

Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la SODIMO

Automne 2011

Sommaire exécutif

Objectifs du sondage sur la satisfaction de la clientèle

L'objectif du sondage sur la satisfaction de la clientèle de la SODIMO est de favoriser la solidification du rendement et des résultats globaux des divers programmes administrés par la SODIMO. Ces données serviront également dans le cadre de l'exercice actuel de planification stratégique de la SODIMO.

Questions clés :

1. Dans quelle mesure les clients sont-ils satisfaits des programmes et services offerts par la SODIMO?
2. Qu'apprécient les clients et quels sont leurs besoins en ce qui a trait aux programmes et services offerts par la SODIMO?
3. Existe-t-il une base en fonction de laquelle la satisfaction et les besoins diffèrent selon les clients et programmes culturels cibles de la SODIMO?
4. Quels domaines, si améliorés, auraient la plus grande influence sur le taux de satisfaction des clients?

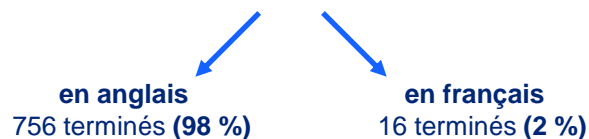


Méthodologie et profil des répondants

Méthodologie

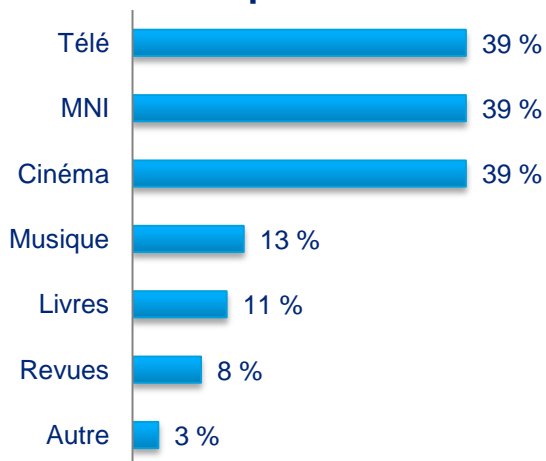
- Sondage en ligne
- 3 invitations par courriel de la part de la présidente-directrice générale de la SODIMO
- Août-septembre 2011
- Les répondants ont répondu uniquement à des questions pertinentes à leur situation (par exemple, on ne leur a pas demandé de répondre à une question portant sur les programmes de crédits d'impôt s'ils avaient affirmé ne jamais avoir présenté une demande à cet égard)

- ~12 000 invitations envoyées par courriel
- 1 324 sondages entamés
- 772 sondages terminés *



Sommaire du profil des répondants

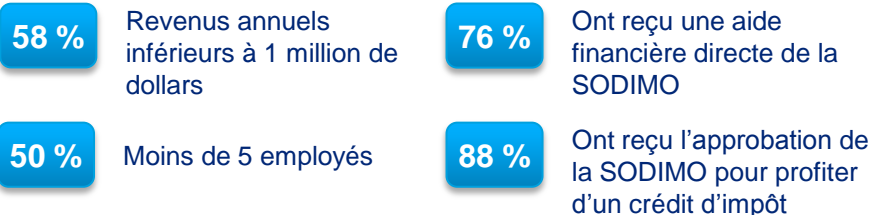
Secteurs de l'industrie représentés par les répondants



Représentation géographique des répondants



Autres faits sur les répondants

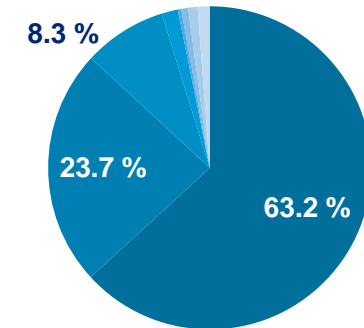


*Terminé s'entend d'avoir répondu à la dernière question demandant si le répondant souhaite ou non que la SODIMO communique avec lui plutôt que d'avoir cliqué sur le bouton « Terminé » à la dernière page Web.

Les clients de la SODIMO desservent des industries culturelles qui se chevauchent

Le tableau ci-dessous illustre les pourcentages intersectoriels. Par exemple, dans la rangée un – Livres – 12 % (15/129) des répondants de l'industrie du livre ont indiqué qu'ils œuvraient également dans l'industrie des revues. Dans la rangée deux – Revues – 15 % (15/97) des répondants de l'industrie des revues ont indiqué qu'ils œuvraient également dans l'industrie du livre. Le nombre total de répondants pour chaque industrie sert de base pour le calcul du pourcentage dans chaque rangée.

	Livres	Revue	Cinéma	Télévision	MNI	Musique
Livres	-	12 %	21 %	20 %	24 %	12 %
Revues	15 %	-	14 %	19 %	26 %	8 %
Cinéma	6 %	3 %	-	61 %	28 %	8 %
Télévision	6 %	4 %	61 %	-	35 %	7 %
MNI	7 %	6 %	28 %	35 %	-	9 %
Musique	10 %	5 %	23 %	20 %	27 %	-



- 1 industrie
- 2 industries
- 3 industries
- 4 industries

* Les pourcentages non mentionnés sont inférieurs à 2 %

- Non seulement les catégories Cinéma, Télévision et Médias numériques interactifs ont-elles les pourcentages les plus élevés de répondants au sondage, mais elles comptent également le chevauchement le plus important parmi les industries desservies par la SODIMO.
- Les entreprises de médias numériques interactifs chevauchent de façon importante toutes les industries culturelles auxquelles la SODIMO offre des programmes et des services.

Satisfaction des clients et principales constatations générales dans tous les programmes et sous-secteurs

84 %

des répondants sont tout à fait d'accord ou d'accord avec l'énoncé :

► *Je recommanderais à une autre entreprise, à un collègue ou un ami de faire affaire avec la SODIMO.*

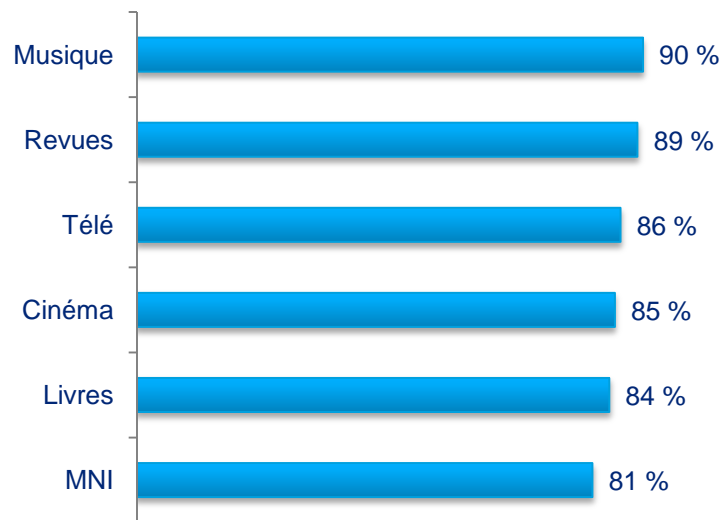
Ce que les clients aiment

- Le personnel amical et serviable de la SODIMO
- Services et activités de réseautage du Bureau du cinéma
- Apport général à l'industrie

Améliorations souhaitées par les clients

- Temps de traitement (crédits d'impôt et aide financière)
- Transparence concernant les critères de décisions et les décisions (crédits d'impôt et aide financière)
- Fonctionnalité et convivialité du portail de demande en ligne

