

# Rapport Annuel 2022

Service du développement économique  
Ville de Montréal

# Table des matières

## 1.0 Évaluation qualitative globale de l'intervention

---

### 2.1 Équilibre des portefeuilles d'investissements

---

### 2.2 Accompagnement des entreprises

#### 2.2.1 Séances d'information

#### 2.2.2 Accompagnement

---

### 2.3 Financement des entreprises

#### 2.3.1 Financement autorisé

#### 2.3.2 Financement déboursé

#### 2.3.3 Composition des montages financiers

#### 2.3.4 Profil des prêts et des subventions autorisés

##### 2.3.4.1 Profil des prêts autorisés

##### 2.3.4.2 Profil des subventions autorisées

---

### 2.4 Retombées sur l'emploi

---

### 2.5 Diversité

---

### 2.6 Données sur le personnel au 31 décembre 2022

---

### 2.7 Recensement

---

### 2.8 Taux de satisfaction de la clientèle accompagnée et/ou financée

---

## Signature

---

## Annexes

Annexe 1 — Profil des prêts et subventions déboursés à l'usage des Communications

Annexe 2 — Liste des Secteurs d'activité (SCIAN)

Annexe 3 — Taux de satisfaction de la clientèle accompagnée et/ou financée

Annexe 4 — Facultatif : Information supplémentaire ou complémentaire

---

## 1.0 Évaluation qualitative globale de l'intervention

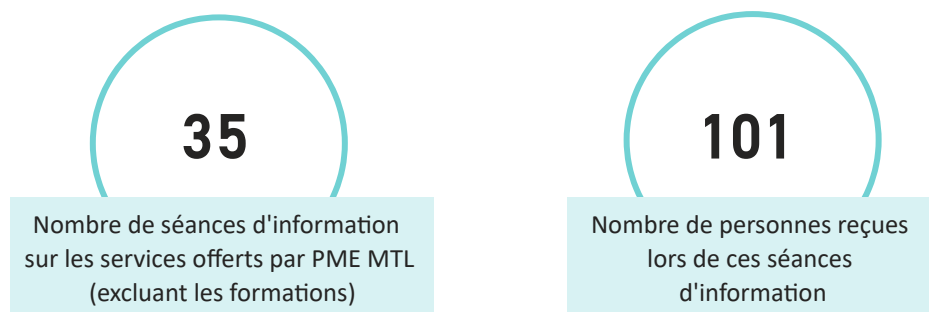
*Cette section est réservée au Service du développement économique de la Ville de Montréal*

## 2.1 Équilibre des portefeuilles d'investissement

*Cette section est réservée au Service du développement économique de la Ville de Montréal*

## 2.2 Accompagnement des entreprises

### 2.2.1 Séances d'information

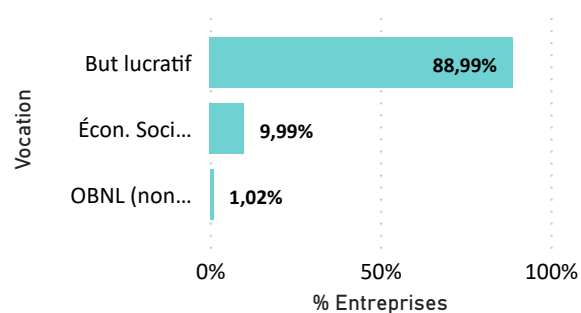


## 2.2.2 Accompagnement

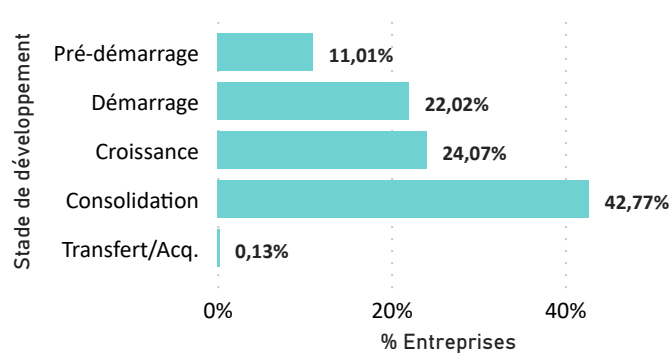


**1 177**  
Interventions  
effectuées

Vocation des entreprises accompagnées



Stade des entreprises accompagnées



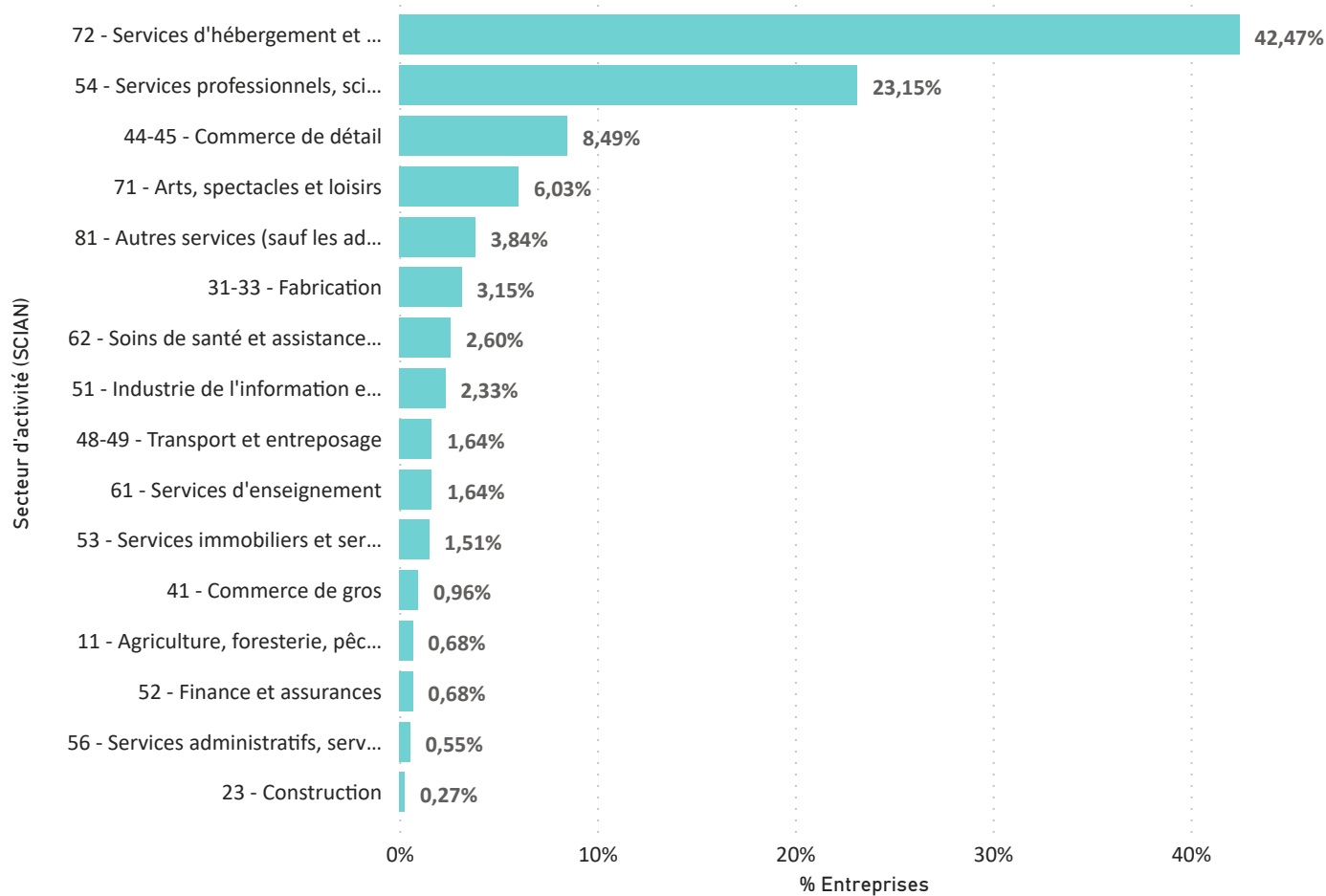
Vocation	Pré-démarrage	Démarrage	Croissance	Consolidation	Transfert/Acq.	Total
But lucratif	68	155	151	320	1	695
Écon. Sociale	14	17	34	13	0	78
OBNL (non ÉS)	4	0	3	1	0	8
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>172</b>	<b>188</b>	<b>334</b>	<b>1</b>	<b>781</b>

