

ÉCOLE DES ENTREPRENEURS DU QUÉBEC

Rapport d'évaluation

Pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2021



PRÉFACE

NOTES AU LECTEUR

- 1) Sauf avis contraire dans le texte, toutes les sommes indiquées sont en dollars canadiens. Les symboles suivants sont utilisés : k\$ pour milliers de dollars et M\$ pour millions de dollars.
- 2) Selon l'indicateur considéré, le total des résultats peut comporter une erreur de ± 1 % pour les pourcentages ou de ± 1 pour les autres valeurs. Cette erreur s'explique par l'arrondissement des résultats présentés.
- 3) Dans le présent document, le terme « PME » désigne toute petite ou moyenne entreprise de moins de 250 employés, sans tenir compte de son chiffre d'affaires ou de la valeur de ses actifs. Cette définition d'une PME est plus adaptée au contexte québécois que celle de Statistique Canada (entreprise de moins de 500 employés). En outre, elle correspond à la définition en vigueur au sein de l'Union européenne et de l'Organisation de coopération et de développement économiques.
- 4) À moins d'avis contraire, les résultats présentés dans le document sont pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2021.

L'évaluation des résultats de l'École des entrepreneurs du Québec (ÉEQ) est réalisée à la demande du Secteur de l'entrepreneuriat et de la compétitivité des entreprises et des régions (ECER), en vertu d'une première convention de subvention signée en mars 2017 par le Ministère et l'École, et à laquelle on a ajouté un addenda en 2019 afin de la rendre applicable jusqu'au 31 mars 2022.

La présente évaluation vise à apprécier les résultats de l'aide financière de 5,55 millions de dollars (M\$) accordée à l'ÉEQ pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2021.

En vertu de la Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes (2014), le présent rapport d'évaluation doit être transmis au Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

La présente évaluation a été réalisée conformément à la Politique ministérielle d'évaluation de programme et à la Charte d'évaluation de programme, disponibles à l'adresse suivante : www.Québec.ca.

AUTEUR DU RAPPORT

Louis Carrier
Évaluateur de programmes
Recherche et rédaction

Direction des programmes et de l'évaluation
Ministère de l'Économie et de l'Innovation

Ce document est disponible
sur demande auprès de cette direction.

POUR NOUS JOINDRE

Direction des programmes et de l'évaluation
Ministère de l'Économie et de l'Innovation

710, place D'Youville, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 4Y4
Téléphone : 418 691-5698, poste 4457

Pour plus d'information :
evaluation@economie.gouv.qc.ca

REMERCIEMENTS

Le présent document est le fruit de la collaboration de plusieurs personnes sans lesquelles les travaux n'auraient pu être menés à leur terme. À cet égard, nous tenons à remercier toutes les personnes associées de près ou de loin à la réalisation du présent rapport d'évaluation, notamment le personnel du Secteur de l'entrepreneuriat et de la compétitivité des entreprises et des régions (ECER), et plus particulièrement le personnel de la Direction des créneaux d'excellence et de l'entrepreneuriat (DCEE).

Un comité d'évaluation, constitué à l'occasion du présent mandat, avait pour objectif d'obtenir assurance que les constats du rapport d'évaluation sont valides et fidèles à la réalité et que les appréciations qui en découlent sont objectives. Plus spécifiquement, les membres du comité, présentés ci-après, devaient valider le cadre et le rapport d'évaluation et conseiller l'évaluateur sur l'orientation des travaux et la stratégie générale d'évaluation, tout en apportant un éclairage sur des questions importantes qui pouvaient se poser en cours de réalisation du mandat.

Nous tenons à adresser nos plus sincères remerciements aux membres du comité, qui ont été sélectionnés en fonction de leurs connaissances et de leur expérience concernant l'ÉEQ et le soutien à l'entrepreneuriat.

MEMBRES DU COMITÉ D'ÉVALUATION

- **Tracey Ann Powers**, directrice générale adjointe
École des entrepreneurs du Québec (ÉEQ)
- **Hugo Francoeur**, directeur de l'expérience client
ÉEQ
- **Michelle Nollet**, conseillère
DCEE, MEI
- **Christophe Marchal**, évaluateur en chef
Direction des programmes et de l'évaluation (DPE), MEI
- **Louis Carrier**, évaluateur
DPE, MEI

Sylvie Marcotte, CPA, CA
Directrice
Direction des programmes et de l'évaluation

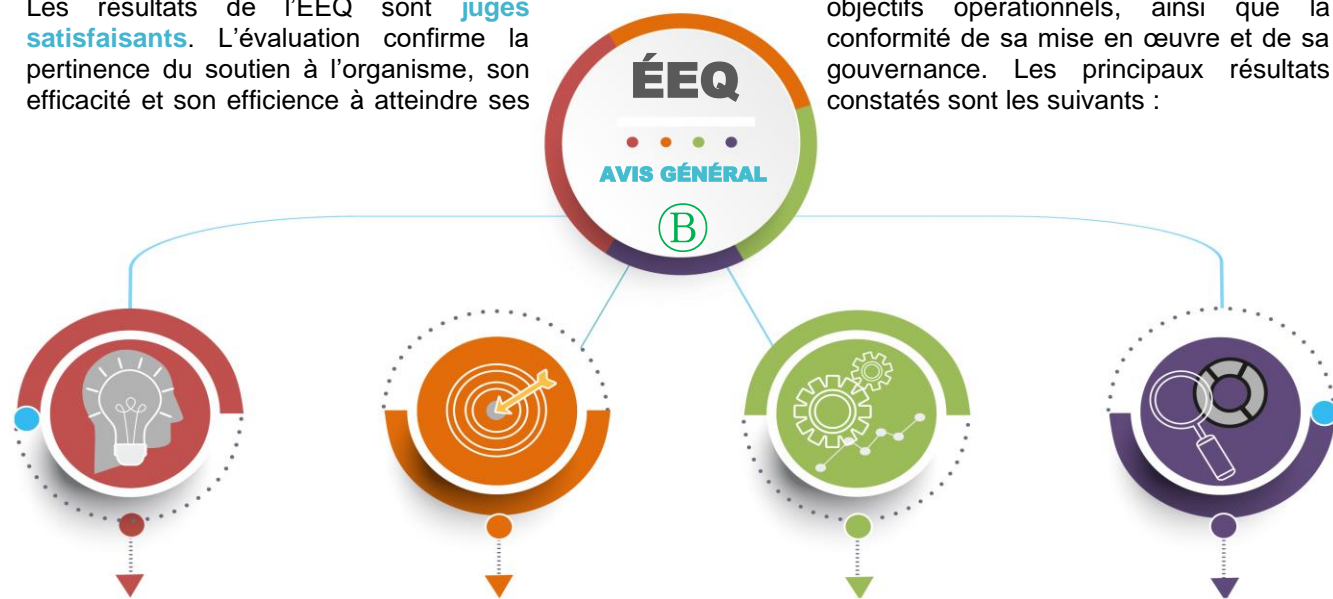
Christophe Marchal
Évaluateur en chef
Direction des programmes et de l'évaluation

SOMMAIRE

La présente évaluation vise à apprécier les résultats des aides financières accordées à l'École des entrepreneurs du Québec entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2021, par rapport aux attentes énoncées dans la convention de subvention et aux résultats attendus par le Ministère.

Les résultats de l'ÉEIQ sont **jugés satisfaisants**. L'évaluation confirme la pertinence du soutien à l'organisme, son efficacité et son efficience à atteindre ses

objectifs opérationnels, ainsi que la conformité de sa mise en œuvre et de sa gouvernance. Les principaux résultats constatés sont les suivants :



B PERTINENCE

- Le retard persistant du Québec en matière d'entrepreneuriat confirme la pertinence des besoins auxquels répond l'organisme.
- Le secteur privé contribue au financement de l'ÉEIQ à hauteur de 42 %, au total.
- La valeur ajoutée et l'utilité de l'ÉEIQ sont reconnues par 94 % des répondants.
- 89 % de la clientèle interrogée recommande les formations de l'École des entrepreneurs du Québec.

B EFFICACITÉ

- Les objectifs opérationnels fixés ont tous été largement dépassés.
- 163 ateliers ou formations ont été développés et tenus 1 058 fois.
- 15 369 entrepreneurs ont été formés, dont 25 % en processus de démarrage.
- 45 entrepreneurs en processus d'acquisition d'une entreprise ont été formés.
- Au moins 10 entreprises ont été acquises.
- Création d'au moins 918 emplois

B EFFICIENCE

- L'effet de levier de l'aide financière du Ministère atteint la cible, à 2,09.

B CONFORMITÉ

- Respect des principales attentes normatives.
- Respect des proportions attendues de la masse salariale de la haute direction ainsi que des frais d'administration et de gestion.
- Taux de satisfaction général de 87 % chez la clientèle.

Dans une perspective d'amélioration continue des interventions du Ministère, les actions suivantes sont recommandées à la Direction des créneaux d'excellence et de l'entrepreneuriat :

- Inviter l'ÉEIQ à réaliser un suivi annuel du taux de survie après trois ans des entreprises créées ou acquises.
- Inviter l'ÉEIQ à mettre en place des mécanismes de collecte de données afin de pouvoir suivre l'évolution de certains indicateurs d'effets et de retombées de ses activités. La création et le maintien d'emplois ainsi que les investissements induits par le démarrage et l'acquisition d'entreprises devraient faire l'objet d'une attention toute particulière.

