



Canada **Entreprises**
Business **Canada**

Services for
entrepreneurs

Services aux
entrepreneurs



Numéro de contrat : U6530-073932/001/CY
POR-428-07
Date du contrat : 8 février 2008
Dates des rencontres : du 1^{er} avril au 8 avril 2008

Préparé par :
Ipsos Reid

Présenté à :
Industrie Canada
(por-rop@ic.gc.ca)

Industrie Canada - Services aux entreprises
Étude qualitative sur
Entreprises Canada et PerLE

Rapport définitif





Audiences cibles

- **L'étude avait pour objectif d'aider Industrie Canada à mieux comprendre les besoins et les attentes des trois audiences cibles suivantes :**

- Les personnes intéressées à démarrer ou à faire croître une entreprise, à obtenir du financement ou des renseignements sur les taxes-impôts, sur les règles ou sur les exigences liées aux permis-licences d'exploitation;
- Les propriétaires et exploitants de petites et moyennes entreprises;
- Les tiers de confiance, c'est-à-dire les intermédiaires professionnels de divers domaines qui rendent des services aux personnes intéressées et aux propriétaires/exploitants (p. ex., avocats, comptables, représentants d'associations et personnel affecté au développement économique).



Objectifs de l'étude

- **L'étude qualitative portait plus particulièrement sur :**
 - Les types de services et de renseignements d'affaires recherchés par ces clients et qu'ils s'attendent à obtenir du gouvernement;
 - Les moyens par lesquels les membres des audiences cibles préfèrent obtenir ces renseignements.
- **Dans ce contexte, l'étude de l'expérience client portait plus particulièrement sur l'importance d'Entreprises Canada et de PerLE pour les clients d'affaires actuels et potentiels. Elle visait à savoir ce qu'ils pensent de la fonctionnalité des services en ligne d'Entreprises Canada et de PerLE et de la possibilité de réduire la paperasse.**
- **Ces deux sujets d'études ont été abordés à l'aide d'une méthodologie mixte de recherche qualitative combinée et constituée de groupes de discussion et d'entrevues auprès d'utilisateurs interactifs.**
- **On trouvera ci-dessous une description détaillée de la méthodologie de recherche.**



Méthodologie

- **En vue d'atteindre les objectifs de l'étude, Ipsos-Reid a mené une série de groupes de discussion et d'entrevues auprès d'utilisateurs interactifs (essais de navigation individuels) avec les membres des trois audiences cibles mentionnées ci-dessus.**
- **Groupes de discussion :**
 - Au total, dix groupes de discussion de deux heures ont été tenus à Calgary, à Winnipeg, à Kitchener-Waterloo, à Québec (en français) et à Halifax, à raison de deux rencontres en soirée par ville.
 - Au total, six rencontres réunissaient des propriétaires/exploitants de petites et moyennes entreprises, deux réunissaient des personnes intéressées par les affaires et deux autres, des tiers de confiance. Ces rencontres ont eu lieu dans des salles professionnelles de groupes de discussion. Ipsos-Reid a recruté dix participants pour chaque groupe afin que les rencontres réunissent en moyenne huit personnes.
 - Les participants aux rencontres ont reçu une somme de 125 \$ en guise de remerciement.

- **Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs :**

- Ipsos-Reid a aussi mené des entrevues d'une heure auprès d'utilisateurs interactifs, pour un total de 19 entrevues (essais de navigation individuels) – quatre par ville, sauf à Halifax, où une personne ne s'est pas présentée. Les entrevues auprès d'utilisateurs interactifs ont été réparties de la manière suivante : 11 ont été menées avec des propriétaires et exploitants de petites et moyennes entreprises, 4 avec des personnes intéressées par les affaires, et 4 avec des tiers de confiance.
- Comme dans le cas des groupes de discussion, les participants ont reçu une somme de 125 \$ en guise de remerciement pour leur participation aux entrevues.
- Avant le début des rencontres, les participants ont été informés de l'objectif de l'étude, de son commanditaire et du mandat confié à Ipsos-Reid. On a aussi rappelé aux personnes recrutées que leur participation à l'étude était volontaire et confidentielle, et que tous les renseignements fournis seraient gérés conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

- **Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs :**
 - Au cours des entrevues auprès d'utilisateurs interactifs, on a proposé aux participants des exercices de navigation axés sur les tâches. On a demandé à chacun d'accomplir des tâches dans la version actuelle d'Entreprises Canada et de PerLE ainsi que dans leur version prototype. Le nombre de tâches complétées variait d'une entrevue à l'autre en fonction de l'habileté des participants à utiliser Internet et de la facilité avec laquelle ils parvenaient à trouver l'information demandée. Lorsqu'ils avaient complété une tâche, on demandait aux participants dans quelle mesure il leur avait été facile de naviguer dans le site et de trouver l'information cherchée et d'évaluer la nature intuitive du site testé dans l'ensemble.

- Les données qualitatives provenant de groupes de discussion et d'entrevues auprès d'utilisateurs interactifs sont examinées par les chercheurs qui établissent des rapprochements et font une synthèse des principaux thèmes, des enjeux critiques, des réponses « types » et des niveaux d'accord ou de désaccord généraux exprimés durant les séances.
- L'analyse des résultats qualitatifs permet de dégager des tendances et donne des indications sur la façon dont l'audience cible perçoit les enjeux à l'étude.
- Toutefois, les résultats des entrevues ne sont pas représentatifs de l'opinion de la population générale. L'étude qualitative réunit un nombre limité de personnes spécialement choisies en fonction de caractéristiques prédéterminées. Seuls les sondages quantitatifs menés auprès d'un grand nombre de répondants choisis au hasard dans la population cible peuvent être généralisés et présentés comme étant représentatifs d'une plus vaste population.
- Les commentaires recueillis lors des entrevues n'ont pas été traduits; ils sont présentés dans la langue originale utilisée par le participant.



Différences régionales – Note à l'intention des lecteurs

- **On n'observe aucune différence régionale significative dans les principaux résultats de l'étude. Dans les quelques cas où les résultats sont particuliers à un endroit, la différence et la région en question sont soulignées.**



Sources de renseignements et attentes à l'égard du gouvernement



Les pairs, les tiers et les gouvernements sont les plus importantes sources de renseignements d'affaires

Sources de renseignements d'affaires :

- Comme on pouvait sans doute s'y attendre, les propriétaires/exploitants et les personnes intéressées par les affaires ont tendance à se fier à diverses sources lorsqu'ils cherchent des renseignements d'affaires. En général, ils se fient à des « sources de confiance », qu'il s'agisse de connaissances/d'amis qui sont aussi en affaires, de tiers de confiance (comptables, avocats, chambres de commerce, associations professionnelles) ou des gouvernements, pour obtenir des renseignements de base sur le démarrage, sur la façon de s'y prendre et sur les règlements.

"I use government sites such as Revenue Canada when seeking information that I am less familiar with."

"I seek information from other entrepreneurs."

"You need to determine what sector you're in and seek out people in that area."

« Les contacts directs avec des gens dans le milieu. »



En général, Internet et les contacts en personne sont considérés comme les meilleurs moyens d'obtenir des renseignements d'affaires des gouvernements

- Plus particulièrement, lorsque les participants cherchent à obtenir des renseignements d'affaires du gouvernement, ils préfèrent les obtenir par Internet (le plus souvent par une recherche dans Google) ou en personne.
- Les participants semblent être plutôt d'accord pour dire qu'il peut être passablement frustrant d'essayer d'obtenir ces renseignements par téléphone en raison de l'impossibilité de joindre une personne et de l'ambiguïté (les renseignements ne sont pas les mêmes d'une fois à l'autre), ce qui entraîne des pertes de temps importantes et produit bien peu de résultats utiles.

"I go to the Internet for statistics and information on market size."

"I sometimes refer my clients to the Internet."

"I am very frustrated with the phone system. I never get anywhere!"

"It would be better to talk to a person, but people are hard to access."

"It's a painful process dealing with government, you end up spending lots of time going from A to B to C."

"Trying to get through the maze on the phone is hard."

« Pour moi, l'Internet est la première étape. »

« Pour le démarrage, l'info de base, l'Internet c'est super. »



En général, Internet et les contacts en personne sont considérés comme les meilleurs moyens d'obtenir des renseignements d'affaires des gouvernements (suite)

- Si les participants sont peu nombreux à pouvoir nommer les ressources gouvernementales sur Internet qu'ils ont consultées pour obtenir des renseignements d'affaires (plus particulièrement les participants des groupes de tiers de confiance), ils semblent très mal connaître spontanément les sources de renseignements et les services gouvernementaux qui sont offerts sur Internet, plus particulièrement les propriétaires/exploitants d'entreprises et les personnes intéressées par les affaires.

"It is difficult to get information on Statistics Canada: the government is too busy and the site is tricky to navigate."