### Entreprises accompagnées par des Ressources Spécialisées (Ressources Réseau)

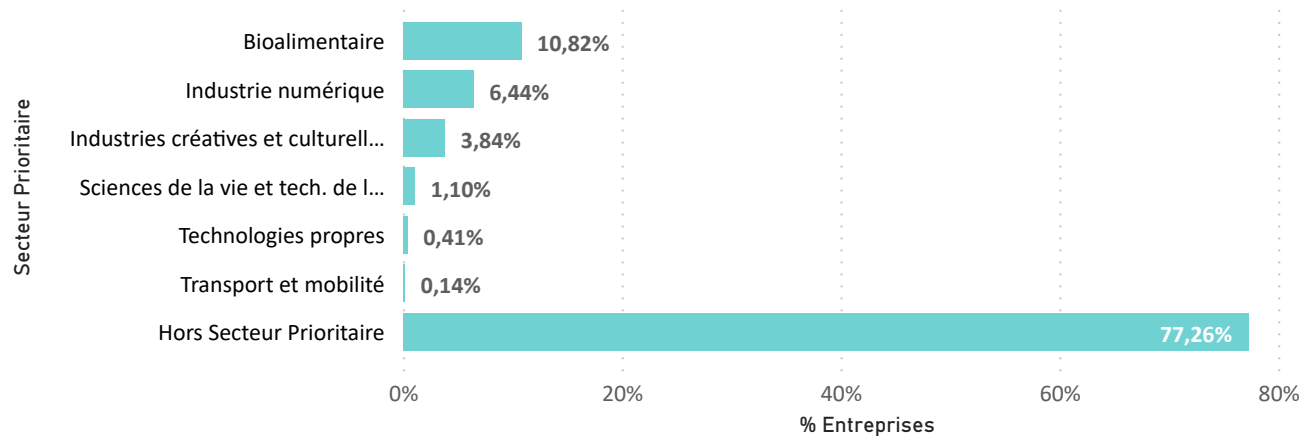
Spécialisation de l'utilisateur	Pré-démarrage	Démarrage	Croissance	Consolidation	Transfert/Acq.	Total
Commerces	4	25	20	149	0	198
Commercialisation des innovations	1	9	9	0	0	19
Dév. Durable et Dév. Industriel	0	0	0	0	0	0
Exportation	0	0	0	0	0	0
Logistique du commerce électronique	0	0	0	0	0	0

## 2.2.2 Accompagnement (suite)

### Secteurs d'activité des entreprises accompagnées \*\*



### Secteurs prioritaires des entreprises accompagnées \*\*



\*\* N'inclut pas les entreprises en pré-démarrage

Référence annexe 2 : Appellations complètes des secteurs d'activité (code SCIAN)

## 2.3 Financement des entreprises

### 2.3.1 Financement autorisé

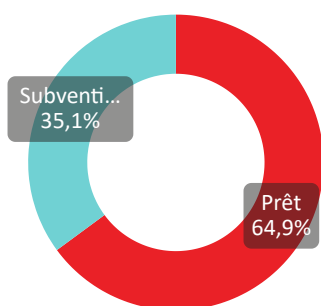
# 102

Entreprises ayant  
obtenues une autorisation  
de financement

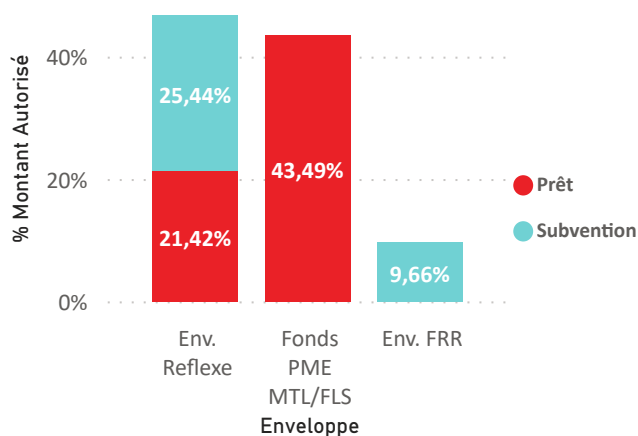
# 5,35M\$

Autorisé en 2022

Montant autorisé Prêt vs Subvention



Montant autorisé par Enveloppe



#### Prêts

Fonds	Enveloppe	# Financement	Montant Autorisé	Montant Déboursé	% Déboursé
Fonds FLS	Fonds PME MTL/FLS	15	1 062 500 \$	325 000 \$	30,6 %
Fonds PME MTL	Fonds PME MTL/FLS	15	1 262 500 \$	375 000 \$	29,7 %
Fonds d'inv. - Commercialisation	Env. Reflexe	9	1 145 000 \$	925 000 \$	80,8 %
Fonds d'obligation Comm. en ÉS	Env. Reflexe	0	0 \$	0 \$	0,0 %
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>3 470 000 \$</b>	<b>1 625 000 \$</b>	<b>46,8 %</b>

#### Subventions

Fonds	Enveloppe	# Financement	Montant Autorisé	Montant Déboursé	% Déboursé
ES FDT	Env. FRR	21	411 535 \$	250 318 \$	60,8 %
JE FDT	Env. FRR	7	105 000 \$	30 000 \$	28,6 %
Acc. & Incubateurs Universitaires	Env. Reflexe	10	150 000 \$	120 000 \$	80,0 %
Commercialisation	Env. Reflexe	9	225 000 \$	200 000 \$	88,9 %
Dev. Durable et Dev. Industriel	Env. Reflexe	0	0 \$	0 \$	0,0 %
Entrepreneuriat Commercial	Env. Reflexe	27	475 000 \$	313 000 \$	65,9 %
Entrepreneuriat Commercial Ass.	Env. Reflexe	0	0 \$	0 \$	0,0 %
ES Reflexe	Env. Reflexe	22	509 942 \$	432 970 \$	84,9 %
ES Reflexe Ass.	Env. Reflexe	0	0 \$	0 \$	0,0 %
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>1 876 477 \$</b>	<b>1 346 288 \$</b>	<b>71,7 %</b>

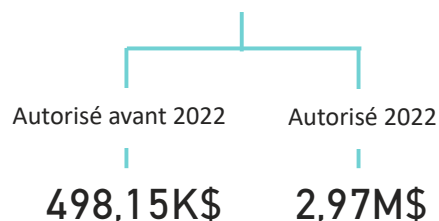
## 2.3.2 Financement déboursé

# 121

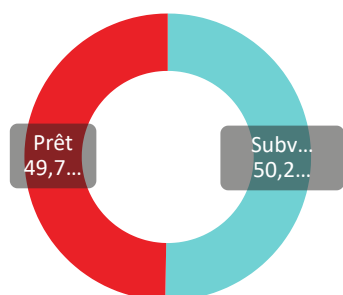
Entreprises ayant reçu au moins un versement en 2022 (Quelle que soit l'année d'autorisation)

# 3,47M\$

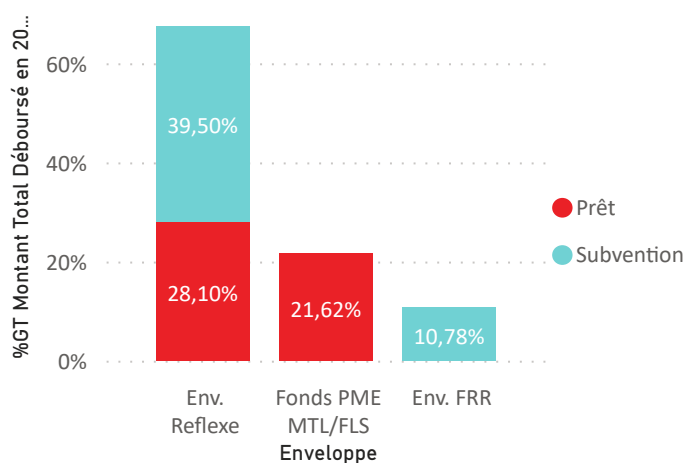
Montant Total  
Déboursé en 2022



### Montant déboursé Prêt vs Subvention



### Montant déboursé par Enveloppe



### Prêts

Fonds	Enveloppe	Autorisé avant 2022 Déboursé 2022	Autorisé 2022 Déboursé 2022	Déboursé Total 2022
Fonds FLS	Fonds PME MTL/FLS	25 000 \$	325 000 \$	350 000 \$
Fonds PME MTL	Fonds PME MTL/FLS	25 000 \$	375 000 \$	400 000 \$
Fonds d'inv. - Commercialisation	Env. Reflexe	50 000 \$	925 000 \$	975 000 \$
Fonds d'obligation Comm. en ES	Env. Reflexe	0 \$	0 \$	0 \$
<b>Total</b>		<b>100 000 \$</b>	<b>1 625 000 \$</b>	<b>1 725 000 \$</b>