COMMENTAIRE DE LA DIRECTION RESPONSABLE

La Direction des créneaux d'excellence et de l'entrepreneuriat (DCEE) du Secteur de l'entrepreneuriat et de la compétitivité des entreprises et des régions (ECER) au Ministère a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, reproduits dans la présente section.

La DCEE accueille favorablement le présent bilan évaluatif et elle adhère aux améliorations suggérées.

L'engagement du ministère de l'Économie et de l'Innovation à soutenir l'École des entrepreneurs du Québec dans le déploiement de huit campus à travers le Québec s'est déroulé en deux phases entre 2017 et 2021 et avait pour but de favoriser le développement des compétences entrepreneuriales. Cet engagement reposait sur l'expertise acquise par l'École au cours des 35 dernières années, notamment à Montréal et à l'étranger.

L'évaluation, qui arrive juste à point, à l'aube du renouvellement éventuel de l'entente de partenariat, nous permet d'apprécier la satisfaction de la clientèle et des partenaires, l'atteinte des cibles et la saine gestion de l'organisme en matière de pertinence, d'efficacité, d'efficience et de conformité.

Le Ministère constate que l'École des entrepreneurs du Québec a fourni tous les efforts nécessaires pour déployer un réseau performant et répondant aux besoins évolutifs des entrepreneurs au cours de la période évaluée.

La DCEE note que des indicateurs de performance devront être mesurés, notamment en ce qui concerne l'impact sur les emplois, le taux de survie des entreprises et les investissements induits à la suite du développement des compétences des entrepreneurs.

Nous tenons à souligner la collaboration étroite offerte et la qualité du travail réalisé par l'École des entrepreneurs du Québec, permettant au Ministère d'atteindre ses objectifs dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en entrepreneuriat 2017-2022.

COMMENTAIRES DE L'ORGANISME ÉVALUÉ

L'École des entrepreneurs du Québec a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, reproduits dans la présente section.

L'ÉEQ accueille favorablement le présent rapport d'évaluation et est sensible aux différents éléments soumis par la Direction des programmes et de l'évaluation du Ministère.

En ce sens, suite à l'éclosion de la crise de la COVID-19, l'équipe de l'ÉEQ a été amenée à se réinventer en entamant au sein même de l'organisation une transformation numérique majeure. L'École a su prendre le virage numérique grâce à l'engagement et à la collaboration de son équipe, de ses partenaires et de ses clients. « À l'image des entrepreneurs que nous accompagnons, nous avons fait preuve d'agilité afin de mettre en place une solution numérique qui soit flexible et adaptable à tous les types de profils entrepreneuriaux. L'innovation, qui est au cœur de notre mission, nous a amenés à développer et proposer de nouveaux outils afin de créer un environnement d'apprentissage des plus favorables. »

Le campus virtuel de l'ÉEQ est une plateforme en ligne destinée à offrir un service personnalisé aux entrepreneures et entrepreneurs québécois en fonction de leurs compétences et des enjeux auxquels ils font face, l'objectif étant de leur offrir un espace connecté afin de continuer à développer leurs compétences à leur rythme tout en développant leur réseau et en brisant l'isolement.

Enfin, la plateforme ÉEQ permet aujourd'hui de colliger un nombre important de données et d'informations liées directement aux indicateurs de performance de l'organisation.

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1	1.1	Objectifs de l'évaluation	1
CONTEXTE	1.2	Portrait de l'organisme.....	2
	1.3	Chaîne des résultats visés	3
	1.4	Aide financière du Ministère	3
	1.5	Principes directeurs de la méthode d'évaluation.....	4
CHAPITRE 2	2.1	Critère 1 : Le besoin justifiant le soutien à l'organisme.....	5
PERTINENCE	2.2	Critère 2 : L'utilité et la valeur ajoutée de l'organisme pour le Québec.....	8
CHAPITRE 3	3.1	Critère 3 : L'atteinte des résultats immédiats visés (extrants)	10
EFFICACITÉ	3.2	Critère 4 : L'atteinte des résultats intermédiaires visés (effets)	11
	3.3	Critère 5 : L'obtention de retombées socioéconomiques positives	12
CHAPITRE 4	4.1	Critère 6 : L'efficience de l'aide financière du Ministère.....	14
EFFICIENCE			
CHAPITRE 5	5.1	Critère 7 : La conformité de la mise en œuvre de la convention de subvention	15
CONFORMITÉ	5.2	Critère 8 : La satisfaction de la clientèle.....	16
CHAPITRE 6	6.1	Principaux constats	18
CONCLUSIONS	6.2	Réponses aux questions de l'évaluation	19
	6.3	Appréciation générale des résultats et éléments à suivre.....	19
ANNEXE		Compléments méthodologiques	20

CHAPITRE 1

CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

1.1 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

L'évaluation vise à apprécier dans quelle mesure l'École atteint les résultats attendus par le Ministère et à assurer qu'elle répond à un besoin justifiant un financement public. Par conséquent, il est nécessaire d'évaluer la pertinence, l'efficacité et les effets de l'aide accordée par le Ministère, en vue d'apporter des réponses aux questions suivantes :

1. Le besoin de soutenir l'organisme est-il persistant? (Pertinence)
2. Les résultats visés par l'aide financière sont-ils atteints? (Efficacité)
3. Les résultats sont-ils obtenus à des coûts raisonnables? (Efficience)
4. L'aide financière a-t-elle été utilisée adéquatement? (Conformité)

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2021, le Ministère a versé une aide financière de 6,19 M\$ à l'École des entrepreneurs du Québec sous la forme de subventions non remboursables. En vertu des décrets n° 336 2017 du 29 mars 2017 et n° 783 2019 du 8 juillet 2019, le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) est autorisé à agir pour le gouvernement du Québec et en son nom, afin de mettre en œuvre le projet de déploiement et d'implantation de l'École des entrepreneurs du Québec.

L'aide financière a été consentie dans une première convention de subvention, signée en mars 2017 par le Ministère et l'École des entrepreneurs – convention à laquelle on a ajouté un addenda, en 2019, pour bonifier l'aide financière. La convention 2017-2022 se terminant le 31 mars 2022, le Ministère souhaite disposer d'une évaluation des résultats obtenus par l'École des entrepreneurs du Québec au cours des quatre dernières années.

La Direction des programmes et de l'évaluation (DPE) du ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) a été mandatée pour effectuer ces travaux d'évaluation. Le protocole d'évaluation utilisé pour répondre à ces trois questions est présenté au tableau 1.1.

Tableau 1.1

Protocole d'évaluation des résultats du soutien accordé à l'ÉEQ

Volet	Critères à évaluer	Question
Pertinence du soutien à l'organisme		
	1. Le besoin justifiant le soutien à l'organisme	1
	2. L'utilité et la valeur ajoutée de l'organisme pour le Québec	1
Efficacité du soutien à l'organisme		
	3. L'atteinte des résultats immédiats (extrants) visés	2
	4. L'atteinte des résultats intermédiaires (effets) visés	2
	5. L'obtention de retombées socioéconomiques positives	2
Efficience de l'aide financière		
	6. L'efficience de l'aide financière du Ministère	3
Conformité de l'utilisation de l'aide financière		
	7. La conformité de la mise en œuvre de la convention de subvention	4
	8. La satisfaction de la clientèle	4

CHAPITRE 1

CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

1.2 PORTRAIT DE L'ORGANISME

1.2.1 La mission et les objectifs de l'École des entrepreneurs du Québec

L'École des entrepreneurs du Québec a pour mission de développer les compétences des entrepreneurs de tous les horizons en offrant un milieu d'apprentissage accessible, innovant et collaboratif.

L'ÉEQ vise l'acquisition de compétences pratiques par l'expérience et la résolution de problèmes concrets en entreprise. Elle mise sur l'acquisition des aptitudes requises pour le démarrage, la croissance et l'acquisition d'entreprises.

Avec 4 campus régionaux actifs, 4 autres campus en implantation, ainsi qu'une offre en ligne bonifiée, l'ÉEQ mise sur la complémentarité et la collaboration avec l'écosystème québécois de soutien à l'entrepreneuriat pour soutenir le talent en affaires partout au Québec.

1.2.2 L'offre de services et la clientèle visée

Voici la définition du projet, telle que présentée dans la convention de subvention :

« L'École des entrepreneurs proposera des formations et des ateliers exclusivement dédiés au développement des compétences entrepreneuriales et s'adressera aux entrepreneurs ayant des projets de démarrage et de croissance. La formation offerte portera sur le prédémarrage, le démarrage, l'achat et la croissance d'entreprise et des sujets reliés.

L'Organisme entend offrir un espace collaboratif aux entrepreneurs afin qu'ils échangent et collaborent entre eux. Cet espace des entrepreneurs recevra aussi de grandes conférences, des lunchs partenaires, des témoignages et des activités de réseautage thématiques.

L'Organisme propose de mettre en place un centre de vigie pour appuyer le développement de formations, enrichir les données statistiques sur l'entrepreneuriat et analyser les opportunités de marchés à développer.