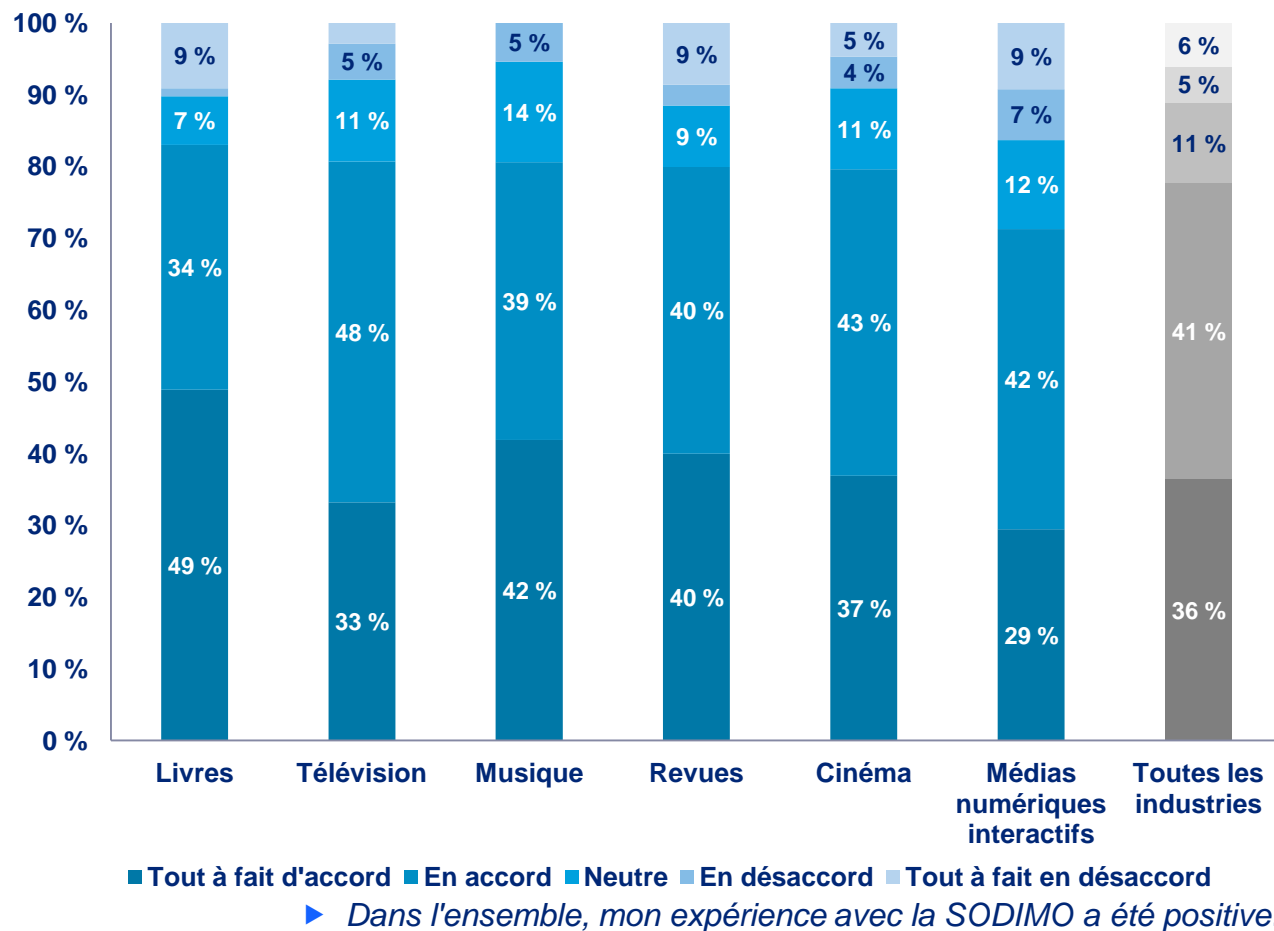
« Recommandations » triées par industrie *



* L'empressement à recommander la SODIMO constitue un bon résumé de la satisfaction générale du client

Expérience globalement positive de la collaboration avec la SODIMO

Cette évaluation indique dans quelle mesure les clients estiment que de collaborer avec la SODIMO constitue une expérience positive. D'un point de vue général, ce résultat montre comment le client perçoit la SODIMO dans le sommaire de ses programmes et services et dans le cycle de vie des interactions.

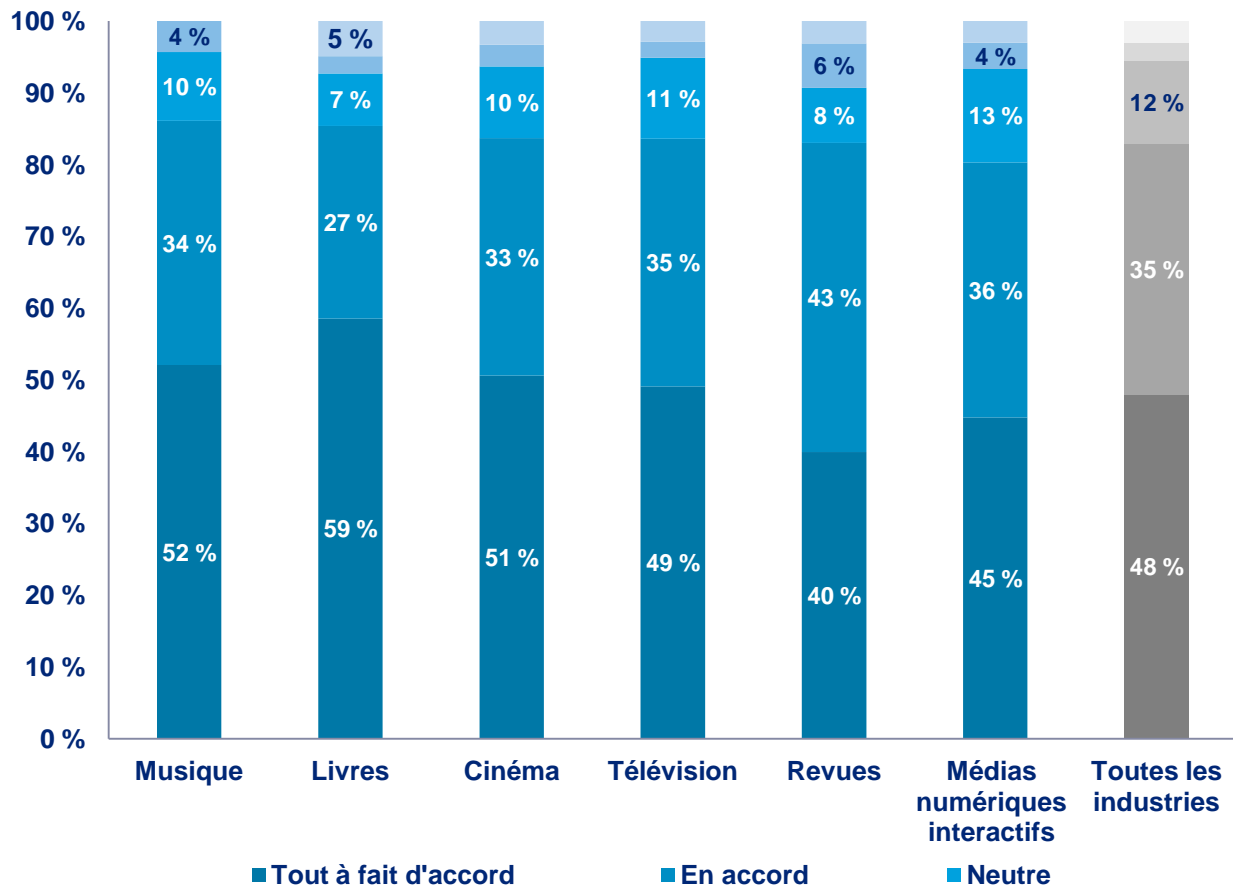


La répartition des résultats se fait en ordre décroissant en fonction de la somme des répondants étant « Tout à fait d'accord » et « En accord »

*Les pourcentages de 4 % et plus apparaissent dans le graphique

Importance de la SODIMO pour la croissance continue de l'Ontario

Ce résultat indique dans quelle mesure les clients perçoivent la SODIMO comme une source essentielle de croissance continue des secteurs de leur industrie.