### Subventions

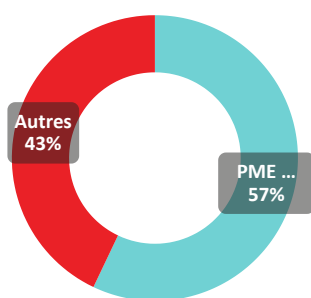
Fonds	Enveloppe	Autorisé avant 2022 Déboursé 2022	Autorisé 2022 Déboursé 2022	Déboursé Total 2022
ES FDT	Env. FRR	93 693 \$	250 318 \$	344 011 \$
JE FDT	Env. FRR	0 \$	30 000 \$	30 000 \$
Acc. & Incubateurs Universitaires	Env. Reflexe	0 \$	120 000 \$	120 000 \$
Commercialisation	Env. Reflexe	0 \$	200 000 \$	200 000 \$
Dev. Durable et Dev. Industriel	Env. Reflexe	0 \$	0 \$	0 \$
Entrepreneuriat Commercial	Env. Reflexe	154 000 \$	313 000 \$	467 000 \$
Entrepreneuriat Commercial Ass.	Env. Reflexe	39 612 \$	0 \$	39 612 \$
ES Reflexe	Env. Reflexe	41 000 \$	432 970 \$	473 970 \$
ES Reflexe Ass.	Env. Reflexe	53 750 \$	0 \$	53 750 \$
FCAC - Fonds de consolidation commerce Covid-19	Env. Reflexe	16 090 \$	0 \$	16 090 \$
<b>Total</b>		<b>398 145 \$</b>	<b>1 346 288 \$</b>	<b>1 744 433 \$</b>

## 2.3.3 Composition des montages financiers

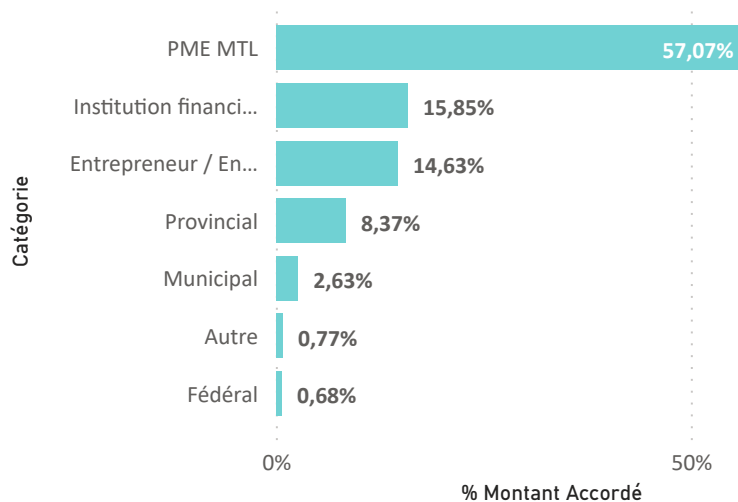
# 5,35M\$

Montant Total Autorisé par  
PME MTL en 2022

PME MTL vs Autres sources de  
financement



Sources de financement des projets financés



Catégorie	Montant Autorisé	% Montant Autorisé
PME MTL	5 346 477 \$	57,07%
Institution financière	1 485 000 \$	15,85%
Entrepreneur / Entreprise	1 370 395 \$	14,63%
Provincial	784 519 \$	8,37%
Municipal	246 223 \$	2,63%
Autre	72 000 \$	0,77%
Fédéral	63 420 \$	0,68%
Capitaux de risque	0 \$	0,00%
<b>Total</b>	<b>9 368 034 \$</b>	<b>100,00%</b>

**Partenaires** (les montants du tableau ci-bas sont déjà comptabilisés dans le tableau ci-haut)

Partenaires	# Projet	Montant Autorisé
Desjardins - Créavenir	24	425 000 \$ *
Filaction - INNOGEC	17	196 205 \$
Futurpreneur	0	0 \$
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>621 205 \$</b>

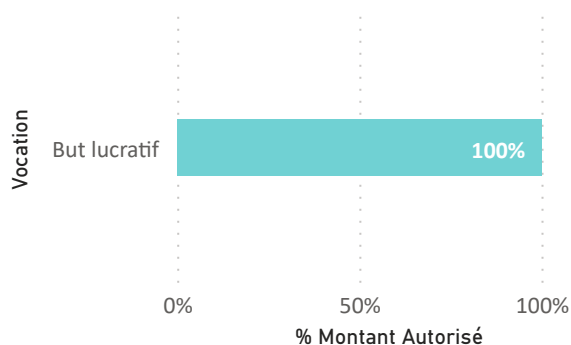
\* Projet pilote Créavenir



## 2.3.4 Profil des prêts et des subventions autorisés

### 2.3.4.1 Profil des prêts autorisés

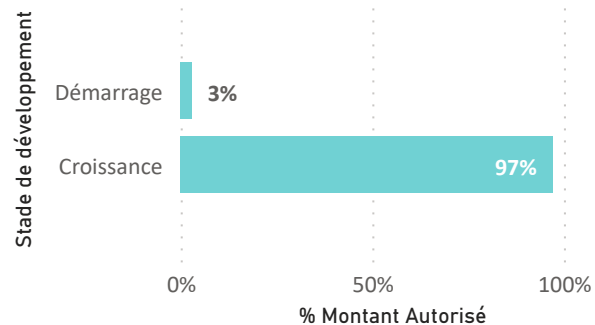
#### Montant autorisé par Vocation



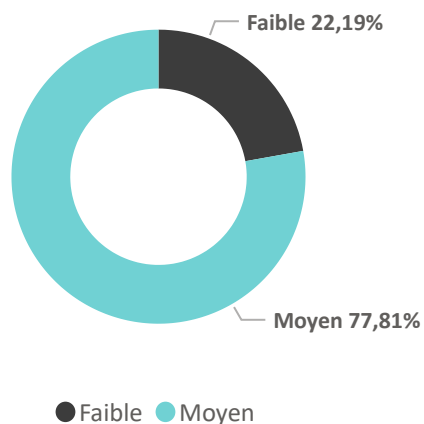
Vocation	# Fin	Montant Autorisé
But lucratif	39	3 470 000 \$
Écon. Sociale	0	0 \$
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>3 470 000 \$</b>

#### Montant autorisé par Stade de développement

Stade de dév.	# Fin	Montant Autorisé
Pré-démarrage	0	0 \$
Démarrage	1	100 000 \$
Croissance	38	3 370 000 \$
Consolidation	0	0 \$
Transfert/Acq.	0	0 \$
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>3 470 000 \$</b>



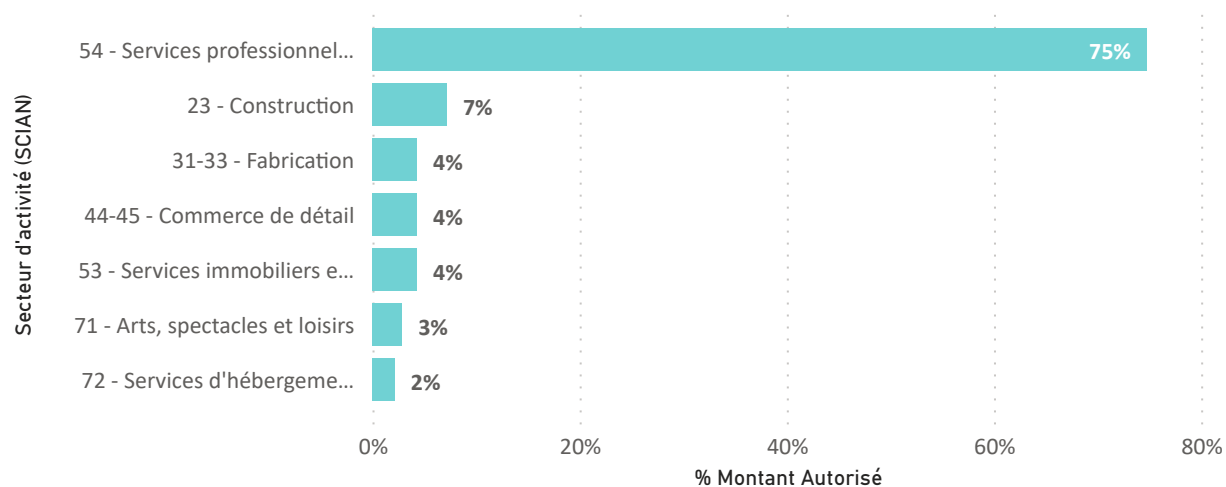
#### Montant autorisé par Cote de risque



