



Nuans : Recherche sur la satisfaction et les profils de la clientèle

Sommaire

Préparé pour Innovation, Sciences et Développement économique Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI
Numéro de contrat : U1400-186782/001/CY
Valeur du contrat : 46 262,20 \$, TVH incluse
Date d'attribution du contrat : 2018-03-09
Date de soumission du rapport : 2018-11-19

Numéro d'enregistrement : POR 114-17

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ce rapport, prière de communiquer avec Innovation, Sciences et Développement économique à IC.PublicOpinionResearch-Recherchesurlopinionpublique.IC@canada.ca

This report is also available in English.

Cette publication est également offerte en ligne à <http://www.ic.gc.ca/eic/site/112.nsf/fra/accueil>.

Pour obtenir un exemplaire de cette publication ou un format substitut (Braille, gros caractères, etc.), veuillez remplir le formulaire de demande de publication à www.ic.gc.ca/Demande-Publications ou communiquer avec :

Centre de services Web
Innovation, Sciences et Développement économique Canada
Édifice C.D.-Howe 235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Canada

Téléphone (sans frais au Canada) : 1-800-328-6189
Téléphone (international) : 613-954-5031
ATS (pour les personnes malentendantes) : 1-866-694-8389
Les heures de bureau sont de : 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est)
Courriel : ISDE@Canada.ca

Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission du ministère de l'Industrie, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le ministère de l'Industrie soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le ministère de l'Industrie ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne à www.ic.gc.ca/demande-droitd'auteur ou communiquer avec le Centre de services Web aux coordonnées ci-dessus.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre de l'Industrie, 2018.

Numéro de catalogue : lu4-234/1-2018F-PDF

ISBN : 978-0-660-28997-7

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

Also available in English under the title *Nuans: Research on Client Satisfaction and Client Profiles – Executive Summary*.

1. Sommaire

1.1. Contexte et objectifs

Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) a commandé une recherche sur l'opinion publique auprès des clients de Nuans. Nuans est un service en ligne du gouvernement fédéral que les nouvelles entreprises ou leurs représentants peuvent utiliser au moment de se constituer en société afin de vérifier si une dénomination sociale ou une marque de commerce est déjà prise ou non. La recherche vise à aider ISDE à mieux comprendre les attentes des divers groupes cibles de Nuans.

La recherche a été conçue pour obtenir des renseignements et des commentaires au sujet de ce qui suit : 1) les profils des clients typiques de Nuans; et 2) la satisfaction de la clientèle, les attentes par rapport au programme, ainsi que les préférences des groupes cibles relativement aux modes de prestation de services et aux caractéristiques du site Web.

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

- créer des profils descriptifs des clients de Nuans;
- mieux comprendre les besoins et les attentes des clients de Nuans;
- obtenir les perspectives des clients concernant les services numériques offerts par Nuans;
- mieux communiquer les services offerts par Nuans à chacun des groupes cibles.

Les résultats de la recherche serviront à améliorer les services offerts par Nuans et à accroître le recours à certains services de Nuans en les faisant mieux connaître ou en apportant certains changements au programme.

1.2. Méthodologie

Vingt entrevues individuelles approfondies ont été menées auprès du groupe cible, c'est-à-dire des clients de Nuans qui avaient effectué au moins une transaction dans les 12 mois précédant la recherche. Les trois types de clients suivants étaient visés :

- les clients du libre-service;
- les utilisateurs gouvernementaux;
- les intermédiaires.

Les clients du libre-service sont des entrepreneurs; les utilisateurs gouvernementaux sont des administrateurs provinciaux du droit des sociétés; et les intermédiaires sont des entreprises privées qui offrent des services à des clients désirant obtenir un rapport ou une opinion aux fins d'approbation d'une dénomination sociale.

Nous avons réalisé quatre entrevues avec des clients du libre-service, quatre entrevues avec des utilisateurs gouvernementaux et 12 entrevues avec des intermédiaires. Cette répartition reflète la clientèle de Nuans.

Les entrevues ont été menées par téléphone par des chercheurs principaux de Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) et ont duré environ 30 minutes. Le travail sur le terrain a été réalisé entre avril et juin 2018.

Cette recherche était de nature qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats, qui fournissent une indication des points de vue des participants au sujet des enjeux abordés, ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la clientèle de Nuans.



1.3. Principaux constats

Ressources utilisées pour effectuer des recherches concernant les dénominations sociales et les marques de commerce

En plus de Nuans, les participants aux entrevues ont fait mention de plusieurs sites Web ou ressources en ligne qu'ils utilisent lorsqu'ils veulent déterminer si des dénominations sociales ou commerciales, ou des marques de commerce existent. Les ressources mentionnées le plus fréquemment étaient l'Internet, particulièrement Google, la base de données de constitution des sociétés de Corporations Canada et l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC). Les raisons invoquées par les participants pour l'utilisation de ces ressources sont variées; il était notamment question de coûts, de la convivialité des outils et du besoin.

Raisons pour utiliser Nuans

Les clients utilisent Nuans principalement pour les deux raisons suivantes : tout d'abord, pour vérifier la disponibilité d'un nom et le réserver, afin surtout de faciliter la constitution en société; deuxièmement, pour effectuer des recherches concernant une dénomination sociale ou commerciale dans le processus d'approbation d'une marque de commerce.

