



Projet de lancement accéléré d'entreprise Recherche et analyse

Rapport sur les constatations

**Institut des services axés sur les citoyens, pour le compte du
Conseil de la prestation des services du secteur public**

Le 5 février 2016

Les points de vue et opinions exprimés dans le présent rapport de recherche ne reflètent pas nécessairement ceux du CPSSP, de l'ISAC ou des administrations participantes.

Table des matières

| | |
|---|------------|
| Sommaire | 1 |
| 1. Introduction et mise en contexte | 4 |
| 1.1. Portée et objectifs du projet..... | 5 |
| 1.1.1. Portée | 5 |
| 2. APPROCHE, MÉTHODOLOGIE ET PLAN DE TRAVAIL | 7 |
| 2.1. Critères d'évaluation | 7 |
| 2.2. Modèle optimal, continuum et outil d'analyse comparative | 10 |
| 2.3. Méthodologie | 15 |
| 2.3.1. Participants aux entrevues | 15 |
| 2.3.2. Sommaire des exigences de LAE schématisés de chaque administration | 16 |
| 3. Contexte – CADRE GÉNÉRAL ET ENVIRONNEMENT | 20 |
| 4. Résultats par administration | 22 |
| 4.1. Gouvernement fédéral | 22 |
| 4.1.1. Innovation, Science et développement économique Canada..... | 22 |
| 4.1.2. Service Canada..... | 27 |
| 4.1.3. Agence du revenu du Canada | 28 |
| 4.2. Provinces et territoires | 33 |
| 4.2.1. Colombie-Britannique..... | 33 |
| 4.2.2. Manitoba..... | 46 |
| 4.2.3. Nouveau-Brunswick | 59 |
| 4.2.4. Nouvelle-Écosse | 66 |
| 4.2.5. Ontario..... | 75 |
| 4.2.6. Québec..... | 82 |
| 4.2.7. Saskatchewan | 94 |
| 4.3. Municipalités | 106 |
| 4.3.1. Ville de Toronto | 106 |
| 4.3.2. Ville de Winnipeg..... | 112 |
| 5. Constatations..... | 119 |
| 6. Recommandations | 119 |
| Annexe – Outil d'analyse comparative pour le lancement accéléré d'entreprise | 123 |

SOMMAIRE

Une économie dynamique et en expansion requiert un secteur des petites entreprises qui soit sain et soutenu. Les petites entreprises canadiennes, y compris les entreprises individuelles, les sociétés en nom collectif et les corporations, sont déterminantes pour la prospérité du Canada. Mais lancer une entreprise n'est pas chose facile. Il peut être difficile de s'y retrouver dans les exigences municipales, provinciales, territoriales et fédérales qui régissent le démarrage d'une entreprise. Il est dans l'intérêt de tous de simplifier ce processus de navigation et de permettre à ces nouvelles entreprises de démarrer plus rapidement et plus facilement.

Le Groupe de travail sur les services aux entreprises du Conseil de la prestation des services du secteur public a lancé le Projet de lancement accéléré d'entreprise (PLAE) afin d'aider les entrepreneurs (entreprises personnelles, sociétés en nom collectif et sociétés) à démarrer et à développer plus aisément des entreprises en mettant au point un regroupement de services de lancement accéléré d'entreprise (SLAE). Afin d'orienter cette initiative, la firme MNP a été chargée de mener des recherches et des analyses afin de recenser des pratiques, des outils et des systèmes exemplaires de lancement d'entreprise. Ces renseignements serviront à élaborer un plan directeur que les administrations participantes pourront utiliser afin d'améliorer leurs processus de lancement d'entreprise et de mettre au point un regroupement de SLAE. MNP a employé plusieurs méthodes afin de recenser et de documenter les services et les processus que l'on songe à inclure dans le regroupement de SLAE, dont l'examen de la documentation existante, l'accès direct aux services à la disposition du grand public et des entrevues auprès de ressources de programmes et d'administrations participantes afin de valider ou d'étoffer l'information, de combler les lacunes de l'information et de faire valider les renseignements par les représentants des administrations et des programmes. MNP a élaboré les critères qui allaient servir à évaluer les pratiques courantes à la lumière du plan directeur sur le regroupement des services aux entreprises, des attributs de l'expérience service d'après le rapport *L'accent sur les entreprises* de 2013 et les conditions service axé sur les clients. Les critères suivants, doublés d'indicateurs et de mesures connexes, ont servi à évaluer les services offerts aux entreprises par les différentes administrations :

- Accès
- Convivialité
- Pertinence
- Responsabilisation et transparence
- Service à valeur ajoutée

MNP constate que les administrations fédérale et provinciales/territoriales ont déployé des efforts significatifs pour coordonner et intégrer les services aux entreprises, mais la prestation des services demeure largement tributaire des frontières entre les administrations. La création du Conseil de la prestation des services du secteur public et du Groupe de travail sur les services aux entreprises témoigne d'une volonté de rendre les services aux entreprises plus accessibles et plus conviviaux, mais on ne sait trop si l'on souhaite intégrer véritablement les services. Certaines administrations mettent en place leurs propres regroupements de SLAE. Il existe également une large gamme de structures et de modèles de prestation des services aux entrepreneurs et aux entreprises partout au Canada qui reflètent les politiques et les priorités de chaque administration. Ces différences limitent l'ampleur de l'intégration et de l'intersection entre les administrations.