► *La SODIMO constitue la clé d'une croissance continue des industries de la création en Ontario.*

La répartition des résultats se fait en ordre décroissant en fonction de la somme des répondants étant « Tout à fait d'accord » et « En accord »

*Les pourcentages de 4 % et plus apparaissent dans le graphique

Sommaire de la satisfaction à l'égard du programme de soutien financier

	Tout à fait d'accord + En accord	Tout à fait en désaccord + En dès accord
Les employés de la SODIMO qui animaient la séance d'information à laquelle j'ai participé étaient sympathiques et accessibles.	82,0 %	2,9 %
Dans l'ensemble, je suis satisfait de la réceptivité des employés de la SODIMO.	79,6 %	8,0 %
Les critères d'admissibilité pour le projet, l'initiative ou le partenariat que cherchait à concrétiser mon entreprise sont raisonnables.	77,5 %	11,5 %
Les critères d'admissibilité pour mon entreprise sont raisonnables.	76,6 %	11,9 %
Malgré la somme de travail à investir dans la préparation de la demande au programme et la production de rapports, il vaut la peine de présenter une demande pour un projet admissible.	74,7 %	11,2 %
Les dépenses budgétaires admissibles du projet dans le cadre du programme sont appropriées.	68,4 %	13,5 %
Le nombre et la fréquence des rapports exigés dans le cadre du programme sont raisonnables.	67,0 %	10,2 %
La séance d'information à laquelle j'ai participé a apporté les précisions dont j'avais besoin pour comprendre le processus de demande du programme.	66,7 %	6,8 %
La SODIMO offre un nombre suffisant de séances d'information pour satisfaire aux besoins des demandeurs du programme.	66,2 %	9,3 %
La documentation concernant les demandes pour le programme est claire et facile à comprendre.	66,0 %	17,8 %
Le Portail de demande en ligne de la SODIMO me permet de suivre de près la progression de ma demande.	64,7 %	7,2 %
La documentation et les exigences concernant les demandes sont bien adaptées à mon industrie.	63,9 %	15,3 %
J'ai eu accès à un bon soutien technique lorsque je me suis servi du Portail de demande en ligne de la SODIMO pour présenter une demande pour ce programme.	62,6 %	6,6 %
J'ai clairement compris les motifs de la décision rendue concernant ma demande pour le programme.	57,9 %	18,2 %
La navigation dans l'interface du Portail de demande en ligne de la SODIMO est simple et conviviale.	57,8 %	13,9 %
Les critères de décision du programme sont clairement communiqués.	57,4 %	20,5 %
Le montant maximum de financement pouvant être accordé à mon projet, initiative ou partenariat est adéquat.	55,6 %	23,6 %
Les versements sont faits suffisamment à temps pour soutenir mon entreprise ou mon projet.	54,4 %	23,2 %
Le délai écoulé entre l'approbation de ma demande et la réception des fonds est satisfaisant.	48,3 %	27,4 %
Le délai d'attente pour recevoir une décision au sujet de demandes présentées au programme est raisonnable.	47,1 %	31,6 %
Le montant total de financement offert dans le cadre du programme de soutien financier direct est adéquat.	46,6 %	27,7 %
Les exigences pour présenter une demande pour le programme ne sont pas déraisonnablement complexes ou chronovores.	45,4 %	30,9 %



Sommaire de la satisfaction à l'égard des programmes de crédits d'impôt

	Tout à fait d'accord + En accord	Tout à fait en dés accord + En dés accord
Il vaut la peine de présenter une demande pour un projet admissible, en dépit des efforts nécessaires pour présenter une demande pour le crédit d'impôt.	82,7 %	6,6 %
Les critères d'admissibilité pour mon entreprise sont raisonnables.	79,6 %	10,6 %
Dans l'ensemble, je suis satisfait de la réceptivité des employés de la SODIMO.	77,4 %	8,0 %
Les critères d'admissibilité pour le projet ou les activités auxquels participe mon entreprise sont raisonnables.	75,9 %	12,6 %
Les employés de la SODIMO qui animaient la séance d'information à laquelle j'ai participé étaient sympathiques et accessibles.	75,9 %	2,3 %
J'ai clairement compris les motifs de la décision rendue à l'égard de ma demande de crédit d'impôt.	66,4 %	11,5 %
Les critères de décision concernant le crédit d'impôt sont clairement communiqués.	66,1 %	11,5 %
La documentation et les exigences concernant les demandes sont bien adaptées à mon industrie.	65,6 %	12,1 %
Les dépenses admissibles en vertu du crédit d'impôt sont appropriées.	64,9 %	15,1 %
La séance d'information à laquelle j'ai participé a apporté les précisions dont j'avais besoin pour comprendre le processus de demande pour le crédit d'impôt.	64,1 %	5,6 %
La SODIMO interprète correctement les exigences prévues par la loi concernant le crédit d'impôt pour lequel j'ai présenté une demande.	62,9 %	8,9 %
La documentation concernant les demandes est claire et facile à comprendre.	61,0 %	17,6 %
J'ai eu accès à un bon soutien technique lorsque je me suis servi du Portail de demande en ligne de la SODIMO pour présenter une demande pour ce crédit d'impôt.	60,7 %	5,6 %
Le Portail de demande en ligne de la SODIMO me permet de suivre de près la progression de ma demande.	59,0 %	10,0 %
La navigation dans l'interface du Portail de demande en ligne de la SODIMO est simple et conviviale.	56,7 %	11,8 %
La SODIMO offre un nombre suffisant de séances d'information pour satisfaire aux besoins des demandeurs de crédit d'impôt.	55,9 %	9,7 %
Les exigences pour présenter une demande pour le crédit d'impôt ne sont pas déraisonnablement complexes et ne demandent pas trop de temps.	41,9 %	33,4 %
Le nombre de questions posées et la quantité de documents exigés pour l'obtention du crédit d'impôt sont raisonnables.	41,7 %	29,9 %
En comparaison avec les programmes de crédit d'impôt d'autres administrations, le temps de traitement de ma demande pour le crédit d'impôt est raisonnable.	25,9 %	48,1 %
Le délai écoulé entre la présentation d'une demande et la certification par la SODIMO satisfait aux besoins de mon entreprise.	25,2 %	55,7 %



Sommaire de la satisfaction à l'égard des programmes de réseautage

	Tout à fait d'accord + En accord	Tout à fait en désaccord + En désaccord
J'ai été en mesure de constituer ou d'élargir mes réseaux grâce à ma participation au(x) programme(s).	83,3 %	6,7 %
Dans l'ensemble, je recommanderais à mes collègues ou amis de participer à ce ou ces programmes.	82,4 %	3,3 %
J'ai été en mesure d'échanger des idées avec d'autres grâce à ma participation au(x) programme(s).	80,9 %	4,6 %
Le contenu du ou des programmes m'était pertinent et utile.	78,8 %	6,0 %
Le formulaire de demande, les critères de sélection et le processus de demande pour le ou les programmes étaient clairs.	77,9 %	4,3 %
J'ai été en mesure d'acquérir des connaissances grâce à ma participation au(x) programme(s).	77,0 %	5,3 %
Je suis satisfait des critères en fonction desquels la SODIMO sélectionne les participants au programme.	76,0 %	4,8 %
J'ai été en mesure de distinguer de nouveaux partenaires ou possibilités grâce à ma participation au(x) programme(s).	75,7 %	5,3 %
Le ou les programmes ont permis d'attirer les gens de mon industrie que je souhaitais rencontrer.	70,5 %	6,0 %
J'ai été en mesure de repérer de nouvelles possibilités ou ressources en matière de production grâce à ma participation au(x) programme(s).	69,6 %	6,1 %



