



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

## Rapport final

Préparé pour Innovation, Sciences et Développement économique Canada

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

Numéro d'enregistrement : POR 114-17

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

*This report is also available in English.*

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

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

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

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

#### **Autorisation de reproduction**

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

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

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

N° de catalogue lu4-234/2018F-PDF

ISBN 978-0-660-28777-5

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

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

# Table des matières

1. Sommaire.....	3
1.1. Contexte et objectifs.....	3
1.2. Méthodologie.....	3
1.3. Principaux constats .....	5
2. Introduction .....	9
2.1. Contexte et objectifs.....	9
2.2. Méthodologie.....	10
3. Profils de clients.....	12
3.1. Utilisateurs du libre-service .....	13
3.2. Utilisateurs occasionnels.....	14
3.3. Utilisateurs fréquents.....	15
3.4. Utilisateurs pour les marques de commerce.....	17
4. Constats détaillés.....	18
4.1. Contexte.....	18
4.2. Utilisation de Nuans .....	20
4.3. Satisfaction concernant Nuans .....	21
4.4. Communications.....	24
4.5. Suggestions aux fins d'amélioration .....	25
5. Annexe.....	27
5.1. Guide d'entrevues téléphoniques .....	27

# 1. Sommaire

## 1.1. Contexte et objectifs

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

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

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

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

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

## 1.2. Méthodologie

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

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

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

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

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

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

## 1.3. Principaux constats

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

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

### *Raisons pour utiliser Nuans*

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

### *Connaissances concernant Nuans*

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

### *Satisfaction globale par rapport à Nuans*

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

### *Contact avec Nuans*

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

participants ayant communiqué avec un représentant de Nuans ont utilisé le courriel et ont été satisfaits du service rendu.

### **Modes de prestation de service**

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

### **Profils de clients**

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

- **Profil 1** : Les utilisateurs du libre-service forment le profil le plus varié. Le point commun de ces clients est qu'ils sont propriétaires d'une entreprise en démarrage (ou ils ont un lien avec cette dernière) et ont choisi d'effectuer une recherche de dénomination avant la constitution en société. Ces personnes sont suffisamment à l'aise avec les activités en ligne et ont décidé de se charger elles-mêmes de cette étape du processus de constitution en société. À part cet élément, les clients du libre-service ont très peu de points en commun. Ils représentent des entreprises de divers secteurs partout au pays.
- **Profil 2** : Les utilisateurs occasionnels forment un sous-groupe des clients intermédiaires de Nuans. En moyenne, ils utilisent Nuans une fois par mois. Les utilisateurs occasionnels fournissent généralement des services aux entreprises, comme des services de comptabilité, de tenue de livres, de rémunération ou de constitution en société. Ils représentent des clients de divers secteurs de l'économie, qui sont toutefois souvent des microentreprises en démarrage. Les utilisateurs occasionnels possèdent une grande expertise des activités en ligne, effectuant des transactions personnelles et professionnelles en ligne chaque jour.
- **Profil 3** : Les utilisateurs fréquents représentent également un sous-groupe des clients intermédiaires de Nuans qui travaillent généralement pour des entreprises offrant des services relatifs à la constitution en société ou de recherches de dénominations sociales ou pour des gouvernements provinciaux. Les utilisateurs fréquents sont des utilisateurs avertis de Nuans, en grande partie parce qu'ils se servent souvent du service. Ils représentent des clients œuvrant dans divers secteurs de l'économie, même si certains concentrent leurs activités dans des industries particulières. Leurs entreprises clientes peuvent être des entreprises en démarrage ou des sociétés bien établies, mais certains utilisateurs fréquents travaillent principalement avec des entreprises en démarrage. Pour ce qui est de la taille de ces entreprises, les clients des utilisateurs fréquents peuvent être des microentreprises tout autant que de grandes entreprises.
- **Profil 4** : Les utilisateurs pour les marques de commerce forment également un sous-groupe des clients intermédiaires de Nuans. Ces clients sont des chercheurs chevronnés qui se servent de bases de données spécialisées pour effectuer des

recherches et protéger des marques de commerce au nom de leurs clients. Ces clients ont tendance à utiliser Nuans parmi d'autres outils de manière hebdomadaire. Ils représentent des clients œuvrant dans divers secteurs de l'économie, qui peuvent être autant des entreprises en démarrage que des sociétés bien établies de grande ou petite taille, au Canada ou à l'échelle internationale.

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





---

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

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



---

Alethea Woods  
Présidente  
Phoenix SPI

## 2. Introduction

Nuans est un service en ligne du gouvernement fédéral principalement utilisé par les nouvelles entreprises ou leurs représentants au moment de la constitution en société afin de vérifier si une dénomination sociale ou commerciale ou une marque de commerce est déjà prise ou non. Avant d'approuver une nouvelle dénomination sociale ou commerciale, la plupart des gouvernements provinciaux et territoriaux exigent la production d'un rapport de Nuans, qui dresse la liste des dénominations sociales et commerciales existantes, ainsi que les marques de commerce, qui ressemblent à ce qui est proposé. Le rapport de Nuans fournit les renseignements nécessaires pour approuver ou rejeter le nom proposé pour une entreprise. Nuans contribue ainsi à un marché équitable, efficace et compétitif et cadre avec les mandats du ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique du Canada (ISDE) et des gouvernements provinciaux et territoriaux<sup>1</sup> qu'il dessert.

### 2.1. Contexte et objectifs

Il est essentiel de surveiller l'évolution des besoins des clients et des entreprises pour offrir des programmes sur mesure et améliorer les services destinés à la clientèle. Par conséquent, ISDE a commandé une recherche sur l'opinion publique afin de l'aider à comprendre les attentes des divers groupes d'utilisateurs. La recherche a été conçue pour obtenir des renseignements et des commentaires au sujet de ce qui suit : 1) les profils des clients typiques de Nuans; et 2) la satisfaction de la clientèle, les attentes par rapport au programme, ainsi que les préférences des groupes cibles relativement aux modes de prestation de services et aux caractéristiques du site Web.

Les objectifs précis de la recherche étaient les suivants :

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

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

---

<sup>1</sup> Le rapport de Nuans doit obligatoirement être soumis au gouvernement lorsque les entreprises désirent être constituées en société dans les juridictions suivantes : l'Alberta, le Canada (fédéral), le Manitoba, le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse, l'Ontario, l'Île-du-Prince-Édouard, la Saskatchewan et le Yukon. Les Territoires du Nord-Ouest se servent aussi de Nuans (libre-service), mais ce n'est pas obligatoire. Les entreprises qui désirent se constituer en société dans d'autres juridictions (Colombie-Britannique, Terre-Neuve-et-Labrador, Nunavut et Québec) doivent soumettre un rapport de recherche de dénomination issu de leurs bases de données et registres respectifs.