La capacité de trouver aisément des renseignements au sujet des services aux entreprises offerts directement ou indirectement par des organisations du secteur public varie sensiblement d'une administration à l'autre. De nos jours, la plupart des particuliers utilisent un moteur de recherche en ligne pour trouver de l'information. L'emploi d'un critère de recherche simple comme « démarrer une entreprise au Canada (ou dans une province ou un

territoire en particulier) » a produit un large éventail de résultats lorsque MNP a effectué des recherches en ligne dans le cadre de ce projet. Les résultats de certaines recherches se trouvaient sur la première page, alors que d'autres se trouvaient sur la deuxième ou la troisième page. Comme de nombreuses organisations du secteur privé utiliseront des techniques d'optimisation des recherches pour maintenir leur organisation et leurs services sur les premières pages, il pourrait être difficile pour les organisations du secteur public de demeurer sur les premiers rangs. Mais cela fait aussi qu'il est plus difficile pour les entrepreneurs de trouver l'information dont ils ont besoin pour accéder aux services.

Toutes les administrations fournissent des renseignements sur la *nature* des services et sur la *manière* d'y avoir accès, mais aucune d'elles n'explique clairement *pourquoi* on pourrait vouloir utiliser les services. L'organisation de l'information en ligne et les explications sur la façon d'y accéder ou de les utiliser reposent tantôt sur un langage clair et des instructions étape par étape, tantôt sur des termes techniques et des énoncés de portée générale. Quelques administrations ont tenté d'articuler les avantages de l'utilisation des services (comme la constitution d'une société fédérale), mais aucune n'explique clairement et explicitement les conséquences du fait de ne pas s'inscrire à certains programmes.

PerLE résulte du partenariat et de la collaboration de l'ensemble des provinces et des territoires, mais on ne sait trop si l'on souhaite en faire un service de base unifiant ou l'un des éléments d'un coffre à outils. L'intégralité de ce service dépend de la volonté des administrations d'y participer. L'ensemble des provinces et des territoires y participent certes, mais le nombre de municipalités participantes varie beaucoup d'une administration à l'autre.

Le niveau de véritable intégration des services par la mise en commun et l'utilisation de l'information par les administrations dans le cadre de notre projet fluctue largement. Il existe des différences marquées dans les pratiques de partage de l'information à l'aide de la technologie. Cela se répercute sur l'efficacité de certains processus et sur le niveau de commodité dont profite le client. On observe aussi des variations importantes au chapitre des frais imputés aux entrepreneurs pour les services aux entreprises et des délais de traitement pour les services considérés dans le regroupement de SLAE.

Au lieu de comparer les administrations entre elles, on a jugé qu'il serait plus utile de décrire un modèle optimal. MNP a construit un modèle conceptuel qui fait partie du rapport intégral. Ce modèle pourrait être utilisé par le Groupe de travail sur les services aux entreprises afin d'élaborer une vision à long terme de la prestation intégrée des services, ou par les administrations en vue de planifier les changements à venir. MNP recommande aussi :

- d'élaborer une vision à long terme de la prestation des services aux entreprises au Canada et d'instaurer les conditions nécessaires à la planification collective de l'incidence;
- de mener une étude plus exhaustive pour cerner et analyser les structures de gouvernance et les cadres opérationnels qui guident la prestation des services aux entreprises;
- d'intégrer la réservation des raisons sociales, l'enregistrement des entreprises (sociétés personnelles, sociétés de personnes, sociétés, etc.), l'inscription aux fins de la TPS/TVH/TVP, le compte de la paye, les permis municipaux, les accidents de travail et le Réseau des entreprises canadiennes dans un regroupement de services de base aux entreprises (regroupement de SLAE);
- de veiller à ce que la constitution de sociétés provinciales et fédérales fasse partie de l'enregistrement des entreprises pour utiliser les systèmes de prestation des services de base afin de promouvoir d'autres programmes et services destinés aux entreprises;
- de veiller à ce que chaque administration prenne des mesures afin d'améliorer son rendement à l'aide des critères articulés dans le rapport et de l'outil d'évaluation.

- Le rapport détaillé fournit des précisions au sujet des constatations, du modèle optimal et des recommandations.

1. INTRODUCTION ET MISE EN CONTEXTE

Une économie dynamique et en expansion requiert un secteur des petites entreprises qui soit sain et soutenu. Les petites entreprises canadiennes, y compris les sociétés personnelles et les sociétés en nom collectif, sont déterminantes pour la prospérité du Canada. Mais lancer une entreprise n'est pas chose facile. Il peut être difficile de s'y retrouver dans les exigences municipales, provinciales, territoriales et fédérales qui régissent le démarrage d'une entreprise. Il est dans l'intérêt de tous de simplifier ce processus de navigation et de permettre à ces nouvelles entreprises de démarrer plus rapidement et plus facilement.

Les exigences de la plupart des administrations du Canada en matière de lancement d'entreprises sont similaires. La gouvernance, les structures organisationnelles, les programmes et les processus peuvent différer, mais les études montrent que les citoyens (les entreprises) veulent accéder facilement aux programmes et aux services qui les aideront à combler leurs besoins, peu importe quelle administration ou quel ministère les fournit.