Connaissances concernant Nuans

Lorsqu'on leur a demandé comment ils avaient entendu parler de Nuans, les clients du libre-service ont fait mention d'Internet ou, plus précisément, du site Web de Corporations Canada. Pour leur part, les utilisateurs gouvernementaux et du secteur privé avaient tendance à parler de leur milieu de travail. Très peu de participants connaissaient les services offerts par Nuans outre les possibilités d'effectuer des recherches et de réserver des noms. Les personnes qui savaient que Nuans proposait d'autres services ont indiqué la préapprobation de la dénomination sociale et les rapports sur les marques de commerce.

Satisfaction globale par rapport à Nuans

Tous les participants aux entrevues se sont dits satisfaits de Nuans, du moins dans une certaine mesure. Ils trouvent que Nuans est un outil facile à utiliser, rapide, convivial et disponible en tout temps. Lorsqu'on leur demande ce qu'ils aiment au sujet de Nuans, la plupart des participants mentionnent la vitesse de la production du rapport (les rapports sont générés immédiatement, en temps réel). Même si les participants se disent satisfaits dans l'ensemble, ils ont soulevé des éléments de Nuans susceptibles d'être améliorés (p. ex., le niveau de détail dans les rapports de Nuans) ou des pépins techniques survenus lors de l'utilisation de Nuans (p. ex., lors de la connexion).

Contact avec Nuans

Aucun des clients du libre-service interviewés n'avait communiqué avec un représentant de Nuans au cours des 12 derniers mois. En revanche, la plupart des intermédiaires et des utilisateurs gouvernementaux l'avaient fait, notamment pour l'une ou l'autre des raisons suivantes : régler un problème de connexion; demander comment récupérer un rapport; poser des questions concernant la facturation ou signaler un problème de facturation; ajouter des utilisateurs à un compte ou en supprimer. La plupart des participants ayant communiqué avec un représentant de Nuans ont utilisé le courriel et ont été satisfaits du service rendu.

Modes de prestation de service

En ce qui a trait au moyen que préfèrent les utilisateurs pour communiquer avec un représentant de Nuans, les participants étaient divisés entre le téléphone et le courriel; certains préféraient l'un ou l'autre des moyens alors que d'autres privilégiaient l'un plutôt que l'autre. En général, les participants préférant le téléphone estiment que c'est un moyen direct et qu'il permet de régler rapidement un problème. Cependant, le courriel permet de conserver une trace écrite de la demande ou de la transaction.

Profils de clients

Les résultats des entrevues ont été utilisés pour dresser quatre profils d'utilisateurs de Nuans.

- **Profil 1** : Les utilisateurs du libre-service forment le profil le plus varié. Le point commun de ces clients, est qu'ils sont propriétaires d'une entreprise en démarrage (ou ils ont un lien avec cette dernière) et ont choisi d'effectuer une recherche de dénomination avant la constitution en société. Ces personnes sont suffisamment à l'aise avec les activités en ligne et ont décidé de se charger elles-mêmes de cette étape du processus de constitution en société. À part cet élément, les clients du libre-service ont très peu de points en commun. Ils représentent des entreprises de divers secteurs partout au pays.
- **Profil 2** : Les utilisateurs occasionnels forment un sous-groupe des clients intermédiaires de Nuans. En moyenne, ils utilisent Nuans une fois par mois. Les utilisateurs occasionnels fournissent généralement des services aux entreprises, comme des services de comptabilité, de tenue de livres, de rémunération ou de constitution en société. Ils représentent des clients de divers secteurs de l'économie, qui sont toutefois souvent des microentreprises en démarrage. Les utilisateurs occasionnels possèdent une grande expertise des activités en ligne, effectuant des transactions personnelles et professionnelles en ligne chaque jour.
- **Profil 3** : Les utilisateurs fréquents représentent également un sous-groupe des clients intermédiaires de Nuans qui travaillent généralement pour des entreprises offrant des services relatifs à la constitution en société ou de recherches de dénominations sociales ou pour des gouvernements provinciaux. Les utilisateurs fréquents sont des utilisateurs avertis de Nuans, en grande partie parce qu'ils se servent souvent du service. Ils représentent des clients œuvrant dans divers secteurs de l'économie, même si certains concentrent leurs activités dans des industries particulières. Leurs entreprises clientes peuvent être des entreprises en démarrage ou des sociétés bien établies, mais certains utilisateurs fréquents travaillent principalement avec des

entreprises en démarrage. Pour ce qui est de la taille de ces entreprises, les clients des utilisateurs fréquents peuvent être des microentreprises tout autant que de grandes entreprises.

- **Profil 4** : Les utilisateurs pour les marques de commerce forment également un sous-groupe des clients intermédiaires de Nuans. Ces clients sont des chercheurs chevronnés qui se servent de bases de données spécialisées pour effectuer des recherches et protéger des marques de commerce au nom de leurs clients. Ces clients ont tendance à utiliser Nuans parmi d'autres outils de manière hebdomadaire. Ils représentent des clients œuvrant dans divers secteurs de l'économie, qui peuvent être autant des entreprises en démarrage que des sociétés bien établies de grande ou petite taille, au Canada ou à l'échelle internationale.

Ces profils ont été dressés en utilisant les renseignements recueillis lors des entrevues. Le lecteur doit donc se rappeler qu'ils ne peuvent être considérés comme étant représentatifs de l'ensemble de la clientèle de Nuans.



La valeur du contrat était de 46 262,20 \$, TVH incluse.

En ma qualité de cadre supérieure de Phoenix Strategic Perspectives, je certifie par la présente que les produits livrés sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique qui sont décrites dans la Politique sur les communications et l'image de marque du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits finaux ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote aux élections, les préférences de partis politiques, les positions vis-à-vis de l'électorat ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son dirigeant.



Alethea Woods
Présidente
Phoenix SPI