## 2.2. Méthodologie

Pour répondre aux objectifs, 20 entrevues individuelles approfondies ont été menées auprès du groupe cible, c'est-à-dire des clients de Nuans qui avaient effectué au moins une transaction dans l'année précédant la recherche (2017). Les trois types de clients suivants étaient visés :

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

Les clients du libre-service sont des entrepreneurs qui agissent en leur nom; les utilisateurs gouvernementaux sont des administrateurs provinciaux du droit des sociétés; et les intermédiaires agissent pour le compte d'une autre personne (c.-à-d. qu'ils obtiennent un rapport ou une opinion concernant une dénomination sociale pour leurs clients).

Les participants ont été recrutés au moyen de plusieurs sources :

- une liste de clients de Nuans qui avaient accepté qu'on communique avec eux à des fins de recherche;
- la base de données publique de sociétés constituées de Corporations Canada;
- un sondage dans le site Web de Nuans;
- des répertoires publics en ligne.

La répartition des entrevues selon les groupes de clients était comme suit :

*Diagramme 1 : Répartition des entrevues*

Type de client	Nombre d'entrevues
Libre-service	4
Gouvernemental	4
Intermédiaire	12
<i>Organisation offrant des services de constitution en société ou de recherche de dénomination</i>	7
<i>Organisation offrant des services financiers ou de comptabilité</i>	3
<i>Agent de marque de commerce</i>	2

La répartition reflète la clientèle de Nuans. La plus grande proportion d'entrevues a été menée avec des intermédiaires (environ deux tiers des utilisateurs de Nuans représentent le secteur privé). Les autres entrevues ont été réalisées avec un nombre égal de clients du libre-service et d'utilisateurs gouvernementaux de Nuans<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Les clients du libre-service étaient les plus difficiles à recruter pour les fins de la présente recherche. Plusieurs méthodes ont été utilisées pour essayer de mener des entrevues avec ce type de client (p. ex., un sondage dans le site Web, ainsi que des recherches d'entreprises constituées dans la base de données de Corporations Canada et des recherches en ligne dans les répertoires publics). La conclusion tirée (mais non validée) est qu'en raison de l'interaction tellement brève avec le service (Nuans génère un rapport de

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

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

---

recherche en temps réel), il est difficile d'obtenir la participation des personnes qui n'ont utilisé le service qu'une seule fois pour les fins d'une recherche visant à évaluer l'expérience des utilisateurs de Nuans.



### 3. Profils de clients

Les résultats des entrevues ont été utilisés pour dresser les profils d'utilisateurs de Nuans. Ces profils se fondent sur les renseignements recueillis lors des entrevues avec les personnes qui ont accepté de prendre part à la recherche. Bien que des efforts aient été déployés pour interviewer divers types de clients de Nuans, ces profils ne reposent pas sur des données quantitatives générées par un échantillonnage aléatoire. Le lecteur devrait se rappeler qu'ils ne peuvent être considérés comme étant représentatifs de l'ensemble de la clientèle de Nuans. De plus, étant donné la portée limitée de Nuans, il n'est pas surprenant que les profils qui se sont dégagés de la recherche cadrent étroitement avec les clients de Nuans : des entrepreneurs, des entreprises et des gouvernements provinciaux.

### 3.1. Utilisateurs du libre-service

Les utilisateurs du libre-service forment le profil le plus varié. Le point commun de ces clients, c'est qu'ils sont propriétaires d'une entreprise en démarrage (ou ils ont un lien avec cette dernière) et ont choisi d'effectuer une recherche de dénomination avant la constitution en société en accédant à Nuans au moyen d'un portail libre-service. Ils ne font pas appel à un intermédiaire pour effectuer en leur nom des recherches au sujet d'une dénomination sociale, la réserver et procéder à la constitution en société. On peut supposer que ces personnes sont suffisamment à l'aise avec les activités en ligne et ont décidé de se charger elles-mêmes de cette étape du processus de constitution en société. À part cet élément, les clients du libre-service ont très peu de points en commun. Ils représentent des entreprises de divers secteurs de l'économie, offrant différents types de services. Bien que certains aient un diplôme d'études postsecondaires, le niveau de scolarité varie, allant d'un niveau inférieur au baccalauréat à un baccalauréat.

Diagramme 2 : Utilisateurs du libre-service



## 3.2. Utilisateurs occasionnels

Les utilisateurs occasionnels forment un sous-groupe des intermédiaires de Nuans et, comme les utilisateurs pour les marques de commerce, semblent représenter une petite proportion de la clientèle de Nuans. Comparativement aux utilisateurs fréquents ([voir la section 3.3 à la page suivante](#)), ils ne se servent pas de Nuans souvent. En moyenne, ils l'utilisent une fois par mois et le font par l'entremise de leur compte ou du portail libre-service.

Les utilisateurs occasionnels fournissent généralement des services aux entreprises, comme des services de comptabilité, de tenue de livres, de rémunération ou de constitution en société. Contrairement aux utilisateurs fréquents, ils ne se spécialisent pas exclusivement dans la constitution en société et l'enregistrement d'entreprises. Ils représentent des clients de divers secteurs de l'économie, mais ces entreprises sont souvent des microentreprises en démarrage. Les utilisateurs occasionnels possèdent une grande expertise en ligne, effectuant des transactions personnelles et professionnelles en ligne chaque jour. Pour ce qui est des ressources en ligne, les utilisateurs occasionnels ont recours à Google, puis à Nuans pour effectuer des recherches sur les dénominations sociales et commerciales. Après avoir utilisé Nuans, ils consultent leur client et vont de l'avant avec la constitution en société.

*Diagramme 3 : Utilisateurs occasionnels*



### 3.3. Utilisateurs fréquents

Les utilisateurs fréquents représentent également un sous-groupe des clients intermédiaires de Nuans qui semblent former une vaste proportion de clients de Nuans et qui travaillent généralement pour des entreprises offrant des services relatifs à la constitution en société ou de recherches de dénominations sociales ou commerciales ou pour des gouvernements provinciaux. Ces utilisateurs se distinguent des utilisateurs occasionnels de deux principales façons : 1) ils utilisent Nuans plusieurs fois par jour; et 2) les recherches de dénominations sociales ou commerciales constituent leur plus grande responsabilité. En outre, ces utilisateurs n'accèdent pas à Nuans par l'entremise du portail libre-service. Ils possèdent un compte Nuans et ont accès aux services de l'outil en se connectant. Le niveau de scolarité des utilisateurs fréquents varie, passant d'un diplôme d'études secondaires à un baccalauréat. Cependant, ces participants ont mentionné le plus souvent avoir fait des études au niveau collégial.