L'Institut des services axés sur les citoyens, une organisation à but non lucratif, établit des partenariats et coordonne des initiatives axées sur la prestation innovatrice des services publics, de même que des initiatives de gestion de l'information et de technologie de l'information. Il fournit des services de secrétariat à deux conseils nationaux : le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public. La plupart des administrations au Canada cherchent des façons de réduire la paperasse, de rationaliser et d'améliorer l'accès aux services et d'intégrer ou de regrouper les services aux entreprises et aux citoyens. Le CPSSP a mis sur pied le Groupe de travail sur les services aux entreprises. Formé de représentants d'administrations de partout au Canada, le Groupe de travail planche sur plusieurs initiatives conçues pour améliorer les services gouvernementaux aux entreprises.

Ces travaux ont bénéficié des conclusions du rapport *L'accent sur les entreprises*, issu d'un sondage pancanadien commandé par un ensemble d'administrations provinciales et municipales pour recueillir des renseignements afin de mieux mesurer le rendement des administrations dans la prestation des services publics. En juillet 2012, le Sous-groupe du regroupement des services du Groupe de travail sur les services aux entreprises a mis au point un Plan directeur sur le regroupement des services aux entreprises. Le regroupement des services s'entend du regroupement d'au moins deux services en fonction des besoins, des activités ou du secteur opérationnel du client. Il englobe les outils, les systèmes, les politiques, les approches et les processus qu'utilisent les administrations pour organiser et fournir les services de façon intégrée et axée sur le client. Le Plan directeur a poussé plus loin les travaux axés sur le plan directeur initial pour le regroupement fondé sur les événements d'affaires, de 2010. Ce dernier proposait deux regroupements modèles visant à mettre en lumière les exigences alors en vigueur et était conçu afin de promouvoir et de guider la mise au point de regroupements fondés sur les événements d'affaires partout au Canada, et de contribuer à leur normalisation. Le lancement d'entreprise générique constitue un scénario courant de lancement d'entreprise, tandis que le lancement d'un restaurant illustre le processus qu'un client d'affaires doit suivre afin de déterminer les permis, les licences, les inscriptions et les approbations nécessaires pour exploiter un nouveau restaurant. En marge de l'élaboration de ce document, un sondage juridictionnel sur le regroupement des services a été mené avec la Colombie-Britannique, le Manitoba, la Nouvelle-Écosse, l'Ontario, la Saskatchewan et l'Agence du revenu du Canada pour examiner :

- les projets existants et prévus de regroupement des services aux entreprises;
- l'information sur les exemples notables, les pratiques exemplaires et les possibilités prometteuses de regroupement des services;
- les défis liés au regroupement des services et les solutions potentielles connues;

- les points d'intégration existants et futurs.

Un sondage subséquent mené entre février et avril 2014 a permis de mettre à jour et d'étoffer celui de 2012. Il a fourni des renseignements sur les initiatives de regroupement de services et de réduction de la paperasse à l'intention des entreprises.

Le Groupe de travail sur les services aux entreprises a amorcé le Projet de lancement accéléré d'entreprise (LAE) pour aider les entrepreneurs à démarrer plus facilement et plus rapidement une entreprise en mettant au point un regroupement de services de lancement d'entreprise. Afin de guider cette démarche, MNP a été chargée d'effectuer des recherches et des analyses pour recenser les pratiques, les outils et les systèmes optimaux de démarrage d'entreprise. Ces renseignements serviront à élaborer un plan directeur grâce auquel les administrations participantes pourront améliorer leurs processus de lancement d'entreprise et créer un regroupement de services de LAE. Le présent document est le fruit des travaux de recherche et d'analyse.

1.1. PORTÉE ET OBJECTIFS DU PROJET

L'objectif global de ces travaux collectifs est de faciliter et d'accélérer le lancement d'entreprises. La mission a pour objectifs spécifiques :

- d'effectuer des recherches et de documenter/schématiser les processus et les pratiques existants des administrations;
- de recenser les pratiques exemplaires, de même que les meilleures pratiques, outils et systèmes de lancement d'entreprise de leur catégorie;
- de cerner les améliorations possibles;
- de mettre au point une méthodologie et des outils d'analyse comparative que les administrations peuvent utiliser pour mesurer, comparer et améliorer leurs pratiques respectives de lancement d'entreprise.

1.1.1. PORTÉE

Les entités suivantes ont participé à nos travaux de recherche et d'analyse :

- | | | |
|--|----------------------------------|---------------------|
| • Fédéral (F) | • Provinces et territoires (P-T) | • Municipalités (M) |
| – Agence du revenu du Canada | – Colombie-Britannique | – Ville de Toronto |
| – Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) Canada | – Saskatchewan | – Ville de Winnipeg |
| – Service Canada | – Manitoba | |
| | – Ontario | |
| | – Québec | |
| | – Nouveau-Brunswick | |
| | – Nouvelle-Écosse | |

Notre étude a porté sur les éléments suivants :

- Réservation de raison sociale (P-T)

- Enregistrement d'entreprise (F/P-T), qui couvre différents types d'entités* :
 - Entreprises personnelles
 - Sociétés en nom collectif (à responsabilité limitée ou non)
 - Corporations
- Permis d'affaires (M)
- Inscription aux fins de la TPS/TVH (F)
- Inscription aux fins de la TVP (P-T)
- Permis d'occupation (M)
- Inscription au compte de la paye (F)
- Inscription aux fins des accidents de travail (P-T)
- Numéro d'entreprise (F/P-T/M)
- Enregistrement aux fins de l'impôt sur le revenu des sociétés

**À la suite de l'inscription, la constitution en société ou le recours à d'autres structures peut obliger une société à acquitter l'impôt sur le revenu des sociétés.*

MNP a également été priée de recenser d'autres services que l'on pourrait envisager d'inclure dans le regroupement de SLAE.

