

LE BULLETIN DU PFPEC

Juillet 2008

NORMES DE SERVICE

Les [normes de service](#) du Programme FPEC ont été présentées dans le bulletin d'avril 2007. Nous aimerions partager avec vous les résultats obtenus pour 2007-2008.

Le Programme FPEC offre aux prêteurs des services de qualité en temps voulu. Nous avons augmenté le nombre et la qualité des rapports destinés aux prêteurs et fourni des rapports personnalisés sur des domaines précis. Nous répondons aux questions et aux demandes de décision de nos prêteurs aussi rapidement que possible et discutons régulièrement avec eux de dossiers d'intérêt.

Enregistrement des prêts

Même si nous avons fixé une norme de 2 jours ouvrables pour confirmer l'enregistrement des prêts, nous avons pris un seul jour en moyenne, en 2007-2008. Cette moyenne a été calculée à partir des 9 121 prêts enregistrés durant cette période. Dans le cas d'un formulaire d'enregistrement de prêt incomplet, nous avons demandé les renseignements requis dans les 2 jours ouvrables suivant la réception du formulaire. Une fois le dossier complet, nous avons confirmé l'enregistrement immédiatement.

Demandes d'indemnisation

Les demandes d'indemnisation des prêteurs ont généralement été confirmées dans les 2 jours après réception. En 2007-2008, lorsque tous les renseignements étaient exacts et complets, le temps de traitement d'une demande d'indemnisation a été, en moyenne, de 14 jours ouvrables. Cette moyenne se situe en deçà des 20 jours indiqués dans les normes de service.

Dans le cas où le Programme FPEC a demandé davantage de renseignements aux prêteurs, l'examen de la demande d'indemnisation s'est effectué dans les 5 jours suivant la réception des renseignements, bien en deçà des 10 jours indiqués dans les normes de service.

Les demandes de prorogation du délai de présentation d'une demande ont été traitées dans les 5 jours suivant la demande.

Réponse aux demandes de renseignements, visites sur le site Web

En 2007-2008, nous avons répondu à plus de 450 demandes téléphoniques et à 130 courriers électroniques provenant des prêteurs, à plus de 1 490 demandes téléphoniques et à 460 courriers électroniques provenant de petites et moyennes entreprises (PME). Le site Web a enregistré environ 165 000 visites. Nous avons distribué aux prêteurs et aux PME 8 350 brochures sur le Programme FPEC.

CORRESPONDANCE AVEC LE PROGRAMME

- Lorsque les prêteurs correspondent avec le personnel du Programme FPEC (p. ex. envoi de documents, de chèques pour le recouvrement des coûts ou pour les frais d'administration, etc.), nous leur rappelons de joindre une lettre de présentation comprenant les noms du prêteur, de son représentant et de l'emprunteur de même que le numéro de prêt enregistré du Programme FPEC.
- Veuillez noter que tous les chèques envoyés au Programme FPEC (p. ex. frais d'enregistrement, frais d'administration, montants recouverts après le paiement d'une demande d'indemnisation) doivent être faits à l'ordre du receveur général du Canada.
- Lorsqu'un prêteur envoie une copie d'une preuve de réclamation dans le cas d'une faillite, il doit également joindre tous les documents et les annexes relatifs à la réclamation au syndic.

Si vous avez des commentaires sur les normes de service ou tout autre sujet abordé dans ce bulletin, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Nous vous encourageons à proposer tout sujet d'intérêt que vous aimeriez voir traité dans un prochain bulletin.

**Programme de financement des petites entreprises du
Canada**

Info-ligne : 613-954-5540

Télécopieur : 613- 952-0290

Sans frais : 1-866-959-1699

Courriel : csbfa-lfpec@ic.gc.ca URL : www.ic.gc.ca/lfpec