Les utilisateurs fréquents sont des utilisateurs avertis de Nuans, en grande partie parce qu'ils utilisent souvent ce service. Ils représentent des clients œuvrant dans divers secteurs de l'économie, même si certains concentrent leurs activités dans des industries particulières. Leurs entreprises clientes peuvent être des entreprises en démarrage ou des sociétés bien établies, mais certains utilisateurs fréquents travaillent principalement avec des entreprises en démarrage. Pour ce qui est de la taille de ces entreprises, les clients des utilisateurs fréquents peuvent être des microentreprises tout autant que de grandes entreprises.



Diagramme 4 : Utilisateurs fréquents

**Caractéristique distinctive**



Les utilisateurs fréquents se servent de Nuans tous les jours dans le cadre de leurs responsabilités professionnelles.

**Expérience avec Nuans**



Les utilisateurs fréquents ont tendance à être satisfaits de leur expérience. Ils ont cependant offert à maintes reprises des suggestions d'amélioration fondées sur leur expérience avec Nuans.

**Besoin clé**



Les utilisateurs fréquents ont besoin que la connexion et le site Web de Nuans fonctionnent sans interruption et que les résultats des recherches soient fiables et constants. Ils font appel à Nuans pour s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles.

**Frustration/préoccupation**



Comme on peut s'y attendre de la part de personnes qui utilisent Nuans plusieurs fois par jour, les utilisateurs fréquents ont exprimé des frustrations par rapport à certaines caractéristiques très particulières du service. De plus amples renseignements sont fournis dans les suggestions aux fins d'amélioration figurant dans la section des constats détaillés du rapport.

**Communications**



Les utilisateurs fréquents communiquent avec un représentant de Nuans en cas de problème technique ou administratif.

### 3.4. Utilisateurs pour les marques de commerce

Les utilisateurs pour les marques de commerce forment un sous-groupe des clients intermédiaires de Nuans. Ces clients semblent composer une petite part de la clientèle de Nuans et ont tendance à utiliser Nuans comme un outil parmi d'autres pour réaliser le travail lié aux marques de commerce. Ils sont des avocats et des agents de marques de commerce ayant fait des études postsecondaires et possédant au moins un baccalauréat. Ils peuvent présélectionner des marques de commerce, présenter des demandes pour l'approbation d'une marque de commerce, assurer la protection des marques de commerce et gérer des portefeuilles de marques de commerce. Les utilisateurs de marques de commerce sont des chercheurs chevronnés qui se servent de bases de données spécialisées pour effectuer des recherches et protéger des marques de commerce au nom de leurs clients. Ils représentent des clients œuvrant dans divers secteurs de l'économie, qui peuvent être autant des entreprises en démarrage que des sociétés bien établies de grande ou petite taille, au Canada ou à l'échelle internationale. Les utilisateurs pour les marques de commerce sont susceptibles de recourir à Nuans de manière hebdomadaire plutôt que quotidienne, et ils le font par l'entremise de leur compte ou du portail libre-service.

#### Caractéristique distinctive



Les utilisateurs pour les marques de commerce sont des clients qui se servent de Nuans à des fins très précises; Nuans ne représente qu'une étape de la recherche nécessaire pour servir leurs clients.

#### Expérience avec Nuans



Ces utilisateurs sont généralement satisfaits de leur expérience : « *Le service fait ce qu'il est censé faire* ». Cela dit, Nuans ne leur permet pas d'achever leurs recherches. Il indique si un nom est enregistré ou non au Canada, mais les résultats liés à la marque de commerce ne sont pas suffisamment détaillés pour déterminer si une marque de commerce peut être utilisée ou non.

#### Besoin clé



Les utilisateurs pour les marques de commerce ont besoin de renseignements au sujet des marques de commerce, et pas seulement si une désignation commerciale est enregistrée ou non au Canada.

#### Frustration/préoccupation



Les utilisateurs pour les marques de commerce n'ont pas de frustrations par rapport à Nuans en tant que tel; ils s'attendent à devoir utiliser d'autres bases de données pour servir leurs clients.

#### Communications



Les utilisateurs pour les marques de commerce communiquent parfois avec un représentant de Nuans. Dans un tel cas, ils utilisent le téléphone parce qu'ils s'attendent à une réponse plus rapide. Cela dit, ils préféreraient qu'un représentant de Nuans communique avec eux par courriel.

Figure 5: Utilisateurs pour les marques de commerce

## 4. Constats détaillés

### 4.1. Contexte

#### *Profil des participants*

Les intermédiaires et les clients gouvernementaux desservent divers types d'entreprises représentant tout un éventail d'industries. Plus précisément, en ce qui a trait à la taille de l'entreprise, la plupart des participants disent que leurs clients en assurent la direction, qu'il s'agisse de microentreprises ou de grandes sociétés. Cela dit, certains participants ont tendance à travailler davantage pour des microentreprises que pour des entreprises de toute autre taille.

Pour ce qui est de l'étape du cycle de vie des affaires, la plupart des participants représentent un éventail complet de clients, allant d'entreprises à l'étape de démarrage à des entreprises matures. Personne n'a mentionné des entreprises à l'étape de la fermeture. Les participants qui ne travaillent pas avec un éventail complet d'entreprises sont les plus susceptibles de représenter des entreprises en démarrage ou des entreprises en croissance ou en expansion.

La plupart des participants travaillent avec des clients de plusieurs industries différentes (droit, comptabilité, expertise-conseil, technologies, plomberie, services d'alimentation, coiffure et esthétique, pétrole et gaz, cannabis et produits pharmaceutiques, construction, etc.). Les participants qui travaillent principalement avec des clients d'une même industrie font surtout affaires avec les secteurs du droit et de la comptabilité.

Les clients du libre-service interviewés étaient des entreprises individuelles en démarrage, ce qui n'est pas surprenant. Ils ont tendance à faire partie des secteurs suivants : conception graphique, énergie, comptabilité et services d'experts-conseils destinés aux entreprises.

Tous les participants interviewés se disent à l'aise ou très à l'aise d'utiliser Internet. En plus de mener des activités commerciales en ligne, la plupart des participants s'adonnent à des activités quotidiennes en ligne, par exemple le magasinage et les transactions bancaires. Seulement quelques participants ont mentionné avoir utilisé Nuans sur un appareil mobile. Bien que l'un d'eux ait trouvé l'expérience semblable à celle sur un ordinateur de bureau et l'outil facile à utiliser, les autres sont d'avis qu'il est difficile de l'utiliser sur un appareil mobile (p. ex., il n'est pas facile d'accéder aux menus).