2. APPROCHE, MÉTHODOLOGIE ET PLAN DE TRAVAIL

MNP a abordé ce processus d'identification et d'analyse dans l'optique d'un entrepreneur qui souhaite respecter les exigences liées au lancement d'une entreprise. Nous avons également recensé les étapes qui seraient visibles pour l'entrepreneur.

MNP a tiré les principes directeurs suivants du Plan directeur sur le regroupement des services aux entreprises à prendre en compte dans notre approche et notre analyse :

- La solution doit être conçue et mise en œuvre en tenant compte du client d'affaires.
- Il n'est pas nécessaire que les clients d'affaires comprennent les différentes composantes du gouvernement et leurs mandats respectifs.
- Les clients d'affaires doivent pouvoir compter sur une expérience cohérente, quel que soit le mode employé.
- La solution doit permettre d'échanger l'information, minimisant ainsi la saisie redondante des données dont les clients d'affaires ont besoin.
- Il faut mettre en place des solutions appropriées pour assurer la sécurité et protéger les renseignements personnels et confidentiels.
- Les responsables des programmes auront l'occasion de conserver leur autonomie à l'égard de la législation, de la réglementation, des politiques et des procédures propres à leurs programmes, et bénéficieront de souplesse dans la mise en œuvre et l'utilisation de la solution.

MNP a eu de la difficulté à ne faire porter son analyse que sur les services du regroupement de LAE. Un regroupement de services permettant aux entrepreneurs d'obtenir, de comprendre et de remplir rapidement les exigences propres au lancement d'une entreprise est idéal. MNP estime qu'une occasion est manquée si l'accès aux services de LAE ne s'accompagne pas de la promotion d'autres services qui aident les entrepreneurs à démarrer et à développer leur entreprise et de l'accès à ces autres services.

2.1. CRITÈRES D'ÉVALUATION

Le particulier qui veut lancer une entreprise et qui estime avoir besoin d'aide pour ce faire est confronté au départ à deux grandes questions :

- Comment puis-je trouver de l'information au sujet de l'aide que je pourrais obtenir et des exigences réglementaires?
- Une fois que j'ai trouvé l'information, dans quelle mesure est-il facile d'accéder aux services, de les comprendre et de les utiliser?

Plus précisément, MNP croit que les entrepreneurs se posent les questions suivantes :

- Comment savoir quelles sont mes obligations particulières en rapport avec le lancement d'une entreprise?
- Que dois-je faire pour être certain d'être le seul à pouvoir utiliser la raison sociale de mon entreprise?
- À qui puis-je m'adresser et de quoi ai-je besoin pour m'acquitter de mes obligations fiscales?
- Quelles sont mes obligations si je compte embaucher quelqu'un?

- À qui puis-je m'adresser et que dois-je faire pour établir mon entreprise à mon domicile ou à un autre emplacement?

De façon générale, les services gouvernementaux aux entreprises sont conçus pour fournir des renseignements, des avis et des consignes, ou pour accorder la permission de faire quelque chose (réglementation). Le rapport *L'accent sur les entreprises* de 2013 a étudié divers attributs de l'expérience du service selon cinq sous-indices de la satisfaction du client :

- Résolution de problème – la façon dont les problèmes et les plaintes sont traités
- Rapidité du service – le délai à prévoir pour obtenir l'accès et recevoir le service
- Conception du service – le processus à suivre pour accéder à un service et l'obtenir
- Interaction avec le personnel – les qualités du personnels comme les connaissances, la courtoisie et l'équité qui caractérisent les contacts en personne ou par téléphone
- Satisfaction à l'égard du mode – l'expérience personnelle globale dans le contexte du principal mode utilisé pour obtenir un service

La nature même des travaux antérieurs et en cours du Conseil de la prestation des services du secteur public et du Groupe de travail sur la prestation des services aux entreprises et des initiatives comme PerLE traduisent le fait que plusieurs administrations souhaitent avoir un impact collectif sur la réussite des petites entreprises au Canada. Selon la *Stanford Social Innovation Review*, le succès de l'impact collectif exige que cinq conditions soient réunies :

| | |
|---|---|
| Programme commun | <ul style="list-style-type: none"> • Tous les participants ont une vision commune du changement <ul style="list-style-type: none"> – Compréhension commune du problème – Approche conjointe en vue de le résoudre grâce à des mesures convenues |
| Mesure commune | <ul style="list-style-type: none"> • Tous les participants recueillent des données et mesurent les résultats de façon cohérente • Assure l'alignement des efforts et la reddition de comptes mutuelle des participants |
| Activités de renforcement mutuel | <ul style="list-style-type: none"> • Les activités des participants doivent être différenciées tout en étant coordonnées au moyen d'un plan |
| Communication continue | <ul style="list-style-type: none"> • Communication cohérente et ouverte entre les nombreux participants |
| Soutien en relève | <ul style="list-style-type: none"> • La création et la gestion de l'impact collectif requiert du personnel dévoué ayant des compétences particulières pour assurer la relève |

MNP a élaboré les critères devant servir à évaluer les pratiques en vigueur sur la base :

- des principes directeurs formulés dans le Plan directeur du regroupement des services aux entreprises;
- des attributs de l'expérience du service d'après le rapport *L'accent sur les entreprises* de 2013;
- des conditions du service axé sur le citoyen.