L'Organisme a pour objectif de former la relève et ceux et celles souhaitant se lancer sur la voie de l'entrepreneuriat ou développer leurs compétences entrepreneuriales. L'offre est orientée vers l'entrepreneur, sans égard au sexe, aux secteurs d'activités et à l'âge. L'École des entrepreneurs du Québec s'inscrit dans un continuum de services pour l'entrepreneur en devenir, actif et peu ou moyennement expérimenté. L'individu, le travailleur autonome et le propriétaire d'une PME sont principalement les clientèles visées. »

1.2.3 Le portrait financier de l'organisme

Le tableau suivant dresse le portrait des résultats financiers de l'École, de 2017 à 2020, selon les années financières du gouvernement (d'avril à mars).

Revenus annuels (en milliers de dollars)

Composantes des revenus	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
— Contributions MEI *	1 045	1 795	2 170	1 177
— Autres contributions gouvernementales	1 099	1 222	1 884	3 198
— Clientèle externe	958	1 357	1 374	1 246
— Autres revenus	90	120	163	202
Total des revenus (en k\$)	3 192	4 493	5 592	5 823
Bénéfice net de l'exercice	128	(68)	(85)	18

Source : États financiers audités de l'ÉEQ.

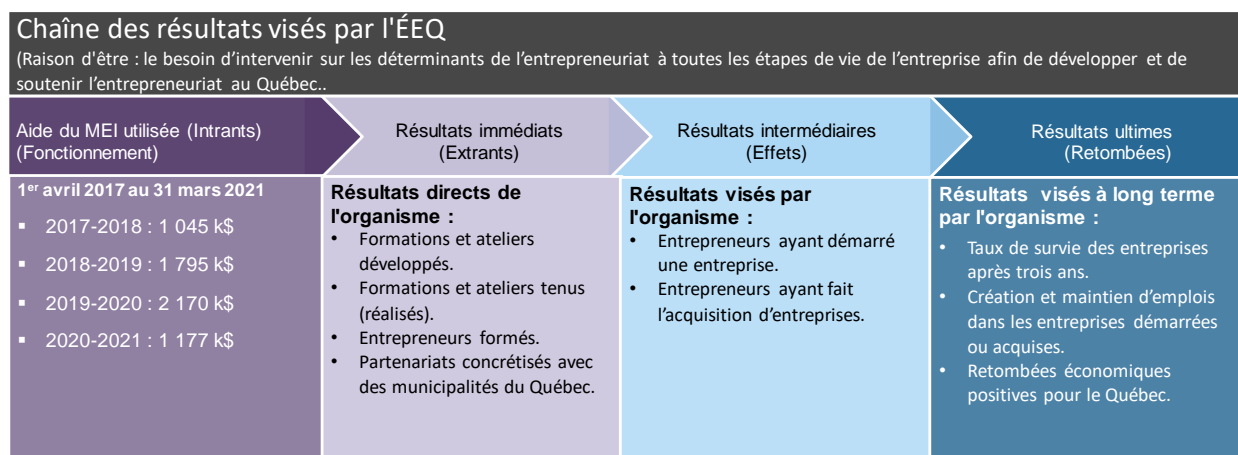
* Certaines sommes peuvent avoir été versées par l'entremise d'autres conventions de subvention, pour des projets particuliers, par exemple.

CHAPITRE 1

CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

1.3 CHAÎNE DES RÉSULTATS VISÉS

À l'annexe 1, section 1.A – Modèle logique, vous trouverez l'illustration de l'intervention gouvernementale, plus communément appelée le modèle logique ou encore la théorie du programme. Ce modèle illustre la chaîne des résultats attendus par le Ministère et fait aussi office de vérification de la cohérence interne des liens entre les composantes de l'intervention, notamment ses objectifs, ses extrants et ses effets attendus.

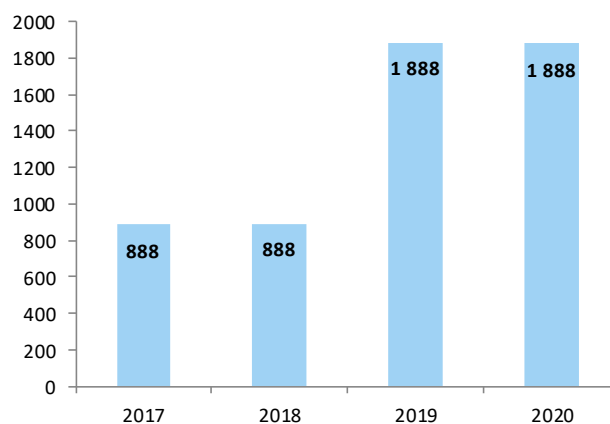


1.4 AIDE FINANCIÈRE ACCORDÉE PAR LE MINISTÈRE

Le graphique 1.1 présente l'aide financière accordée¹ par le Ministère à l'ÉEIQ au cours de la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2021. Selon la convention de subvention signée par le Ministère et l'École des entrepreneurs du Québec, un total de 5,55 M\$ a été accordé pour son fonctionnement durant les quatre années évaluées. L'aide consentie par le ministère prend la forme d'une subvention non remboursable.

Graphique 1.1

Financement accordé par le Ministère, en milliers de dollars, de 2017 à 2020



Source : Convention de subvention et son addenda, compilation MEI.

¹ L'aide financière versée, telle qu'elle apparaît aux états financiers de l'organisme, diffère de l'aide accordée par le Ministère à cause de certains versements issus d'autres conventions de subvention ainsi que de la répartition des versements dans le temps.

CHAPITRE 1

CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

1.5 PRINCIPES DIRECTEURS DE LA MÉTHODE D'ÉVALUATION

La méthode d'évaluation utilise les principes de l'analyse multicritère. Elle consiste à comparer les résultats du programme par rapport aux résultats visés dans le cadre normatif ou aux attentes habituelles du Ministère. L'appréciation des écarts est réalisée selon l'échelle d'appréciation suivante :

Appréciation	Signification de l'appréciation
Ⓐ	— Le degré Ⓐ signifie un résultat très satisfaisant. La cible est dépassée.
Ⓑ	— Le degré Ⓑ signifie un résultat satisfaisant. La cible est atteinte.
Ⓒ	— Le degré Ⓒ signifie un résultat perfectible. La cible est en partie atteinte.
Ⓓ	— Le degré Ⓓ signifie un résultat insatisfaisant. La cible n'est pas atteinte.

Une appréciation de chaque critère doit aussi être portée, selon la même échelle que ci-dessus. La méthode d'évaluation est détaillée à la section 1.B de l'annexe.

Les sources d'information utilisées regroupent les éléments suivants : les requêtes d'informations adressées à la direction, un sondage auprès de la clientèle et de quelques partenaires, et l'analyse documentaire de différentes sources disponibles. Plus de détails sont présentés en annexe, à la section 1.C – Les sources de données.

L'évaluation porte sur la mise en œuvre du projet de déploiement et d'implantation de l'École des entrepreneurs du Québec, en vertu des décrets n° 336 2017 du 29 mars 2017 et n° 783 2019 du 8 juillet 2019. L'aide financière a été consentie dans une première convention de subvention, signée en mars 2017, à laquelle on a ajouté un addenda en 2019 pour bonifier l'aide financière. La convention 2017-2022 se terminant le 31 mars 2022, le Ministère souhaite disposer d'une évaluation des résultats obtenus par l'ÉEQ.

La période évaluée débute le 1^{er} mars 2017 et se termine le 31 mars 2021. Pour simplifier la lecture, les années financières évaluées seront parfois converties en années calendaires de la façon suivante :

2017-2018 → 2017 2018-2019 → 2018 2019-2020 → 2019 2020-2021 → 2020



CHAPITRE 2

PERTINENCE DU SOUTIEN À L'ORGANISME

2.1 CRITÈRE 1

LE BESOIN JUSTIFIANT LE SOUTIEN À L'ORGANISME

LES CIBLES

1. Persistance des besoins auxquels répond l'organisme.
2. Complémentarité de l'organisme dans son écosystème et absence de chevauchement avec d'autres organismes.
3. Revenus annuels de l'organisme composés d'apports de source privée.

Constats relatifs à la cible 1

La raison d'être du programme d'aide à l'entrepreneuriat (PAEN), dans lequel s'inscrit la démarche d'expansion de l'École des entrepreneurs du Québec, est d'**intervenir sur les déterminants de l'entrepreneuriat** à toutes les étapes de vie de l'entreprise afin de développer et de soutenir l'entrepreneuriat au Québec. Plus précisément, un des objectifs de l'École est **d'élargir et diversifier la base entrepreneuriale, c'est-à-dire augmenter les intentions d'entreprendre, valoriser et reconnaître le métier d'entrepreneur et encourager la création d'entreprises auprès de toutes les clientèles.**

Dans les tableaux 2.1 et 2.2, on observe le retard persistant du Québec par rapport au reste du Canada (RDC) quant aux variables que sont le taux d'entrepreneurs² et le taux d'intention d'entreprendre³.