Sommaire de la satisfaction à l'égard des programmes et événements spéciaux

	Tout à fait d'accord + En accord	Tout à fait en désaccord + En désaccord
Je recommanderais à un collègue ou ami de participer à un programme ou événement spécial de la SODIMO.	90,8 %	1,7 %
C'est un honneur d'être mis en valeur par les prix et événements de la SODIMO.	88,7 %	1,3 %
Les programmes et événements spéciaux de la SODIMO attirent les personnes que je souhaite rencontrer.	85,3 %	1,8 %
Les programmes et événements spéciaux de la SODIMO sensibilisent le public aux industries de la création.	82,0 %	6,4 %
Le contenu des programmes et événements spéciaux de la SODIMO qui m'est opportun et utile.	79,9 %	1,1 %



Sommaire de la satisfaction à l'égard du Bureau du cinéma et des services de recherche d'extérieurs

Bureau de Cinéma

	Tout à fait d'accord + En accord	Tout à fait en désaccord + En désaccord
Les employés du Bureau du cinéma sont sympathiques, accessibles et collaborent avec moi.	79,9 %	4,6 %
Le Bureau du cinéma aide à faire de l'Ontario un endroit attirant pour les productions.	78,5 %	5,8 %
Le Bureau du cinéma m'aide efficacement à dénicher des extérieurs pour le cinéma ou une émission de télévision.	74,7 %	4,9 %
Le Bureau du cinéma est utile et me fournit les renseignements dont j'ai besoin sur les installations et services pour mon film ou mon émission de télévision.	75,2 %	3,7 %
Le Bureau du cinéma est en mesure de me présenter à des syndicats, guildes, employés ou autres personnes que je dois rencontrer.	60,4 %	4,3 %
Le Bureau du cinéma effectue efficacement la liaison avec d'autres agences gouvernementales en mon nom.	55,1 %	10,2 %

Répertoire des extérieurs

	Tout à fait d'accord + En accord	Tout à fait en désaccord + En désaccord
Dans l'ensemble, je recommanderais le répertoire numérique des extérieurs de la SODIMO à un collègue ou ami comme ressource pour la recherche d'extérieurs.	81,0 %	5,4 %
Le répertoire numérique des extérieurs de la SODIMO est simple à consulter et j'y trouve facilement les renseignements que je cherche.	61,4 %	9,8 %
Les catégories et sous-catégories du répertoire numérique des extérieurs de la SODIMO répondent à mes besoins en matière de recherche d'extérieurs.	60,8 %	9,5 %
Le répertoire numérique des extérieurs de la SODIMO contient des renseignements et un contenu pertinents qui répondent à mes besoins en matière de recherche d'extérieurs.	60,7 %	9,3 %
Le répertoire numérique des extérieurs de la SODIMO possède un nombre suffisant d'emplacements pour répondre à mes besoins en matière de recherche d'extérieurs.	52,6 %	13,6 %



Tout à fait d'accord + En accord

Sommaire de la satisfaction à l'égard des services d'information

	Tout à fait d'accord + En accord	Tout à fait en désaccord + En désaccord
Je considère que la SODIMO constitue une bonne source de renseignements.	87,5 %	3,9 %
Je recommanderais les publications de la SODIMO à un collègue ou ami comme source de connaissance.	82,9 %	3,9 %
Le contenu des publications de la SODIMO m'est utile.	82,0 %	3,9 %
Les publications de la SODIMO sont d'une qualité constamment élevée.	81,6 %	3,2 %
Les publications que contient la Bibliothèque de recherche en ligne de la SODIMO me sont utiles.	78,9 %	4,6 %
Je recommanderais la Bibliothèque de recherche en ligne de la SODIMO à un collègue ou ami comme source de connaissance.	78,2 %	5,5 %
La Bibliothèque de recherche en ligne de la SODIMO est simple à consulter et j'y trouve facilement les renseignements dont j'ai besoin.	66,7 %	8,3 %



Sommaire de la satisfaction à l'égard des communications et du marketing

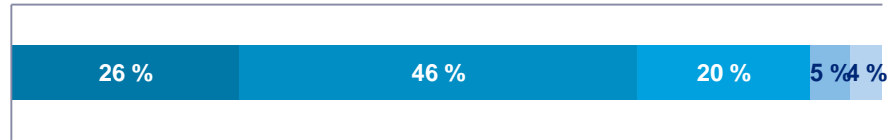
	Tout à fait d'accord + En accord	Tout à fait en désaccord + En désaccord
La SODIMO jouit d'une bonne réputation au sein des industries de la création au Canada.	71,8 %	8,3 %
L'image de marque de la SODIMO est solide au sein des industries de la création au Canada.	65,4 %	11,2 %
Le matériel de communication et de marketing de la SODIMO me fournit les renseignements dont j'ai besoin.	49,0 %	14,6 %
La SODIMO se sert efficacement des médias sociaux pour communiquer avec ses clients et le public en général.	46,4 %	18,2 %
La campagne publicitaire « Nous allons de l'avant » de la SODIMO a fait une promotion efficace des produits culturels de l'Ontario.	44,2 %	13,8 %
Le matériel de communication et de marketing de la SODIMO fait une promotion efficace des produits culturels de l'Ontario.	42,1 %	11,2 %
Le matériel de communication et de marketing de la SODIMO est intéressant et attrayant.	25,1 %	19,1 %



Évaluation de la réputation dont jouit la SODIMO auprès de l'industrie

La SODIMO jouit d'une bonne réputation au sein des industries de la création au Canada.

0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 60 % 70 % 80 % 90 % 100 %



■ Tout à fait d'accord ■ En accord ■ Neutre ■ En désaccord ■ Tout à fait en désaccord

■ Le temps de traitement des demandes constitue le plus grand risque de ternir la bonne réputation de la SODIMO.

Industries de la SODIMO	Tout à fait d'accord + En accord	Tout à fait en désaccord + En désaccord
Musique	80,5 %	3,4 %
Télévision	73,9 %	8,4 %
Livres	73,1 %	9,0 %
Cinéma	72,2 %	9,1 %
Revue	69,8 %	4,8 %
Médias des numériques interactifs	66,0 %	11,1 %

« Karen et toute l'équipe font un excellent travail. C'est un plaisir de travailler avec eux. Ils constituent une ressource et un soutien précieux pour notre entreprise et notre personnel. Tout le monde est accueillant, enthousiaste et agréable. »

« Les professionnels d'autres provinces regardent avec convoitise ce que nous offre la SODIMO, à la fois en matière d'octroi des ressources gouvernementales à l'industrie et de soutien essentiel à la croissance de l'industrie. »



La répartition des résultats se fait en ordre décroissant en fonction de la somme des répondants étant « Tout à fait d'accord » et « En accord »