"Is the government information even online?! It's not helpful and it takes a long time to get good information."

- Toutefois, il est important de noter que dans quelques cas, les participants sont plutôt désabusés à l'idée de se fier uniquement à Internet pour obtenir des renseignements d'affaires du gouvernement, que ce soit par l'intermédiaire d'Entreprises Canada ou de PerLE. Certains disent qu'ils ne se fient tout simplement pas à Internet pour ce type de renseignement, alors que d'autres disent que tout renseignement obtenu en ligne doit nécessairement être vérifié en personne auprès d'une source digne de confiance.

« J'aurais peur d'oublier des trucs quand même, j'aurais besoin de me référer à des gens quand même. »

« J'ai un ami notaire, expert-conseil, je me réfère à lui. »

Attentes à l'égard du gouvernement :

- **Lorsqu'on demande aux participants les types de renseignements d'affaires et de services qu'ils s'attendent à obtenir du gouvernement, les réponses qui reviennent le plus souvent comprennent notamment :**
 - Renseignements commerciaux généraux (concurrence, marché de l'emploi, tendances et statistiques);
 - Renseignements sur la réglementation – plus particulièrement, les renseignements sur les permis et licences d'exploitation;
 - Renseignements sur le financement – subventions et prêts;
 - Renseignements sur les impôts/taxes des sociétés;
 - Renseignements et outils pour le démarrage d'entreprise (p. ex., la marche à suivre pour établir un plan d'affaires, etc.);
 - Renseignements sur la possibilité d'obtenir un service en personne;
 - Renseignements juridiques (p. ex., sur les marques de commerce, les droits d'auteur, etc.);
 - Formulaires.



Attentes à l'égard du gouvernement (suite)

Attentes à l'égard du gouvernement :

- **Les participants mentionnent aussi divers types de renseignements/services qu'ils aimeraient obtenir du gouvernement, mais qui sont moins importants. En voici quelques exemples :**
 - Renseignements sur les ressources humaines;
 - Modèles de plans d'affaires;
 - Aide pour identifier et trouver des ressources importantes (services professionnels : marketing/promotion, finances, etc.);
 - Renseignements et données de référence;
 - Mesures prises pour rendre l'utilisation des services gouvernementaux plus simple et plus rapide (identification unique);
 - Mentorat/counseling, occasions de perfectionnement professionnel (bien que certains croient que le gouvernement ne soit pas la meilleure ressource en la matière); et
 - Outils interactifs en ligne (blogues, forums, salons de bavardage) pour faciliter les échanges entre entrepreneurs.



Les formulaires pré-remplis, le partage d'information et Internet sont considérés comme des moyens qui peuvent réduire la paperasse

- Les participants sont généralement d'accord pour dire que toute mesure prise pour réduire la paperasse serait la bienvenue. Par exemple, certains participants suggèrent que l'on envisage d'éliminer la nécessité de soumettre année après année des renseignements existants. Certains croient que ce type de renseignements pourraient et devraient être conservés et partagés au sein du gouvernement afin d'éliminer le besoin pour les gens de soumettre les mêmes renseignements à un grand nombre de ministères.
- En outre, certains participants du Québec suggèrent spontanément que le gouvernement trouve des moyens de réduire la fréquence à laquelle il faut remplir et soumettre certains formulaires ou de fournir des formulaires en partie pré-remplis dans les cas où le même type de renseignements doit être soumis régulièrement.

« Ça serait aussi super d'avoir des formulaires à ne pas répéter à chaque année. On devrait pouvoir perdre moins de temps avec ça; pré-rempli, plus standardisés. »



Internet pourrait permettre de réduire la paperasse, mais certains croient qu'il pourrait l'augmenter

- La question d'Internet a été abordée et des participants reconnaissent qu'Internet peut potentiellement réduire la paperasse et accélérer les processus de demande, ce qui permettrait aux exploitants d'entreprises de consacrer plus de temps à la gestion au jour le jour. Cela dit, les sites du gouvernement ne sont pas toujours considérés conviviaux, accessibles ou capables de répondre aux besoins des gens en matière de services et de renseignements sans que l'aide d'une personne soit nécessaire.

"It's the same experience every time I go to a government site. It's not an easy process."

"Trying to get through the maze on the phone is hard."

"Accessing the information electronically is probably the easiest way and most common way to find information – and generally is."

Ironiquement, quelques participants de Kitchener-Waterloo soulignent que des projets comme PerLE pourraient fonctionner si bien qu'ils contribueraient à augmenter la paperasse. Ces personnes soutiennent qu'elles seraient ainsi au courant de nombreuses exigences réglementaires qu'elles ignoraient auparavant et devraient dorénavant s'y conformer.

"I think you will sell a lot more licences and permits."

"This is good for a businesses that want to run their business by the law. So it's great for those people."

Besoins de renseignements

- Les participants disent qu'ils se tournent vers le gouvernement pour obtenir une variété de renseignements, de l'information commerciale de base (disponibilité du bassin de main-d'œuvre, données démographiques du marché, statistiques, etc.) jusqu'aux conseils sur le démarrage d'une entreprise/les premières étapes.
- Par ailleurs, certains participants expriment le désir d'obtenir des renseignements concrets liés aux exigences réglementaires. Pour ces personnes, il serait utile d'obtenir des renseignements précis sur les paliers de gouvernement avec lesquels faire affaire pour obtenir une directive ou des renseignements pour mieux comprendre les diverses règles/lois qui s'appliquent à leur situation particulière.

"You have to understand each government group has different rules..."

"Understanding the rules is hard to do."

- Certains participants estiment que ces renseignements sont parfois très difficiles à trouver et que toute mesure pouvant en faciliter l'accès serait la bienvenue. Ces participants sont d'accord pour dire que les renseignements sur la réglementation doivent être faciles à obtenir, complets (c'est à dire minimiser le besoin de poser des questions supplémentaires et, par conséquent, de perdre du temps) et exacts.

"Government should help you get through the regulations."

Canaux d'information préférés

- Bien que les participants affirment qu'ils se fient souvent à divers canaux d'information pour obtenir des renseignements et des services du gouvernement, ils semblent être d'accord pour dire que certains types de renseignements/services conviennent sans doute mieux à des canaux particuliers. Par exemple, Internet est généralement vu comme un bon canal pour diffuser des renseignements de base sur le marché, les tendances, des renseignements sur la réglementation et des renseignements financiers/fiscaux généraux, etc. Toutefois, Internet semble un moins bon canal lorsqu'il s'agit de prodiguer des renseignements et services propres à un utilisateur.
- Le téléphone et les visites en personne constituent l'étape suivante logique pour plusieurs participants qui obtiennent des renseignements et des services gouvernementaux en ligne. Dans les cas où Internet ne parvient pas à fournir des renseignements assez précis, de l'aide en personne est souvent perçue comme une nécessité.
- Les participants qui ont moins tendance à accéder aux ressources gouvernementales en ligne ont tendance à préférer les contacts en personne ou par téléphone. L'impossibilité d'accéder aux renseignements/services en ligne et l'opinion voulant que l'on gagnerait du temps en se rendant directement à la source sont les deux raisons les plus fréquemment mentionnées.



Canaux d'information préférés (suite)

- Les participants sont généralement d'accord pour dire qu'ils utiliseraient plus souvent qu'autrement un certain nombre de canaux différents pour vérifier que les renseignements/services obtenus sont complets et exacts.
- L'idée que le gouvernement est en mesure de fournir des renseignements/services complets et exacts du premier coup suscite un certain scepticisme chez les participants de tous les groupes. La majorité est d'accord pour dire que cela fait simplement partie de l'expérience lorsque l'on fait affaire avec le gouvernement.



La clarté, l'exactitude et la pertinence sont les facteurs essentiels

- **Les participants s'attendent à ce que les renseignements fournis par le gouvernement soient mis à jour et exacts. De plus, ils s'attendent à ce que les renseignements soient pratiques et les aident dans la gestion de leur entreprise au quotidien.**

"I don't see any value in having statistics that aren't up to date. I lose money!"

"It's hard to find clear and consistent information."

"The government should commit to a partnership with the private sector to ease the process of doing business."