Suivent les critères, les indicateurs et les mesures que MNP a utilisés pour évaluer les pratiques des administrations; ils se reflètent aussi dans le modèle optimal et l'outil d'analyse comparative.

Critères

| Entrepreneurs / Petites entreprises | |
|---|--|
| Accès | <ul style="list-style-type: none"> La capacité de se renseigner à propos du service, d'y accéder où et quand cela convient, et de le faire à un coût approprié |
| Convivialité | <ul style="list-style-type: none"> Le niveau d'effort et les prérequis nécessaires pour terminer le processus |
| Rapidité | <ul style="list-style-type: none"> Le temps qu'il faut pour combler le besoin de l'entrepreneur |
| Responsabilisation et transparence | <ul style="list-style-type: none"> La mesure où les normes et le rendement au regard de ces dernières sont publiés La capacité de suivre le déroulement de vos transactions |
| Valeur ajoutée | <ul style="list-style-type: none"> La mesure où les services pointent vers d'autres services pouvant aider l'entrepreneur ou la petite entreprise à aller au-delà de la simple conformité |

Indicateurs

| Critères | Indicateurs | Mesure |
|---|---|---|
| Accès | Qualité de l'information | <ul style="list-style-type: none"> Pourquoi devez-vous faire ceci? Que devez-vous faire? Comment devez-vous le faire? |
| | Optimisation de la recherche | <ul style="list-style-type: none"> Placement de l'information dans les résultats de recherche Google |
| | Modes de prestation des services | <ul style="list-style-type: none"> Nombre et types de modes Portée des modes Nombre de partenariats de prestation des services Soutien des modes |
| | Heures d'accès à chaque mode | <ul style="list-style-type: none"> Plage horaire de chaque mode |
| | Coût et paiement | <ul style="list-style-type: none"> Frais pour chaque service/extrant Moyens de paiement Mode de paiement |
| Convivialité | Fonction de recherche | <ul style="list-style-type: none"> Temps à prévoir à partir de la page d'accueil pour trouver la page ou le formulaire d'inscription Nombre de clics à partir des résultats de Google pour trouver la page ou le formulaire d'inscription |
| | Niveau d'effort | <ul style="list-style-type: none"> Formulaire à remplir en ligne ou fichier PDF téléchargeable Nombre de processus ou d'étapes entre le point de départ et l'obtention du service Volume de renseignements déjà indiqués une fois le processus en marche Capacité de modifier l'information déjà indiquée dans un système |
| | Prérequis | <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'exigences à satisfaire avant d'amorcer le processus d'inscription |
| Rapidité | Délai de traitement | <ul style="list-style-type: none"> Nombre de jours entre le dépôt et l'obtention de l'extrant |
| Responsabilisation et transparence | Normes publiées | <ul style="list-style-type: none"> Indication claire des normes dans tous les modes |
| | Reddition de comptes au regard des normes | <ul style="list-style-type: none"> Fréquence des rapports sur le rendement au regard des normes |
| Valeur ajoutée | Lien vers d'autres programmes et services pour les | <ul style="list-style-type: none"> Nombre de points de contact « marketing » à divers stades du processus et à la livraison de l'extrant Connexions réelles vers les programmes et services |

| Critères | Indicateurs | Mesure |
|----------|---------------|--------|
| | entrepreneurs | |

2.2. MODÈLE OPTIMAL, CONTINUUM ET OUTIL D'ANALYSE COMPARATIVE

MNP a produit une évaluation pour chaque administration à partir des critères décrits à la section précédente. Cette évaluation se reflète dans les sections ultérieures du présent rapport. On estime toutefois qu'il serait plus utile de décrire un modèle optimal. Ce modèle pourrait être utilisé par le Groupe de travail sur les services aux entreprises afin d'élaborer une vision à long terme de la prestation intégrée des services, ou par les administrations en vue de planifier les changements à venir.

Prière de noter qu'il s'agit d'un modèle optimal. Les facteurs de succès critiques sont les suivants :

- Toutes les administrations privilégient nettement la fourniture de services de qualité aux entreprises et fourniront le financement et les autres ressources nécessaires pour garantir cette qualité.
- Toutes les administrations participent pleinement, croient en la valeur de l'intégration des services et sont prêtes à s'organiser de manière efficace, efficiente et dépourvue de double emploi ou de chevauchement.
- Le service fourni aux clients d'affaires est semblable dans toutes les administrations (p. ex., la réservation de la raison sociale n'est pas requise par toutes les administrations).
- Les mesures de sécurité nécessaires à la protection de l'information peuvent être mises en place.
- Une organisation « de relève » unique peut être mise sur pied afin d'assurer la direction, l'organisation et la coordination.