*Les pourcentages de 4 % et plus apparaissent dans le graphique

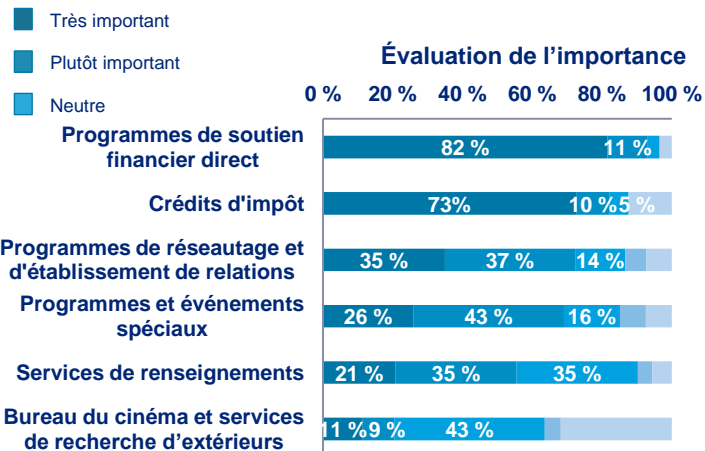
Livres

Profil des entreprises de ce secteur

- **129** répondants au sondage dans l'industrie du livre (11 %)
- **Situation géographique** : 78 % à Toronto, 84 % dans la RGT
- **Nombre d'employés** : 45 % comptent moins de 5 employés et 77 % comptent moins de 20 employés
- **Âge de l'entreprise** : 70 % sont en activité depuis plus de 10 ans et 3 % depuis moins d'un an
- **Revenus annuels** : 50 % avaient des revenus supérieurs à 1 million de dollars, et 31 % avaient des revenus inférieurs à 50 000 \$

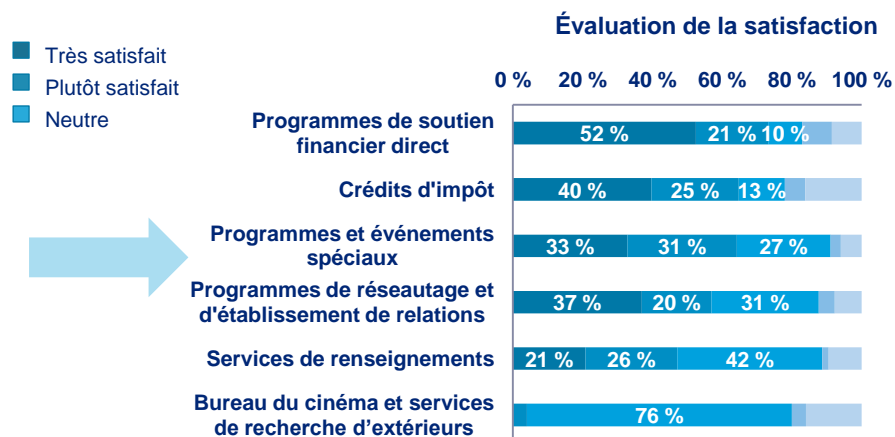
Programmes et services d'importance de la SODIMO

- **59 %** des répondants ont eu recours au Fonds du livre ou au Fonds de la SODIMO pour l'exportation du livre
- **93 %** des répondants sont d'accord pour dire que c'est un honneur d'être mis en valeur par le prix Trillium
- **46 %** ont profité du CIOME



Besoins et satisfaction à l'égard des programmes et services

- Les maisons d'édition sont plus satisfaites des programmes et services offerts par la SODIMO que les autres industries desservies; toutefois, 7 % des répondants sont tout à fait en désaccord avec une question portant sur la satisfaction envers le niveau de service offert par la SODIMO en raison de la frustration occasionnée par les niveaux de financement et le temps de traitement.
- Certains répondants au sondage estiment que le plafond de 50 000 \$ est insuffisant pour couvrir 75 % des initiatives marketing visant à générer plus de 1,5 million de dollars en revenus pour les maisons d'édition; ils estiment de plus que le plafond de 50 000 \$ pour le volet numérique ne suffit pas pour suivre le rythme des progrès technologiques et rattraper l'édition numérique.
- L'industrie craint que les livres électroniques remplacent les « librairies physiques » et que la SODIMO se concentre sur le marketing numérique au détriment des avenues traditionnelles.
- Les répondants souhaitent un appui aux maisons d'édition de plus petite envergure ainsi que des exigences moins élevées quant aux seuils de production de livres.



*Seules les évaluations associées aux réponses Très important/très satisfait, Plutôt important/plutôt satisfait et Neutre sont affichées numériquement sur les diapositives portant sur les secteurs de l'industrie.

Cinéma

Profil des entreprises de ce secteur

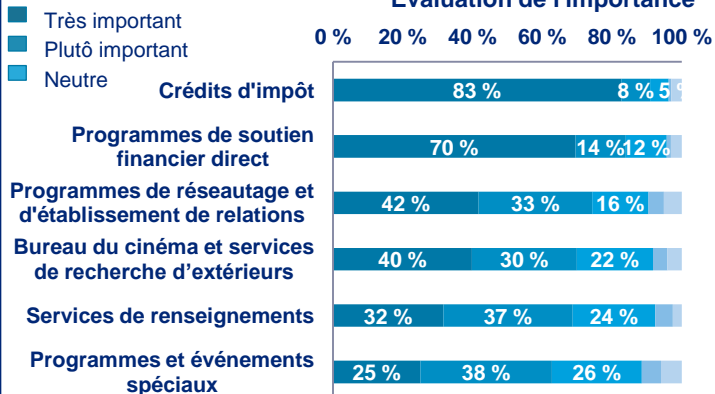
- **448** répondants au sondage dans l'industrie du cinéma (39 %)
- **Situation géographique** : 72 % à Toronto, 76 % dans la RGT et 8 % aux É.-U. et à l'étranger
- **Nombre d'employés** : 58 % comptent moins de 5 employés et 75 % comptent moins de 20 employés
- **Âge de l'entreprise** : 53 % sont en activité depuis plus de 10 ans et 23 % depuis moins de 5 ans
- **Revenus annuels** : 23 % avaient des revenus supérieurs à 1 million de dollars, et 20 % avaient des revenus inférieurs à 50 000 \$

Programmes et services d'importance de la SODIMO

- **37 % des répondants ont eu recours au Fonds de la SODIMO pour la production cinématographique - volets développement et production ou au Fonds de la SODIMO pour l'exportation des productions cinématographiques et télévisuelles**

- **36 % ont profité du CIPCTO**

Évaluation de l'importance



Besoins et satisfaction à l'égard des programmes et services

• Le taux de satisfaction générale à l'endroit du crédit d'impôt pour la production cinématographique et du temps de traitement des demandes de financement, le calendrier des versements et la complexité des demandes est plus faible que dans d'autres programmes de l'industrie (livres, musique et magazines).

• Les répondants considèrent que le Bureau du cinéma et les services de recherche sont des atouts précieux pour l'Ontario

• Les répondants souhaitent un plus grand appui et financement pour les cinéastes indépendants ou qui en sont à leurs débuts; pour le développement et les premières étapes; pour les frais encourus par les réalisateurs

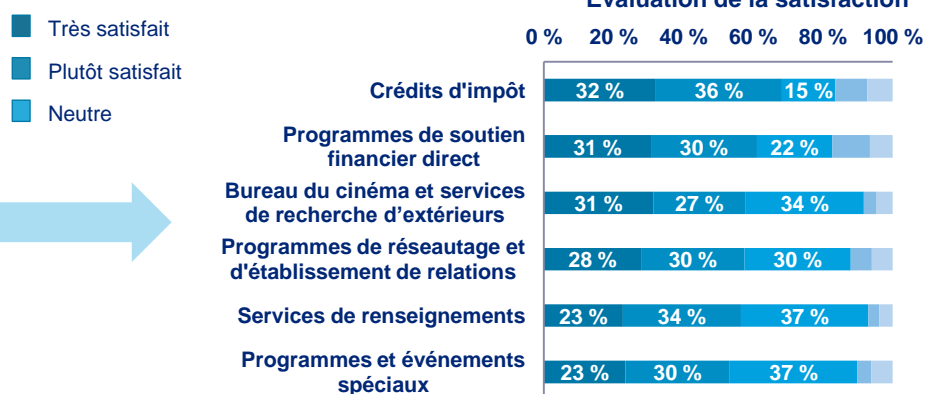
• Les répondants au sondage perçoivent les critères d'évaluation de la SODIMO concernant le contenu comme étant exagérément conservateurs.

