



Conseil économique
du Nouveau-Brunswick inc.

Opportunités Nouveau-Brunswick Société de la Couronne

**Sondage réalisé par le CÉNB entre le 13 octobre et le 3 novembre 2015
Publié le 10 décembre 2015**

INTRODUCTION

Le Conseil économique du Nouveau-Brunswick (CÉNB) est le plus grand réseau de gens d'affaires francophones au Nouveau-Brunswick; une association sans but lucratif, indépendante et apolitique regroupant près de 1 000 membres.

Il œuvre à la valorisation et à la promotion de l'entrepreneuriat chez les francophones au Nouveau-Brunswick et à la promotion des intérêts de la communauté d'affaires francophone auprès des gouvernements.

Le CÉNB veille également aux intérêts de ses membres et agit comme porte-parole auprès des divers gouvernements, ministères et agences publiques qui participent au développement économique de nos régions.

Depuis les trois dernières années, les services d'aide à l'entreprise ont subi plusieurs ajustements au Nouveau-Brunswick.

L'annonce de mettre fin au financement des agences de développement économique communautaire (ADEC) en mai 2012 avait soulevé de vives inquiétudes au sein du CÉNB. Nous comprenions que des choix difficiles devaient être faits, et avons appuyé la mise en place des bureaux et des districts de développement économique.

Aujourd'hui, nous avons la société de la Couronne Opportunités Nouveau-Brunswick (ONB) qui se définit comme le guichet unique pour les entreprises qui ont des projets de croissance.

ONB travaille avec les entreprises et avec ses partenaires stratégiques pour ouvrir des portes et favoriser la croissance pour les entreprises qui souhaitent croître, grandir ou s'établir dans la province.

Au CÉNB, notre rôle est d'être attentif aux préoccupations des membres. Ces derniers, de façon officieuse, nous indiquaient avoir de la difficulté à obtenir des services d'aide à l'entreprise.

Pour mieux comprendre la problématique, nous avons ciblé 350 membres entreprises qui potentiellement pouvaient avoir besoin de renseignements ou de services d'aide à l'entreprise. 58 membres-entreprises ont pris part au sondage sur l'utilisation et la connaissance des services offerts par ONB. Les résultats sont présentés dans ce document.

Avant de conclure, le CÉNB tient à remercier sincèrement tous les membres qui ont répondu au sondage et transmis leurs commentaires.

Le CÉNB va se faire un devoir de communiquer les résultats ainsi que vos recommandations au gouvernement afin que vous puissiez être servis comme il se doit par Opportunités Nouveau-Brunswick.



Conseil économique
du Nouveau-Brunswick inc.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS

Les résultats démontrent que tant Opportunités Nouveau-Brunswick que les services qui y sont offerts ne sont pas connus de la communauté d'affaires francophone.

Faits saillants du sondage :

- au cours des six derniers mois, 28% des répondants indiquent avoir communiqué avec Opportunités Nouveau-Brunswick;
 - l'aide recherchée était principalement sur les services de consultation et d'assistance pour le recrutement et la formation ainsi que sur les subventions salariales pour l'accroissement de la main-d'œuvre;

- pour les 72% qui n'ont pas communiqué avec ONB:
 - 42% ne connaissent pas les renseignements et les services qui sont offerts par ONB et 17% ne connaissent tout simplement pas ce qu'est ONB;

- malgré la mise en place d'ONB, 68% des répondants mentionnent qu'il y a des renseignements et des services d'aide à l'entreprise qu'ils ne trouvent pas dans la province (aide pour la succession d'entreprise, formation des employés, nouvelles occasions d'affaires disponibles au N.-B., exportation).

Constats :

- (1) méconnaissance des services offerts par Opportunités Nouveau-Brunswick par les entrepreneurs;
- (2) manque de renseignements et d'informations de la part d'Opportunités Nouveau-Brunswick sur les services et programmes offerts;
- (3) l'offre de service régionale fait défaut depuis la fermeture des ADEC; les PME qui sont situées en région ont besoin d'aide et de services à l'entreprise au même titre que dans les grands centres.