« Les préposés au Gouvernement ne sont pas toujours cohérents. »

- **Qui plus est, les participants sont généralement d'accord pour dire qu'en plus d'afficher de nouveaux renseignements sur les sites Web concernés, le gouvernement doit être proactif et prendre les devants pour diffuser de nouveaux renseignements (nouvelles lois, règles, exonérations fiscales, etc.) qui autrement, peuvent passer inaperçus.**

« Des liens sur le site qui nous redirigent vers d'autres sites plus utiles. Le site pourrait offrir un service de portail. »



 **Gouvernement du Canada** / **Government of Canada** **Canada**


Entreprises Canada
Services aux entrepreneurs

English | Accueil | Contactez-nous | Aide | Recherche | canada.gc.ca

Sujets

- Démarrage d'une entreprise
- Financement
- Impôts et taxes
- Ressources humaines
- Exportation
- Importation
- Recherche et statistiques
- Contrats et appels d'offres gouvernementaux
- Innovation
- Règlements

Auditoires

- Autochtones
- Communautés rurales et du Nord

SUJET-VEDETTE

[Carnet de route pour le commerce électronique international](#)

Votre site Web crée une demande à l'échelle internationale pour vos produits et services? Le Carnet de route vous aide à cerner les difficultés et à relever les défis liés au commerce électronique international. Vous apprendrez aussi comment trouver des clients sur Internet et comment finaliser les contrats.

[» Sujets-vedettes précédents](#)

NOUVELLES ET MISES À JOUR

- 2008-07-10 [Lancement du service PerLE à Brantford, en Ontario](#)
- 2008-07-10 [Le quotidien : Entrepôt de données sur les petites et moyennes entreprises, 2001 à 2006](#)
- 2008-07-07 [Le gouvernement du Canada annonce l'octroi de 9,7 millions de dollars pour un parc éolien en Alberta](#)

Recherche

Services en ligne

- [Agence du revenu du Canada : Inscription des entreprises](#)
- [Agence du revenu du Canada : Mon dossier d'entreprise](#)
- [Corporations Canada : Centre de dépôt des formulaires en ligne](#)

[» suite...](#)

Pour des renseignements d'affaires

APPELEZ

1-800-576-4444
ATS : 1-800-457-8466

Connaissance d'Entreprises Canada et réactions au site



La connaissance d'Entreprises Canada est généralement peu élevée

Connaissance d'Entreprises Canada :

- La connaissance d'Entreprises Canada varie grandement d'une région à l'autre. À Québec et à Calgary, par exemple, très peu de participants connaissent Ressources Entreprises ou Entreprises Canada, alors que des participants aux groupes de discussion d'Halifax et de Winnipeg mentionnent le Centre de services aux entreprises de la Nouvelle-Écosse ou le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba. *

"I haven't really heard of it."

"Does it exist?"

- Dans ces cas, la connaissance semble provenir de visites effectuées en personne dans des Centres de services aux entreprises plutôt que de l'obtention de renseignements en ligne auprès de ces sources. Toutefois, quelques participants se souviennent d'avoir visité le site Web d'Entreprises Canada.

"Yeah, I think I've been there..."

** Avis au lecteur : Bien qu'ils aient rempli un questionnaire de recrutement visant à les exclure, certains participants du groupe des tiers de confiance d'Halifax connaissaient très bien Entreprises Canada pour avoir travaillé directement ou indirectement avec cette instance – cela peut avoir influencé le niveau de connaissance d'Entreprises Canada.*



Les réactions au site d'Entreprises Canada sont positives – les avantages sont évidents

- **Bien que peu de participants aient visité le site d'Entreprises Canada avant de participer aux groupes de discussion, lorsqu'on leur présente le site, les premières réactions aux types de renseignements offerts sont très positives.**

"It's user friendly: I love the call number for help."

"This is very cool and concise: it's written in a language we can understand."

« Super! C'est encourageant de savoir que ça pourrait exister. »

- **Les participants se rendent rapidement compte de l'utilité possible de ce type de service en ligne pour les personnes songeant à démarrer une entreprise et pour les personnes qui en exploitent déjà une.**

"The site is helpful. People are nervous when starting a business and want as much help and information as they can get."

"This is for small businesses, not for big corporations. Small business or entrepreneurs: it's excellent for that audience.... »

« Je trouve que c'est super pour les jeunes qui partent leur première entreprise. »



Réactions au site d'Entreprises Canada (suite)

- **Un survol rapide des renseignements affichés sur la page d'accueil donne généralement lieu à des commentaires très positifs. On s'entend généralement pour dire que c'est ce type de renseignements qu'on s'attend à recevoir du gouvernement. Les participants sont nombreux à dire qu'ils visiteront le site plus tard afin de mieux le connaître.**

"The onus is on government to help and I'm happy to see that government is doing this."

"It is comforting to know there is a reference guide that is very accessible to me and my business."

« C'est vraiment le type de service qu'on utiliserait quotidiennement. »

- **La possibilité d'accéder à des renseignements d'affaires mis à jour, exacts et pertinents provenant des trois paliers de gouvernement à un seul endroit pratique est accueillie avec enthousiasme. Les participants mentionnent souvent que cette approche, si elle est bien coordonnée, peut de toute évidence leur faire gagner du temps et accroître leur efficacité.**

"I spent less time searching and more time doing business."

"It makes sense. All three levels should be talking to each other so you don't end up with surprises down the road."

« Oui, ça pourrait vraiment nous aider à faire fleurir nos entreprises plutôt que de les faire vivre. »



Réactions au site d'Entreprises Canada (suite)

- **Devant le site actuel d'Entreprises Canada, la première réaction des participants aux groupes de discussion est de survoler la page et de la faire défiler vers le haut et vers le bas pour obtenir une meilleure idée des renseignements offerts. De manière générale, les commentaires ont tendance à porter sur la barre d'outils de gauche (Sujets et Auditoires) qui, pour la plupart des participants, est le point de départ préféré. En fait, quelques participants d'Halifax suggèrent que les renseignements de la section Sujets soient plus en évidence, même s'il fallait déplacer la section au centre de la page.**

“The topics should be centered; they should be the first thing you see. People just ignore the rest and want key info 'seeable' first. Enlarge the key topics and things that are more useful.”

- **Certains participants sont un peu dépassés par la quantité de renseignements sur la page d'accueil actuelle d'Entreprises Canada, en particulier ceux qui connaissent moins bien Internet.**

“The previous one (current homepage) was overwhelming on the first page. This one (prototype) is less congested, not as overwhelming.”



Réactions au site d'Entreprises Canada (suite)

- Le positionnement évident du numéro de téléphone du côté droit de l'écran est bien reçu – à noter que certains participants à Kitchener-Waterloo ne l'ont pas remarqué. Il en est de même pour le positionnement au centre de l'écran des nouvelles et mises à jour, qui proposent des renseignements sur les modifications législatives, les enjeux fiscaux et d'autres renseignements d'affaires pertinents et récents.

“Love that call number for help.”

- Fait intéressant, certains participants font aussi remarquer que la « Date de modification » au bas de la page donne au lecteur un certain degré de confiance en ce qui concerne l'exactitude des renseignements fournis.

“I like the last verify date.”



PerLE

PERMIS ET LICENCES D'ENTREPRISE

...trouvez tout ce qu'il vous faut



Vous songez à démarrer votre entreprise ou à prendre de l'expansion?

PerLE, qui s'adresse aux entrepreneurs, est un service à guichet unique en ligne qui simplifie le processus de recherche de renseignements sur les permis et licences d'exploitation auprès des administrations fédérale, provinciale et municipale. Il suffit de répondre à une série de questions pour obtenir la liste des permis et licences dont vous avez besoin pour exercer vos activités, y compris de l'information de base et des liens à des renseignements plus précis, s'il y a lieu.

- Facile et pratique
- Guichet d'information unique
- Accessible en tout temps

Pour obtenir des [conseils utiles](#) avant de commencer.



Connaissances de PerLE et réactions au site



PerLE – Internet n’est pas une première destination intuitive pour les permis et licences d’exploitation d’entreprise

- Lorsque les participants ont besoin de renseignements sur les exigences liées aux permis et licences d’exploitation, ils affirment consulter d’abord et avant tout diverses sources, allant de l’hôtel de ville aux tiers de confiance, en passant par les autres entrepreneurs.

“I hire a third party consultant to help.”

« Je m’adresse à l’Association des restaurateurs. »

« Je vais à l’hôtel de ville directement. »

- En règle générale, les exigences liées aux permis et licences d’exploitation sont abordées au cas par cas et elles nécessitent généralement un appel ou une rencontre en personne avec un représentant du bon palier de gouvernement.
- Peu de participants disent se fier d’abord à Internet pour ce type de renseignements considérés très particuliers et difficiles à obtenir en ligne.

“If the information is simple and concise, then the internet is suitable. If it is more personalized, then a personal relationship with someone would be much easier.”

- En outre, plusieurs participants ne connaissent pas très bien les exigences réglementaires ou s’en tiennent simplement au dicton « pas de nouvelles, bonnes nouvelles. »

« J’aurais peur d’oublier des trucs quand même, j’aurais besoins de me référer à des gens quand même. Il faudrait que ce soit vraiment précis. »



PerLE – les premières réactions ont tendance à être positives

- Comme dans le cas d'Entreprises Canada, les premières réactions à PerLE ont tendance à être très positives. Les participants sont à la fois surpris et satisfaits d'apprendre que les trois paliers de gouvernement travaillent de concert pour simplifier la gestion des processus de demande de permis et licences d'exploitation pour les entrepreneurs. La plupart ne tardent pas à souligner les importantes économies de temps potentielles de cette approche.