• Il faudrait des formulaires de demande et de budget adaptés à l'industrie du cinéma et de la télévision; une harmonisation des demandes de crédit d'impôt au fédéral et au provincial serait avantageuse pour les clients.

• Les exigences en matière de rapport semblent lourdes, en particulier pour les entreprises et réalisateurs de plus petite envergure.

• Les répondants souhaitent davantage d'événements spéciaux à l'extérieur de Toronto et de la RGT.

Évaluation de la satisfaction



*Seules les évaluations associées aux réponses Très important/très satisfait, Plutôt important/plutôt satisfait et Neutre sont affichées numériquement sur les diapositives portant sur les secteurs de l'industrie.

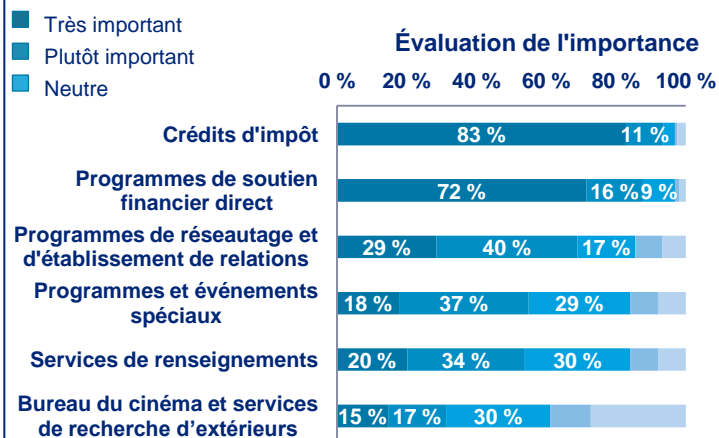
Médias numériques interactifs (MNI)

Profil des entreprises de ce secteur

- **449** répondants au sondage dans l'industrie des MNI (39 %)
- **Situation géographique** : 63 % à Toronto, 71 % dans la RGT et 8 % dans la région d'Ottawa
- **Nombre d'employés** : 44 % comptent moins de 5 employés et 71 % comptent moins de 20 employés
- **Âge de l'entreprise** : 41 % sont en activité depuis plus de 10 ans et 34 % depuis moins de 5 ans
- **Revenus annuels** : 28 % avaient des revenus supérieurs à 1 million de dollars, et 16 % avaient des revenus inférieurs à 50 000 \$

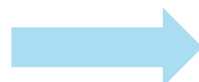
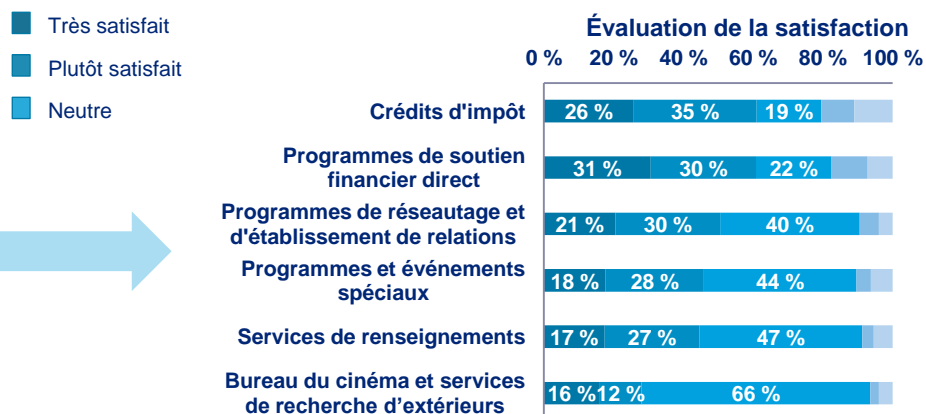
Programmes et services d'importance de la SODIMO

- **58 % ont eu recours au Fonds de la SODIMO pour les produits multimédias interactifs numériques ou au Fonds de la SODIMO pour l'exportation des produits multimédias interactifs numériques**
- **46 % ont profité du CIOPMIN**



Besoins et satisfaction à l'égard des programmes et services

- Le taux de satisfaction générale à l'endroit du crédit d'impôt pour les produits multimédias interactifs numériques et du temps de traitement des demandes de financement, le calendrier des versements et la complexité des demandes est plus faible que dans d'autres programmes de l'industrie (livres, musique et magazines).
- Certains répondants au sondage désirent que la SODIMO redéfinisse les critères d'admissibilité au Fonds de la SODIMO pour les produits multimédias interactifs numériques afin d'inclure un plus grand nombre d'entreprises connexes qui soutiennent la création des MNI.
- Ils souhaitent également un soutien et un financement accru pour le développement/premières étapes des médias numériques ainsi que pour les jeunes entreprises de MNI et celles de plus petite envergure.
- Un répondant au sondage plaide pour la création d'un processus d'examen à plusieurs échelons, dans lequel la première ronde exigerait un aperçu général du projet pour déterminer la préadmissibilité et réduire les retards dans le traitement des demandes.
- Les répondants souhaitent un plus grand appui aux entreprises allant au-delà du financement, y compris des forums d'investisseurs en MNI et des renseignements sur les acheteurs et marchés potentiels.



*Seules les évaluations associées aux réponses Très important/très satisfait, Plutôt important/plutôt satisfait et Neutre sont affichées numériquement sur les diapositives portant sur les secteurs de l'industrie.

Revue

Profil des entreprises de ce secteur

- **97** répondants au sondage dans l'industrie des revues (8 %)
- **Situation géographique** : 60 % à Toronto, 74 % dans la RGT
- **Nombre d'employés** : 43 % comptent moins de 5 employés et 85 % comptent moins de 20 employés
- **Âge de l'entreprise** : 65 % sont en activité depuis plus de 10 ans et 4 % depuis moins d'un an
- **Revenus annuels** : 32 % ont des revenus supérieurs à 1 million de dollars et 27 % ont des revenus inférieurs à 250 000 \$

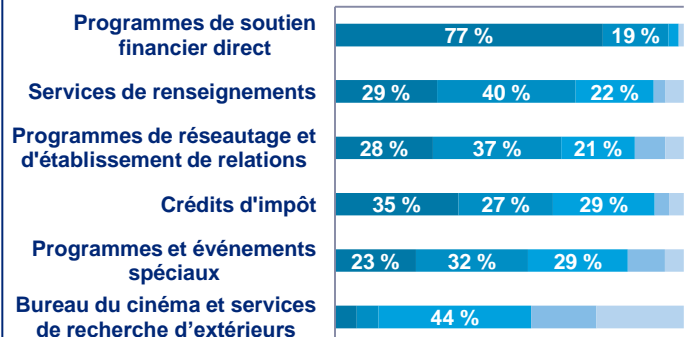
Programmes et services d'importance de la SODIMO