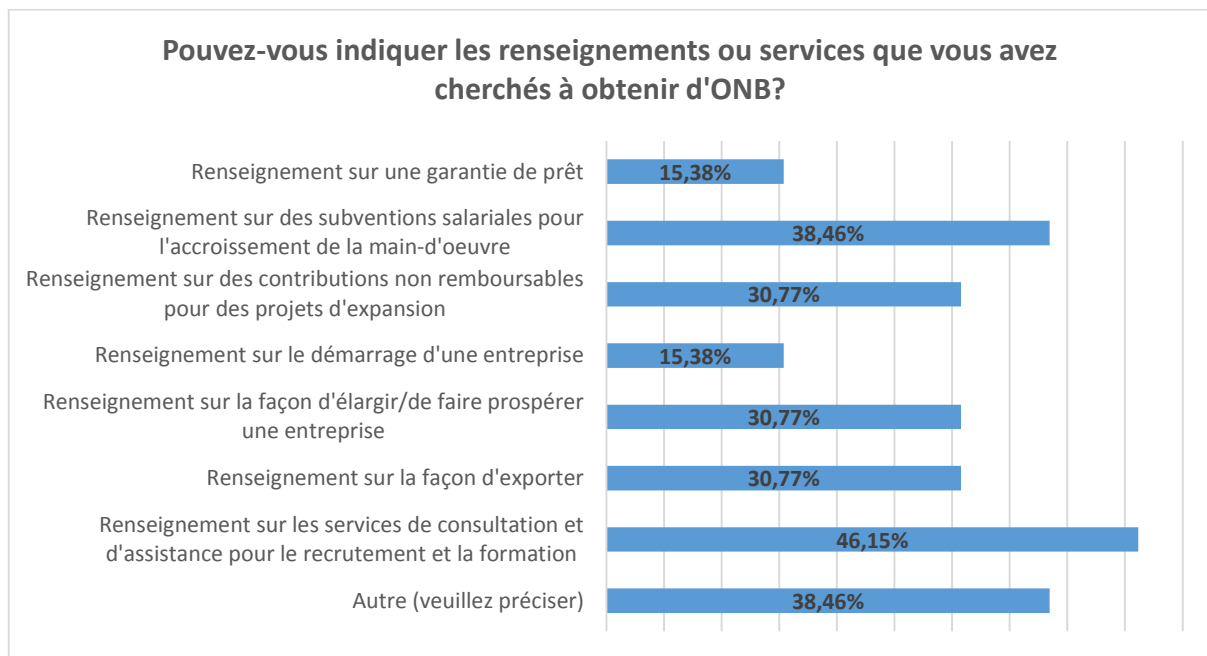
Recommandations :

Offrir un service à l'échelle provinciale d'experts-conseils qui connaissent parfaitement les programmes d'aide à l'entreprise, les orientations du gouvernement en matière de développement économique et l'économie des régions du Nouveau-Brunswick :

- avoir des agents proactifs sur le terrain qui prennent le temps de rencontrer les entrepreneurs afin de bien cerner (1) leurs besoins et leurs potentiels; (2) leur présenter les programmes et les aider ou les guider dans leurs démarches;
- améliorer la communication directe avec les entrepreneurs, bien faire connaître les programmes disponibles et les possibilités de développement;
- décentraliser le pouvoir de décision pour que les agents puissent répondre rapidement aux entrepreneurs.

RÉSULTATS

Au cours des six derniers mois, 28% des répondants au sondage ont indiqué avoir communiqué avec Opportunités Nouveau-Brunswick. Ils recherchaient principalement des renseignements sur les services de consultation et d'assistance pour le recrutement et la formation ainsi que des renseignements sur des subventions salariales pour l'accroissement de la main-d'œuvre.