Pour élaborer un modèle idéal, il faut d'abord supposer que les particuliers qui souhaitent lancer une entreprise ne savent guère – sinon pas – ce qu'ils doivent faire et à qui ils peuvent s'adresser pour obtenir de l'aide. Le modèle comporte donc un volet « information » et un volet « transaction de service ».

Pour un entrepreneur, l'accès à une source unique de renseignements qui ne requiert pas de comprendre les différences entre les administrations, ni même de savoir qu'il existe plusieurs administrations, n'aurait pas de prix. Pour que les renseignements fassent état de toutes les obligations et de l'ensemble des programmes et des services qui peuvent être utiles, il faut que les administrations municipales, provinciales et fédérale, de même que les organismes connexes, participent toutes pleinement et croient en l'intégration complète des services.

En outre, il importe particulièrement de disposer de renseignements simples et clairs sur la nature du service, les raisons pour lesquelles vous voudriez sans doute en bénéficier et les conséquences de la non-conformité, ainsi que la façon d'obtenir et d'utiliser le service. Le PerLE a été conçu afin que quiconque souhaite lancer une entreprise au Canada accède à l'outil et, en répondant à deux questions – Où est votre entreprise? En quoi consiste votre entreprise? – reçoive une fiche de contrôle énumérant les permis et licences qui peuvent être nécessaires dans la province ou le territoire en question. Or, presque toutes les administrations l'ont adapté à leurs exigences.

MNP croit qu'il y a une occasion de concevoir un système où une recherche de renseignements en ligne à l'aide de la phrase « je veux lancer une entreprise au Canada » ou « je veux lancer une entreprise dans une province ou un territoire spécifique » mènera à une page d'accueil (sur la première page des résultats de la recherche) où

l'on trouvera d'excellents renseignements sur la façon de lancer ou de faire croître une entreprise. On fournirait ainsi des renseignements exhaustifs mais faciles à comprendre sur l'organisation de la conformité et des services de soutien des entreprises au Canada, des coordonnées utiles, ainsi que des outils et des renseignements génériques qui, une fois élaborés collectivement, seraient les meilleurs qui soient.

Grâce à ce service d'information, l'entrepreneur pourra trouver des renseignements propres à sa province ou à son territoire de destination et à son secteur d'activité, et d'obtenir le service en personne ou en ligne en supposant que ces deux modes continueraient d'être offerts. De plus en plus, à mesure que les services en ligne évoluent, le service assisté aidera en fait les particuliers à utiliser les services en ligne.

Le regroupement de services de base communs à toute entreprise devrait permettre au particulier de s'inscrire à un service de manière que l'information de base à propos de l'entrepreneur, du partenariat ou de l'entreprise constituée soit automatiquement communiquée à tous les services du regroupement. Idéalement, à l'avenir, grâce à un système d'aiguillage qui recense les exigences de base et celles propres à un secteur ou à une entreprise, et ce, pour toutes les administrations, cette inscription initiale entraînera l'inscription à tous les services propres à l'entreprise en question. MNP estime que l'enregistrement d'une entreprise combine en fait la réservation d'une raison sociale avec l'enregistrement de l'entreprise (dans la plupart des administrations) et permet d'obtenir un numéro d'entreprise. Un numéro d'entreprise commun, quelle que soit l'administration, qui serait utilisé dans toutes les administrations est le fondement d'un modèle optimal.

Grâce à ce « compte central » reposant sur un identifiant commun (l'hébergement et d'autres modalités restent à déterminer) :

- la modification des renseignements dans un système entraînerait leur modification dans tous les autres;
- le client pourrait consulter et vérifier ses renseignements et l'historique de ses transactions;
- le client pourrait suivre l'état d'avancement de ses transactions.