Tableau 2.1

Taux d'entrepreneurs¹, en pourcentage, de 2017 à 2020 (moyenne mobile 2 ans)

	2017	2018	2019	2020
Québec	2,5	2,5	2,5	2,3
Reste du Canada	3,0	3,0	3,0	2,8

Note :

La mention « entrepreneurs » dans cette compilation désigne les entrepreneurs avec employés, soit les individus que l'Enquête sur la population active (EPA) de Statistique Canada identifie comme des travailleurs autonomes avec aide rémunérée, c'est-à-dire des personnes qui travaillent à leur propre compte et qui embauchent d'autres personnes.

Sources :

Tableaux de données 14-10-0027-01 et 17-10-0005-01, Enquête sur la population active (EPA) et Estimations de la population, Statistique Canada. Compilation : Direction des politiques et de l'analyse économiques, ministère de l'Économie et de l'Innovation.

Tableau 2.2

Taux d'intention d'entreprendre², en pourcentage, de 2017 à 2020 (moyenne mobile 3 ans)

	2017	2018	2019	2020
Québec	19,6	20,7	21,7	19,1
Reste du Canada	20,9	23,4	23,1	20,6

Source : Situation de l'activité entrepreneuriale québécoise, édition 2020, *Global Entrepreneurship Monitor* (GEM).
Compilation : Direction des politiques et de l'analyse économiques, ministère de l'Économie et de l'Innovation.

² Taux d'entrepreneurs : nombre d'entrepreneurs divisé par la population en âge de créer une entreprise, soit de 15 à 79 ans.

³ Taux d'intention d'entreprendre : Nombre d'individus ayant l'intention de se lancer en affaires d'ici les trois prochaines années, divisé par la population âgée de 18 à 64 ans.



CHAPITRE 2

PERTINENCE DU SOUTIEN À L'ORGANISME

En complément d'information, l'organisme cite l'étude de l'Institut de recherche sur les PME de l'UQTR : *Situation de l'activité entrepreneuriale québécoise : rapport 2019 du Global Entrepreneurship Monitor*. On y constate que les Québécois s'estiment moins compétents (50,5 %) pour devenir entrepreneurs comparativement à leurs concitoyens du RDC, où 58,7 % des répondants pensent avoir les compétences requises. Sur cet aspect, le RDC figure au 5^e rang des pays de l'OCDE, alors que le Québec se situe au 14^e rang.

Ce retard persistant mesuré par plusieurs variables confirme la nécessité de continuer à intervenir sur les déterminants de l'entrepreneuriat, et donc la persistance des besoins auxquels répond l'organisme.

Constats relatifs à la cible 2

En procédant par appels à propositions pour implanter ses campus, l'ÉEQ dit s'assurer d'étendre ses services dans des milieux où les intervenants en place les désirent. Ainsi, l'absence de chevauchement est d'abord géographique. De plus, l'École estime déployer son offre de façon complémentaire avec l'ensemble des organismes en accompagnement d'entreprises déjà en place. En collaboration avec les acteurs locaux du développement économique, elle adapte son curriculum de formation en fonction des besoins des entrepreneurs et des enjeux, et ce, pour chacune des régions dans lesquelles elle est implantée.

L'organisme estime aussi que les campus de l'École des entrepreneurs du Québec se distinguent par leur accessibilité financière, pédagogique et géographique. Ils offrent également un espace de collaboration et d'échange aux promoteurs.

Du côté de la clientèle sondée, 61 % des quelque 329 répondants ont affirmé que l'ÉEQ était unique (29 %) ou complémentaire (32 %) par rapport à d'autres organismes québécois de soutien aux entrepreneurs. Seulement 15 % des répondants la considèrent comme comparable. Lorsqu'il leur a été demandé de mentionner des organismes québécois de soutien aux entrepreneurs dont les services étaient comparables à ceux de l'ÉEQ, les noms qui sont ressortis étaient, dans l'ordre des mentions, le SAJE, les écoles et centres de formation, PME MTL, Futurpreneur, Montréal inc., les pôles d'économie sociale et les chambres de commerce.

Parmi les caractéristiques suggérées qui distinguent l'ÉEQ, les plus appuyées sont, dans l'ordre : ses différentes activités (oui à 87 %), son expertise et la compétence de son personnel (83 %), son réseau d'experts et de conseillers (77 %), sa prestation de services en ligne (70 %) et ses méthodes pédagogiques (67 %). Donc, l'écho de la clientèle est positif sur ces aspects.

Du côté des partenaires institutionnels de l'ÉEQ, 12 ont répondu aux questions des sondeurs. De ceux-ci, 9 sont d'avis que l'École est complémentaire aux autres organismes québécois de soutien à l'entrepreneuriat. Deux l'estiment unique, alors qu'un dernier la croit comparable, sans toutefois pouvoir nommer un organisme comparable. Leur position est toutefois délicate, parce que, justement, en étant partenaires, ils ont tous affirmé partager la même clientèle que l'ÉEQ, et 10 affirment qu'ils poursuivent des buts communs. Mais ils sont aussi tous d'accord pour dire que leur partenariat avec l'École sert à compléter ou améliorer leurs propres services, et 9 affirment obtenir des services spécialisés auprès de l'ÉEQ.

Ainsi, l'ÉEQ n'est pas seule dans son écosystème, mais le désir de collaboration est fort, et la préoccupation de complémentarité, très présente.

Constats relatifs à la cible 3

On constate dans le graphique 2.1 que les revenus autonomes de l'ÉEQ, ou apports de source privée, sont nettement supérieurs au taux minimal de 20 % des revenus totaux demandé par le Ministère. En effet, sur les quatre années évaluées, le taux combiné atteint 42 %.

On remarque toutefois que les revenus de sources publiques augmentent plus vite que ceux du privé, d'une année à l'autre. On peut présumer que la situation pandémique explique la diminution des revenus autonomes en 2020-2021, mais la tendance à la baisse, en proportion, était déjà amorcée.

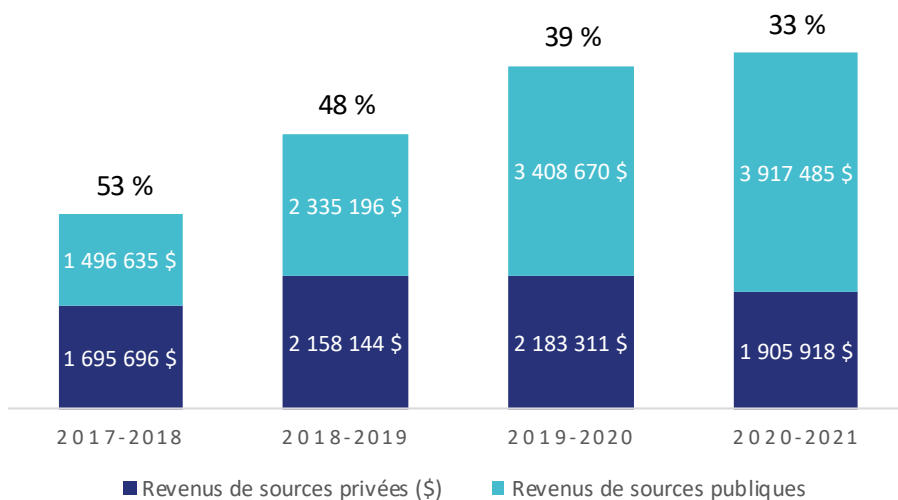


CHAPITRE 2

PERTINENCE DU SOUTIEN À L'ORGANISME

Graphique 2.1

Proportion des revenus totaux de source privée*, en pourcentage



Source : États financiers audités de l'organisme. Compilation MEI.

* Certaines sommes proviennent de partenaires financés en partie par des fonds publics, mais comme elles constituent des revenus autonomes pour l'ÉEQ, elles sont comptabilisées comme étant de source privée.

AVIS

(B)

COMMENTAIRES DE L'ÉVALUATEUR SUR LES RÉSULTATS DU CRITÈRE 1

Les résultats sont jugés satisfaisants, car deux cibles sont atteintes et la troisième est dépassée.

- (B) **La cible 1 est atteinte.** Le retard du Québec se constate par plusieurs indicateurs et ne s'améliore pas sur la période évaluée.
- (B) **La cible 2 est atteinte.** L'écosystème du soutien aux entreprises, et plus particulièrement à l'entrepreneuriat, est vaste et complexe. Mais l'objectif poursuivi est bien d'intervenir sur tous les déterminants de l'entrepreneuriat. Ainsi, un seul organisme ou un seul programme ne pourrait répondre à tous les besoins. Toutefois, cette proximité devra faire l'objet d'un souci constant afin d'assurer l'efficacité du système.
- (A) **La cible 3 est dépassée.** Il est bien clair que l'École des entrepreneurs du Québec réussit à mobiliser les entreprises et des partenaires privés pour financer son déploiement et ses activités. C'est un excellent signe qu'elle répond à un réel besoin.