Position du CÉNB

L'accès à de la main-d'œuvre est toujours un défi. Dans le discours du Trône 2015, le CÉNB retient que le Conseil de l'emploi élaborera un plan économique qui sera axé sur la création d'emplois et la croissance économique dans toutes les régions de la province.

Le CÉNB est d'avis qu'avant de miser sur la création d'emplois, objectif louable, il est important de miser sur la formation et l'acquisition de compétences chez notre population (voir Taux de postes vacants au Canada, l'Alberta et le Nouveau-Brunswick ont enregistré les taux les plus élevés parmi les provinces). Certes, les résultats du sondage viennent appuyer cette position.

À cela, le CÉNB ajoute qu'il faut aligner la formation avec les besoins en main-d'œuvre de nos entreprises et

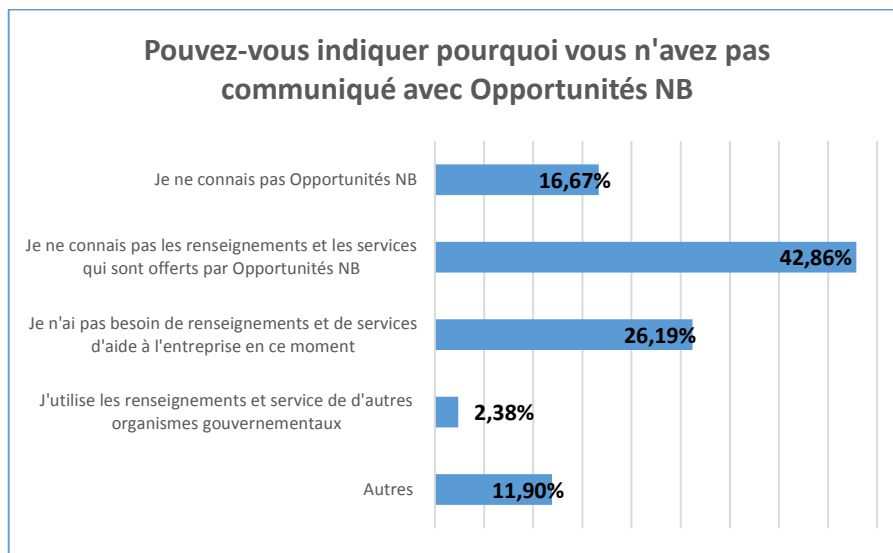
valoriser les secteurs traditionnels dans lesquels la province excelle.

Entre autres, tant le secteur forestier que celui du transport et de la pêche ont besoin de main-d'œuvre qualifiée et il n'y a pas assez de gens qui seront formés pour remplacer ceux qui prendront bientôt leur retraite.

Nous recommandons au gouvernement d'investir dans nos institutions postsecondaires pour former des gens qui seront capables d'obtenir des emplois dans la province. Il ne faut pas seulement suivre les modes ou les tendances, il faut promouvoir les métiers et professions reliés aux possibilités qu'offre la province et bien aligner l'offre de formation en ce sens.

RÉSULTATS

72% des répondants ont indiqué ne pas avoir communiqué avec Opportunités Nouveau-Brunswick. La principale raison est reliée à une méconnaissance de la société de la Couronne ou de ses services (60%); 42,86% indiquent ne pas connaître les renseignements et les services qui sont offerts par ONB et 16,67% mentionnent ne pas connaître ONB.



Position du CÉNB

Dans le discours du Trône, le gouvernement indique participer à des discussions à titre d'ardent partisan du projet d'Oléoduc Énergie Est.

Le CÉNB considère que les intentions du gouvernement sont bonnes. Par contre, une méconnaissance des services offerts par ONB nous inquiète.

Sur le terrain, nous voyons difficilement comment nos entreprises peuvent participer à la construction ou être des fournisseurs si elles ne savent pas où cogner pour avoir des conseils ou des services d'aide à l'entreprise.