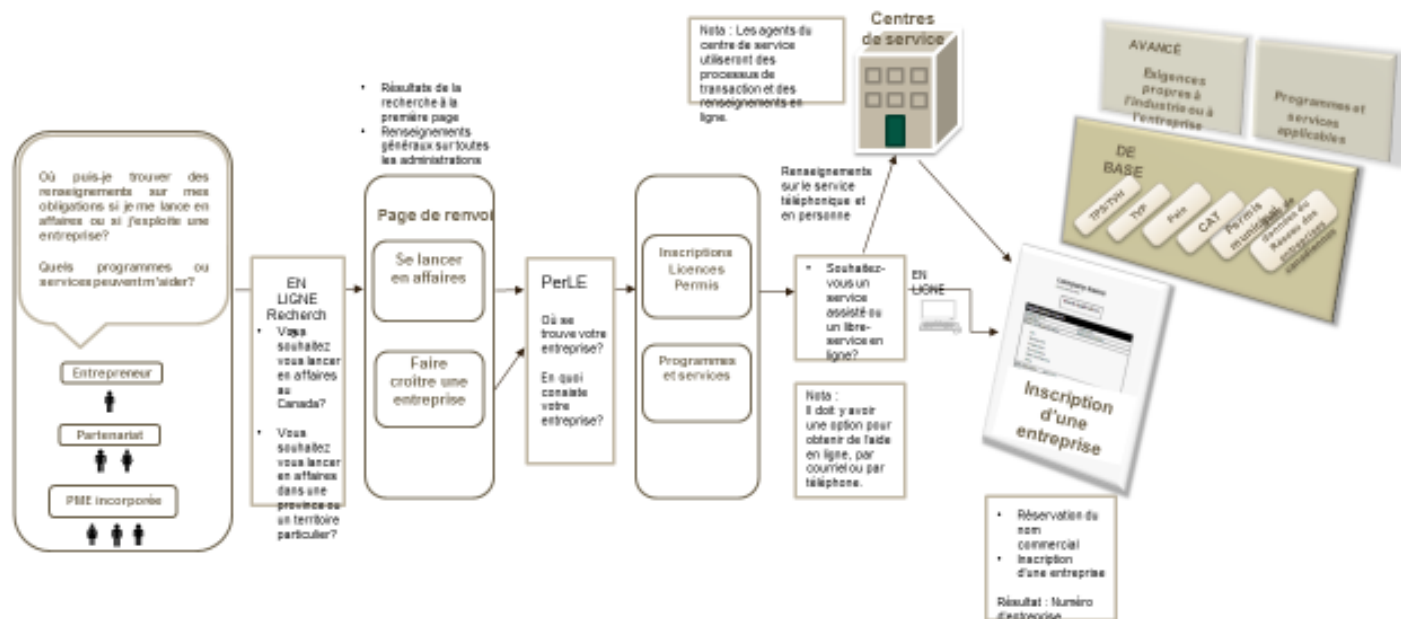
Pour que le client puisse être satisfait, il faut notamment qu'il sache combien de temps il faudra prévoir pour obtenir le service dont il a besoin. Le fait de pouvoir publier la norme de service, la respecter et rendre compte de votre rendement permet au client d'affaires d'avoir confiance dans le service que vous fournissez. Dans le cas des services de base, un temps de réponse de deux jours serait considéré acceptable. Par contre, certains services comme la délivrance d'un permis qui requiert une inspection préalable ne pourront respecter cette norme.

Le schéma ci-après illustre les concepts que nous venons de décrire.



Information

Transaction de service



À l'heure actuelle, la prestation des services aux entreprises dans toutes les administrations se situe quelque part dans le continuum suivant :



À partir de ce continuum, MNP a mis au point un outil d'analyse comparative que chaque administration peut utiliser pour évaluer tant leur prestation des services inclus dans le projet de regroupement de services de lancement accéléré d'entreprise que leur modèle général des services aux entreprises et de leur prestation. L'outil décrit les stades de l'expérience du service à la clientèle, reflétant ceux du continuum.

L'outil utilise une échelle de 1 à 5. Le tableau qui suit décrit chacun des points de l'échelle. Une cote de 5 serait plus proche du modèle optimal, mais elle n'est pas entièrement représentative des composantes du modèle optimal. Ce tableau et une version abrégée de l'outil d'analyse comparative figurent à l'annexe A.

| Outil d'analyse comparative pour le lancement accéléré d'entreprise | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| L'information sur l'accès aux services (tous les modes) est facile à trouver et à comprendre | Pas facile de trouver ou de comprendre l'information. Piètre optimisation du moteur de recherche (OMR). Conception axée sur l'État. Expérience incohérente selon le mode. Explique quoi, comment et pourquoi obtenir le service. | Pas trop difficile de trouver l'information, mais pas facile de la comprendre. Quelques améliorations de l'OMR, de la conception, de l'expérience et de l'information. | Facile de trouver l'information mais difficile de la comprendre. Améliorations notables de l'OMR, de la conception, de l'expérience et de l'information. | L'information est facile à trouver et pas trop difficile à comprendre. Les améliorations de l'OMR, de la conception, de l'expérience et de l'information sont visibles à la plupart des endroits. | L'information est facile à trouver et à comprendre. Niveau idéal de l'OMR, de la conception, de l'expérience et de l'information. |
| La transaction de service est efficiente et rapide du point de vue du client d'affaires | Les services ne sont pas intégrés, ils sont mal expliqués ou ils ne sont pas de bout en bout, et sont surtout hors ligne. Le point de transaction et les prérequis manquent de clarté. | Certains services sont offerts en ligne, mais ils ne sont pas de bout en bout, intégrés ou fournis rapidement, ou ils sont mal expliqués. Le point de transaction et les prérequis de certains services sont clairs. | Certains services de bout en bout, intégrés et en ligne sont disponibles et bien expliqués. Le point de transaction et les prérequis de la plupart des services sont clairs. | La plupart des services sont bien expliqués, de bout en bout, intégrés et en ligne, et sont offerts relativement rapidement. Le point de transaction et les prérequis de presque tous les services sont clairs. | Le client comprend ce qui est requis et obtient rapidement des services en ligne complets, intégrés et de bout en bout. Le point de transaction et les prérequis de tous les services sont clairs. |
| Le client d'affaires sait à quoi s'attendre du service et peut suivre le déroulement de la transaction | Aucune norme de service n'est disponible ni ne fait l'objet de rapports. Le client ne peut suivre le déroulement de la transaction. | Il existe des normes de service, mais elles ne font l'objet d'aucun rapport accessible au public. Le client peut suivre le déroulement de la transaction pour quelques services. | Des normes de service sont clairement définies et font l'objet de rapports pour certains services et modes. Le client peut suivre le déroulement de la transaction pour la plupart des services. | Des normes de service sont clairement définies et font l'objet de rapports pour la plupart des services et pour tous les modes. Le client peut suivre le déroulement de la transaction pour presque tous les services. | Des normes de service sont clairement définies et font l'objet de rapports pour tous les services et pour tous les modes. Le client peut suivre le déroulement de la transaction pour tous les services. |
| Le coût du service repose sur sa valeur et n'est pas prohibitif pour le client d'affaires | Le coût et les méthodes de paiement offertes sont prohibitifs pour le client d'affaires. | Le coût reflète la valeur de la plupart des services. Les méthodes de paiement traditionnelles sont offertes. | Le coût reflète la valeur de la plupart des services et certaines nouvelles méthodes de paiement sont offertes. | Le coût reflète la valeur de tous les services et certaines nouvelles méthodes de paiement sont offertes. | Le coût reflète la valeur de tous les services. Des méthodes de paiement traditionnelles et nouvelles sont offertes. |
| Chaque contact avec le client d'affaires est traité comme une occasion de lui fournir des renseignements à propos d'autres ressources et soutiens à sa disposition | Aucun renseignement complémentaire ou lien pointant vers d'autres ressources ou services n'est offert. La présentation de l'information n'est pas logique. | Certains renseignements complémentaires ou liens pointant vers d'autres ressources sont offerts. La présentation de l'information est logique dans certains cas. | Des renseignements complémentaires ou liens pointant vers d'autres ressources sont offerts pour la plupart des services et peuvent être présentés de façon cohérente. L'information est présentée de manière assez logique. | Chaque service s'accompagne de renseignements complémentaires et de liens pointant vers d'autres services, mais la présentation n'est pas cohérente. La présentation de l'information suit le même enchaînement logique pour la plupart des services. | Chaque service s'accompagne de renseignements complémentaires, de ressources et de liens vers d'autres services présentés de façon claire. L'information suit le même enchaînement logique pour tous les services. |