CHAPITRE 2

PERTINENCE DU SOUTIEN À L'ORGANISME

2.2 CRITÈRE 2

L'UTILITÉ ET LA VALEUR AJOUTÉE DE L'ORGANISME

LES CIBLES (EN GRAS, LES RÉSULTATS VISÉS DANS LA CONVENTION DE SUBVENTION)

4. Valeur ajoutée et utilité de l'organisme dans son domaine, reconnues par au moins 70 % de la clientèle et des partenaires.
5. Cohérence et liens de l'organisme avec les orientations, stratégies ou plans d'action du gouvernement du Québec.
6. **Taux de recommandation des formations par les clients d'au moins 80 %.**

Constats relatifs à la cible 4

L'utilité d'un organisme réside dans sa capacité à répondre à un besoin ou à une demande particulière de sa clientèle cible. Ainsi, lorsqu'on interroge celle-ci, pas moins de 57 % des 329 répondants jugent l'ÉEQ très utile, de façon générale. Avec les 37 % qui la jugent assez utile, on atteint un taux de reconnaissance de 94 %. L'aspect qui recueille le plus de mentions est celui du démarrage d'entreprises (51 % de « très utile » et 30 % d'« assez utile »). Suivent de près l'accès à une expertise pédagogique spécialisée, puis le soutien et l'accompagnement des entrepreneurs, avec des taux combinés respectifs de 81 % et de 80 %.

Chez les partenaires, le taux de reconnaissance de l'utilité générale de l'ÉEQ est de 100 %. Sept des douze répondants la trouvent même très utile, les deux éléments jugés les plus utiles étant l'accès à des experts et à des partenaires, puis l'accès à une expertise pédagogique spécialisée.

Les avis sont similaires quant à la valeur ajoutée apportée par l'ÉEQ au milieu de l'entrepreneuriat au Québec. En effet, onze des partenaires s'affichent d'accord avec l'affirmation selon laquelle l'ÉEQ apporte une valeur ajoutée, alors que le douzième dit ne pas savoir ou refuse de répondre.

Constats relatifs à la cible 5

Le soutien financier à l'ÉEQ s'inscrit dans le Plan d'action gouvernemental en entrepreneuriat 2017-2022, le PAGE. La raison d'être du PAGE est de contribuer à l'essor et à la réussite d'un plus grand nombre d'entrepreneurs, pour assurer la croissance économique du Québec. Parmi ses quatre axes d'intervention, on remarquera surtout les trois premiers, soit :

- **Axe d'intervention 1 :** Accompagner l'entrepreneur, de l'intention d'entreprendre à la création et au développement de l'entreprise (10 mesures).
- **Axe d'intervention 2 :** Reconnaître l'apport de l'entrepreneuriat jeunesse, féminin et de la diversité (9 mesures).
- **Axe d'intervention 3 :** Valoriser différentes formes d'entrepreneuriat (3 mesures).

La deuxième mesure de l'axe 1 est justement le déploiement des campus et de l'offre de services de l'ÉEQ. Ainsi, la raison d'être et les objectifs de l'École sont parfaitement alignés avec le plan d'action gouvernemental.

Plus spécifiquement, le Programme d'aide à l'entrepreneuriat (PAE) cible notamment le savoir-être et les compétences entrepreneuriales ainsi que la perception du métier d'entrepreneur. L'École des entrepreneurs du Québec, par sa mission de développer les compétences des entrepreneurs de tous les horizons en offrant un milieu d'apprentissage accessible, innovant et collaboratif, s'inscrit en droite ligne avec les cibles du programme, les orientations du PAGE et la mission même du Ministère.



CHAPITRE 2

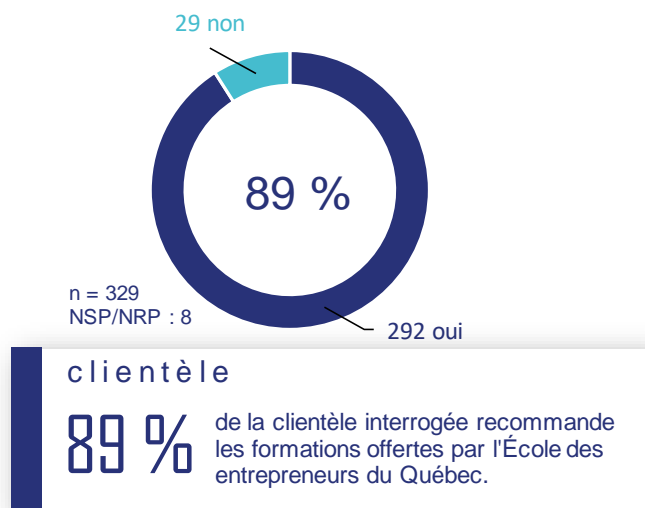
PERTINENCE DU SOUTIEN À L'ORGANISME

Constats relatifs à la cible 6

On a interrogé par sondage les participants qui ont suivi une formation longue durant l'année 2020-2021, qui a été choisie comme année représentative des activités et services offerts par l'École. Sur les 329 répondants valides, 292 ont affirmé recommander les formations de l'ÉEQ. Seuls 29 d'entre eux ont répondu à la question par la négative.

Graphique 2.2

Taux de recommandation des formations par les clients



AVIS

(B)

COMMENTAIRES DE L'ÉVALUATEUR SUR LES RÉSULTATS DU CRITÈRE 2

Les résultats sont jugés satisfaisants, car une cible est atteinte et deux cibles sont dépassées.

- (A) **La cible 4 est dépassée.** La reconnaissance de l'utilité et de la valeur ajoutée par le milieu dépassent les 85 %.
- (B) **La cible 5 est atteinte.** L'analyse confirme une forte cohérence de l'ÉEQ avec les orientations et priorités, tant ministérielles que gouvernementales.
- (B) **La cible 6 est atteinte.** Un taux appréciable de recommandations par la clientèle est atteint.



CHAPITRE 3

EFFICACITÉ DU SOUTIEN À L'ORGANISME

3.1 CRITÈRE 3

L'ATTEINTE DES RÉSULTATS IMMÉDIATS VISÉS (EXTRANTS)

LES CIBLES (EN GRAS, LES RÉSULTATS VISÉS DANS LA CONVENTION DE SUBVENTION)

7. **Au moins 64 formations ou ateliers conçus par l'école.**
8. **Au moins 850 formations ou ateliers tenus.**
9. **Au moins 9 900 entrepreneurs formés.**

Constats relatifs aux cibles 7 à 9

Les cibles associées au critère 3 ont été définies dès le départ dans la convention de subvention signée par l'École avec le Ministère. Elles ont également été réajustées dans l'addenda n° 1 de juillet 2019. Ainsi, un suivi annuel a été réalisé et les résultats apparaissent aux tableaux 3.1 et 3.2 ci-après. Les cibles ont été définies par année, mais leur appréciation se fait ici sur le total des deux années choisies.

Tableau 3.1

Nombre d'ateliers ou de formations conçus et tenus par l'ÉEIQ, de 2019 à 2020

	2019-2020	2020-2021	Total	Cible
Ateliers et formations conçus	65	98	163	64
Ateliers et formations tenus	475	583	1 058	850

Source : Suivis annuels de l'ÉEIQ.

Tableau 3.2

Nombre d'entrepreneurs formés de 2019 à 2020

	2019-2020	2020-2021	Total	Cible
Nombre d'entrepreneurs formés	5 065	10 304	15 369	9 900
Ceux dont l'entreprise a plus d'un an	3 363	8 185	11 548	5 916
Ceux en processus de démarrage	1 671	2 105	3 776	3 780
Ceux en processus d'acquisition	31	14	45	204




Source : Suivis annuels de l'ÉEIQ.

AVIS



COMMENTAIRES DE L'ÉVALUATEUR SUR LES RÉSULTATS DU CRITÈRE 3

Les résultats sont jugés très satisfaisants, car toutes les cibles sont dépassées.

-  **La cible 7 est dépassée.** L'ÉEIQ a conçu plus du double du nombre de formations attendu.
-  **La cible 8 est dépassée.** L'ÉEIQ a surpassé ses objectifs opérationnels.
-  **La cible 9 est dépassée.** L'ÉEIQ a connu un succès considérable d'inscriptions et de participations.



CHAPITRE 3

EFFICACITÉ DU SOUTIEN À L'ORGANISME

3.2 CRITÈRE 4

L'ATTEINTE DES RÉSULTATS INTERMÉDIAIRES VISÉS (EFFETS)

LES CIBLES (EN GRAS, LES RÉSULTATS VISÉS DANS LA CONVENTION DE SUBVENTION)

10. Création et acquisition d'entreprises.
11. **Taux de survie après trois ans des entreprises acquises ou créées d'au moins 70 %.**

Constats relatifs à la cible 10

En se basant sur le tableau 3.2, les cibles de création et d'acquisition d'entreprises sont établies à 10 % des entrepreneurs formés dans chaque catégorie. Ainsi, on en arrive, comme objectifs, à 378 entreprises créées et 5 entreprises acquises.

Les témoignages recueillis par l'École auprès de sa clientèle attestent que les cibles ont été largement dépassées, sans toutefois pouvoir être chiffrées précisément. En effet, on fait état d'une majorité d'entreprises déjà démarrées parmi les entrepreneurs inscrits à ce volet. D'autre part, on a compilé au moins dix acquisitions d'entreprises sur la période évaluée.