Cote de Risque	# Fin	Montant Autorisé
Faible	9	770 000 \$
Moyen	30	2 700 000 \$
Élevé	0	0 \$
Très Élevé	0	0 \$
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>3 470 000 \$</b>

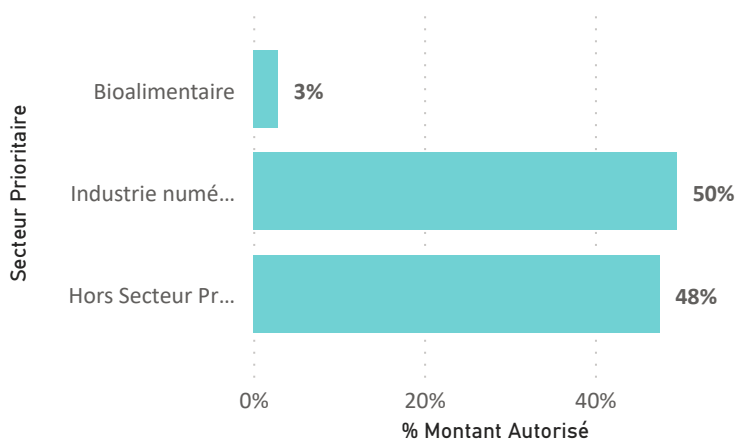
### 2.3.4.1 Profil des prêts autorisés (suite)

#### Montant autorisé par Secteur d'activité (SCIAN)



Secteur d'activité (SCIAN)	# Fin	Montant Autorisé
54 - Services professionnels, scientifiques et techniques	26	2 595 000 \$
23 - Construction	2	250 000 \$
31-33 - Fabrication	2	150 000 \$
44-45 - Commerce de détail	4	150 000 \$
53 - Services immobiliers et services de location et de location à bail	1	150 000 \$
71 - Arts, spectacles et loisirs	2	100 000 \$
72 - Services d'hébergement et de restauration	2	75 000 \$
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>3 470 000 \$</b>

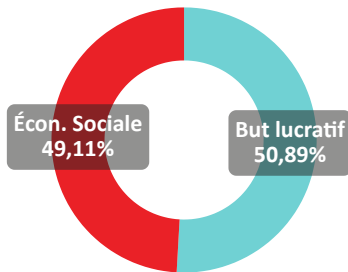
#### Montant autorisé par Secteurs prioritaires



Secteur Prioritaire	# Fin	Montant Autorisé
Bioalimentaire	2	100 000 \$
Industrie numérique	16	1 720 000 \$
Industries créatives et culturelles	0	0 \$
Sciences de la vie et tech. de la santé	0	0 \$
Technologies propres	0	0 \$
Transport et mobilité	0	0 \$
Hors Secteur Prioritaire	21	1 650 000 \$
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>3 470 000 \$</b>

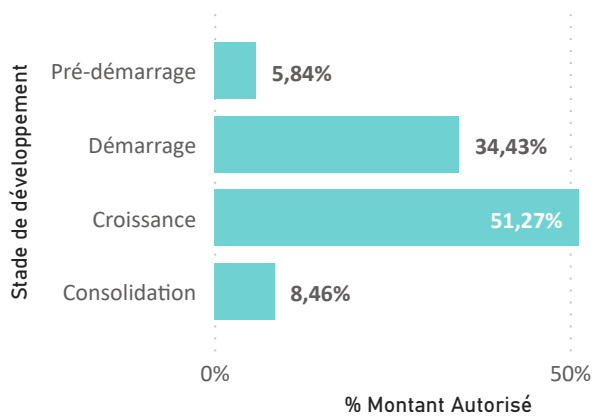
### 2.3.4.1 Profil des subventions autorisées

#### Montant autorisé par Vocation



Vocation	# Fin	Montant Autorisé
But lucratif	53	955 000 \$
Écon. Sociale	43	921 477 \$
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>1 876 477 \$</b>

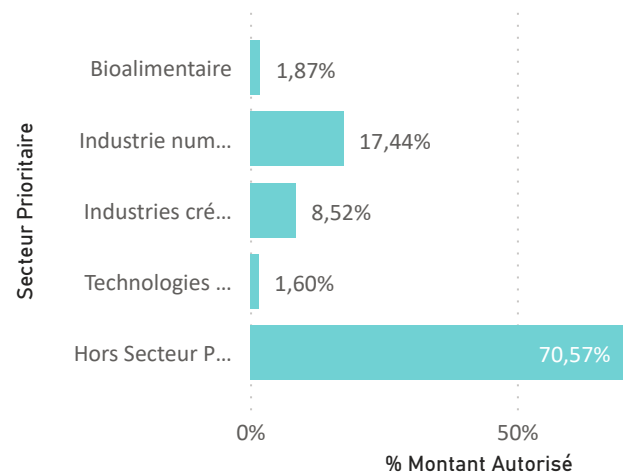
#### Montant autorisé par Stade de développement



Stade de dév.	# Fin	Montant Autorisé
Pré-démarrage	7	109 516 \$
Démarrage	37	646 146 \$
Croissance	44	962 069 \$
Consolidation	8	158 746 \$
Transfert/Acq.	0	0 \$
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>1 876 477 \$</b>

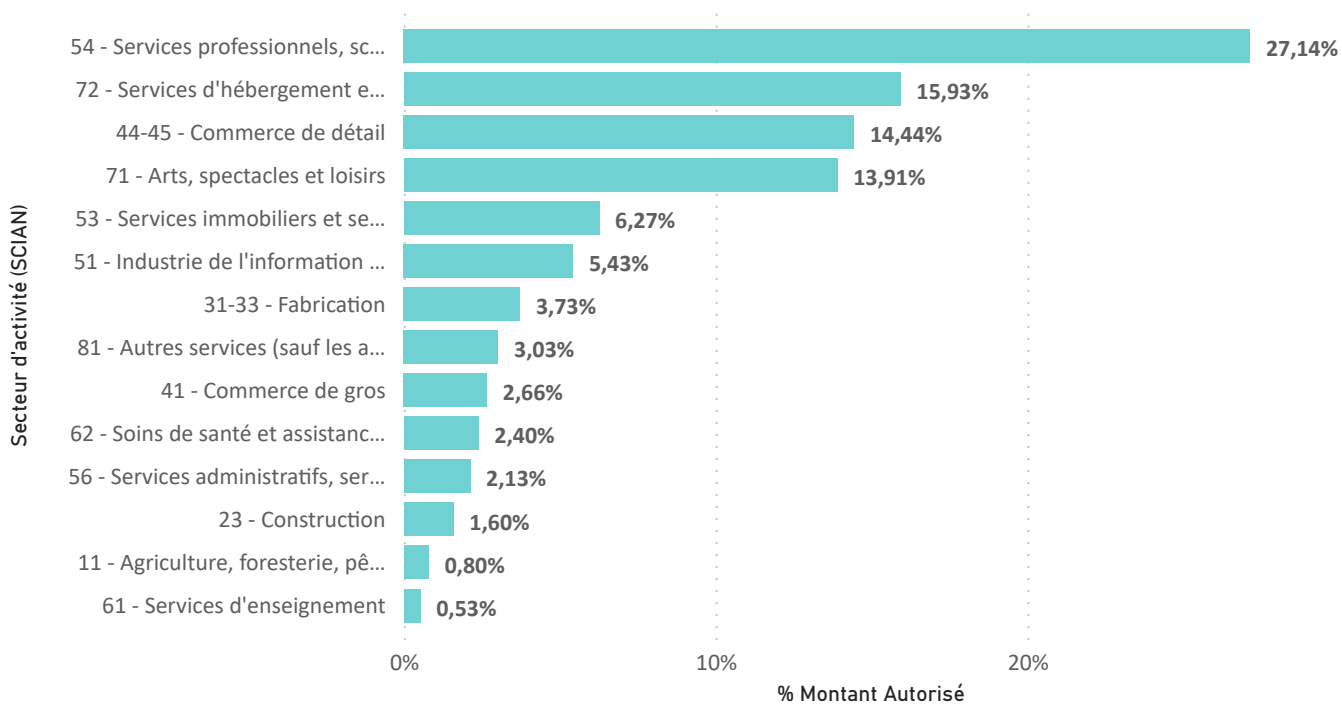
#### Montant autorisé par Secteur prioritaire

