



# Entretiens approfondis avec les clients du Service des délégués commerciaux - 2021

## *Sommaire*

### **Préparé à l'intention d'Affaires mondiales Canada**

**Fournisseur : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.**

**Numéro de contrat : 08C21-210020/001/CY**

**Valeur du contrat : 62 898,74 \$**

**Date d'attribution du contrat : 2 juin 2021**

**Date de livraison : 2 février 2022**

**Numéro d'enregistrement : POR 015-21**

Pour obtenir plus d'information sur ce rapport, veuillez communiquer avec Recherche sur l'opinion publique à [POR-ROP@international.gc.ca](mailto:POR-ROP@international.gc.ca).

*This report is also available in English*



# Entretiens approfondis avec les clients du Service des délégués commerciaux - 2021

## Sommaire

**Préparé pour Affaires mondiales Canada**

**Nom du fournisseur :** LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

**Date :** 2 février 2022

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne mené par les Associés de recherche EKOS Inc. pour le compte d'Affaires mondiales Canada. L'étude de recherche a été menée auprès de 40 représentants d'organisations canadiennes utilisant les services du Service des délégués commerciaux, entre le 11 novembre et le 17 décembre 2021.

This report is also available in English under the title: 2021 Trade Commissioner Service Comprehensive Client Interviews.

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit d'abord être obtenue auprès de Services publics et Approvisionnement Canada. Pour obtenir plus d'information sur le présent rapport, veuillez communiquer avec Recherche sur l'opinion publique à [POR-ROP@international.gc.ca](mailto:POR-ROP@international.gc.ca).

**Numéro de catalogue :** FR5-182/2022F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :** 978-0-660-41506-2

Numéro de catalogue (rapport en anglais) : FR5-182/2022E-PDF

ISBN (rapport en anglais) : 978-0-660-41505-5

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2021

# I. SOMMAIRE

## A. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Affaires mondiales Canada fait valoir les intérêts et les valeurs du Canada grâce à l'élaboration de politiques, la diplomatie, la défense des intérêts et une mobilisation efficace. Le Service des délégués commerciaux (SDC) d'Affaires mondiales Canada aide des entreprises à vendre leurs produits et leurs services à l'extérieur du Canada en leur donnant accès à ses programmes de financement et de soutien, à des débouchés internationaux et à son réseau de délégués commerciaux dans plus de 160 villes du monde entier.

En plus de ses recherches régulières sur la rétroaction visant à assurer le suivi du rendement mission par mission et de la satisfaction de la clientèle, le SDC effectue des recherches périodiques approfondies sur sa clientèle. La dernière recherche exhaustive du SDC auprès des clients a eu lieu en 2019 et comprenait un volet de recherche qualitative où un nombre limité de clients était ciblé pour des entretiens avec des informateurs clés. En se fondant sur les précieux points de vue recueillis dans le cadre de ces entretiens, une deuxième série de 40 consultations avec des informateurs clés a été jugée utile.

Les entretiens aident à déterminer la mesure dans laquelle le SDC appuie efficacement les entreprises canadiennes qui cherchent à diversifier leurs exportations et à améliorer les efforts des délégués commerciaux afin de permettre à des entreprises canadiennes d'obtenir de meilleurs résultats économiques. Les données permettront au Ministère de comprendre l'évolution des besoins des clients et d'améliorer les services qu'offre le SDC. Les entreprises canadiennes comptent sur le SDC pour obtenir des conseils d'experts et du soutien en ce qui a trait à l'exploration et à la croissance de débouchés dans des marchés étrangers, à l'amélioration de l'accès à ces marchés, à l'attraction de l'investissement direct étranger et aux liens avec l'innovation.

Voici quelques-uns des objectifs précis :

- Comprendre l'évolution des besoins de la clientèle du SDC et améliorer les services offerts par le SDC.
- Cerner les possibilités d'amélioration dans la prestation de services de développement des affaires internationales aux entreprises canadiennes dans l'ensemble de son réseau de bureaux commerciaux.