Constats relatifs à la cible 11

Aucune donnée n'est disponible pour apprécier la cible. Après analyse de la documentation, il appert que la première convention d'aide financière, signée en 2017, comprenait bien une cible de performance de 70 % de taux de survie après trois ans, pour les exercices financiers 2019-2020 et 2020-2021. Cependant, dans l'addenda n° 1 signé en juillet 2019, cette cible de performance a été repoussée à l'année 2021-2022. Cette mesure ne sera donc disponible que l'an prochain.

AVIS



COMMENTAIRES DE L'ÉVALUATEUR SUR LES RÉSULTATS DU CRITÈRE 4

Les résultats sont jugés satisfaisants, car une cible est dépassée. L'atteinte de l'autre cible ne peut pas être jugée en raison de l'indisponibilité des données.

- Ⓐ **La cible 10 est dépassée.** Il serait cependant très utile d'obtenir des données plus précises sur l'aspect de la création d'entreprises et de faire un meilleur suivi des démarches d'acquisition.
- **La cible 11 ne peut être appréciée.** Le suivi à venir de cet indicateur devra d'ailleurs s'inscrire dans une démarche plus large de collecte de données sur les effets des activités de l'ÉEQ.



CHAPITRE 3

EFFICACITÉ DU SOUTIEN À L'ORGANISME

3.3 CRITÈRE 5

L'OBTENTION DE RETOMBÉES SOCIOÉCONOMIQUES

LES CIBLES

12. Création et maintien d'emplois.
13. Investissements induits par le démarrage et l'acquisition d'entreprises.
14. Au moins 5 témoignages d'entrepreneurs sur les retombées de leur formation à l'ÉEQ.

Constats relatifs aux cibles 12 et 13

Les cibles sur l'emploi et l'investissement ne font pas spécifiquement partie des cibles de performance retenues dans la convention. C'est pourquoi il n'y a pas de suivi annuel de ces éléments. Elles font toutefois partie des cibles habituelles du Ministère.

Pour pallier cette absence de suivi, l'ÉEQ cite une étude commandée par la Ville de Montréal afin d'évaluer les effets de différents parcours entrepreneuriaux de la Ville. Terminée en novembre 2020, l'enquête auprès de 102 participants – anciens ou actuels – a permis de constater qu'en moyenne, les répondants ont vu leur organisation croître de neuf employés depuis le début de leur participation au parcours. Cela confirme donc la création d'au moins 918 emplois.

L'enquête révèle également une croissance du chiffre d'affaires et des bénéficiaires des entreprises à la suite des parcours entrepreneuriaux. Pas moins de 69 % des répondants ont connu des hausses de plus de 5 % de leur chiffre d'affaires. Toutefois, aucune question ne concernait spécifiquement l'investissement.

Constats relatifs à la cible 14

Les témoignages recueillis par l'ÉEQ apparaissent ici anonymisés.

Les formations de l'ÉEQ m'ont été fort utiles depuis le démarrage de mon entreprise. En deux mots, elles sont pertinentes et stimulantes!

- Une participante des ateliers thématiques.

Notre organisation avait un important retard au niveau de l'utilisation des technologies. Le Parcours nous a permis d'en prendre conscience et de développer les outils pour mettre en place les solutions requises.

- Un participant au parcours Croissance en commerce électronique.

Je voulais remercier l'équipe de l'ÉEQ pour tout le support apporté depuis la Covid-19. Cela aurait été tellement difficile de traverser cette période sans ce support. Avoir eu la chance de parler à des professionnels et des intervenants disponibles, en plus des webinaires et des discussions a fait une grande différence. Sans compter la possibilité de partager avec d'autres entrepreneurs qui étaient aux prises avec des situations similaires.

- Une participante au parcours Un pas vers l'avenir. Soutien aux femmes entrepreneures.

C'est grand un défi de maîtriser toutes les compétences liées au rôle de cheffe d'une entreprise en croissance. Avec le Parcours croissance suivi à l'ÉEQ, notre vente en ligne a pu mieux prendre son élan grâce au soutien des conseillers-formateurs qui nous ont accompagnés.

- Une participante au parcours Croissance (Campus du Bas-Saint-Laurent).



CHAPITRE 3

EFFICACITÉ DU SOUTIEN À L'ORGANISME

Le programme suivi m'a ouvert les yeux sur l'envers du décor d'une entreprise. En plus des outils que j'y ai acquis, j'y ai tissé de beaux liens avec la communauté entrepreneuriale. J'ai terminé le programme avec une vision concrète pour mon entreprise, l'appui d'un nouveau réseau, et des connaissances qui valent de l'or.

- Une participante formée en démarrage d'entreprise par la Mesure de soutien au travail autonome.

AVIS

COMMENTAIRES DE L'ÉVALUATEUR SUR LES RÉSULTATS DU CRITÈRE 5

Ⓒ

Les résultats sont jugés perfectibles, car une seule cible est atteinte et une autre est partiellement atteinte. L'atteinte de la cible 13 ne peut pas être jugée en raison de l'indisponibilité des données.

- Ⓑ **La cible 12 est atteinte.** L'étude témoigne de la création d'emplois associée aux parcours entrepreneuriaux. Il serait cependant très utile d'obtenir des données plus précises sur cet aspect.
- **La cible 13 ne peut être appréciée.** Le suivi de cet indicateur devra s'inscrire dans une démarche plus large de collecte de données sur les effets et retombées des activités de l'ÉEIQ.
- Ⓒ **La cible 14 est partiellement atteinte.** Les propos recueillis témoignent très certainement de l'appréciation des participants, mais bien peu des retombées concrètes de leur démarche entreprise avec l'ÉEIQ, ce qui constitue pourtant l'objectif du critère 5.



CHAPITRE 4

EFFICIENCE DE L'AIDE FINANCIÈRE

4.1 CRITÈRE 6

L'EFFICIENCE DE L'AIDE FINANCIÈRE DU MINISTÈRE

LES CIBLES

15. Effet de levier de l'aide financière du Ministère d'au moins 2.
16. Ratio de rendement de la dépense publique d'au moins 1.

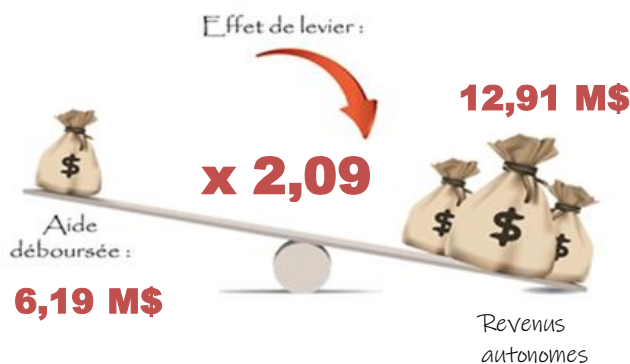
Constats relatifs à la cible 15

L'effet de levier correspond aux revenus générés par l'organisme, autres que l'aide financière du Ministère. Ainsi, pour chaque dollar de subvention, l'ÉEQ a récolté 2,09 \$ auprès de ses clients et partenaires.

En complément, si l'on exclut les autres apports du gouvernement du Québec ainsi que ceux des autres paliers de gouvernement, les revenus de source privée totalisent près de 8 M\$ pour l'ensemble de la période évaluée. Il s'agit essentiellement des revenus générés par les formations et ateliers, des commandites et d'autres sources non gouvernementales. Ainsi, l'effet de levier quant aux sources de revenus privées seulement est de 1,28.

Graphique 4.1

Effet de levier de l'aide financière versée par le Ministère, de 2017 à 2020



Source : États financiers et requête d'informations. Compilation MEI.

Constats relatifs à la cible 16

L'absence de suivi de l'indicateur 13, soit les investissements induits par le démarrage et l'acquisition d'entreprises, empêche de calculer les retombées économiques. Et sans une estimation des retombées économiques, on ne peut calculer le ratio de rendement de la dépense publique.

Sur l'ensemble de la période, les revenus de source publique de l'ÉEQ ont totalisé 11,2 M\$, contre 7,9 M\$ pour ceux de source privée.

AVIS

Ⓑ

COMMENTAIRES DE L'ÉVALUATEUR SUR LES RÉSULTATS DU CRITÈRE 6

Les résultats sont jugés satisfaisants, car une cible est atteinte. L'atteinte de l'autre cible ne peut pas être jugée en raison de l'indisponibilité des données.

- Ⓑ **La cible 15 est atteinte.** L'École a démontré sa capacité à générer des revenus autonomes et à mobiliser différents partenaires pour financer ses activités.
- **La cible 16 ne peut être appréciée.** Le suivi de cet indicateur devra s'inscrire dans une démarche plus large de collecte de données sur les effets et retombées des activités de l'ÉEQ.



CHAPITRE 5

CONFORMITÉ DE L'UTILISATION DE L'AIDE FINANCIÈRE CONSENTIE À L'ORGANISME

5.1 CRITÈRE 7

LA CONFORMITÉ DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION

LES CIBLES (EN GRAS, LES RÉSULTATS VISÉS DANS LA CONVENTION DE SUBVENTION)

- 17. Respect des principales attentes normatives de la convention de subvention.
- 18. Masse salariale de la haute direction représentant au plus 10 % des dépenses totales.
- 19. **Des frais d'administration et de gestion équivalant au plus à 10 % des dépenses totales.**

Constats relatifs à la cible 17

La convention de subvention comporte plusieurs balises, normes et obligations pour l'organisme subventionné.