#### *Ressources utilisées pour effectuer des recherches concernant des noms et des marques de commerce*

Les participants ont fait mention de plusieurs sites Web ou de ressources en ligne qu'ils utilisent, en plus de Nuans, lorsqu'ils veulent effectuer des recherches pour trouver des dénominations sociales et commerciales existantes et des marques de commerce. Les ressources mentionnées le plus souvent sont l'Internet, particulièrement Google, la base de données fédérale des constitutions en société de Corporations Canada et l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC). Les autres ressources en ligne mentionnées incluent :

- Canada 411 (pour les coordonnées);

- Registres des sociétés d'autres gouvernements (p. ex., Colombie-Britannique, Saskatchewan);
- Services d'enregistrement, gouvernement de l'Alberta;
- Registraire des entreprises, gouvernement du Québec;
- OnCorp Direct;
- Cyberbahn;
- Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE);
- Bases de données internes des organisations.

Les clients de Nuans travaillant dans le domaine des marques de commerce ont également fait mention des ressources en ligne suivantes :

- SAEGIS de Clarivate Analytics (CompuMark);
- Base de données sur les marques de commerce canadiennes;
- Bureaux internationaux des marques de commerce (p. ex., États-Unis, Europe);
- Base de données mondiale sur les marques de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI).

Les raisons invoquées par les participants pour utiliser ces ressources varient, allant du coût à la convivialité, en passant par le besoin. Ils ont mentionné plus particulièrement ce qui suit :

- Ils sont gratuits ou moins chers que d'autres ressources. Google est une ressource gratuite qui peut être utilisée pour effectuer une recherche préliminaire visant à trouver des dénominations sociales ou commerciales ou des marques de commerce, alors que Nuans est un outil plus abordable que d'autres ressources comparables offertes par des entreprises privées.
- Les ressources sont faciles à utiliser ou fournissent les renseignements nécessaires dans le format que préfère l'utilisateur.
- Certains gouvernements, dont la Colombie-Britannique, le Québec, Terre-Neuve-et-Labrador et le Nunavut, utilisent leur propre base de données pour l'attribution de nom à des entreprises qui se constituent en sociétés. Les entreprises qui désirent se constituer en sociétés dans ces juridictions doivent produire un rapport de recherche de nom issu de la base de données et du registre du gouvernement en question.
- Ce sont les seules ressources qui fournissent les renseignements désirés. Par exemple, les agents de marques de commerce ont mentionné que Nuans ne donne pas suffisamment de renseignements sur les marques de commerce pour répondre à leurs besoins. L'outil n'indique pas la classe de produits ou de services, la catégorie et le titulaire de la marque de commerce, ou l'état de la marque de commerce (p. ex., active, en attente).

Après avoir énuméré les ressources qu'ils utilisent et expliqué les raisons pour lesquelles ils se servent de ces ressources, les participants devaient comparer ces ressources à Nuans. Presque tous les participants ont indiqué qu'il n'était pas possible d'établir des comparaisons entre ces ressources et Nuans puisque chacun des outils est utilisé à une fin différente. Ils se servent de ces ressources pour accomplir une toute autre tâche ou comme complément à Nuans.

Par exemple, l'OPIC peut servir à vérifier l'état d'une marque de commerce d'une dénomination sociale proposée et, selon les résultats, Nuans peut être utilisé pour effectuer une recherche concernant une dénomination sociale.

## 4.2. Utilisation de Nuans

### *Antécédents et fréquence de l'utilisation*

Certains participants ont utilisé Nuans pendant quelques jours seulement alors que d'autres s'en servent depuis plus de 30 ans. Les clients détenant le moins d'expérience sont les clients du libre-service. Chez les intermédiaires du secteur privé et les utilisateurs gouvernementaux interviewés, la durée d'utilisation varie entre quelques années à plus de 30 ans.

Pour ce qui est de la fréquence de l'utilisation, les clients du libre-service ont utilisé Nuans seulement une fois au cours des 12 derniers mois dans le cadre du processus de constitution en société. Cela dit, plusieurs de ces participants ont dit avoir accédé à Nuans plus d'une fois pour achever le processus de réservation de nom. Parmi les autres utilisateurs, la plupart d'entre eux se servent de Nuans tous les jours; seuls quelques participants disent avoir utilisé Nuans moins d'une fois par jour au cours de la dernière année. En ce qui concerne les utilisateurs quotidiens, ils n'obtiennent pas nécessairement le même nombre de rapports de Nuans par jour; certains en reçoivent quelques-uns alors que d'autres en obtiennent 30 ou plus. Pour ce qui est des utilisateurs non quotidiens, ils se sont servis de Nuans de manière hebdomadaire ou mensuelle au cours de la dernière année.

### *Raisons invoquées pour l'utilisation de Nuans*

Les clients utilisent Nuans principalement pour deux raisons : constituer une entreprise en société ou appuyer un client dans son processus d'obtention d'une marque de commerce. Lorsqu'ils utilisent Nuans, la plupart des participants vérifient la disponibilité du nom et le réservent, surtout pour faciliter le processus de constitution en société. Un petit nombre de clients ont indiqué avoir utilisé Nuans pour effectuer des recherches concernant des dénominations sociales ou commerciales à des fins relatives aux marques de commerce. Pour ces personnes, Nuans représente un point de départ seulement; elles préfèrent ensuite utiliser leurs ressources préférées pour les marques de commerce, comme l'OPIC ou SAEGIS, afin d'obtenir les renseignements détaillés dont elles ont besoin pour conseiller leurs clients.

En ce qui a trait aux étapes suivantes, les clients du libre-service sont allés de l'avant avec la constitution en société après s'être assurés d'avoir un nom unique pour leur entreprise. Les intermédiaires du secteur privé (à l'exclusion des clients désirant protéger une marque de commerce) et les utilisateurs gouvernementaux consultent le client ou l'entreprise concernée après avoir reçu le rapport de Nuans. Si le nom est approuvé, le client ou l'entreprise procède généralement à la constitution en société.

L'objectif des clients qui désirent protéger une marque de commerce est quelque peu différent. Une recherche dans Nuans sert à déterminer si une marque de commerce proposée est disponible. Par la suite, les clients effectuent une recherche plus approfondie afin d'obtenir des renseignements pertinents liés à la marque de commerce

en utilisant des ressources comme l'OPIC ou SAEGIS, comme nous l'avons mentionné plus haut.

### ***Connaissances de Nuans***

Lorsqu'on leur a demandé comment ils avaient d'abord entendu parler de Nuans, les clients du libre-service ont fait mention d'Internet ou de Corporations Canada, alors que les intermédiaires et les clients gouvernementaux avaient tendance à parler de leur lieu de travail.

Les clients du libre-service interviewés sont des entrepreneurs qui lancent une entreprise. Ils ont utilisé Internet afin de déterminer ce qu'ils devaient faire pour constituer leur entreprise en société. Ils ont d'abord entendu parler de Nuans en effectuant une recherche dans Google et/ou en obtenant des renseignements dans le site Web de Corporations Canada.