- Recueillir des commentaires sur les expériences des clients pendant la pandémie de COVID-19.

## **B. MÉTHODOLOGIE**

La recherche qualitative comprenait 40 entretiens avec des organisations ayant reçu de l'information ou ayant profité de services du SDC. La moitié des participants des entretiens étaient choisis au hasard parmi les 1 138 clients qui avaient répondu à un sondage détaillé sur la satisfaction de la clientèle effectué en 2019, et qui avaient accepté de participer à des recherches de suivi. L'autre moitié était aussi choisie au hasard dans une liste de nouveaux clients du SDC qui avaient accédé à ses services au cours des 2 dernières années. En tout, 140 clients du SDC qui avaient répondu au sondage de 2019 de même que 80 nouveaux clients ont également reçu un courriel d'Affaires mondiales Canada. Le courriel présentait la recherche et demandait aux personnes qui souhaitaient y participer de s'inscrire en ligne, en indiquant leur intérêt et leur disponibilité pour un entretien de 30 à 45 minutes dans le cadre duquel ils seraient invités à décrire leurs expériences avec le SDC. Le lien, configuré et hébergé par les Associés de recherche EKOS, comprenait également un questionnaire de présélection avec quelques questions de base sur la nature et l'historique des activités d'exportation, ainsi que sur le poste occupé lors de la consultation auprès du SDC. Les répondants avaient également l'occasion d'indiquer le meilleur jour de la semaine et le meilleur moment de la journée pour la tenue d'un entretien.

Les entretiens ont été menés à l'aide d'un guide d'entretien semi-structuré. Le guide, basé sur la version de 2019, a été révisé pour y inclure des questions sur les expériences vécues par le participant durant la pandémie et sur la mesure dans laquelle les besoins des clients ont changé ou non pendant cette période. Le guide a ensuite été mis à jour en français et achevé avec la collaboration d'Affaires mondiales Canada.

Un incitatif de 150 \$ était offert pour chaque entretien, et 1 seul entretien était mené pour chaque entreprise de l'échantillon. Parmi les 280 clients du SDC qui ont reçu une invitation, 46 ont manifesté leur intérêt. Deux d'entre eux ont été jugés inadmissibles, et 4 n'ont pas pu être joints ou ont refusé de participer à l'entretien lors d'une prise de contact ultérieure. En tout, 40 entretiens ont été menés du 11 novembre au 17 décembre 2021.

Chaque entretien a été effectué par téléphone ou à l'aide de Zoom et enregistré pour faciliter la prise de notes sommaires sur chaque discussion, avec le consentement éclairé préalable des participants. Des notes ont ensuite été élaborées à partir des enregistrements des entretiens. L'analyse des résultats des entretiens a permis de passer en revue les réponses des participants

à des questions données, de rechercher de grands thèmes se rapportant à chaque domaine d'enjeux, de saisir les divergences d'opinions parmi les différents types de participants et d'extraire des citations représentatives anonymisées. Il convient de noter que les résultats des entretiens sont de nature qualitative. L'analyse se base sur plusieurs examens des notes des chercheurs principaux dirigeant les entretiens. Ces résultats ne doivent pas être généralisés et ne peuvent être utilisés pour estimer le pourcentage de clients du SDC ayant vécu une expérience semblable ou partageant un point de vue semblable. Les résultats des entretiens de suivi, toutefois, fournissent des détails et des points de vue supplémentaires sur les constatations du sondage en ligne de 2019 (non décrit dans le présent rapport) au moyen d'expériences et de perspectives représentatives, ainsi que, de manière générale, une mise à jour détaillée des expériences vécues par certains exportateurs canadiens durant la pandémie de COVID-19.

