.

Catégorie de revenu	Nombre total d'employés recensés (18 répondants)
Moins de 31 500 \$	42
Entre 31 501 et 36 000 \$	17
Entre 36 001 et 65 000 \$	10
Entre 65 001 et 100 000 \$	4
100 001 \$ et plus	0

17. Pouvez-vous me dire si le service rendu par l'OFVE a contribué à augmenter le montant total que vous affectez aux salaires? (Oui ou non)

- 14 entreprises ont répondu « oui »
- 8 entreprises ont répondu « non »

17.1. Si oui, pouvez-vous me donner une estimation du pourcentage de cette augmentation depuis la création de votre entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (14 répondants)
Moins de 10 %	5
Entre 11 % et 20 %	1
Entre 21 % et 30 %	3
30 % et plus	5

18. Pouvez-vous me dire approximativement le montant total de votre chiffre d'affaires pour votre dernière année financière? (Montant brut sans dépenses et déductions)

Chiffre d'affaires approximatif	Nombre d'entreprises (19 réponses)
Moins de 31 500 \$	7
Entre 31 501 et 36 000 \$	2
Entre 36 001 et 65 000 \$	2
Entre 65 001 et 100 000 \$	3
100 001 \$ et plus	5

19. Le service rendu par l'OFVE a-t-il contribué à l'augmentation de votre chiffre d'affaires? (Oui ou non)

- 18 entreprises ont répondu « oui »
- 6 entreprises ont répondu « non »

19.1. Si oui, pouvez-vous me donner une idée de l'augmentation en pourcentage depuis le démarrage de l'entreprise?

Pourcentage d'augmentation	Nombre d'entreprises (16 réponses)
Moins de 10 %	7
Entre 11 % et 20 %	0
Entre 21 % et 30 %	6
30 % et plus	5