Certes, les services d'ONB devraient être bien alignés avec la venue de grand projet, comme l'Oléoduc Énergie Est, pour que nos entreprises puissent bien se préparer et participer aux appels d'offres.

Le rôle des agents d'ONB devrait donc être élargi pour qu'ils deviennent des agents proactifs. Des troupes qui connaissent parfaitement les programmes d'aide à

l'entreprise, les orientations du gouvernement en matière de développement économique et l'économie des régions du Nouveau-Brunswick peuvent mieux aider les entreprises à se préparer, à planifier dès maintenant.

À titre d'exemple, un agent d'ONB qui sait qu'une entreprise de son territoire a le potentiel de participer à la construction de l'Oléoduc ou de tout autre projet pourrait aller rencontrer le propriétaire de l'entreprise, lui parler du projet et l'aider à se préparer (certification, main-d'œuvre, normes, etc.) pour qu'elle puisse réussir.

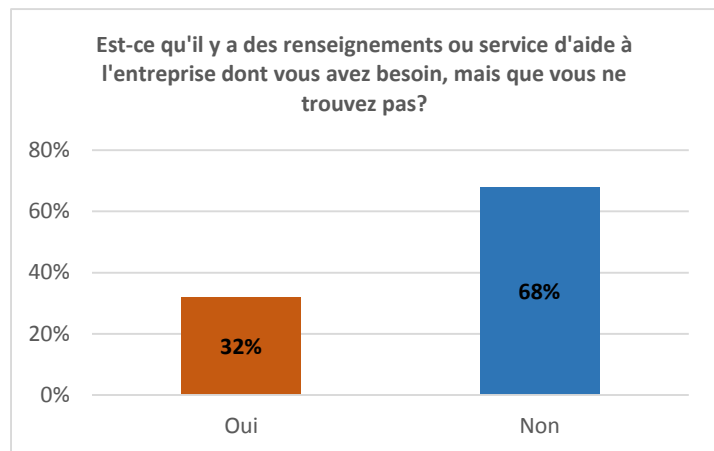
Cette démarche de l'agent d'ONB ne se limiterait pas au grand projet. L'agent serait un « détecteur de potentiel » en analysant ce qui peut être exploité dans les entreprises de son secteur géographique : entre autres, s'il sait qu'un propriétaire d'entreprise parle de sa retraite, voir avec lui les démarches relatives à la succession de son entreprise; s'il sait qu'une entreprise a un produit capable de conquérir le marché de l'Union européenne, lui en parler afin qu'elle puisse travailler à le percer.

RÉSULTATS

À la question de savoir s'il y a des renseignements ou services d'aide nécessaire à l'entreprise, mais que les entrepreneurs ne trouvent pas, voici ce qui est indiqué par les répondants.

Il faut préciser que ces réponses proviennent de ceux ayant indiqué ne pas connaître ONB et ses services:

- Aide sur la production et la structure de compagnie;
- Aide pour les frais de formation des employés;
- Banque de données sur la main-d'œuvre;
- Financement pour démarrer une entreprise;
- Les nouvelles occasions disponibles au N.-B.;
- Renseignements et ressources relatifs à l'exportation;
- Simplement sur les buts des programmes et les secteurs;
- Tout ce qui est relié au financement et aux subventions.



Rappelons les principaux renseignements et services que l'on peut obtenir d'ONB :

- une garantie de prêt;
- des subventions salariales pour l'accroissement de la main-d'œuvre;
- des contributions non remboursables pour des projets d'expansion;
- le démarrage d'une entreprise;
- la façon d'élargir/de faire prospérer une entreprise;
- la façon d'exporter;
- les services de consultation et d'assistance pour le recrutement et la formation.