Par exemple, l'aide publique ne doit pas dépasser 60 % des dépenses admissibles. D'autre part, les aides financières gouvernementales combinées ne peuvent excéder 80 % des dépenses totales du projet. Ainsi, l'analyse attentive de la convention permet de conclure que l'ÉEIQ en respecte les attentes normatives, et notamment en matière de gouvernance.

Saines pratiques de gouvernance généralement reconnues

	Planification stratégique	✓
	Présence d'un plan d'action	✓
	Suivi d'indicateurs de performance	✓
	Gestion des risques	✓
	Suivi des résultats	✓

Constats relatifs à la cible 18

Le tableau 5.1 présente la proportion que représente au fil des ans la masse salariale de la haute direction par rapport au total des charges de l'organisme. On constate que malgré la nomination d'un nouveau directeur de l'expérience client au cours de la période, la proportion est restée relativement constante, autour de 6 %, ce qui est conforme aux attentes du Ministère.

Tableau 5.1

Composition des dépenses

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	total
Charges totales (en k\$)	3 065	4 561	5 657	5 806	19 088
Masse salariale de la haute direction	6,65 %	6,20 %	5,57 %	5,86 %	5,98 %
Frais d'administration et de gestion	11,90 %	8,96 %	8,92 %	6,95 %	8,81 %

Source : États financiers audités de l'ÉEIQ et requête d'informations. Compilation MEI.

Constats relatifs à la cible 19

Les frais d'administration et de gestion comprennent les frais de fonctionnement tels que les frais de déplacement, de représentation, de colloques et de perfectionnement, les honoraires, le loyer, les frais de communication, les frais de poste et de messagerie, les télécommunications, les frais de bureau, les



CHAPITRE 5

CONFORMITÉ DE L'UTILISATION DE L'AIDE FINANCIÈRE CONSENTIE À L'ORGANISME

assurances et les frais bancaires, tout en excluant les dépenses associées directement aux opérations et à la fourniture de services de formation. Comparés avec l'ensemble des dépenses annuelles, qui comprennent notamment la masse salariale et les avantages sociaux, ils représentent globalement un taux de 8,81 % sur l'ensemble de la période évaluée, ce qui se situe sous la cible à ne pas dépasser. Les détails apparaissent au tableau 5.1 ci-dessus.

AVIS

B

COMMENTAIRES DE L'ÉVALUATEUR SUR LES RÉSULTATS DU CRITÈRE 7

Les résultats sont jugés satisfaisants, car les trois cibles sont atteintes.

- B** **La cible 17 est atteinte.** La mise en œuvre s'est réalisée en accord avec les balises normatives.
- B** **La cible 18 est atteinte.** La masse salariale de la haute direction est très raisonnable.
- B** **La cible 19 est atteinte.** Les frais d'administration et de gestion sont conformes aux normes.

5.2 CRITÈRE 8 LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

LA CIBLE (EN GRAS, LES RÉSULTATS VISÉS DANS LA CONVENTION DE SUBVENTION)

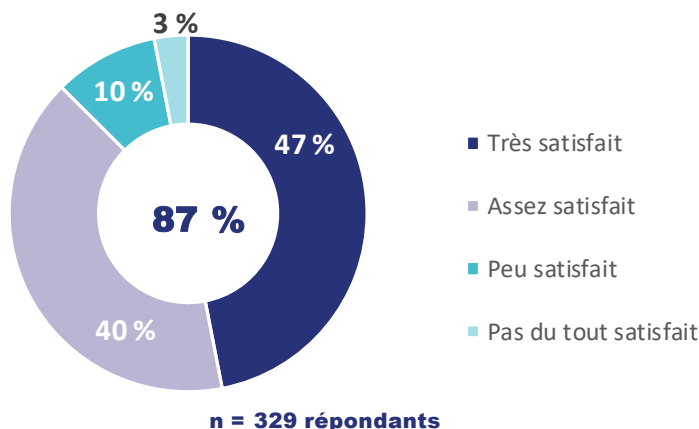
20. Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 85 %.

Constats relatifs à la cible 20

Parmi les entrepreneurs inscrits à une formation longue durant l'année 2020-2021, choisie comme année représentative des activités et services offerts par l'École, 329 ont répondu au sondage commandé par le Ministère. Interrogés sur leur satisfaction générale par rapport à l'ÉEIQ, 154 se sont déclarés très satisfaits et 133, assez satisfaits. Cela représente un taux global de satisfaction qui atteint la cible d'au moins 85 %.

Graphique 5.1

Taux de satisfaction générale de la clientèle





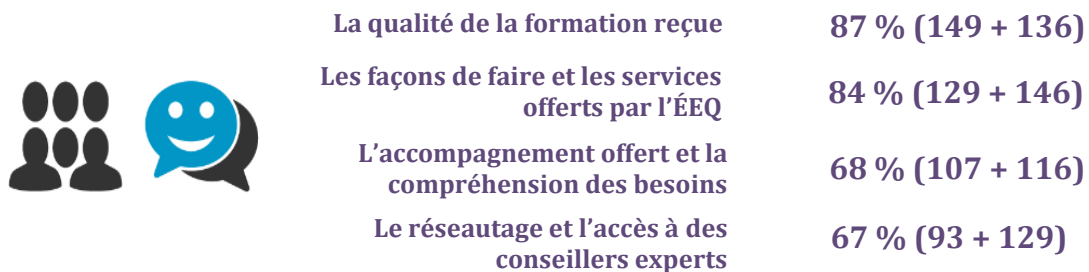
CHAPITRE 5

CONFORMITÉ DE L'UTILISATION DE L'AIDE FINANCIÈRE CONSENTIE À L'ORGANISME

La satisfaction par rapport à certains éléments plus précis a également été sondée. Les faits saillants apparaissent dans le graphique 5.2 qui suit.

Graphique 5.2

Taux de satisfaction* de la clientèle quant à différents éléments



Source : Sondage auprès de la clientèle, septembre 2021. Compilation MEI.

* Représente la somme des très satisfaits et des assez satisfaits.

AVIS

(B)

COMMENTAIRES DE L'ÉVALUATEUR SUR LES RÉSULTATS DU CRITÈRE 8

Les résultats sont jugés satisfaisants, car la cible est atteinte.

(B) **La cible 20 est atteinte.** La satisfaction de la clientèle est nettement au rendez-vous. La qualité des formations est également largement reconnue.

CHAPITRE 6

LES CONCLUSIONS DE L'ÉVALUATION

6.1 PRINCIPAUX CONSTATS

Principaux résultats de l'ÉEQ – Degré d'atteinte des cibles Du 1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2021	Atteinte des cibles
Légende : (A) pour cible dépassée; (B) pour cible atteinte; (C) pour cible en partie atteinte; (D) pour cible non atteinte	
La pertinence du soutien à l'organisme	
Critère 1 : Le besoin justifiant le soutien à l'organisme	
– Persistance des besoins auxquels répond l'organisme	(B)
– Complémentarité de l'organisme dans son écosystème et absence de chevauchement avec d'autres organismes	(B)
– Revenus annuels de l'organisme composés d'apports de source privée	(A)
Critère 2 : L'utilité et la valeur ajoutée de l'organisme pour le Québec	
– Valeur ajoutée et utilité de l'organisme dans son domaine reconnues par 94 % de la clientèle et 100 % des partenaires	(A)
– Cohérence et liens de l'organisme avec les orientations, stratégies ou plans d'action du gouvernement du Québec	(B)
– Taux de recommandation des formations par les clients de 89 %	(B)
L'efficacité du soutien à l'organisme	
Critère 3 : L'atteinte des résultats immédiats visés (extrants)	
– 163 formations et ateliers conçus par l'École	(A)
– 1 058 formations et ateliers tenus	(A)
– 15 369 entrepreneurs formés	(A)
Critère 4 : L'atteinte des résultats intermédiaires visés (effets)	
– Création et acquisition d'entreprises	(A)
– Taux de survie après trois ans des entreprises acquises ou créées	–
Critère 5 : L'obtention de retombées socioéconomiques positives	
– Création et maintien d'emplois	(B)
– Investissements induits par le démarrage et l'acquisition d'entreprises.	–
– 5 témoignages d'entrepreneurs sur les retombées de leur formation à l'ÉEQ	(C)
L'efficacité de l'aide financière	
Critère 6 : L'efficacité de l'aide financière du Ministère	
– Effet de levier de l'aide financière du Ministère de 2,09	(B)
– Ratio de rendement de la dépense publique	–
La conformité de l'utilisation de l'aide financière	
Critère 7 : La conformité de la mise en œuvre de la convention de subvention	
– Respect des principales attentes normatives de la convention de subvention	(B)
– Masse salariale de la haute direction représentant 6 % des dépenses totales	(B)
– Des frais d'administration et de gestion équivalant à 9 % des dépenses totales	(B)
Critère 8 : La satisfaction de la clientèle	
– Taux de satisfaction de la clientèle de 87 %	(B)

CHAPITRE 6

LES CONCLUSIONS DE L'ÉVALUATION

6.2 RÉPONSES AUX QUESTIONS DE L'ÉVALUATION

Les résultats constatés permettent de répondre aux quatre questions de l'évaluation.