Secteur Prioritaire	# Fin	Montant Autorisé
Bioalimentaire	2	35 000 \$
Industrie numérique	15	327 246 \$
Industries créatives et culturelles	9	159 921 \$
Sciences de la vie et tech. de la santé	0	0 \$
Technologies propres	1	30 000 \$
Transport et mobilité	0	0 \$
Hors Secteur Prioritaire	69	1 324 310 \$
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>1 876 477 \$</b>



### 2.3.4.1 Profil des subventions autorisées (suite)

#### Montant autorisé par Secteur d'activité



Secteur d'activité (SCIAN)	# Fin	Montant Autorisé
54 - Services professionnels, scientifiques et techniques	24	509 289 \$
72 - Services d'hébergement et de restauration	17	299 000 \$
44-45 - Commerce de détail	15	271 000 \$
71 - Arts, spectacles et loisirs	12	260 931 \$
53 - Services immobiliers et services de location et de location à bail	6	117 616 \$
51 - Industrie de l'information et industrie culturelle	6	101 825 \$
31-33 - Fabrication	5	70 000 \$
81 - Autres services (sauf les administrations publiques)	4	56 816 \$
41 - Commerce de gros	1	50 000 \$
62 - Soins de santé et assistance sociale	2	45 000 \$
56 - Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	1	40 000 \$
23 - Construction	1	30 000 \$
11 - Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1	15 000 \$
61 - Services d'enseignement	1	10 000 \$
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>1 876 477 \$</b>

## 2.4 Estimé des Retombées sur l'emploi

# 1244

Emplois créés et maintenus pour l'ensemble des entreprises financées en 2022

## 497

Emplois créés

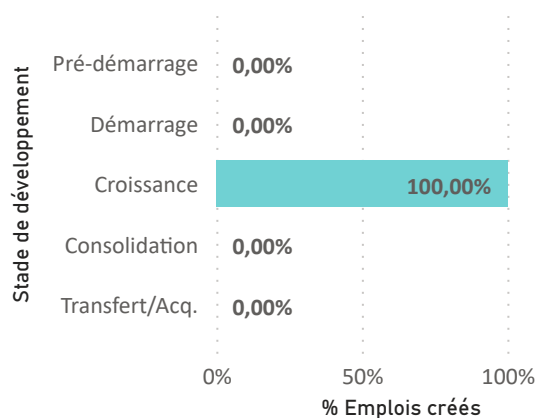
## 747

Emplois maintenus

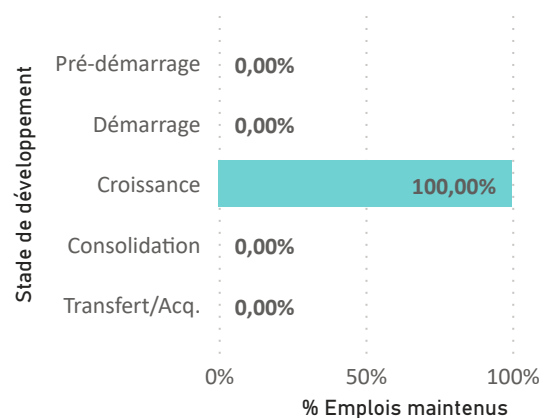
### Fond PME MTL

Emplois créés et maintenus pour les entreprises ayant obtenu une autorisation de financement du fond PME MTL

Emplois créés par Stade de développement



Emplois maintenus par Stade de développement



Stade de développement	Emplois créés	Emplois maintenus	Emplois créés et maintenus
▲ Pré-démarrage	0	0	0
Démarrage	0	0	0
Croissance	49	211	260
Consolidation	0	0	0
Transfert/Acq.	0	0	0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>211</b>	<b>260</b>

### Fond d'investissement - Commercialisation

Emplois créés et maintenus pour les entreprises ayant obtenu une autorisation de financement du fond d'investissement - Commercialisation

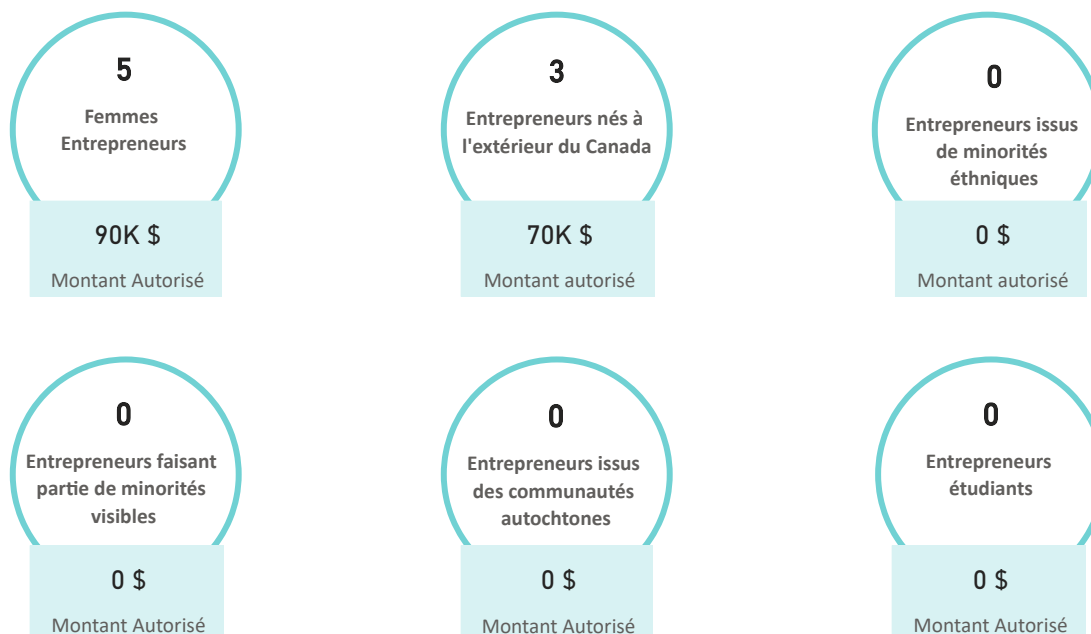
Fond	Emplois créés	Emplois maintenus	Emplois créés et maintenus
Fonds d'investissement - Commercialisation	45	171	216
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>171</b>	<b>216</b>

## 2.5 Diversité

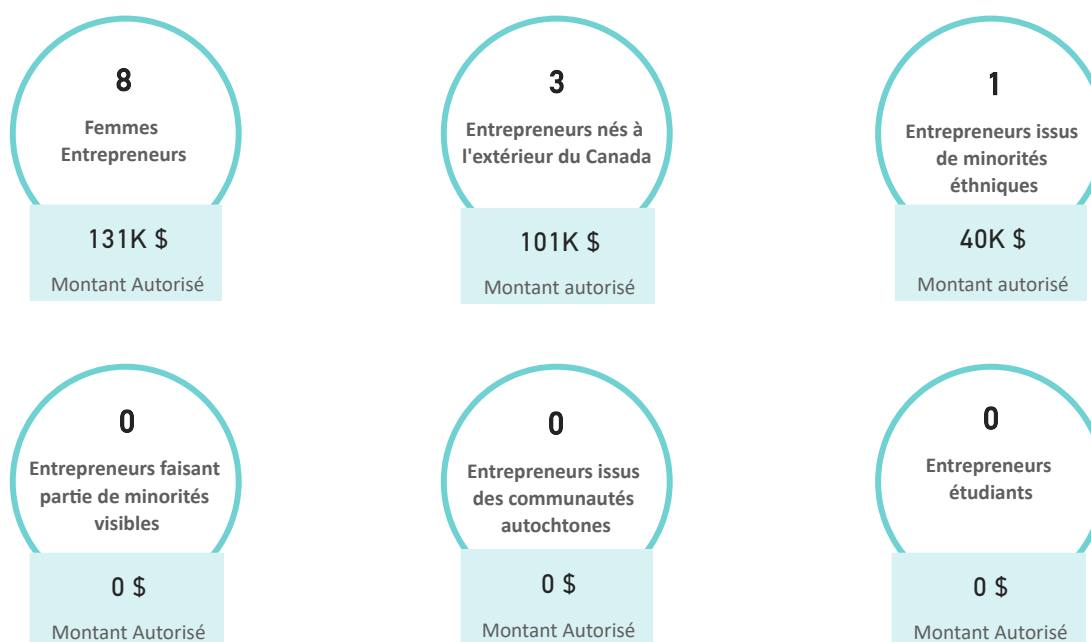
Ces données sont requises par la direction de l'Entrepreneuriat