“Sounds easy.”

“Saves time and frustration.”

“It would be helpful to those just starting up and who are not familiar with all the ins and outs of government permits and licences needed to start and operate a business.”

« Ça permettrait de faire une seule recherche, on sauverait du temps une fois de plus. »

- Toutefois, il existe un certain scepticisme chez les participants concernant la capacité des trois paliers de gouvernement à travailler réellement ensemble. Les commentaires et les préoccupations habituels concernant l'exactitude, l'actualité et la simplicité d'utilisation des renseignements ne tardent pas à refaire surface dans la plupart des groupes. Ces commentaires mènent souvent à des discussions sur la dépendance envers les tiers de confiance pour gagner du temps et vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements fournis.



La possibilité d'effectuer des recherches personnalisées au sujet des permis et licences d'exploitation est bien reçue

- Les participants (autant les exploitants d'entreprises que les personnes intéressées par les affaires) apprécient la possibilité d'effectuer des recherches personnalisées en fonction de leurs besoins.

"I like that I can look up my own information."

"I like that you can see things you can develop, even after only owning a business for a few years."

« Ça permettrait de dormir sur nos deux oreilles et avoir tout le nécessaire pour être en règles. »

« Au moins on pourrait aller sur le site s'informer et ne pas être pris par surprise par les inspecteurs. »

- Fait intéressant, outre la possibilité d'obtenir des renseignements détaillés sur les exigences liées aux permis et licences d'exploitation et de télécharger et d'imprimer des formulaires, on note un certain intérêt pour une fonction de PerLE qui permet de payer en ligne les frais liés aux permis et licences d'exploitation. Cela dit, les participants ne tardent pas à souligner qu'il peut être compliqué de faire affaire avec le gouvernement, peu importe le palier; ils ont donc tendance à se demander à voix haute en quoi PerLE serait différent.



**Intérêt pour une meilleure
harmonisation des services offerts par
Entreprises Canada et PerLE**



Entreprises Canada et PerLE sont perçus comme des services complémentaires

Intérêt pour une offre combinée d'Entreprises Canada et de PerLE :

- **Plusieurs participants remettent spontanément en question l'existence de ces deux services distincts. Ils reconnaissent que les services sont à tout le moins complémentaires, et la plupart d'entre eux mentionnent le besoin d'ajouter sur le site d'Entreprises Canada (qui est jugé plus complet, c'est à dire qu'il offre des renseignements d'affaires de nature générale, un peu comme une bibliothèque sur le sujet) un lien clair vers PerLE, qui est plutôt un outil interactif offrant des renseignements ciblés et précis sur les permis et licences d'exploitation.**

“Why do they have to be exclusive? The Government should have a link to BizPaL now.”

« Un point d'accès commun avec une gestion indépendante serait meilleur. »

« Ça serait plus clair s'il y avait des liens que mènent à PerLE dans le site d'Entreprise Canada. »

- **Certains participants, en particulier à Calgary, à Winnipeg et à Kitchener-Waterloo, se demandent à voix haute si l'approche par étapes de PerLE pour chercher des renseignements ne serait pas préférable pour certains sujets du site d'Entreprises Canada (l'exportation par exemple).**



Test de fonctionnalité – Site Web d'Entreprises Canada



Exercices de navigation dans le site d'Entreprises Canada

- On a demandé aux participants d'effectuer une série d'exercices de navigation dans la version actuelle du site Web d'Entreprises Canada et dans un prototype. Voici les exercices de navigation proposés dans les sites d'Entreprises Canada :
 - **Scénario 1** : (version actuelle et prototype) Vous songez à démarrer une nouvelle entreprise avec un ami – un service de réparation d'électroménagers. Votre ami souhaite constituer l'entreprise en société, mais vous préférez former un partenariat. À l'aide de ce site, je vous demanderais d'essayer de trouver des renseignements sur les divers types de formes ou de structures d'entreprises.
 - **Scénario 2** : (version actuelle et prototype) Des amis vous ont dit que ce serait une bonne idée de créer un plan d'affaires. À l'aide de ce site, je vous demanderais d'essayer de trouver les renseignements sur la création d'un plan d'affaires et la marche à suivre pour en établir un.
 - **Scénario 3** : (prototype seulement) Vous envisagez de vous adresser à votre banque pour financer une nouvelle entreprise et vous avez besoin de conseils sur la façon de traiter avec votre banquier. À l'aide de ce site, je vous demanderais d'essayer de trouver des conseils sur la façon de traiter avec votre banquier.
 - **Scénario 4** : (prototype seulement) À l'aide de ce site, je vous demanderais de trouver les principaux éléments qui devraient faire partie d'un plan d'exportation. Arrêtez-vous lorsque vous croirez les avoir trouvés.
 - **Scénario 5** : (prototype seulement) À l'aide de ce site, je vous demanderais de trouver si vous devez payer des droits sur les marchandises que vous comptez exporter dans un autre pays.
 - **Scénario 6** : (prototype seulement) À l'aide de ce site, je vous demanderais d'essayer de trouver s'il vous faut un numéro d'entreprise pour exporter.



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – Entreprises Canada (suite)

Version actuelle


 Gouvernement du Canada / Government of Canada
 Canada


Entreprises Canada
 Services aux entrepreneurs

[English](#) | [Accueil](#) | [Contactez-nous](#) | [Aide](#) | [Recherche](#) | [canada.gc.ca](#)

Sujets

- Démarrage d'une entreprise
- Financement
- Impôts et taxes
- Ressources humaines
- Exportation
- Importation
- Recherche et statistiques
- Contrats et appels d'offres gouvernementaux
- Innovation
- Règlements

Auditoires

- Autochtones
- Communautés rurales et du Nord

SUJET-VEDETTE



Carnet de route pour le commerce électronique international

Votre site Web crée une demande à l'échelle internationale pour vos produits et services? Le Carnet de route vous aide à cerner les difficultés et à relever les défis liés au commerce électronique international. Vous apprendrez aussi comment trouver des clients sur Internet et comment finaliser les contrats.

[> Sujets-vedettes précédents](#)

NOUVELLES ET MISES À JOUR

- 2008-07-10 [Lancement du service PerLE à Brantford, en Ontario](#)
- 2008-07-10 [Le quotidien : Entrepôt de données sur les petites et moyennes entreprises, 2001 à 2006](#)
- 2008-07-07 [Le gouvernement du Canada annonce l'octroi de 9,2 millions de dollars pour un parc éolien en Alberta](#)

Recherche

Services en ligne

- Agence du revenu du Canada : [Inscription des entreprises](#)
- Agence du revenu du Canada : [Mon dossier d'entreprise](#)
- Corporations Canada : [Centre de dépôt des formulaires en ligne](#)

[> suite...](#)

Pour des renseignements d'affaires


1-888-576-4444
ATS : 1-800-457-8466

Version prototype


 Gouvernement du Canada / Government of Canada
 Canada


Entreprises Canada
 Services aux entrepreneurs

[English](#) | [Accueil](#) | [Contactez-nous](#) | [Aide](#) | [Recherche](#) | [canada.gc.ca](#)

Sujets

- [Démarrage d'une entreprise](#)
- [Subventions & financement](#)
- [Impôts/taxes & TPS](#)
- [Licences & permis](#)
- [Exportation](#)
- [Importation](#)
- [Ressources humaines](#)
- [Recherche & statistiques](#)
- [Vendre au gouvernement](#)
- [Innovation](#)

Étapes de l'entreprise

- [Conception](#)
- [Expansion](#)
- [Fermeture](#)

Services en ligne

- [Inscription d'une entreprise](#)
- [Plan d'affaires interactif](#)
Préparez un plan d'affaires
- [Sources de financement](#)
Trouver du financement pour votre entreprise

Recherche

Recherche dans le site...

[Autres options de recherche ...](#)

Sujets-vedettes

Dernières nouvelles

Ressources

Publics cibles



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – Entreprises Canada (suite)

Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – Entreprises Canada :

- **Peu importe l'interface utilisée, les exercices constitués de tâches à effectuer sont intuitifs pour la plupart des participants. Comme c'était à prévoir, les plus expérimentés avec Internet ont plus tendance à compléter les exercices de recherche de renseignements avec peu de difficulté, comparativement à leurs homologues moins expérimentés.**

"I found the site I used fairly simple to navigate, but sometimes a little too circuitous."