1. Le besoin de soutenir l'organisme est-il persistant? (Pertinence)

La pertinence a été démontrée. Le retard persistant du Québec en matière d'entrepreneuriat confirme bien les besoins auxquels répond l'organisme. Le secteur privé contribue significativement au financement de l'ÉEQ et la clientèle interrogée recommande à 89 % ses formations. On observe aussi la cohérence et les liens forts de l'ÉEQ avec l'écosystème du soutien à l'entrepreneuriat, de même qu'avec les stratégies et plans d'action du gouvernement du Québec et la mission du Ministère.

2. Les résultats visés par l'aide financière sont-ils atteints? (Efficacité)

Les objectifs opérationnels fixés ont tous été largement dépassés, tant le nombre de formations conçues et tenues que le nombre d'entrepreneurs formés. À ce chapitre, l'efficacité de l'ÉEQ est remarquable. Toutefois, les effets ou retombées économiques recherchés ont été très peu mesurés. Un suivi beaucoup plus détaillé des résultats, effets et retombées devra être mis en place.

3. Les résultats sont-ils obtenus à des coûts raisonnables? (Efficience)

L'efficience est difficile à évaluer. On constate bien un effet de levier de l'aide financière du Ministère (2,09), mais le rendement de la dépense publique n'a pu être calculé. Ce manque de données vient appuyer davantage la recommandation formulée à la question précédente.

4. L'aide financière a-t-elle été utilisée adéquatement? (Conformité)

L'analyse a permis de confirmer que la mise en œuvre du projet s'est réalisée en accord avec les balises normatives. Les proportions attendues des dépenses telles que la masse salariale de la haute direction ou des frais de gestion et d'administration sont également conformes.

6.3 APPRÉCIATION DES RÉSULTATS ET ÉLÉMENTS À SUIVRE

Globalement, les résultats sont jugés satisfaisants. L'évaluation confirme la pertinence du soutien à l'ÉEQ, son efficacité et son efficience à atteindre ses objectifs opérationnels ainsi que la conformité de sa mise en œuvre et de l'utilisation des fonds publics. Cependant, des améliorations dans le suivi des résultats sont requises. À cet effet, dans une perspective d'amélioration continue des interventions du Ministère, les actions suivantes sont recommandées à la Direction des créneaux d'excellence et de l'entrepreneuriat :

- En lien avec la cible 11, qui est un résultat visé dans la convention de subvention, inviter l'ÉEQ à réaliser un suivi annuel du taux de survie après trois ans des entreprises créées ou acquises.
- En lien avec les cibles 13 et 16, inviter l'ÉEQ à mettre en place des mécanismes de collecte de données afin de pouvoir suivre l'évolution de certains indicateurs d'effets et de retombées de ses activités. La création et le maintien d'emplois ainsi que les investissements induits par le démarrage et l'acquisition d'entreprises devraient faire l'objet d'une attention toute particulière.

ANNEXE 1

COMPLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES

1.A MODÈLE LOGIQUE

Le modèle logique ci-dessous permet de vérifier la cohérence interne de l'intervention. Il s'agit de la théorie du programme, qui fait les liens logiques entre ses différentes composantes. Il établit les liens de cause à effet entre, d'une part, la raison d'être et les cibles pertinentes du Programme d'aide à l'entrepreneuriat (PAE), soit le programme du Ministère qui soutient l'ÉEQ, et, d'autre part, les objectifs, les activités et les résultats de l'organisme soutenu financièrement par le Ministère.

Élément	Les objectifs de l'intervention et les activités soutenues par l'ÉEQ
Raison d'être	Raison d'être du Programme d'aide à l'entrepreneuriat (PAE) Le besoin d'intervenir sur les déterminants de l'entrepreneuriat à toutes les étapes de vie de l'entreprise afin de développer et de soutenir l'entrepreneuriat au Québec.
Cibles de l'intervention	Cibles du PAE en lien avec le soutien à l'ÉEQ <ul style="list-style-type: none">– Perception du métier d'entrepreneur.– Savoir-être et compétences entrepreneuriales.
Objectifs	Objectifs confiés à l'ÉEQ pour contribuer à l'atteinte des cibles <ul style="list-style-type: none">– Favoriser la concertation et la mobilisation des intervenants et des entrepreneurs locaux et régionaux en matière d'entrepreneuriat.– Élargir et diversifier la base entrepreneuriale, c'est-à-dire augmenter les intentions d'entreprendre, valoriser et reconnaître le métier d'entrepreneur et encourager la création d'entreprises auprès de toutes les clientèles.
Nature de l'intervention	Aide financière accordée sous la forme d'une contribution non remboursable, dans le cadre du PAE.
Intrants	Du 1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2021, une aide financière de 6,16 M\$ a été accordée par le Ministère sous forme de contribution non remboursable à l'organisme ÉEQ.
Activités	<ul style="list-style-type: none">– Offrir des formations et des ateliers exclusivement consacrés au développement des compétences entrepreneuriales.– Offrir un espace d'échange et de collaboration aux entrepreneurs.– Tenir un centre de vigie pour appuyer la création de formations, enrichir les données statistiques sur l'entrepreneuriat et analyser les occasions de marchés à développer.
Élément	Les résultats attendus de l'ÉEQ
Extrants visés	<ul style="list-style-type: none">– Formations et ateliers conçus.– Formations et ateliers tenus (réalisés).– Entrepreneurs formés.– Partenariats concrétisés avec des municipalités du Québec.
Effets visés	<ul style="list-style-type: none">– Entrepreneurs ayant démarré une entreprise.– Entrepreneurs ayant fait l'acquisition d'entreprises.
Élément	Les autres retombées de l'ÉEQ
Résultats ultimes	<ul style="list-style-type: none">– Taux de survie des entreprises après trois ans.– Création et maintien d'emplois dans les entreprises démarrées ou acquises.– Retombées économiques positives pour le Québec.

ANNEXE 1

COMPLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES

1.B MÉTHODE D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

La méthode d'évaluation consiste à juger des écarts entre les cibles et les résultats constatés, selon l'échelle d'appréciation présentée à la section 1.5 du présent rapport. De plus, une appréciation de chaque critère est apportée selon les quatre niveaux suivants : résultats très satisfaisants, résultats satisfaisants, résultats perfectibles et résultats insatisfaisants.

Enfin, un avis général est indiqué dans le sommaire et les conclusions du rapport. Cet avis général porte sur l'ensemble des résultats et il est exprimé selon l'une des appréciations de l'échelle ci-dessus.

La fiabilité de cet avis général est vérifiée à l'aide d'un pointage sur 100, dont l'échelle est la suivante : résultats très satisfaisants (90 à 100), résultats satisfaisants (70 à 89), résultats perfectibles (50 à 69), et résultats insatisfaisants (0 à 49). Ce pointage tient compte de la pondération suivante :

Pertinence = 20 % Efficacité = 40 % Efficience = 20 % Conformité = 20 %

Le détail de ce pointage sur 100 n'est pas présenté dans le rapport.

1.C SOURCES DE DONNÉES

Les sources de données utilisées dans la présente évaluation sont les suivantes :

— Requêtes d'information quantitative et qualitative

Une requête d'information quantitative a été adressée à l'organisme afin d'obtenir toutes les données pertinentes à l'évaluation. Également, une requête qualitative a permis à l'organisme d'expliquer ses réalisations et sa perception du degré d'atteinte des différentes cibles.

— Analyse documentaire

Les documents examinés concernent les orientations gouvernementales (stratégies, plans d'action, plan stratégique, etc.), et notamment celles liées aux objectifs du PAEN et à ceux du Ministère. La documentation sur l'organisme et sa gestion a également été analysée, notamment les états financiers, les rapports annuels et les autres bilans. L'analyse contient également un examen du suivi administratif des aides financières du programme ainsi que de la documentation s'y rattachant.

— Enquête téléphonique auprès de la clientèle ainsi qu'auprès des partenaires de l'ÉEQ

Un sondage a été réalisé, par téléphone et par courriel, entre le 25 août et le 12 octobre 2021 auprès de la clientèle qui a suivi une formation de plus d'un mois entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021. On a également interrogé quelques partenaires de l'ÉEQ durant la période allant du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2021. L'exercice avait pour objectif de recueillir leur avis sur la pertinence de l'organisme, leur satisfaction et les résultats obtenus.

Sur une population initiale de 962 clients, le taux de réponse s'établit à 40 % avec 329 réponses. Aucun échantillonnage n'a été effectué, c'est-à-dire que toute la population joignable a fait l'objet d'au moins un appel téléphonique ou d'un courriel. Il est à noter que la population des partenaires est trop petite pour que les règles statistiques s'appliquent.

Tableau C.1

Rendement du sondage téléphonique

Population	Population initiale	Nombre de répondants	Taux de réponse	Marges d'erreur
Clients	962	329	39,5 %	4,4 %
Partenaires	20	12	60 %	18,4 %

Source : Rapport administratif du sondage auprès de la clientèle et des partenaires, octobre 2021.



économie.gouv.qc.ca