Parmi les intermédiaires et les clients gouvernementaux, presque tous les participants ont fait mention de leur lieu de travail. Nuans est un outil ou une ressource qu'ils doivent en principe utiliser pour s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles. Les participants ayant mentionné une source particulière ont parlé du site Web d'ISDE, d'une entreprise privée, du gouvernement de l'Ontario, de Service Alberta, d'un atelier et d'un registraire.

Très peu de participants connaissaient les services offerts par Nuans outre les recherches et les réservations de noms. Les personnes qui savaient que Nuans proposait d'autres services ont fait mention de la préapprobation d'un nom d'entreprise et des rapports concernant les marques de commerce.

## **4.3. Satisfaction concernant Nuans**

### ***Satisfaction globale concernant Nuans***

Tous les participants interviewés sont satisfaits de Nuans, du moins dans une certaine mesure. Ils ont décrit Nuans comme un outil facile à utiliser, rapide, convivial et disponible à tout moment. Tout le monde, sauf une personne, a dit que les renseignements dans le site Web de Nuans sont clairs et faciles à comprendre. Le seul participant qui n'était pas du même avis a fait remarquer que les codes mnémoniques ne sont pas uniformes.

De plus, presque tous les participants disent être satisfaits du format et du contenu du rapport de Nuans<sup>3</sup>, ainsi que de la production en temps opportun du rapport. Par conséquent, il n'est pas surprenant que tous les participants indiquent que Nuans répond à leurs attentes.

### ***Forces perçues de Nuans***

---

<sup>3</sup> Comme nous l'avons déjà noté, les agents de marques de commerce ont mentionné que le rapport de Nuans ne comprend pas suffisamment de renseignements pour déterminer si une marque de commerce peut être utilisée ou non par un client. Par conséquent, ils ont l'impression de devoir poursuivre leurs recherches en accédant à d'autres ressources.

Lorsqu'on leur a demandé ce qu'ils préfèrent le plus de l'utilisation de Nuans, la plupart des participants ont fait mention de la rapidité avec laquelle le rapport est produit (les rapports sont générés immédiatement, en temps réel).

Par ailleurs, plusieurs participants ont parlé de ce qui suit :

- la présentation et le format du rapport;
- le fait que la section sur la marque de commerce dirige directement l'utilisateur vers l'OPIC grâce à un lien;
- la fonction de prérecherche, jugée rapide et facile.

### ***Faiblesses perçues de Nuans***

Bien qu'ils se disent généralement satisfaits de l'outil, les participants ont parlé de certains aspects susceptibles d'être améliorés ou de problèmes survenus lors de l'utilisation de Nuans. Les commentaires portaient surtout sur les rapports de Nuans, les pépins techniques et la recherche concernant le nom. Les points nécessitant une attention, par catégorie, comprennent les suivants :

- Rapports :
  - les noms des entreprises ne figurent pas sur la première page en ordre de pertinence;
  - à l'occasion, des noms qui devraient figurer dans les rapports n'y sont pas ou les rapports contiennent des noms qui ne sont pas pertinents;
  - on ne réussit pas à bien copier et coller les renseignements du format HTML;
  - les résultats peuvent être trop limités ou trop généraux;
  - parfois, les réservations de nom ne sont pas indiquées;
  - ne pas inclure le type d'entreprise/le secteur d'activité de l'entreprise;
  - aucune explication des sigles utilisés dans les rapports – p. ex., « MC » signifie « marque de commerce » ;
  - il est difficile de récupérer de vieux rapports parce que le numéro du rapport est exigé.
- Enjeux techniques :
  - Nuans peut être lent à certains moments dans la journée ou ne se charge pas;
  - la connexion à CléGC peut être problématique ou ne fonctionne pas toujours;
  - il y a interruption après une courte période d'inactivité, ce qui force les utilisateurs à se connecter plusieurs fois en une courte période de temps;
  - des messages d'erreur apparaissent à l'occasion et le système déconnecte les utilisateurs.
- Prérecherche et recherche :
  - effectuer des recherches pour un nom qui comporte des symboles (p. ex., A-1 Plumbing) peut être problématique;
  - le bouton de retour du navigateur ne peut pas être utilisé pour amorcer une nouvelle recherche au moment de la présélection;

- lorsque vous inscrivez un autre nom ou que vous l'épelez au son pour une recherche, les résultats ne sont pas toujours cohérents;
- l'outil ne montre qu'un maximum de 200 résultats par nom dans le cadre d'une prérecherche.
- Communications / Assistance technique :
  - les représentants de Nuans ne rappellent pas en temps utile.
- Administration :
  - administrer un compte de Nuans peut être laborieux—plus précisément, supprimer des gens du compte et en ajouter d'autres n'est pas simple;
  - les références des clients sont limitées à sept caractères, ce qui peut être insuffisant.

### ***Comparaison entre l'ancienne et la version actuelle de Nuans***

On a demandé aux participants qui ont utilisé les versions ancienne et actuelle de Nuans si la mouture actuelle était meilleure, pareille ou pire. Somme toute, les participants estiment que la version actuelle constitue une amélioration, c'est-à-dire qu'elle est meilleure que l'ancienne version. Les participants ont indiqué que la rapidité de la production des rapports est la raison pour laquelle ils préfèrent la version actuelle : les rapports sont générés plus rapidement dans la version actuelle de Nuans qu'ils ne l'étaient dans la version précédente de Nuans.

Bien qu'ils préfèrent clairement la version actuelle de Nuans, certains participants ont parlé de caractéristiques ou d'aspects de la version antérieure qu'ils préféreraient ou qui ne sont pas disponibles dans la version actuelle, notamment ce qui suit :

- La communication avec une personne en temps réel;
  - Les participants ont l'impression qu'il est plus difficile maintenant de joindre un représentant de Nuans hors ligne.
- Rapport d'entreprises regroupées;
- Fonction de recherches multiples;
- Capacité de voir chacun des rapports obtenus par son équipe ou entreprise;
- Service d'alerte qu'une recherche a déjà été effectuée par son entreprise
- Résultats de recherche;
  - Il y avait un plus grand nombre de résultats dans la version antérieure.
- Accès à l'historique de recherche;
- Accès à des rapports supprimés ou échus grâce à la fonction de récupération;
- La connexion était plus facile avec la version antérieure;
  - Dorénavant, pour se connecter, il faut dorénavant passer par plusieurs écrans.
- Un correcteur orthographique intégré;
- Les menus ne sont pas aussi conviviaux dans la version actuelle;
  - Il est facile de sélectionner le mauvais élément.
- Capacité de suivre l'historique du nom d'une entreprise;
- Il n'est plus possible d'accéder à l'interface de programmation d'application (API).



À quelques exceptions près, ces caractéristiques ou aspects tendent tous à rendre Nuans plus facile à utiliser et efficace pour les clients.

## 4.4. Communications

### *Communication avec Nuans*

Aucun des clients du libre-service interviewés n'avait communiqué avec un représentant de Nuans au cours des 12 derniers mois. En revanche, la plupart des intermédiaires et des clients gouvernementaux ont dit qu'ils avaient communiqué avec Nuans au cours de cette période.