• **65 % ont eu recours au Fonds d'aide de la SODIMO aux éditeurs de revues**

- Très important
- Plutôt important
- Neutre

Évaluation de l'importance

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %



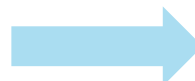
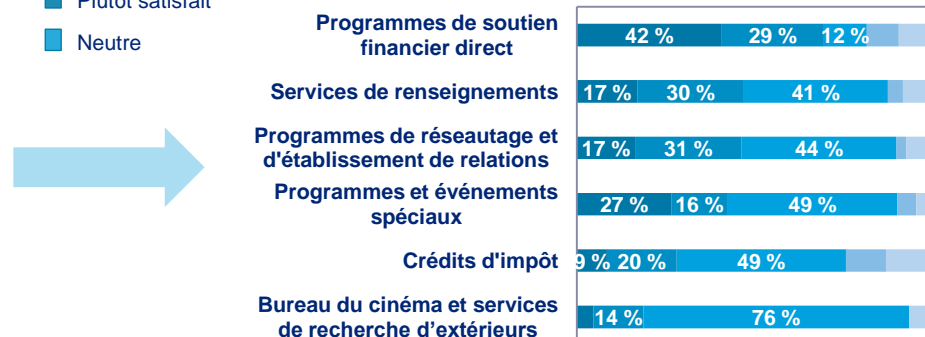
Besoins et satisfaction à l'égard des programmes et services

- Les éditeurs de revues sont plus satisfaits des programmes et services offerts par la SODIMO que les autres industries desservies; toutefois, 6 % des répondants sont tout à fait en désaccord avec l'énoncé affirmant que la SODIMO offre un niveau de service élevé en raison de la frustration occasionnée par le temps de traitement des demandes et le calendrier des versements.
- Les répondants souhaitent plus d'appui et d'encouragement pour les revues ethniques.
- Ils souhaitent de plus des précisions sur les conditions d'admissibilité et une amélioration de celles-ci.
- Un répondant fait remarquer qu'une « publication mensuelle de 40 pages est admissible, mais pas une publication hebdomadaire de 24 pages. »
- Les répondants souhaitent un plus grand soutien des revues interentreprises en plus de la base traditionnelle des revues d'intérêt général.
- Les répondants de l'industrie craignent que le fait d'encourager la promotion électronique plutôt que les formes traditionnelles pénalisera les projets traditionnels (« la promotion électronique, en ligne et dans les médias sociaux est habituellement moins fiable ou efficace que certains modes de promotion traditionnels » en ce qui concerne les revues).
- Les clients souhaitent un crédit d'impôt destiné aux éditeurs de revue, tout comme des niveaux de financement plus élevés pour les programmes existants.

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Neutre

Évaluation de la satisfaction

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %



*Seules les évaluations associées aux réponses Très important/très satisfait, Plutôt important/plutôt satisfait et Neutre sont affichées numériquement sur les diapositives portant sur les secteurs de l'industrie.

Musique

Profil des entreprises de ce secteur

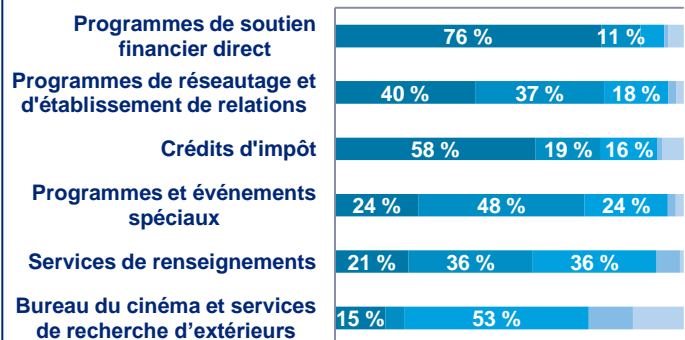
- **148** répondants au sondage dans l'industrie de la musique (13 %)
- **Situation géographique** : 79 % à Toronto, 86 % dans la RGT
- **Nombre d'employés** : 58 % comptent moins de 5 employés et 84 % comptent moins de 20 employés
- **Âge de l'entreprise** : 48 % sont en activité depuis plus de 10 ans et 28 % depuis moins de 5 ans
- **Revenus annuels** : 70 % avaient des revenus inférieurs à 1 million de dollars, et 18 % avaient des revenus inférieurs à 50 000 \$

Programmes et services d'importance de la SODIMO

- **58 % des répondants ont eu recours au Fonds de musique de la SODIMO ou au Fonds de la SODIMO pour l'exportation de la musique**
- **25 % ont profité du CIOES**

- Très important
- Plutôt important
- Neutre

Évaluation de l'importance
0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

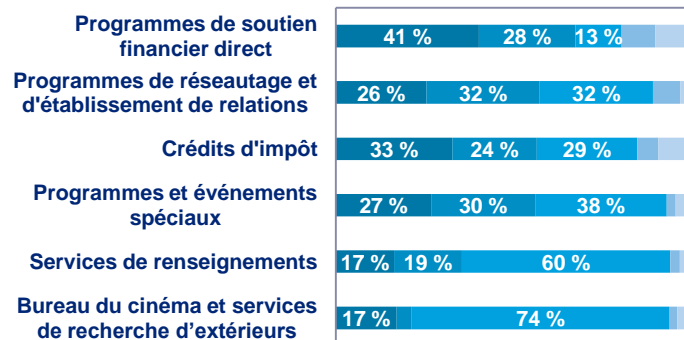
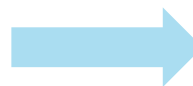


Besoins et satisfaction à l'égard des programmes et services

- En général, l'industrie de la musique est plus satisfaite des programmes et services offerts par la SODIMO que les industries du cinéma, de la télévision et des MNI; 85 % sont « En accord » ou « Tout à fait d'accord » pour dire que le niveau de service offert par la SODIMO est de grande qualité.
- Les répondants souhaitent un plus grand appui pour le développement et les artistes émergents, les jeunes entreprises ou celles qui en sont aux premières étapes; les chiffres de vente pour être admissibles sont considérés comme restrictifs.
- Un répondant a indiqué que les « aspects novateurs des exigences pour le Fonds de musique de la SODIMO ne sont pas clairement décrits dans les lignes directrices du programme. »
- Les répondants souhaitent des crédits d'impôt plus élevés comme ceux de l'industrie cinématographique afin d'offrir aux entrepreneurs l'incitatif financier pour investir dans les droits d'auteur musicaux.
- Certains répondants croient que les frais de production en lien avec l'emballage artistique devraient être inclus, tout comme tous les frais de marketing et mise en vitrine.
- Un répondant croit que le taux de 20 % du CIOES est nettement insuffisant en comparaison avec d'autres secteurs de PI et doit être augmenté (« il équivaut actuellement à moins de 50 % de celui du secteur de la production cinématographique et télévisuelle »).

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Neutre

Évaluation de la satisfaction
0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %



*Seules les évaluations associées aux réponses Très important/très satisfait, Plutôt important/plutôt satisfait et Neutre sont affichées numériquement sur les diapositives portant sur les secteurs de l'industrie.

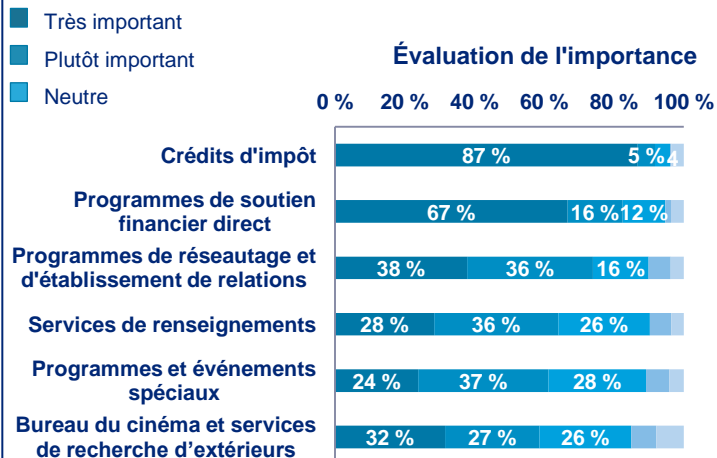
Télévision

Profil des entreprises de ce secteur

- **452** répondants au sondage dans l'industrie de la télévision (39 %)
- **Situation géographique** : 75 % à Toronto, 78 % dans la RGT et 5 % aux É.-U. et à l'étranger
- **Nombre d'employés** : 50 % comptent moins de 5 employés et 71 % comptent moins de 20 employés
- **Revenus annuels** : 31 % ont des revenus supérieurs à 1 million de dollars et 37 % ont des revenus inférieurs à 250 000 \$