## **C. PRINCIPALES CONSTATATIONS**

### **Le rôle du SDC**

Les participants ont cerné l'aspect des renseignements ou des services du SDC qu'ils trouvent le plus utile ou le plus important pour connaître du succès à l'échelle internationale. La plupart des participants nomment le plus souvent les relations que le SDC est en mesure d'établir pour eux. Aussi, le SDC agit en tant que représentant du gouvernement canadien, ce qui donne de la crédibilité aux entreprises canadiennes. Le SDC est également utilisé comme une source de renseignements sur le marché local, y compris sur les protocoles culturels et les considérations réglementaires, ainsi que comme une source de données sur divers marchés. Les participants déclarent aussi que le SDC contribue à la planification et à la coordination d'événements ou de réunions. Le SDC a été un atout pendant la pandémie de COVID-19 en étant présent à l'échelle locale alors que les entreprises ne pouvaient se rendre dans les marchés locaux.

### **Lacunes et domaines à améliorer**

Les participants cernent plusieurs lacunes ou domaines à améliorer dans la communication de renseignements ou la prestation de services. Bien que la plupart d'entre eux aient une impression très positive du personnel et de sa réactivité, certains mentionnent l'accès au personnel et la réactivité de ce dernier lorsqu'il est question de lacunes ou croient qu'il n'y a pas assez d'employés pour répondre aux besoins de la clientèle. Certains participants affirment que le SDC devrait améliorer ses connaissances sur des secteurs précis, les données spécialisées concernant des marchés, l'accès à de possibles sources de financement ou d'investissement ou les conseils à leur sujet, et mieux cibler les relations afin d'aider les entreprises canadiennes à

atteindre leurs objectifs. Certains participants disent être de nouveaux clients ou ne pas assez bien connaître l'information ou les services qu'offre le SDC pour cerner des lacunes.

### **Réaction en temps opportun**

La plupart des participants accèdent à des renseignements ou à des services du SDC pour soutenir leur développement commercial prévu. Cette planification se fait à plus long terme ou a pour but d'obtenir du soutien pour des voyages d'exploration de débouchés potentiels ou pour participer à des événements. La plupart des participants, en particulier ceux qui entretiennent une relation établie avec le personnel du SDC, déclarent qu'ils s'adresseraient au SDC pour une question urgente ou devant être abordée en temps opportun.

### **Perceptions à l'égard du personnel du SDC**

Les participants considèrent le personnel du SDC comme compétent et serviable. La compréhension du marché local par le personnel du SDC, notamment de la culture, des enjeux et des événements locaux, et les relations avec des personnes-ressources du milieu des affaires sont considérés comme des atouts importants. Bien que les connaissances locales constituent le principal avantage du personnel du SDC, ces connaissances sont souvent mises à profit pour comprendre un secteur et les besoins spécifiques d'une entreprise. Plus les relations avec le personnel du SDC sont directes et bénéfiques, et plus la compréhension du marché ou de l'entreprise est élevée, plus les participants sont satisfaits de leur expérience avec le SDC dans son ensemble. Certains participants trouvent qu'il est difficile de joindre le personnel du SDC concernant de nouveaux marchés ou sans se faire présenter.

Dans la plupart des cas, le personnel du SDC est décrit comme étant réactif, particulièrement lorsqu'une relation est établie entre le personnel et le participant. Certains affirment qu'il faut des semaines pour recevoir une réponse du personnel ou qu'il peut y avoir un retard dans la mise en œuvre des mesures proposées par le personnel lors de réunions. Les participants considèrent généralement que le personnel recruté sur place possède des connaissances approfondies du marché et a accès à des réseaux plus larges de personnes-ressources. Toutefois, les délégués commerciaux canadiens en affectation pourraient mieux comprendre les avantages pour le Canada des activités commerciales.

### **Description générale du SDC**

De nombreux participants décrivent le SDC comme une ressource permettant d'accéder à des marchés internationaux. Le SDC fournit du soutien qui facilite l'acquisition de connaissances sur

des marchés locaux et la prise de contact entre des entreprises canadiennes et des acteurs de ces marchés. Le SDC peut aider à défendre les intérêts des entreprises canadiennes et à établir des liens précieux sur le marché local. Le soutien ou les relations du SDC augmentent la crédibilité de ces entreprises à l'échelle internationale, leur ouvrant des portes plus efficacement que si elles avaient agi seules.