Parmi les raisons invoquées pour communiquer avec un représentant de Nuans au cours des 12 derniers mois, notons les suivantes :

- pour régler un problème de connexion;
- pour demander de récupérer un rapport;
- pour poser des questions concernant la facturation ou pour signaler un problème de facturation;
- pour ajouter ou supprimer des utilisateurs d'un compte.

La plupart des participants ayant communiqué avec des représentants de Nuans ont utilisé le courriel et sont satisfaits du service. Ils n'avaient aucun souci ou préoccupation concernant le service reçu par courriel.

Certains participants ont communiqué avec des représentants de Nuans par téléphone. Même s'ils étaient généralement satisfaits de la qualité du service rendu, certains d'entre eux ont fait remarquer que le temps de réponse par téléphone est pire maintenant. Bref, ils doivent attendre plus longtemps<sup>4</sup> qu'avant pour qu'un représentant de Nuans communique avec eux.

### *Modes de prestation de service*

En ce qui a trait au moyen que préfèrent les utilisateurs pour communiquer avec un représentant de Nuans, les participants étaient divisés entre le téléphone et le courriel; certains préféraient l'un ou l'autre des moyens alors que d'autres privilégiaient l'un plutôt que l'autre.

Les mêmes préférences sont clairement ressorties lorsqu'on a demandé aux participants comment ils aimeraient qu'un représentant de Nuans communique avec eux. Si un participant préfère communiquer avec un représentant de Nuans par téléphone, il préfère également qu'on le joigne par téléphone.

De manière générale, les participants disent préférer le téléphone, qui est un moyen direct permettant de régler un problème plus rapidement. Le téléphone est particulièrement utilisé pour des questions urgentes. En revanche, le courriel est une option que préfèrent

---

<sup>4</sup> Ces personnes ont indiqué qu'elles n'avaient pas réussi à joindre un représentant de Nuans lorsqu'elles avaient téléphoné; elles ont plutôt dû laisser un message et attendre qu'on les rappelle.

certains utilisateurs parce qu'il permet de conserver une trace écrite de la demande ou de la transaction.

#### 4.5. Suggestions aux fins d'amélioration

À la fin de l'entrevue, on a demandé aux participants si des changements pouvaient être apportés à Nuans afin de rendre l'outil plus utile pour eux. Les suggestions suivantes ont été formulées précisément en ce qui concerne Nuans :

- permettre aux utilisateurs de payer immédiatement ou faciliter le paiement;
- offrir l'outil au Québec et inclure le registraire des entreprises du Québec;
- permettre aux utilisateurs d'envoyer un courriel directement à partir du tableau de bord;
- améliorer la fonction de recherche pour les noms comportant un symbole;
- permettre aux utilisateurs de commander de nouveau au moins une fois gratuitement;
- offrir la possibilité d'obtenir l'historique du nom d'une entreprise;
- proposer de nouveau la fonction permettant l'utilisation de plusieurs termes descriptifs;
- inclure plus de renseignements concernant les marques de commerce et le secteur d'activités dans le rapport de Nuans;
- inclure le code du client dans la facturation;
- offrir un service d'alerte qui indique que son entreprise possède déjà un rapport;
- accroître la pertinence des résultats de recherche;
- fournir un accès API pour que les utilisateurs puissent créer leur propre interface d'utilisateur à l'intention de leurs clients;
- fournir gratuitement un accès aux services de surveillance des marques de commerce;
- offrir des outils de formation aux utilisateurs;
- mettre la connexion plus en évidence sur la page d'accueil.

Parmi les autres suggestions, notons les suivantes :

- accroître la promotion ou la publicité de Nuans pour que les utilisateurs puissent clairement faire la distinction entre le site du gouvernement du Canada et les sites d'entreprises privées;
- fournir de plus amples renseignements au sujet de la façon d'utiliser Nuans pour que les clients du libre-service puissent savoir quoi faire après avoir effectué une recherche concernant une dénomination sociale (p. ex., les diriger vers Corporations Canada);

- ajouter un forum en ligne ou une section de questions et de réponses à l'intention des clients de Nuans afin de leur fournir des renseignements et des conseils utiles;
- ajouter une description des renseignements détaillés concernant une dénomination sociale (étape 2) qui seront exigés pour remplir le formulaire de commande;
- si les marques de commerce sont incluses dans Nuans, la base de données devrait montrer tous les renseignements disponibles, par exemple le nom du titulaire ainsi que les biens et les services. En offrant seulement le numéro et la marque, il n'y a pas suffisamment d'information. Si ces renseignements ne peuvent être rendus disponibles, les utilisateurs devraient alors avoir l'option de les exclure du rapport ou de fournir un lien à la base de données de l'OPIC pour les utilisateurs.

## 5. Annexe

### 5.1. Guide d'entrevues téléphoniques

#### Premier contact téléphonique : recrutement/établissement du calendrier

(Offre active dans les deux langues officielles avant de procéder au recrutement)

- Expliquez le but de l'interview :
  - Les entrevues réalisées au nom du gouvernement du Canada ont pour objet de recueillir de l'information auprès de personnes comme vous qui ont utilisé un ou plusieurs des services Nuans. Elles servent à relever les problèmes et les possibilités d'amélioration des services qui permettent la constitution des entreprises canadiennes.
  - En somme, l'équipe de Nuans souhaite mieux comprendre les besoins de sa clientèle, savoir quels aspects de ses services leur posent problème et quels éléments sont susceptibles d'être améliorés.
  - Proposez d'envoyer la lettre de validation (si elle n'a pas été envoyée avant l'appel téléphonique) ou rappelez à la personne qu'une lettre lui a été envoyée au sujet de l'entrevue (renvoyez-la-lui si nécessaire).
- Confirmez l'accord de la personne pour participer à l'entrevue.
- L'entrevue sera d'une durée d'environ 45 minutes.
- Confirmez l'anonymat de l'entrevue au participant; celle-ci sera menée uniquement en se servant du prénom. Les rapports résultants des entrevues n'identifieront en aucun cas les participants.
- Mentionnez l'intention d'enregistrer l'entrevue ainsi que la présence au téléphone de membres de l'équipe de recherche du client en tant que simples observateurs ou preneurs de notes (ces derniers ne participeront pas de façon active à l'entrevue).
- Réservez une plage horaire pour la tenue de l'entrevue une fois que le répondant aura confirmé sa participation à l'entrevue.
- Envoyez par courriel le guide d'entrevue au participant (confirmez l'adresse de courriel du répondant).
- Demandez au participant de lire attentivement du guide avant l'entrevue.
- Proposez de mener l'entrevue en anglais ou en français selon les préférences du participant.
  - **Si un participant pose une question au sujet de l'anonymat de l'entreprise pour laquelle il travaille**, dites-lui que les commentaires recueillis ne seront aucunement attribués aux entreprises, pas plus qu'à un individu en particulier. Il est possible que les entreprises puissent être identifiées en fonction de la nature des commentaires. Des efforts seront faits lors de la rédaction du rapport pour nous assurer que les résultats n'identifient pas une organisation précise; cependant, nous ne pouvons pas le garantir.