Entreprises ayant obtenu une autorisation de financement de la part de PME MTL dont l'entrepreneur est identifié comme faisant partie de la diversité :

### Entreprises à but lucratif



### Entreprises d'économie sociale



## 2.6 Données sur le personnel au 31 décembre 2022

▲ Type emplois	Temps plein/partiel			Temps plein			Temps partiel		
	Femme	Homme	Non-genré	Femme	Homme	Non-genré	Femme	Homme	Non-genré
Personnel dirigeant	4	5	0	0	0	0	0	0	0
Professionnel	9	4	0	0	0	0	0	0	0
Technicien et soutien administratif	4	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

- N'inclut pas les ressources de placement assisté, puisque financé par Emploi Québec

## 2.7 Recensement 2022

Les activités de recensement sont effectuées par PME MTL Centre Est et PME MTL Ouest de l'île  
Représente l'activité de recensement pour l'ensemble des 6 territoires

# 4 641

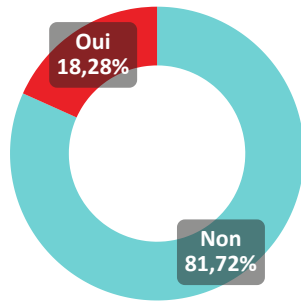
Nombre d'entreprises sollicitées en 2022

# 2106

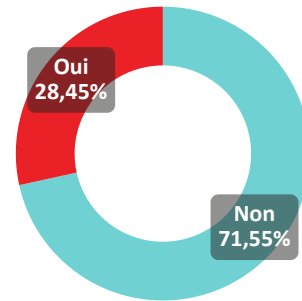
Nombre d'entreprises recensées (formulaire complété) en 2022

Résultat du sondage pour les questions 33.1, 37 et 38 :

Avez-vous déjà utilisé les services de PME MTL dans le passé ?



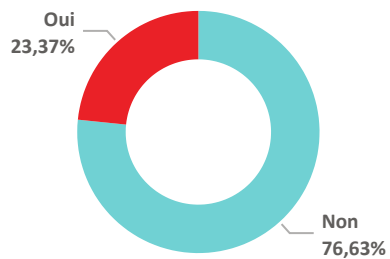
Le réseau de soutien aux entreprises PME MTL vous est-il familier ?



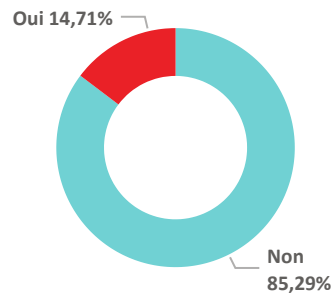
### Entreprises ayant bénéficié de soutien au niveau projet

Nature du soutien sur total des entreprises recensées

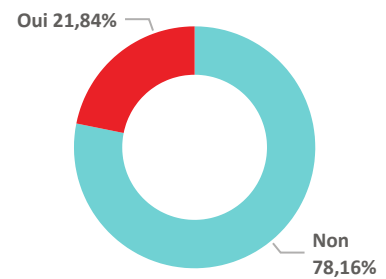
Financement



Accompagnement



Placement en emploi





## **2.8 Taux de satisfaction de la clientèle accompagnée et/ou financée**

**Voir Annexe 3**

**Insérer en annexe les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. Les questions et le format du sondage sont à définir par le réseau PME MTL. La Ville de Montréal souhaite que les questions soient uniformes pour tout le réseau afin de permettre une fusion des résultats.**

**Je certifie au meilleur de ma connaissance l'existence, l'exhaustivité et l'exactitude des renseignements transmis à la Ville de Montréal, conformément au Règlement RCG 19-017, à la Convention de contribution financière de l'entente Réflexe et à l'Entente de délégation.**

**Signature :** \_\_\_\_\_

**Directeur général  
PME MTL Centre-Ville**

**Date :** \_\_\_\_\_

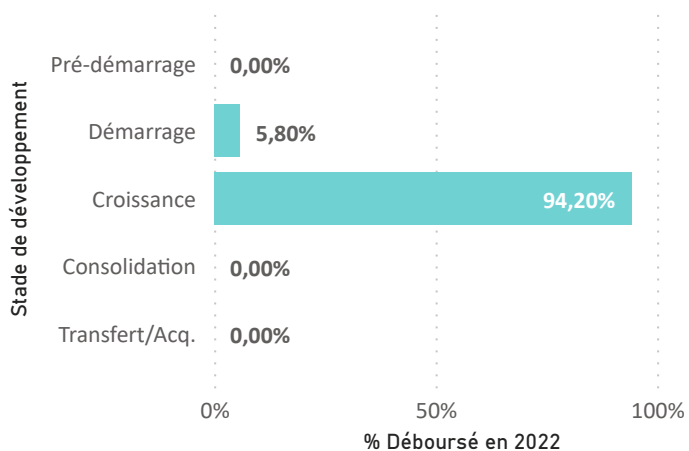
# **Annexes**

## Annexe 1 - Profil des prêts et des subventions déboursés

### Annexe à l'intention du secteur des communications

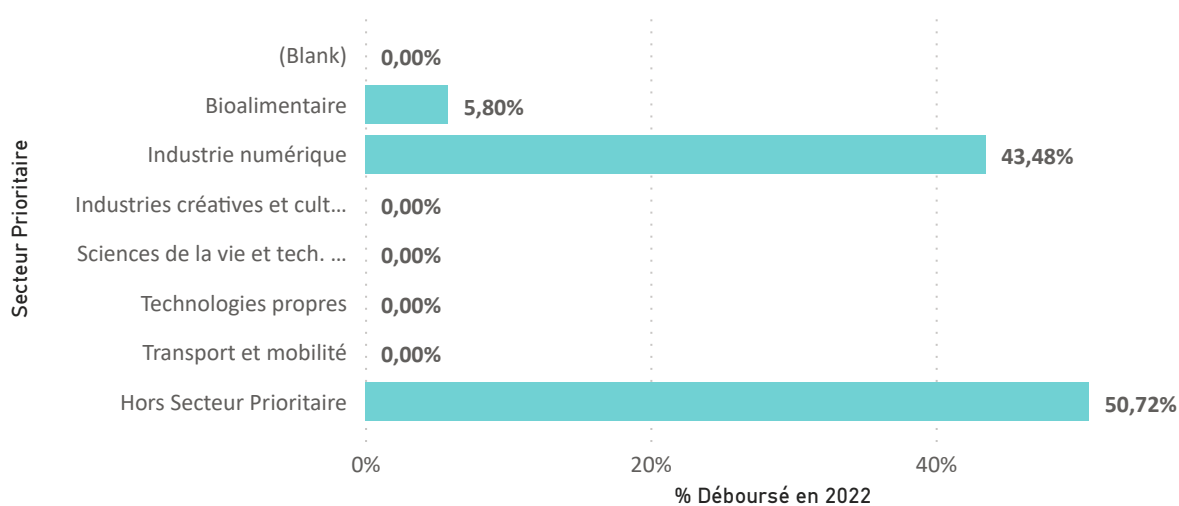
#### Profil des prêts déboursés

##### Stade de développement des montants déboursés en 2022



Stade de développement	# Ent	Total Déboursé en 2022
Pré-démarrage		0 \$
Démarrage	2	100 000 \$
Croissance	12	1 625 000 \$
Consolidation		0 \$
Transfert/Acq.		0 \$
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1 725 000 \$</b>