Position du CÉNB

Il est assez malheureux de constater qu'un bon nombre de services d'aide et de renseignements recherchés par les entreprises, qui ne connaissent pas ONB ou ses services, sont justement offerts par la société de la Couronne.

Certes, ONB a tout intérêt à améliorer la communication directe avec les entrepreneurs, bien faire connaître les programmes disponibles et les possibilités de développement.

La méconnaissance de ces programmes fait en sorte que nos entreprises ratent des occasions de développement, d'embauche d'employés, d'exportation, etc.

ANNEXE 1

COMMENTAIRES

Nous avons demandé aux participants au sondage s'ils avaient des suggestions à faire pour améliorer l'ensemble des renseignements et services d'aide à l'entreprise offerts par le gouvernement provincial? Voici leurs suggestions :

Je sais que ça serait une tâche très difficile, mais de communiquer avec les entreprises afin de les mettre au courant sur les différents programmes disponibles. On n'est pas claire sur les programmes disponibles.

Des rencontres personnalisées plus fréquentes avec les entreprises.

Envoyer un représentant nous présenter les différents programmes disponibles.

Ateliers régionaux. - Suggestions des services disponibles ciblés au secteur d'activité de l'entreprise. - contact personnalisé auprès des PME.

Plus de sessions d'informations régionales - Présence sur les médias sociaux est correcte, mais pas (tous les entrepreneurs qui sont) abonnés. Besoin de faire une poussée sur ce côté i.e. campagne de sensibilisation.

Personnellement, je connais suffisamment les divers fonctionnaires pour les contacter en cas de besoins. Toutefois, j'imagine mal la façon dont un nouvel entrepreneur peut trouver les personnes avec qui parler. On ne nous renseigne pas sur la façon de communiquer avec un représentant de ONB ou de quelle façon on peut obtenir de l'aide. Même moi, on me dit qu'il y a plus de programmes et qu'il faut faire une demande pour notre projet et qu'ils vont l'étudier (du cas par cas). Je crois qu'il devrait y avoir une ligne sans frais (genre call center) où l'on pourrait recommander le nouvel entrepreneur à la bonne personne. J'entends souvent le commentaire que les gens vont aller voir les CBDC et que ceux-ci vont les référer; et bien, si j'étais le fédéral je facturerais la province pour faire leur travail de développement. Personnellement, je crois que lorsqu'on a enlevé les Entreprises (Entreprise Péninsule) nous avons sûrement dû voir une baisse dans les demandes d'aide. C'est gens-là faisaient la promotion des programmes d'aides et agissaient en tant que "traffic coordinator" pour les diverses agences et programmes d'aides. Il n'y a pas beaucoup de monde aujourd'hui qui puisse expliquer comment le nouveau système de développement économique fonctionne et je crois que c'est cela le problème.

Il y a beaucoup d'intervenants. Sont-ils tous pertinents.

Embaucher des personnes compétentes (au sein d'ONB)

Équipe d'expert qui peut aider avec des conseils sur certaines décisions stratégiques.

Il faudrait que l'information soit regroupée sur un site unique.

Où un service d'aide technique pour répondre aux questions suivantes : où puis-je trouver un expert dans le domaine technique (autres qu'universités et collèges)? Est-ce que mon innovation est optimale, unique, peut être améliorée, être manufacturée, etc.? Quels sont les critères pour les crédits d'impôt et projet du CNRC? Est-ce que mon projet est admissible et qui peut préparer les demandes? Est-ce que mes employés sont efficaces? Et bien d'autres questions techniques de production, design, ingénierie, etc.

On a besoin de plus de financement pour accroître nos opérations. Actuellement, les banques ne sont pas flexibles sur le financement. Il faut déjà avoir de l'argent pour qu'il te considère pour un prêt.

Mieux communiquer les services offerts par le biais des médias.

Meilleure communication des services et renseignements offerts.

La transition entre les programmes passés gérés par les bureaux régionaux du Ministère du Développement économique et les modalités d'organisation aujourd'hui à ONB.