« L'information semble claire, les écritures sont assez grosses, les textes sont très bien faits, les liens pour la prochaine page sont toujours présents. »

- **Les réactions au site d'Entreprises Canada sont positives, les utilisateurs formulant généralement des commentaires favorables sur la nature et l'ampleur des renseignements offerts et sur la facilité avec laquelle on peut y avoir accès.**

"I like the look of the page: all the boxes and the spread out info (for example 'Starting A Business')."

- **Les participants qui sont moins à l'aise avec Internet sont parfois incertains de l'endroit où ils doivent commencer à chercher des renseignements. Ces participants sont un peu dépassés par la quantité de renseignements affichés sur la page d'accueil d'Entreprises Canada. Lorsqu'on leur demande d'expliquer leur opinion, la plupart disent simplement que le site est un peu chargé et qu'il y a beaucoup de choses qui attirent l'attention.**

"The search is confusing."

« J'ai de la difficulté à comprendre ce qui est demandé et aussi j'ai peur de la page Internet et de l'ordinateur. »

- La barre d'outils de gauche contenant des renseignements classés par sujets est le point de départ préféré tant des utilisateurs expérimentés que des débutants. Les catégories présentées (dans la version actuelle et dans le prototype) sont passablement intuitives et constituent, selon la plupart des participants, un bon point de départ pour effectuer des recherches.
- Malgré les réactions généralement favorables à l'égard du site actuel d'Entreprises Canada, lorsqu'on présente la version prototype aux participants, la plupart ont tendance à préférer le prototype. Comme dans le cas de la version actuelle du site, les utilisateurs ont plus tendance à entreprendre leurs recherches à l'aide de la barre d'outils de gauche.

“At first glance, I prefer the overall design and appearance of this site.”

Sujets
Démarrage d'une entreprise
Financement
Impôts et taxes
Ressources humaines
Exportation
Importation
Recherche et statistiques
Contrats et appels d'offres gouvernementaux
Innovation
Règlements

Sujets

- [Démarrage d'une entreprise](#)
- [Subventions & financement](#)
- [Impôts/taxes & TPS](#)
- [Licences & permis](#)
- [Exportation](#)
- [Importation](#)
- [Ressources humaines](#)
- [Recherche & statistiques](#)
- [Vendre au gouvernement](#)
- [Innovation](#)



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – Entreprises Canada (suite)

- **Les commentaires favorables sur le prototype ont tendance à porter sur l'organisation plus claire et moins encombrée des pages. Les exercices de navigation dans le prototype permettent de confirmer ce point. Dans ce cas, tant les utilisateurs expérimentés que les débutants trouvent les renseignements recherchés avec moins d'hésitation; la plupart sont d'avis que cette version est plus intuitive. D'ailleurs, la plupart sont d'accord pour dire qu'une approche plus simple est une approche meilleure.**

"I find the process very straight forward and I have no problems retrieving the information I need."

- **Certains participants soulignent aussi le fait qu'ils ont moins besoin de faire défiler la page vers le bas pour voir tout le contenu de la page principale.**

« Le site actuel m'intimidait : l'information était tellement compacte que j'avais l'impression d'être perdue complètement. »

Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – Entreprises Canada (suite)

- L'organisation de la page du prototype en trois catégories, c.-à-d. « Sujets », « Étapes de l'entreprise » et « Services en ligne », ainsi que la disponibilité d'une fonction de recherche par mot-clé à l'avant-plan de la page, sont jugées intuitives, utiles et appropriées. Toutefois, quelques participants jugent que les rubriques « Démarrage d'une entreprise » sous « Sujets » et « Conception » sous « Étapes de l'entreprise » sont redondantes.

« Organisation par sujets : c'est une bonne idée. »

« C'est clair, c'est clair, c'est clair, c'est clair... »

- « Services en ligne » est compris comme étant un endroit où des services transactionnels sont offerts.
- Quelques participants mentionnent que « Fermeture », sous « Étapes de l'entreprise », est une catégorie de renseignements très importante portant sur un sujet pour lequel très peu de renseignements sont généralement offerts.



Prototype

Version actuelle

Sujets

- Démarrage d'une entreprise
- Financement
- Impôts et taxes
- Ressources humaines
- Exportation
- Importation
- Recherche et statistiques
- Contrats et appels d'offres gouvernementaux
- Innovation
- Règlements

SUJET-VEDETTE



[Carnet de route pour le commerce électronique international](#)

Votre site Web crée une demande à l'échelle internationale pour vos produits et services? Le Carnet de route vous aide à cerner les difficultés et à relever les défis liés au commerce électronique international. Vous apprendrez aussi comment trouver des clients sur Internet et comment finaliser les contrats.

[» Sujets-vedettes précédents](#)

NOUVELLES ET MISES À JOUR

2008-07-10 [Lancement du service PerLE à Brantford, en Ontario](#)

2008-07-10 [Le quotidien : Entrepôt de données sur les petites](#)

Recherche

Services en ligne

- [Agence du revenu du Canada : Inscription des entreprises](#)
- [Agence du revenu du Canada : Mon dossier d'entreprise](#)
- [Corporations Canada : Centre de dépôt des formulaires en ligne](#)

[» suite...](#)

Pour des renseignements d'affaires

Version prototype

Sujets

- Démarrage d'une entreprise
- Subventions et financement
- Impôts/taxes et TPS
- Licences et permis
- Exportation
- Importation
- Ressources humaines
- Recherche et statistiques
- Faire affaire avec le gouvernement
- Innovation

Démarrage d'une entreprise

- [Système d'aide au démarrage d'une entreprise](#)
Les liens vers des renseignements sur tous les aspects du démarrage d'une entreprise, classés par sujet et par province ou territoire
- [Ce que vous devez savoir avant de commencer](#)
Autoévaluation, choix d'une structure d'entreprise, guides sur le démarrage d'une entreprise, renseignements sur le démarrage d'un type précis d'entreprise, etc.
- [Élaboration d'un plan d'affaires](#)
Renseignements essentiels à inclure dans un plan d'affaires, plans pour des types précis d'entreprises, outil de création d'un plan d'affaires en ligne, etc.
- [Subventions et financement](#)
Sources de financement, types de financement, programmes de financement du gouvernement, gestion de votre financement, etc.

Recherche

Services en ligne

- [Inscription d'une entreprise](#)
- [Plan d'affaires interactif](#)
Préparez un plan d'affaires
- [Sources de financement](#)
Trouver du financement pour votre entreprise



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – Entreprises Canada (suite)

- De manière générale, lorsqu'ils essaient le prototype du site d'Entreprises Canada, les participants n'ont pas plus tendance à avoir de la difficulté à effectuer des tâches liées au démarrage ou à l'exportation.
- Les participants manifestent une certaine hésitation lorsqu'ils cliquent sur des éléments de la page d'accueil. Cela est principalement attribuable à la tendance à cliquer d'abord et à lire ensuite. En sondant plus en profondeur, ces participants admettent qu'une approche plus mesurée aurait facilité la réalisation de la tâche en question.

"I read the first title. I don't have the patience for this; I don't read the subtext."

"By reading the blue text (headings), I figured I was in the right area."

- Les participants ont d'abord moins tendance à prêter une attention particulière aux légendes descriptives sous les divers en-têtes, en particulier ceux qui sont plus à l'aise avec Internet. Cela dit, lorsqu'on leur pose la question, ils reconnaissent l'utilité de ces renseignements dans les cas où les choix à faire sont moins évidents ou lorsque les participants ne sont pas pressés.

"I would scroll down quickly in a rush and if I didn't find out what I'm wanting, I would go back in further detail."

"Normally, I would have just clicked on the first one, but I read the words and I now know where I would like to go."



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – Entreprises Canada (suite)

- Bien que les participants aient l'impression que la structure du prototype exige quelques clics supplémentaires de la part des utilisateurs pour obtenir les renseignements voulus, ils reconnaissent qu'un compromis à cet égard entraînerait une approche plus dense et des pages plus chargées. Certains soulignent que l'approche proposée permettrait en fait aux utilisateurs de repérer plus rapidement les renseignements recherchés plutôt que d'avoir à lire les pages du site actuel, considérées comme lourdes et encombrées.

- Les participants ont tendance à ne pas remarquer les sections « Sujets-vedette », « Dernières nouvelles », « Ressources » et « Publics cibles » regroupées au bas de la page du prototype jusqu'à ce qu'on leur demande ce qu'ils en pensent.
- Plusieurs croient que ces renseignements sont utiles, bien qu'ils ne soient pas indispensables.
 - Les participants ont davantage tendance à faire des commentaires sur la section **Dernières nouvelles**, généralement considérée comme une bonne idée. Ils s'attendent à y retrouver des renseignements sur les plus récents développements/projets du gouvernement touchant les entreprises. Inversement, le contenu de la section **Sujets-vedette** est moins intuitif.
 - Les participants ont des avis partagés sur ce qu'ils s'attendent à retrouver sous les onglets **Ressources** et **Publics cibles**.