Notez le type d'utilisateur (s'il est spécifié dans l'échantillon).

TYPE : \_\_\_\_\_

S'il n'est pas spécifié, posez les questions suivantes : Comment vous décririez-vous comme utilisateur de Nuans ? Êtes-vous...

- un entrepreneur individuel (c.-à-d. un client du libre-service) ?
- un administrateur fédéral/provincial/territorial (utilisateur gouvernemental) ?
- un intermédiaire du secteur privé qui utilise Nuans pour le compte d'autres entreprises (c'est-à-dire un utilisateur professionnel) ?
- Autre? \_\_\_\_\_

### Interview : Introduction

- Remerciez le répondant d'avoir accepté de participer à l'entrevue.
  - S'il n'est plus disponible, prenez de nouvelles dispositions pour mener l'entrevue à un autre moment.
- Demandez-lui de se reporter au guide d'entrevue qui lui a été envoyé.
- Rappelez-lui que ses réponses resteront anonymes.
  - Votre participation est volontaire, et vos réponses durant l'entrevue resteront anonymes et n'auront aucune incidence sur vos interactions futures avec Nuans. Les renseignements que vous fournirez seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et aux autres lois applicables en matière de protection de la vie privée. Les commentaires que vous fournirez seront utilisés uniquement aux fins de recherche et ne vous seront pas attribués personnellement dans les rapports découlant de cette étude.

A. Des représentants du gouvernement du Canada responsables des enquêtes auprès des clients peuvent écouter cet appel strictement pour prendre des notes. Ils ne participeront d'aucune façon à notre entrevue. Êtes-vous à l'aise de savoir qu'il y a une possibilité que l'entrevue soit écoutée par des tiers ?

- Oui
- Non

B. Demande d'enregistrement de l'entrevue :

Je vais prendre des notes au cours de l'entrevue; cependant, avec votre permission, j'aimerais également l'enregistrer. L'enregistrement servira à documenter avec précision les informations que vous fournirez et sera uniquement utilisé pour la rédaction du rapport. Il ne sera partagé avec aucune tierce partie. Si vous choisissez de ne pas être enregistré, je ne prendrai que des notes. Si vous acceptez d'être enregistré, mais que vous vous sentez mal à l'aise à quelque moment que ce soit durant l'entrevue, je peux arrêter l'enregistreur à votre demande. Est-ce que j'ai votre permission pour enregistrer cette entrevue ?

- Oui, permission d'enregistrer
- Non, ne consent pas à être enregistré

## Contexte

J'aimerais commencer par vous poser quelques questions sur vous et votre entreprise<sup>5</sup> (organisation).

1. Pour commencer, quel est votre titre ? Et quelles sont vos principales responsabilités ? RESTEZ BREF
2. Quel est votre plus haut niveau d'éducation complété ?

POSEZ LES TROIS PROCHAINES QUESTIONS UNIQUEMENT AUX UTILISATEURS DU LIBRE-SERVICE :

3. Dans quel secteur d'activité exploitez-vous votre entreprise ?
4. Combien d'employés travaillent pour votre entreprise ? Veuillez inclure les travailleurs à temps partiel de même que les équivalents temps plein.
5. À quelle étape du cycle de vie d'une compagnie votre entreprise se situe-t-elle ? En est-elle à l'étape du démarrage, de la croissance, de l'entreprise établie, de la prise d'expansion, de la maturité ou de la fermeture.

POSEZ LES TROIS PROCHAINES QUESTIONS AUX UTILISATEURS DU SECTEUR PRIVÉ ET AUX UTILISATEURS GOUVERNEMENTAUX :

6. De quels secteurs d'activité vos entreprises clientes proviennent-elles généralement ?
7. En général, vos entreprises clientes sont-elles des microentreprises ou de petites, de moyennes ou de grandes entreprises ?

NOTE POUR L'INTERVIEWEUR :

Microentreprise : de 1 à 5 ETP

Petite entreprise : de 6 à 99 ETP

Moyenne entreprise : de 100 à 499 ETP

Grande entreprise : plus de 500 ETP

8. À quelles étapes du cycle de vie d'une compagnie vos entreprises clientes se situent-elles ? En sont-elles à l'étape du démarrage, de la croissance, des entreprises établies, de la prise d'expansion, de la maturité ou de la fermeture.

QUESTION À POSER À TOUS LES PARTICIPANTS

9. Comment décririez-vous votre propre niveau d'expertise en ligne ? Quels types d'activités menez-vous en ligne ?

---

<sup>5</sup> Utilisez le mot « entreprises » dans tous les cas où le répondant représente une entreprise. Dans d'autres cas, par exemple s'il s'agit des registraires provinciaux, le mot « organisation » devrait être utilisé.

## NOTE POUR L'INTERVIEWEUR : FOURNIR LES INDICES SUIVANTS AU BESOIN

### Indices :

- magasiner/faire des opérations bancaires en ligne
- utiliser un appareil mobile pour accéder aux services en ligne
- utiliser de préférence le centre d'appel pour les services
- utiliser l'option de clavardage pour les services en ligne
- mener toutes les activités en ligne

10. Quels sites Web ou ressources en ligne avez-vous utilisés pour rechercher des dénominations sociales d'entreprise, des dénominations commerciales et des marques de commerce existantes ? Vous êtes-vous servis d'autres moyens ? Pourquoi avez-vous utilisé ces sites ou ressources ? Qu'avez-vous aimé à leur sujet ?

### Utilisation de Nuans

J'aimerais maintenant parler de votre utilisation de Nuans.

Comme vous le savez, Nuans est un service en ligne du gouvernement fédéral servant à vérifier si une dénomination sociale ou une marque de commerce est déjà prise ou non. C'est un service utilisé par de nouvelles entreprises (ou par leurs représentants) aux fins de constitution en société au niveau fédéral.

11. Depuis combien de temps utilisez-vous Nuans ? Quand avez-vous utilisé Nuans pour la première fois ?

#### NOTE POUR L'INTERVIEWEUR :

Nouvel utilisateur : après juin 2016, date de lancement de la nouvelle version de Nuans

Utilisateur de longue date : juin 2016 ou avant

12. Combien de fois avez-vous personnellement utilisé Nuans au cours des 12 derniers mois ?

INTERVIEWEUR : AJUSTEZ LE VOCABULAIRE SELON QU'IL S'AGIT D'UN UTILISATEUR OCCASIONNEL OU D'UN UTILISATEUR FRÉQUENT

13. Quels sont les raisons pour lesquelles vous utilisez Nuans, autrement dit, qu'essayez-vous d'accomplir en utilisant Nuans ?