Lister les possibilités d'offrir divers services numériques essentiels.

Priorité aux entreprises du futur.

Meilleure communication en français de la part des fonctionnaires qui travaillent sur les contrats.

Plus de promotion sur les services offerts.

Décentraliser le pouvoir de décision aux régions et éliminer la Job Board qui décide de tout.

Des programmes flexibles et adaptés pour chacun des domaines d'activités. Nous sommes souvent défavorisés quand nous ne sommes pas dans la transformation. Le marché de la restauration n'est, selon moi, pas considéré; mais on crée des emplois comme une autre entreprise.

Programmes d'emplois aident beaucoup. Si la couverture pouvait être étendue. Par exemple, dans mon domaine, j'aurais avantage à employer deux ou trois employées à temps partiel, plutôt qu'une à temps plein, mais aucun programme d'emploi que je connaisse ne subventionne les

emplois à temps partiel. Or, si on sort une maman à la maison et qu'on la fait travailler à temps partiel, c'est mieux que pas du tout, non?

Comme entrepreneure, je suis bombardé des bouts d'informations venant de différents secteurs et ne sais plus où aller pour de l'info. Mon temps est tellement précieux comme tout le monde que la seule façon que j'arrive à avoir un peu d'info est si quelqu'un m'appelle ou recommande quelque chose. Rien ne compare à cette bonne technique "bouche-à-oreille". Les courriels se perdent parmi le reste. Je suis certaine qu'il existe de bons programmes que je n'ai pas exploités et cela est fort dommage puisque nous avons tous besoin d'aide. Le service, qui pour moi qui m'a le plus aidé dans toutes mes années d'expérience, est justement des services de coaching. Nous avons toujours travaillé avec des "business coach" et le font encore et pour moi cela dépasse de loin tous mes cours ou formations suivis. Avoir des mentors et des gens qui nous posent les bonnes questions et nous poussent est là la clef du succès. Donc, je n'ai aucune idée si cela est un service disponible, mais offrir ce genre de session répondrait un grand besoin chez bien des entrepreneurs.

ANNEXE 2

QUESTIONS DU SONDAGE EN LIGNE

1. **Au cours des six derniers mois, avez-vous communiqué avec Opportunités Nouveau-Brunswick pour obtenir des renseignements ou un service?**

Oui Non

2. **Si oui, pouvez-vous indiquer les renseignements ou services que vous avez cherchés à obtenir d'Opportunités Nouveau-Brunswick?**

Renseignement sur un prêt direct pour des dépenses en immobilisation ou fonds de roulement

Renseignement sur une garantie de prêt

Renseignement sur des subventions salariales pour l'accroissement de la main-d'œuvre

Renseignement sur des contributions non remboursables pour des projets d'expansion

Renseignement sur le démarrage d'une entreprise

Renseignement sur la façon d'élargir/de faire prospérer une entreprise

Renseignement sur la façon d'exporter

Renseignement sur les services de consultation et d'assistance pour le recrutement et la formation

Autre (veuillez préciser)

3. **Si non, pouvez-vous indiquer pourquoi vous n'avez pas communiqué avec Opportunités Nouveau-Brunswick :**

Je ne connais pas Opportunités NB

Je ne connais pas les renseignements et les services qui sont offerts par Opportunités NB

Je n'ai pas besoin de renseignements et de services d'aide à l'entreprise en ce moment

J'utilise les renseignements et service de d'autres organismes gouvernementaux

Autre (veuillez préciser)

4. **Présentement, est-ce qu'il y a des renseignements ou service d'aide à l'entreprise dont vous avez besoin, mais que vous ne trouvez pas?**

Oui Non

Si oui, pouvez-vous les indiquer:

(Commentaires)

5. **Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer l'ensemble des renseignements et service d'aide à l'entreprise offerts par le gouvernement provincial?**

(Commentaires)