##### Secteur prioritaire des montants déboursés en 2022

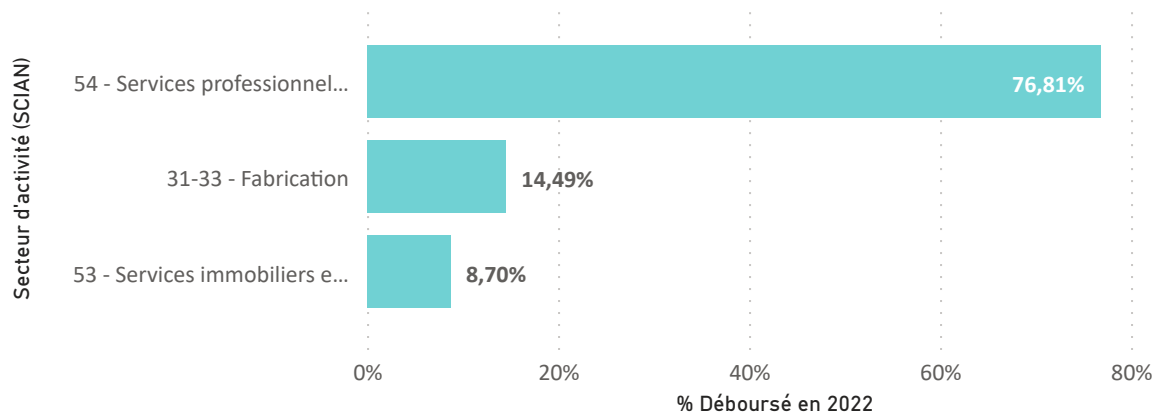


Secteur Prioritaire	# Ent	Total Déboursé en 2022
Bioalimentaire	2	100 000 \$
Industrie numérique	6	750 000 \$
Hors Secteur Prioritaire	6	875 000 \$
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1 725 000 \$</b>

## Annexe 1 - Profil des prêts et des subventions déboursés

### Profil des prêts déboursés (suite)

#### Secteur d'activité des montants déboursés en 2022

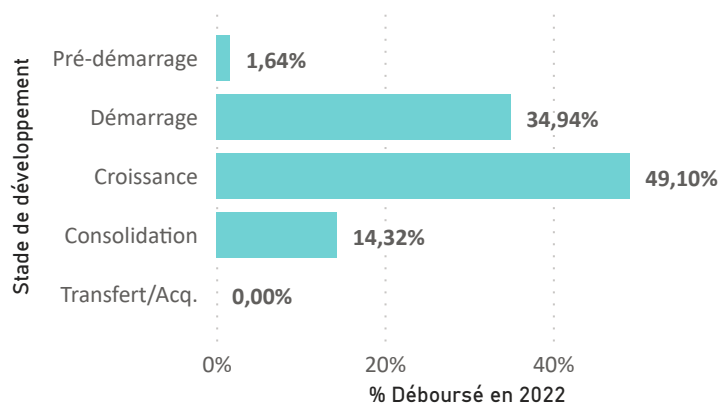


Secteur d'activité (SCIAN)	# Ent	Total Déboursé en 2022
54 - Services professionnels, scientifiques et techniques	10	1 325 000 \$
31-33 - Fabrication	3	250 000 \$
53 - Services immobiliers et services de location et de location à bail	1	150 000 \$
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1 725 000 \$</b>

## Annexe 1 - Profil des prêts et des subventions déboursés

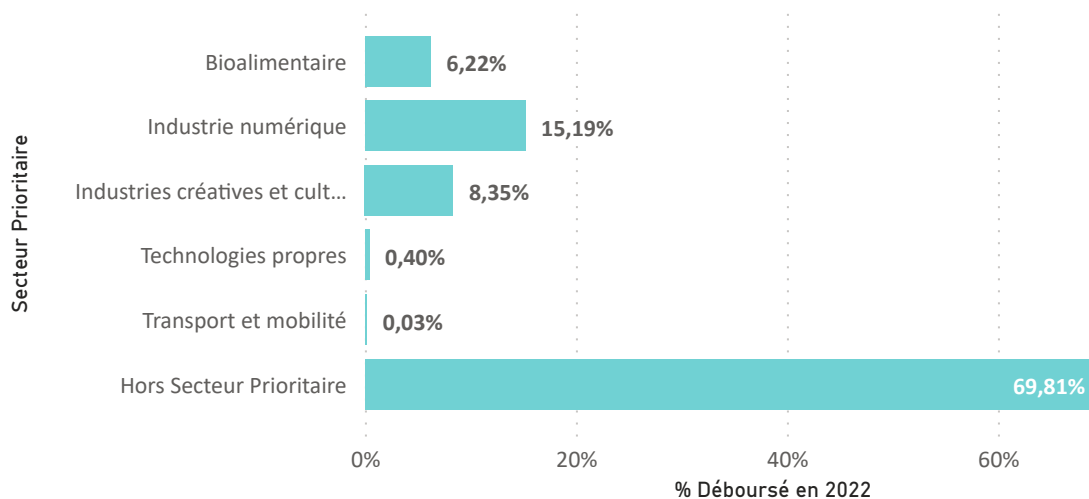
### Profil des subventions déboursés

#### Stade de développement des montants déboursés en 2022



Stade de développement	# Ent	Total Déboursé en 2022
Pré-démarrage	5	28 693 \$
Démarrage	35	609 500 \$
Croissance	51	856 470 \$
Consolidation	32	249 770 \$
Transfert/Acq.		0 \$
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>1 744 433 \$</b>

#### Secteur prioritaire des montants déboursés en 2022

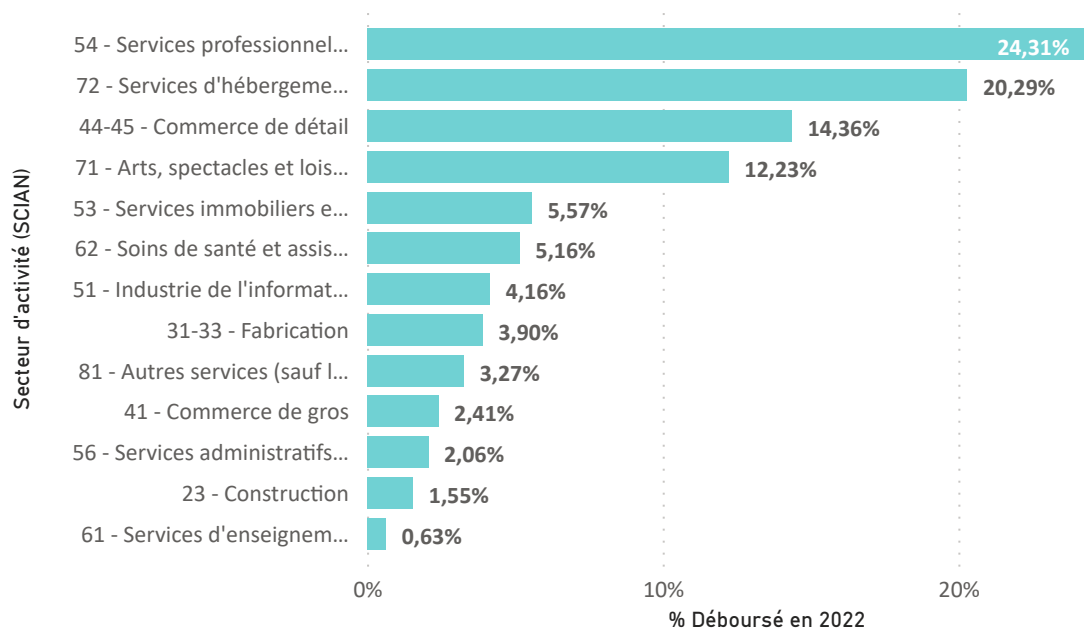


Secteur Prioritaire	# Ent	Total Déboursé en 2022
Bioalimentaire	10	108 500 \$
Industrie numérique	12	265 000 \$
Industries créatives et culturelles	17	145 700 \$
Technologies propres	2	7 000 \$
Transport et mobilité	1	500 \$
Hors Secteur Prioritaire	75	1 217 733 \$
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>1 744 433 \$</b>

## Annexe 1 - Profil des prêts et des subventions déboursés

### Profil des subventions déboursés (suite)

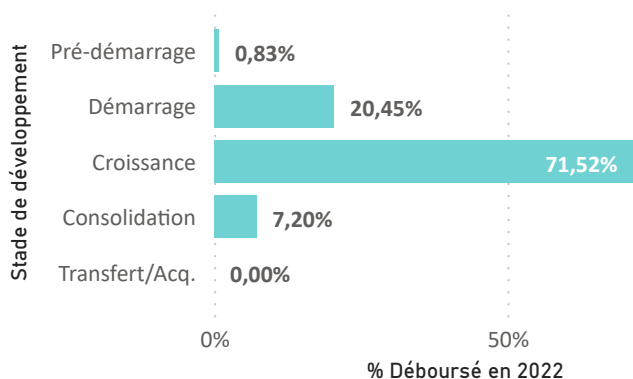
#### Secteur d'activité des montants déboursés en 2022