### **Programmes comparables et unicité du SDC**

Parmi les autres professionnels ou les autres organisations publiques qui appuient l'exportation vers des marchés mondiaux figurent des chambres de commerce de marchés précis, des organismes provinciaux et des organismes fédéraux, comme Exportation et développement Canada (EDC). Certains participants connaissent ou utilisent des entreprises privées, principalement pour obtenir des renseignements, comme des rapports sur le marché, souvent dans un secteur spécialisé. Bien que certains participants mentionnent les consultants privés comme des sources permettant d'obtenir des rapports sur divers marchés, peu d'entre eux ont recours à ce type de service, principalement en raison du coût qui y est associé.

En dépit du fait que certains participants décrivent d'autres sources pour certains aspects du même renseignement ou du même service, le SDC est considéré comme unique en raison de la portée mondiale des délégués commerciaux. Le réseau mondial du SDC est souvent mentionné comme un atout en raison de sa capacité d'interagir de manière semblable dans divers marchés. Le SDC fournit une expertise des marchés locaux, est présent dans la plupart des marchés internationaux, et les participants considèrent le service comme complémentaire à d'autres organisations.

### **Défis**

Les participants mentionnent plusieurs grands défis qu'ils envisagent dans le cadre de leurs activités internationales. Le plus souvent, les incertitudes liées à la pandémie COVID-19 sont mentionnées, y compris la compréhension de la capacité de renouer avec les réunions en personne et les conséquences pour les entreprises canadiennes de tout changement dans les conditions de marchés locaux. Presque toutes les entreprises qui ont des produits concrets mentionnent des défis liés à la chaîne d'approvisionnement mondiale. Les participants relèvent de nombreux autres enjeux, comme la disponibilité de la main-d'œuvre, la cybersécurité, l'obtention de permis d'études de même que le soutien du gouvernement fédéral dans les accords commerciaux et la promotion des entreprises canadiennes. Les participants continuent d'anticiper des défis liés aux affaires à l'échelle internationale, y compris dans des domaines où

le SDC apporte du soutien, notamment pour comprendre des marchés locaux et pour établir des relations.

## D. NOTE AUX LECTEURS

Conformément à l'article 10.2.3 des normes pour la recherche sur l'opinion publique de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, « une recherche qualitative est conçue pour révéler une vaste gamme d'opinions et d'interprétations, plutôt que pour mesurer le pourcentage de la population cible ayant un point de vue particulier. Les résultats ne doivent pas être utilisés pour estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes de la population ayant un point de vue en particulier puisqu'ils ne sont pas statistiquement extrapolables »<sup>1</sup>. Pour éviter de donner l'impression que ces résultats peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population, des termes comme « quelques-uns », « certains » et « la plupart » sont utilisés, plutôt que des pourcentages précis, pour indiquer des points de vue de manière générale. Afin d'assurer une compréhension mutuelle des termes utilisés dans l'analyse, les lignes directrices suivantes ont été utilisées pour analyser et produire des rapports sur les résultats des participants :

- « Quelques participants » = au moins 2 personnes, mais moins de 25 %.
- « Certains participants » = de 25 à 49 %.
- « De nombreux participants » = de 50 à 75 %.
- « La plupart des participants » = plus de 75 %.

Il convient également de comprendre que les renseignements fournis par les participants sont de nature subjective et qu'ils se fondent sur leurs souvenirs et leurs perceptions de leurs interactions avec le personnel du SDC, et de l'information que celui-ci et des représentants d'entreprises canadiennes ont échangée. L'annexe A comprend le questionnaire de présélection, et l'annexe B, le guide d'entretien.

---

<sup>1</sup> Services publics et Approvisionnement Canada. [Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative](#). Dernière mise à jour : printemps 2019.

## E. CERTIFICATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

À titre de cadre supérieur des Associés de recherche EKOS Inc., j’atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique sur les communications et l’image de marque et dans la Directive sur la gestion des communications.

En particulier, les documents remis ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l’évaluation du rendement d’un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé par :



Susan Galley (vice-présidente)