Prototype



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – Entreprises Canada (suite)

- La fonction de recherche est vue comme une nécessité et son emplacement bien visible est apprécié.

Gouvernement du Canada / Government of Canada

Canada

Entreprises Canada
Services aux entrepreneurs

English | Accueil | Contactez-nous | Aide | Recherche | canada.gc.ca

Sujets

- [Démarrage d'une entreprise](#)
- [Subventions & financement](#)
- [Impôts/taxes & TPS](#)
- [Licences & permis](#)
- [Exportation](#)
- [Importation](#)
- [Ressources humaines](#)
- [Recherche & statistiques](#)
- [Vendre au gouvernement](#)
- [Innovation](#)

Étapes de l'entreprise

- [Conception](#)
- [Expansion](#)
- [Fermeture](#)

Services en ligne

- [Inscription d'une entreprise](#)
- [Plan d'affaires interactif](#)
Préparez un plan d'affaires
- [Sources de financement](#)
Trouver du financement pour votre entreprise

Recherche

Recherche dans le site... >>

[Autres options de recherche ...](#)

Prototype



Fonctionnalité de PerLE

- On a demandé aux participants d'effectuer une série d'exercices de navigation dans la version actuelle de PerLE et dans un prototype. On leur a indiqué que la version prototype du site est en cours de développement et qu'elle en est au stade de maquette. On leur a demandé d'ignorer l'apparence du prototype et de se concentrer sur les différences dans l'organisation des renseignements.

Voici les exercices de navigation dans PerLE :

- **Scénario 1** : *(version actuelle et prototype) Vous êtes sur le point d'ouvrir une boutique de vêtements. À l'aide de PerLE, j'aimerais que vous essayiez de trouver quelles sont vos obligations en matière de réglementation. Arrêtez-vous lorsque vous croirez les avoir trouvées.*
- **Scénario 2** : *(version actuelle et prototype) Vous exploitez un restaurant en ce moment, mais vous n'y servez pas de bière ou de vin. Cependant, vous envisagez d'en servir dans un proche avenir. À l'aide de PerLE, j'aimerais que vous essayiez de trouver quelles sont vos obligations en matière de réglementation. Arrêtez-vous lorsque vous croirez les avoir trouvées.*



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE

Version actuelle

Version prototype

PerLE

PERMIS ET LICENCES D'ENTREPRISE

...trouvez tout ce qu'il vous faut



Vous songez à démarrer votre entreprise ou à prendre de l'expansion?

PerLE, qui s'adresse aux entrepreneurs, est un service à guichet unique en ligne qui simplifie le processus de recherche de renseignements sur les permis et licences d'exploitation auprès des administrations fédérale, provinciale et municipale. Il suffit de répondre à une série de questions pour obtenir la liste des permis et licences dont vous avez besoin pour exercer vos activités, y compris de l'information de base et des liens à des renseignements plus précis, s'il y a lieu.

- Facile et pratique
- Guichet d'information unique
- Accessible en tout temps

Pour obtenir des [conseils utiles](#) avant de commencer.



PerLE
Commencez une nouvelle recherche

Étape 1 – Emplacement

L'ensemble du Canada

[Ajoutez une province ou territoire ou une administration locale.](#)

SUIVANT

Étape 2 – Type d'entreprise

Étape 3 – Activité commerciale

Filtrez vos résultats

Emplacement

Vous pouvez voir l'information réglementaire pour l'ensemble du Canada, les provinces ou le territoire en particulier ou une administration locale précise.

Vous pouvez aussi obtenir des provinces ou territoires et des administrations locales à votre sélection.

Vous ne trouvez pas votre emplacement?
Certains emplacements ne sont pas encore déterminés. Communiquez avec les bureaux de votre administration locale pour obtenir plus d'information.

Qu'est ce que PerLE?

PerLE vous permet de chercher l'information réglementaire de tous les ordres de gouvernement par emplacement, type d'entreprise et activité.

Sauvegardez, imprimez ou envoyez par courriel vos résultats pour consultation future.



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE

- Quelques participants trouvent que le lancement de PerLE à partir du site hôte respectif n'est pas très intuitif. Malgré cela, une fois l'outil actuel lancé, les premières réactions à PerLE et à son approche par étape sont positives.

[Rétroaction](#) | [Aide](#)

Service en ligne de permis et de licences électroniques d'entreprises

Veillez répondre à une courte série de questions à propos de votre entreprise que vous avez ou que vous vous proposez de lancer, afin de créer une liste personnalisée des permis et des licences que vous pourriez avoir à demander à tous les ordres de gouvernement. Sauvegardez ou imprimez vos résultats pour consultation future.

Le présent service d'information en ligne sur les permis et les licences à l'intention des entreprises est une collaboration entre le gouvernement du Canada et les administrations provinciales, territoriales, régionales et locales participantes. L'information fournie par le gouvernement fédéral est offerte en anglais et en français. L'information fournie par les administrations participantes est offerte dans la langue officielle de l'administration d'où elle provient.

Étape 1 : Où se trouvera votre entreprise?

Étape 2 : Quel sera votre type d'entreprise?

Étape 3 : Questions sur votre entreprise

Version actuelle



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE

- Les participants comprennent très bien l'approche par étape de l'outil PerLE et ils l'apprécient. Le passage de l'emplacement (étape 1) au type d'entreprise (étape 2) et aux questions liées à la nature précise de leur entreprise (étape 3) leur semble logique. En outre, la navigation dans chacune de ces étapes est intuitive pour la plupart des participants.
- Certains ont de la difficulté à trouver le bon type d'entreprise, affirmant que, dans certains cas, les catégories d'entreprises sont trop précises.

“It's easy to go through the website. It has descriptions so you know what you're looking at.”
« Le site semble très utile, j'aimerais bien pouvoir l'utiliser. »

Version actuelle

Étape 1 : Où se trouvera votre entreprise?
Province ou territoire: Ontario Administration locale: Ottawa
Continuer

Étape 2 : Quel sera votre type d'entreprise?
Rechercher par mot clé
ou naviguer par type d'entreprise
Sélectionnez un type d'entreprise:
Activités bancaires aux particuliers et...
Activités diverses d'intermédiation
Agences de placement
Agences de publicité
Agences de voyage
Agences et courtiers d'assurance
Animaleries et magasins de fournitures
Continuer

Étape 3 : Questions sur votre entreprise
Veuillez répondre à toutes les questions suivantes à propos de votre entreprise.
1. Allez-vous construire, rénover ou compléter une bâtisse ou un...
 Oui
 Non

Liste personnalisée des permis et des licences
D'après vos réponses, vous pouvez avoir besoin des 3 permis et licences suivants pour une entreprise de **Agences de placement** située à **Ottawa, Ontario**:

1. Permis de vente (Ontario) [Visualiser les détails](#)
2. Permis principal d'entreprise (Ontario) [Visualiser les détails](#)
3. Inscription d'entreprise* (Canada) [Visualiser les détails](#)



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- Quelques participants font des commentaires sur la longueur de l'étape 3. Cela dit, ils admettent généralement qu'il s'agit d'un mal nécessaire afin d'obtenir des résultats réellement personnalisés.

Étape 3 : Questions sur votre entreprise

Veillez répondre à toutes les questions suivantes à propos de votre entreprise.

1. Allez-vous construire, rénover ou faire des modifications à une partie de votre bien, y compris une bâtisse ou une structure? [Afficher le texte d'aide](#)
 - Oui
 - Non

Version actuelle

Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- Les préoccupations concernant la longueur du processus de saisie des renseignements ont tendance à s'amenuiser une fois que les participants obtiennent la page de résultats.
- Les réactions aux renseignements affichés sur la page de résultats sont également positives. La possibilité de télécharger et d'imprimer des formulaires, l'estimation des coûts ainsi que les coordonnées supplémentaires sont tous des éléments bien accueillis.
- Quelques participants remarquent que certains éléments fournissent moins de renseignements précis – par exemple, dans certains cas, il n'y a que peu ou pas de renseignements sur les coûts.

Coûts :	Coûts
Période de renouvellement :	Aucun
Délai d'attente prévu :	Fixe : 2 jour(s)
Inspections :	Non requis
Demande en ligne :	Demande en ligne
Formulaire téléchargeable :	Formulaire téléchargeable
Plus d'informations :	Plus d'informations
Coordonnées des contacts :	Coordonnées des contacts Service Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités Registre des sociétés de capitaux (Registry of Joint Stock Companies) P.O. Box 1529 Maritime Centre, 9th floor, 1505 Barrington St. Halifax NS B3J 2Y4 Téléphone : 902-424-7770 Ligne téléphonique sans frais : 1-800-225-8227 Télécopieur : 902-424-4633

Version actuelle

Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- Les participants affirment qu'il serait utile d'offrir une option permettant aux entrepreneurs de s'identifier directement, pour leur éviter de répondre à une série de questions hypothétiques qui n'ont peut-être rien à voir avec leurs besoins. Toute fonction qui permettrait aux utilisateurs de trouver directement les permis dont ils ont besoin serait la bienvenue.
- Il est important de noter que la version actuelle de PerLE permet aux utilisateurs d'effectuer des recherches pour trouver des permis et licences d'exploitation précis pour chaque palier de gouvernement; toutefois, peu de participants remarquent la présence de cette fonction. Ceux qui la remarquent ont peu de difficulté avec le scénario 2, qui demande aux participants d'obtenir des renseignements sur le permis pour le débit de boisson.