### Indices :

- vous constituer en société
- vérifier l'existence d'une marque de commerce
- savoir si une entreprise est enregistrée sous un nom spécifique (pour vous ou votre client)

14. Une fois que vous avez utilisé Nuans, quelle est votre prochaine étape ?

### Indices :

- procéder à la constitution en société
- soumettre une marque de commerce

- autre chose

#### QUESTION À POSER AUX UTILISATEURS DU SECTEUR PRIVÉ ET AUX UTILISATEURS GOUVERNEMENTAUX

15. En moyenne, à quelle fréquence diriez-vous que vous avez utilisé Nuans au cours de des 12 derniers mois ?

Indice :

- Utilisation quotidienne/hebdomadaire/mensuelle

#### QUESTIONS À POSER À TOUS LES PARTICIPANTS

16. Comment avez-vous entendu parler de Nuans ?

17. Comment avez-vous découvert Nuans (Google, site Canada.ca, etc.) ? Le site a-t-il été facile à trouver ? Sinon, pourquoi pas ?

18. Pour autant que vous sachiez, quels sont les services spécifiques proposés par Nuans ? Y en a-t-il d'autres ? Quels services utilisez-vous ?

Indices :

- recherche de dénomination
- réservation de dénomination

19. Effectuez-vous des recherches similaires sur d'autres sites Web ou par l'intermédiaire d'autres services ? Si oui, quels autres sites utilisez-vous et pourquoi ?

SI OUI :

20. Comment ces autres sites se comparent-ils à Nuans ? Pourquoi dites-vous cela ?

Indice :

- meilleurs/pires/pas de différence

#### QUESTION À POSER À TOUS LES PARTICIPANTS

21. Avez-vous déjà utilisé Nuans sur un appareil mobile ?

- Si oui, dans quel but ?
  - Vous a-t-il été facile d'utiliser Nuans sur un appareil mobile ?
  - L'expérience a-t-elle été similaire à celle sur un ordinateur de bureau ? Indice : difficultés rencontrées, le cas échéant
- Sinon, pourquoi pas ?

Indice : problèmes de confidentialité/sécurité.



## Satisfaction avec Nuans

En pensant à votre utilisation de Nuans au cours des 12 derniers mois...

INTERVIEWEUR : AJUSTEZ LE VOCABULAIRE SELON QU'IL S'AGIT D'UN UTILISATEUR OCCASIONNEL OU D'UN UTILISATEUR FRÉQUENT

22. Quelle sont vos impressions générales au sujet de Nuans ? Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la facilité d'accès au service et de l'utilisation de celui-ci ? Pourquoi dites-vous cela ?

Indices quant aux éléments suivants :

- création d'un compte Nuans ?
- connexion au service Nuans ?
- simplicité/facilité d'utilisation simple/facile à utiliser
- problèmes rencontrés

23. Les informations trouvées sur le site sont-elles faciles à comprendre ? Sinon, pourquoi pas ?

Indice :

- informations pas claires

24. Êtes-vous satisfait de l'information (et de la présentation matérielle) du rapport Nuans ? Sinon, pourquoi pas ?

Indice :

- information fournie insuffisante comme explication du rejet du nom

25. Pour ce qui est du rapport comme tel, trouvez-vous raisonnable le temps qu'il vous a fallu attendre avant de pouvoir l'obtenir ? Sinon, pourquoi pas ?

NOTE POUR L'INTERVIEWEUR :

Les rapports sont générés en temps réel, mais certains utilisateurs peuvent noter qu'ils ne peuvent pas demander de rapports par lots et que cela est inefficace ou leur coûte du temps.

26. Qu'est-ce qui était/est difficile dans l'utilisation de Nuans, le cas échéant ?

Indice :

- besoin de faire des recherches dans différentes bases de données
- coûts associés à différentes recherches

27. Qu'est-ce que vous aimez/préférez le plus dans l'utilisation de Nuans ?

28. Votre utilisation de Nuans a-t-elle répondu à vos attentes ? Sinon, pourquoi pas ?

Indice :

- attentes

29. Compte tenu de votre expérience, dans quelle mesure diriez-vous que vous êtes satisfait de Nuans ? Pourquoi ?

#### QUESTIONS À POSER AUX UTILISATEURS DE LONGUE DATE DE NUANS

30. Comment compareriez-vous votre expérience entre l'ancienne et la version actuelle de Nuans ? Est-ce mieux, la même chose, pire ? Pourquoi dites-vous cela ?

Indice :

- raisons qui font que l'expérience est meilleure/pire

31. Qu'est-ce que vous aimiez dans l'ancienne version de Nuans ? Pourquoi donc ?

32. Qu'est-ce que vous aimez, le cas échéant, du site Web Nuans actuel ? Pourquoi dites-vous cela ?

33. Qu'est-ce que vous n'aimez pas du site Web Nuans actuel ? Pourquoi dites-vous cela ?

#### Communications

34. Au cours des 12 derniers mois, comment avez-vous communiqué avec les représentants de Nuans ? Quelle a été votre expérience ? Pourquoi dites-vous cela ?

Indices :

- moyen ou moyens utilisés : téléphone, site Web, en personne, courriel
- nombre de fois que chaque moyen a été utilisé
- expériences positive/négative
- uniformité du niveau de service lors de toutes les interactions et pour tous les moyens

35. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du service reçu au téléphone ? par l'intermédiaire du site Web ? en personne ? par courriel ? [ÉNUMÉREZ LES MOYENS UN À UN] Avez-vous des commentaires quant au temps que cela a pris pour obtenir une réponse d'un représentant de Nuans ?

Indices :

- raisons de la satisfaction/de l'insatisfaction à l'égard de chaque moyen
- différence dans la qualité du service selon le moyen utilisé

36. Quelle est votre moyen préféré pour communiquer avec les représentants de Nuans ?

37. Comment préféreriez-vous que les représentants de Nuans communiquent avec vous ? Pourquoi donc ?

#### Suggestions d'amélioration

38. Y a-t-il quelque chose qui pourrait être fait pour que Nuans vous soit plus utile ou pour mieux vous servir ?

39. En regardant vers l'avenir, quels nouveaux outils ou services, le cas échéant, aimeriez-vous voir offerts par Nuans ? Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez proposer ?

### **Conclusion**

40. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à ajouter sur les sujets dont nous avons discuté avant de conclure l'interview ?

**Merci beaucoup d'avoir pris le temps de parler avec moi aujourd'hui. Vos commentaires seront très utiles.**

Enregistrer le nom, le poste, l'organisation, le numéro de téléphone, la durée et la date de l'interview.