Secteur d'activité (SCIAN)	# Ent	Total Déboursé en 2022
54 - Services professionnels, scientifiques et techniques	24	424 000 \$
72 - Services d'hébergement et de restauration	21	353 970 \$
44-45 - Commerce de détail	18	250 500 \$
71 - Arts, spectacles et loisirs	14	213 300 \$
53 - Services immobiliers et services de location et de location à bail	6	97 163 \$
62 - Soins de santé et assistance sociale	7	90 000 \$
51 - Industrie de l'information et industrie culturelle	9	72 500 \$
31-33 - Fabrication	5	68 000 \$
81 - Autres services (sauf les administrations publiques)	7	57 000 \$
41 - Commerce de gros	2	42 000 \$
56 - Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	1	36 000 \$
23 - Construction	1	27 000 \$
61 - Services d'enseignement	1	11 000 \$
48-49 - Transport et entreposage	1	2 000 \$
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>1 744 433 \$</b>

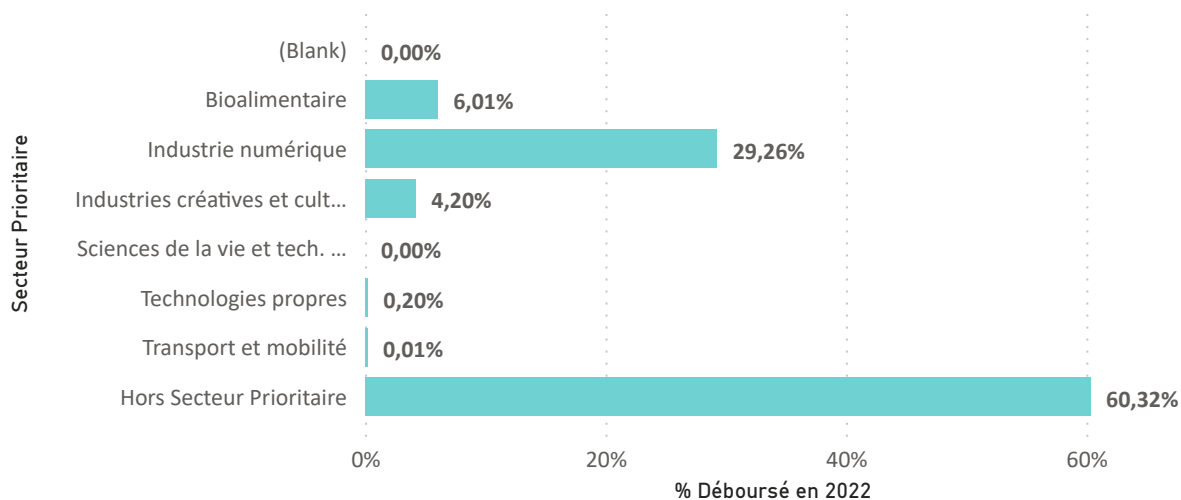
## Annexe 1 - Profil des prêts et des subventions déboursés - Regroupé

### Stade de développement des montants déboursés en 2022



Stade de développement	# Ent	Total Déboursé en 2022
Pré-démarrage	5	28 693 \$
Démarrage	36	709 500 \$
Croissance	54	2 481 470 \$
Consolidation	32	249 770 \$
Transfert/Acq.		0 \$
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>3 469 433 \$</b>

### Secteur prioritaire des montants déboursés en 2022

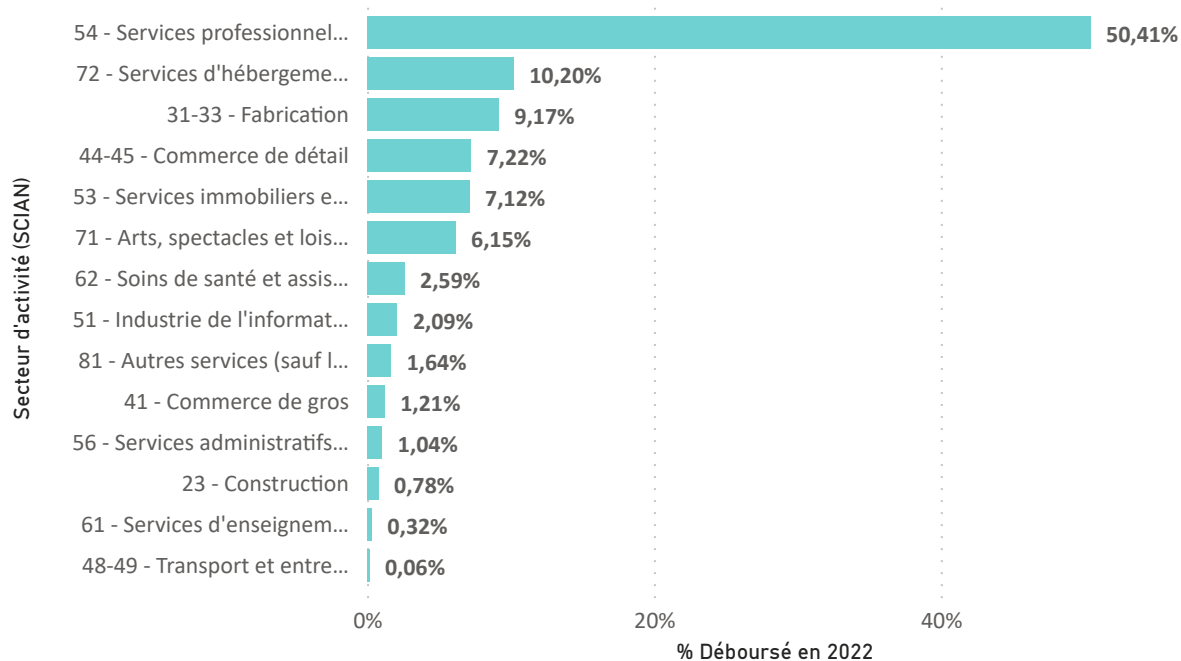


Secteur Prioritaire	# Ent	Total Déboursé en 2022
Bioalimentaire	12	208 500 \$
Industrie numérique	13	1 015 000 \$
Industries créatives et culturelles	17	145 700 \$
Technologies propres	2	7 000 \$
Transport et mobilité	1	500 \$
Hors Secteur Prioritaire	76	2 092 733 \$
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>3 469 433 \$</b>



## Annexe 1 - Profil des prêts et des subventions déboursés - Regroupé (suite)

### Secteur d'activité des montants déboursés en 2022



Secteur d'activité (SCIAN)	# Ent	Total Déboursé en 2022
54 - Services professionnels, scientifiques et techniques	26	1 749 000 \$
72 - Services d'hébergement et de restauration	21	353 970 \$
31-33 - Fabrication	7	318 000 \$
44-45 - Commerce de détail	18	250 500 \$
53 - Services immobiliers et services de location et de location à bail	6	247 163 \$
71 - Arts, spectacles et loisirs	14	213 300 \$
62 - Soins de santé et assistance sociale	7	90 000 \$
51 - Industrie de l'information et industrie culturelle	9	72 500 \$
81 - Autres services (sauf les administrations publiques)	7	57 000 \$
41 - Commerce de gros	2	42 000 \$
56 - Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	1	36 000 \$
23 - Construction	1	27 000 \$
61 - Services d'enseignement	1	11 000 \$
48-49 - Transport et entreposage	1	2 000 \$
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>3 469 433 \$</b>

## Annexe 2 - Liste des Secteurs d'activité (SCIAN)

Code	Secteur
<u>11</u>	Agriculture, foresterie, pêche et chasse
<u>21</u>	Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz
<u>22</u>	Services publics
<u>23</u>	Construction
<u>31-33</u>	Fabrication
<u>41</u>	Commerce de gros
<u>44-45</u>	Commerce de détail
<u>48-49</u>	Transport et entreposage
<u>51</u>	Industrie de l'information et industrie culturelle
<u>52</u>	Finance et assurances
<u>53</u>	Services immobiliers et services de location et de location à bail
<u>54</u>	Services professionnels, scientifiques et techniques
<u>55</u>	Gestion de sociétés et d'entreprises
<u>56</u>	Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement
<u>61</u>	Services d'enseignement
<u>62</u>	Soins de santé et assistance sociale
<u>71</u>	Arts, spectacles et loisirs
<u>72</u>	Services d'hébergement et de restauration
<u>81</u>	Autres services (sauf les administrations publiques)
<u>91</u>	Administrations publiques

# **Annexe 3**

(2.8 Taux de satisfaction de la clientèle  
accompagnée et/ou financée)

# **Annexe 4**

(Facultatif : Information supplémentaire ou  
complémentaire)