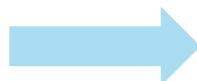
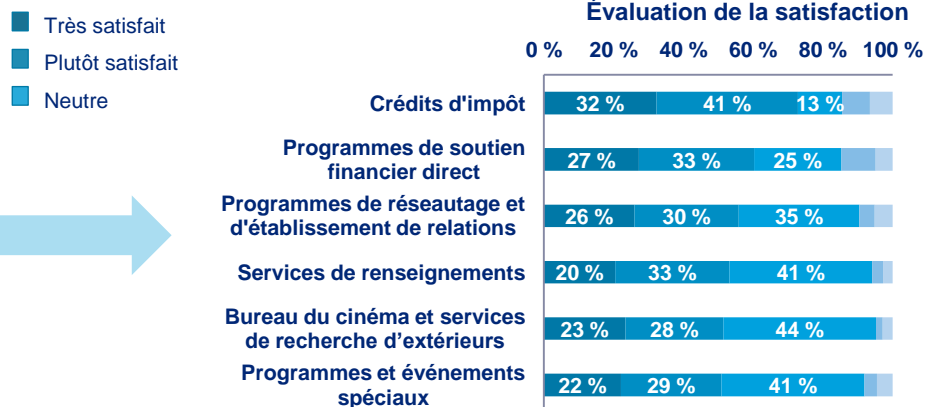
Programmes et services d'importance de la SODIMO

- **18 %** ont eu recours au Fonds de la SODIMO pour l'exportation des productions cinématographiques et télévisuelles
- **46 %** ont profité du CIPCTO



Besoins et satisfaction à l'égard des programmes et services

- Le taux de satisfaction générale à l'endroit du crédit d'impôt pour la production cinématographique et télévisuelle et du temps de traitement des demandes de financement, le calendrier des versements et la complexité des demandes est plus faible que dans d'autres programmes de l'industrie (livres, musique et magazines).
- Les répondants considèrent que le Bureau du cinéma et les services de recherche sont des atouts précieux pour l'Ontario.
- Les répondants considèrent comme restrictif le fait d'exiger toute la documentation avant la présentation de la demande, puisque tous les documents ne sont pas nécessairement disponibles au début de la production.
- Les répondants souhaitent que les demandes et les versements soient traités avant les événements comme le MIP et le MIPCOM, puisqu'ils occasionnent des dépenses initiales importantes pour les entreprises.
- Les répondants souhaitent une plus grande reconnaissance des productions canadiennes.



*Seules les évaluations associées aux réponses Très important/très satisfait, Plutôt important/plutôt satisfait et Neutre sont affichées numériquement sur les diapositives portant sur les secteurs de l'industrie.

Quelques commentaires

Programmes de soutien financier direct

« J'adore les employés de la SODIMO. »

« On récolte tout ce que l'on investit dans la demande et le processus. C'est une étape exigeante qui demande du temps, mais elle est équitable. »

« La combinaison du nouveau portail de demande en ligne et de la possibilité de communiquer avec le personnel de la SODIMO pour obtenir une réponse rapide à nos questions a fait en sorte que ce processus de demande soit le plus simple et le plus efficace qu'il m'ait été donné de voir jusqu'à maintenant. »

« Si la raison du rejet d'une candidature réside dans le nombre trop élevé de demandes, il ne s'agit pas d'une réponse vraiment satisfaisante. »

Crédits d'impôt

« Les agents des questions financières liées aux crédits d'impôt et aux programmes de financement qui s'occupent des demandes sont très professionnels et serviables dans le cadre du processus de demande. »

« Il pourrait être utile de donner des précisions ou des exemples de demandes antérieures retenues ou rejetées. Il est difficile de comprendre quelles demandes sont admissibles et susceptibles d'être retenues par opposition au temps qu'il faut pour présenter une demande. »

Programmes de réseautage et événements spéciaux

« La SODIMO doit offrir un plus grand nombre de programmes et événements spéciaux. »

« Ces événements sont fantastiques et attirent les bonnes personnes. S'il vous plaît, continuez dans la même veine, car ces événements nous permettent de rester au même niveau que les autres joueurs de notre industrie. »

Services de renseignements

« La Bibliothèque de recherche en ligne est essentielle... Souvent, nous n'avons pas les moyens d'effectuer les recherches que nous considérons comme essentielles à notre planification des affaires et à nos demandes de financement, alors il est fantastique que les documents soient accessibles dans un endroit centralisé. »

Les cinq principaux facteurs de croissance par industrie culturelle

	Livres	Revue	Télévision	Cinéma	Médias numériques interactifs	Musique
Accès au capital	1	2	2	2	1	2
Possibilités de développement d'entreprise	2	1	1	1	2	1
Protection de la propriété intellectuelle de mon entreprise	4				5	
Méthodes de distribution numérique nouvelles et émergentes	3	5				3
Établir les réseaux qui me permettront de faire croître mon entreprise	5	4	3	4	4	5
Exporter mes produits à l'échelle internationale				3		
Accès aux marchés appropriés			4	5	3	4
Acquérir et conserver les meilleurs talents			5			
Demeurer à l'affût des technologies changeantes au Canada et dans le monde		3				

- L'accès au capital se classe au premier ou au deuxième rang dans toutes les industries culturelles desservies par la SODIMO
- Les possibilités de développement d'entreprise se classent également au premier ou deuxième rang dans toutes les industries culturelles desservies par la SODIMO
- Établir les réseaux suit comme troisième critère essentiel pour toutes les industries et se situe au 3^e, 4^e ou 5^e rang dans chaque industrie
- Les principales activités de la SODIMO d'offrir un financement et des possibilités de réseautage cadrent bien avec les besoins des clients

* Principaux enjeux définis sur la base des cinq sujets ayant obtenu le plus grand nombre de réponses « Très important »

Les cinq principaux facteurs de réussite par industrie culturelle

	Livres	Revue	Télévision	Cinéma	Médias numériques interactifs	Musique
Nouveaux flux de rentrées	1	1	1	1	1	1
Nouvelles plateformes numériques pour la distribution de contenu	2	2	3	4	2	2
Possibilités de marketing dans les médias sociaux	3	3				4
Nouveaux modèles de diffusion de contenu (p. ex. : à la carte, impression sur demande)	4	4	2	3	3	3
Collaboration et partenariats intersectoriels	5	5	5	5		5
Augmentation des fonds de capital-investissement et du capital de risque			4	2	4	
Nouveaux produits ou services					5	

- Le facteur « Nouveaux flux de rentrées » se classe au premier rang dans toutes les industries culturelles desservies par la SODIMO
- Les nouvelles plateformes numériques et les nouveaux modèles de diffusion de contenu se partagent les 2^e, 3^e et 4^e position dans toutes les industries culturelles
- Des recherches portant sur les nouvelles plateformes numériques et modèles de diffusion de contenu seraient profitables à la base de clients de la SODIMO

* Principaux enjeux définis sur la base des cinq sujets ayant obtenu le plus grand nombre de réponses « Très important »

Prochaines étapes

- La SODIMO a élaboré un plan d'action qui sera déployé au cours de la prochaine année.
- Elle travaillera sur les mesures de suivi indiquées plus haut.
- La SODIMO fera régulièrement rapport aux intervenants par le biais de son bulletin et d'autres outils de communication appropriés.
- Ne manquez pas notre prochain sondage!