Vous n'avez pas trouvé le type d'entreprise recherché?

Communiquez avec les bureaux de votre municipalité ou un centre de service d'affaires gouvernementales proches de chez vous pour obtenir de plus amples renseignements sur les permis et licences dont vous pourriez avoir besoin.

Vous pouvez aussi faire une

[recherche de permis et de licences spécifiques par niveau gouvernemental](#)

Version actuelle



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- On a aussi demandé aux participants d'effectuer une série d'exercices de navigation dans un concept de prototype préliminaire pour une nouvelle version éventuelle de PerLE. Comme on pouvait peut-être s'y attendre, en raison du stade peu avancé du prototype, les réactions sont moins positives que dans le cas de la version actuelle de PerLE à l'étude.

« Le site devrait être plus « friendly ». Si j'étais à la maison, je fermerais toutes les pages, je quitterais le site et j'appellerais à la ville d'Ottawa pour poser mes questions. »

Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- Les commentaires positifs ont tendance à porter sur l'étape 2 du prototype, qui permet aux participants d'identifier leur secteur d'activité avant de préciser leur type d'entreprise. Cette étape est considérée comme un meilleur moyen de parvenir directement au secteur d'activité particulier de l'entreprise.

"I like the way the site narrows down my business type and activities."

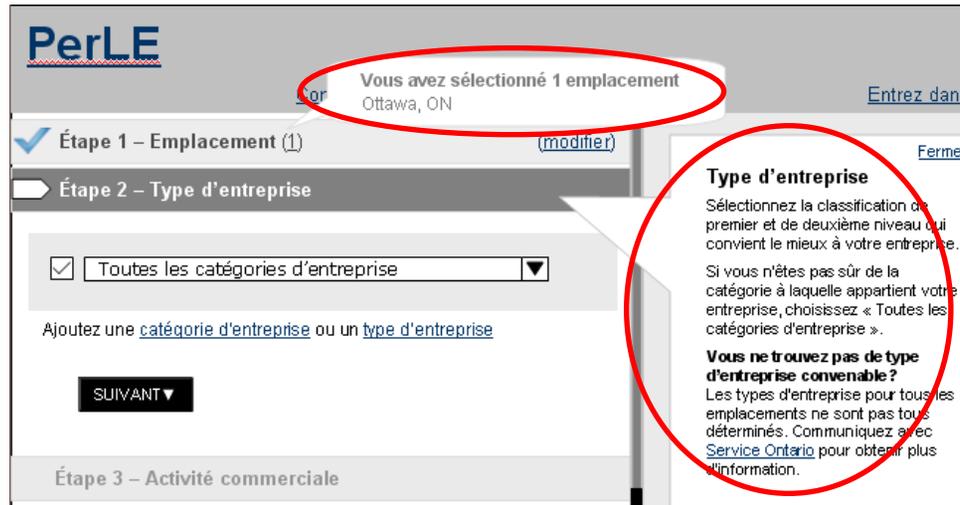


Prototype

Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- Les bulles/boîtes de dialogue informatives utilisées dans le prototype suscitent des réactions pour le moins mitigées. Ces bulles visent à confirmer les choix effectués à chaque étape et à fournir aux utilisateurs des renseignements/clarifications supplémentaires sur les étapes suivantes du processus de saisie des renseignements. Or, aux yeux de certains, elles causent une légère distraction; d'autres disent simplement qu'ils ne prendraient pas le temps de les lire.

« Les bulles d'information qui apparaissent à chaque étape c'est désagréable. On a toujours le réflexe de les fermer pour s'en débarrasser comme un pop-up. »



PerLE

Vous avez sélectionné 1 emplacement
Ottawa, ON

Entrez dans

Étape 1 – Emplacement (1) (modifier)

Étape 2 – Type d'entreprise

✓ Toutes les catégories d'entreprise

Ajoutez une [catégorie d'entreprise](#) ou un [type d'entreprise](#)

SUIVANT ▾

Étape 3 – Activité commerciale

Type d'entreprise

Sélectionnez la classification de premier et de deuxième niveau qui convient le mieux à votre entreprise.

Si vous n'êtes pas sûr de la catégorie à laquelle appartient votre entreprise, choisissez « Toutes les catégories d'entreprise ».

Vous ne trouvez pas de type d'entreprise convenable?

Les types d'entreprise pour tous les emplacements ne sont pas tous déterminés. Communiquez avec [Service Ontario](#) pour obtenir plus d'information.

Fermer

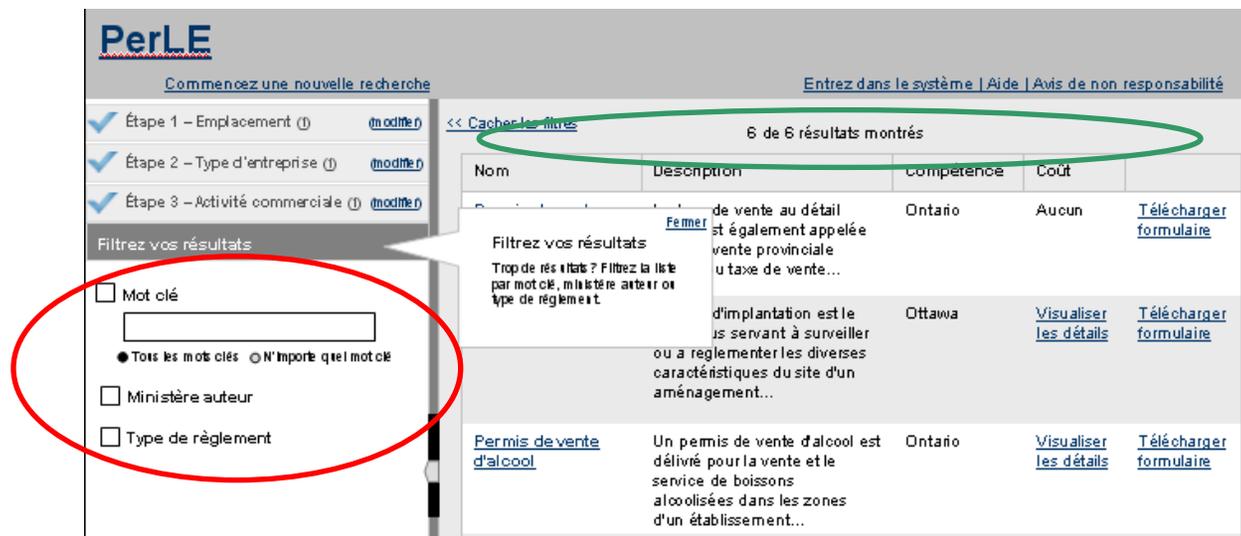
Prototype

Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- Les réactions à la page de résultats sont mitigées. Les participants apprécient la disposition de la page et ils réagissent bien aux colonnes aux en-têtes surlignés « Nom », « Description », « Compétence » et « Coût » – cela est perçu comme un élément qui pourrait permettre de gagner du temps.
- La plupart des participants ne remarquent pas la recherche par mot-clé et les options « Ministère auteur » et « Type de règlement » jusqu'à ce qu'on leur pose directement la question. Ces éléments ne sont pas jugés particulièrement utiles.

"I like this. I like how it gives you the cost and the descriptions."

"I like the layout."



PerLE

Commencez une nouvelle recherche Entrez dans le système | Aide | Avis de non responsabilité

Étape 1 – Emplacement (1) [\(modifier\)](#)
 Étape 2 – Type d'entreprise (1) [\(modifier\)](#)
 Étape 3 – Activité commerciale (1) [\(modifier\)](#)

Filtrez vos résultats

Mot clé
 Tous les mots clés N'importe quel mot clé
 Ministère auteur
 Type de règlement

<< Cacher les filtres 6 de 6 résultats montrés

Nom	Description	Compétence	Coût	
Permis de vente	de vente au détail et également appelée vente provinciale ou taxe de vente...	Ontario	Aucun	Télécharger formulaire
Permis de vente	d'implantation est le us servant à surveiller ou a régler les diverses caractéristiques du site d'un aménagement...	Ottawa	Visualiser les détails	Télécharger formulaire
Permis de vente d'alcool	Un permis de vente d'alcool est délivré pour la vente et le service de boissons alcoolisées dans les zones d'un établissement...	Ontario	Visualiser les détails	Télécharger formulaire

Prototype



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- Bien que les participants jugent que l'approche questions-réponses du site actuel demande beaucoup de temps, ils constatent qu'elle produit des résultats ciblés/personnalisés en fonction des exigences particulières de l'utilisateur. Le prototype ne semble pas offrir un niveau de personnalisation comparable.

“Having the questions would be a help. Maybe there’s a way to narrow down the results.”

“This version (prototype) is too broad.”

Version actuelle

Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- Inversement, la page de résultats proposée dans le prototype offre peu d'indications à l'utilisateur quant à l'ordre de priorité des résultats. Les participants en viennent à se demander à voix haute s'ils doivent passer en revue 35 résultats présentés sans ordre particulier pour savoir quels sont les permis et licences dont ils ont besoin.



PerLE

[Commencez une nouvelle recherche](#) [Entrez dans le système](#) [Aide](#) [Avis de non-responsabilité](#)

✓ Étape 1 – Emplacement (1) [\(modifier\)](#) << Cacher les filtres

✓ Étape 2 – Type d'entreprise (1) [\(modifier\)](#)

✓ Étape 3 – Activité commerciale (Tous) [\(modifier\)](#)

35 de 35 résultats montrés < Précédent

Nom	Description	Compétence	Coût
Licence de droits	Si vous utilisez de la musique	Canada	Visualiser

- De plus, les participants apprécieraient une certaine clarté dans l'organisation des renseignements sur la page de résultats. Plus précisément, certains ont l'impression que les permis et licences d'exploitation sont présentés dans un ordre déterminé ou par type, que ce soit par ordre chronologique, par type d'exigence réglementaire (permis ou licence) ou par palier de gouvernement.

Prototype



Entrevues auprès d'utilisateurs interactifs – PerLE (suite)

- **Enfin, les participants ont tendance à exprimer des avis partagés lorsqu'on leur demande s'ils pourraient avoir confiance en les renseignements fournis sur la page de résultats des deux versions testées.**
 - Certains d'entre eux sont prêts à croire qu'en raison de la source des renseignements (un site du gouvernement) et de l'étendue des questions auxquelles ils doivent répondre (version actuelle), les renseignements sont effectivement complets.
 - D'autres manifestent un certain cynisme quant à la capacité des trois paliers de gouvernement à collaborer suffisamment pour que les renseignements fournis soient complets. En réaction à la page de résultats du prototype, d'autres disent simplement que les renseignements ne sont pas suffisamment ciblés/trop généraux pour qu'ils sachent s'ils sont complets et s'ils conviennent à leurs besoins.

- Les participants ont tendance à préférer l'approche questions-réponses actuelle puisqu'elle propose une page de résultats plus ciblée que la solution de rechange proposée.

“There are too many results. I can't see them all. They just get in the way.”

“Maybe there's a way to narrow down the results. I like the layout of this but I like the more concise list (results) in the current (version).”

“A way to refine the 35 ...questioning would be a good one.”

« On devrait privilégier un certain ordre logique selon l'émission des permis : lesquels on se procure en premier, lesquels viennent plus tard – un ordre chronologique. »

- Quelques participants (en particulier à Québec et à Halifax) remarquent et apprécient les options RSS, courriel, télécharger et imprimer au bas de la page de résultats du prototype. Ils n'indiquent toutefois pas quelles options ils auraient le plus tendance à utiliser.

“I like that you have the option to download the form right there.”

“I would print out the search results to be safe and for my records.”



Conclusions et recommandations



Conclusions et recommandations

- **Les pairs, les partenaires et les gouvernements ont tendance à être les principales sources de renseignements d'affaires.**
- **Les participants disent qu'ils se tournent vers les gouvernements pour obtenir une variété de renseignements; de l'information commerciale de base jusqu'aux renseignements sur la réglementation, en passant par les conseils sur le démarrage d'une entreprise/les premières étapes. Ils ont tendance à être d'accord pour dire que ces renseignements peuvent être passablement difficiles à trouver.**
- **Malgré le fait qu'Internet est généralement considéré comme un des moyens les plus efficaces de trouver des renseignements d'affaires, en particulier les sites des gouvernements, les participants connaissent très peu les ressources et les services en ligne offerts actuellement par le gouvernement, à l'exception du site de l'Agence du revenu du Canada. Il est clair que des efforts doivent être déployés pour améliorer la connaissance et l'utilisation de ces ressources par les membres de cette audience.**

Conclusions et recommandations (suite)

- **Lorsqu'il est question de la diffusion des renseignements, les participants ont tendance à avoir des attentes élevées à l'égard du gouvernement. Ils s'attendent à ce que les renseignements proposés sur Internet ou autrement diffusés soient mis à jour, exacts et pratiques. Des renseignements dépassés ou difficiles d'accès vont à l'encontre des attentes des participants et réduisent la probabilité qu'ils retournent sur le site.**
- **Les participants attendent du gouvernement qu'il adopte une approche proactive (courriels, envois postaux ou autre) pour la diffusion de nouveaux renseignements (nouvelles lois, règles, exonérations fiscales, etc.) Ils sont d'avis que des services en ligne comme Entreprises Canada et PerLE peuvent et doivent jouer un rôle à ce chapitre.**
- **La connaissance d'Entreprises Canada et de PerLE est faible; peu de participants ont entendu parler de ces sites ou les ont visités.**



Conclusions et recommandations (suite)

- **Une fois qu'ils ont vu chaque site, les participants reconnaissent que les deux services peuvent faire gagner du temps aux utilisateurs et leur permettre d'être plus efficaces dans leur recherche de renseignements. Les participants sont d'accord pour dire qu'il faut promouvoir davantage ces services auprès du milieu des affaires.**
- **Les participants reconnaissent qu'Entreprises Canada et PerLE devraient unir leurs forces et ils s'attendent à ce qu'il en soit ainsi. À tous le moins, ils s'attendent à pouvoir accéder à PerLE à partir du site d'Entreprises Canada.**

- **Les réactions aux prototypes d'Entreprises Canada et de PerLE sont mitigées.**
 - Le prototype d'Entreprises Canada est reçu avec un certain enthousiasme; les participants apprécient la présentation claire, dégagée et concise des renseignements. L'organisation de la page principale (en trois grandes catégories) suggère aux utilisateurs l'idée que l'interface serait conviviale et les renseignements, clairement présentés. Les commentaires recueillis au cours des exercices de navigation indiquent que tel est bien le cas.
 - Le prototype de PerLE est accueilli avec moins d'enthousiasme. Les commentaires positifs ont tendance à porter sur l'étape 2 (identification du type d'entreprise), sur la présentation générale de la page de résultats et, plus précisément, sur la partie supérieure de la page qui affiche les catégories générales des renseignements offerts (Nom, Description, Compétence et Coût), ce qui permet aux utilisateurs de trouver facilement les renseignements dont ils ont besoin.
 - Inversement, les commentaires négatifs sur le prototype de PerLE ont tendance à porter sur l'organisation ou la désorganisation apparente des renseignements. Les participants s'attendent à ce que les renseignements de la page de résultats soient organisés de manière évidente pour que l'utilisateur sache comment procéder, que ce soit par ordre alphabétique ou chronologique, ou encore par région. Ce n'est pas le cas en ce moment.
 - De plus, l'affichage des résultats complets d'une recherche, comme en témoigne la liste des résultats (35 sur 35 affichés), ne véhicule pas vraiment l'idée que ce processus est ciblé ou rapide; les participants ont plutôt l'impression qu'il leur faudra beaucoup de temps pour passer en revue de nombreuses pages de résultats. Dans ce sens, l'approche questions-réponses de la version actuelle de PerLE est jugée préférable.

Conclusions et recommandations (suite)

- Les participants s'entendent pour dire que PerLE devrait permettre aux utilisateurs de s'auto-identifier en tant qu'entrepreneur établi ou éventuel, ce qui éviterait aux entrepreneurs établis qui sont à la recherche de permis précis de répondre à un grand nombre de questions qui ne sont peut-être pas pertinentes (comme c'est le cas dans la version actuelle) ou encore d'avoir à passer en revue toute une liste de permis qu'ils ont peut-être déjà (comme c'est le cas dans le prototype).
- Nous recommandons que des études ultérieures menées auprès de tiers de confiance prennent la forme de séances individuelles. L'expérience démontre que, dans un contexte de groupe, les membres de cette audience ont tendance à être critiques à l'égard du gouvernement à qui ils reprochent de gaspiller et de fournir des renseignements limités. En outre, les membres de cette audience ont tendance à sous-estimer l'intérêt et la capacité de leurs clients à interagir avec le gouvernement.