2.3. MÉTHODOLOGIE

Le présent rapport a pour objet de recenser d'éventuelles possibilités d'améliorer l'expérience actuelle des clients qui souhaitent lancer une entreprise sur le territoire de l'une des administrations participantes. MNP a utilisé plusieurs méthodes pour recenser et documenter les services et les processus que l'on envisage d'inclure dans le regroupement de services de LAE. Nous avons notamment examiné la documentation existante et les services auxquels le public a directement accès, interviewé des représentants des administrations et des programmes pour valider et étoffer l'information et combler les lacunes de celle-ci, et demandé à ces représentants de valider l'information.

2.3.1. PARTICIPANTS AUX ENTREVUES

| Administration | Représentants de l'administration | Représentants des programmes | Validé |
|----------------------------|---|--|--------|
| Colombie-Britannique | Ian Armstrong (Service BC) | Debbie Turner (Service BC) Tim Monaghan (BC Registry Services) Brenda Sturgess (Worksafe BC) | Oui |
| Saskatchewan | Peter Gosselin (First Nations, Metis and Northern Economic Development) | Amin Bardestani (Director of Corporations) Sheri Hupp (Director of Corporations) Sharon Acres (WCB Saskatchewan) Bill Huber (Saskatchewan Finance) | Oui |
| Manitoba | Jacqueline Ratte-Kohut (Entreprenariat Manitoba) | Teresa Francis-Shah (Manitoba Finance) Steve Armstrong (CAT Manitoba) Sheldon Hummel (CAT Manitoba) Gail Carter (Office des compagnies) | Oui |
| Ontario | Sandy Vizely (ministère des Services gouvernementaux) | Angela Gaskas (CSPAAT) Lisa Slanic (CSPAAT) Andrew Bonisteel (Unité des politiques et de la réglementation liées aux compagnies et aux sûretés mobilières) | Oui |
| Québec | Sonya Trudeau (Services Québec) | Guy Larose (Services Québec) Luc Guilbaud-Fortin (Services Québec) Remi Gauthier (CSST) Pierre-Luc Jette (Revenu Québec) | Oui |
| Nouvelle-Écosse | Elky Hanlon (Service Nouvelle-Écosse) | Susan Grandy (WCB Nouvelle-Écosse) Noreen Zakhia (Service Nouvelle-Écosse) | Oui |
| Nouveau-Brunswick | Andrew MacNeil (Service Nouveau-Brunswick) | Debby Foster (Registre corporatif) Jean Landry (Travail sécuritaire NB) Brent Marr (Travail sécuritaire NB) | Oui |
| Ville de Toronto | Sandro Magnone | Sandro Magnone | Oui |
| Ville de Winnipeg | Sara Cianflone | Sara Cianflone Stan Dueck Deyan Momtchilov Marcia Fifer | Oui |
| ISDE Canada | Christian Laverdure | Michel Duchesneau Bastiaan Munsch | Oui |
| Agence du revenu du Canada | Rob Schumacher | Reshad Mantah | Oui |
| Service Canada | Ahmed Hammad | Annette Vermaeten Geneviève Proulx | Oui |

MNP a mis au point :

- des descriptions des services aux entreprises (et des processus) pour chaque administration;
- des schémas détaillés des processus pour chaque service, par mode et par administration.

À l'aide d'un outil de collecte de données descriptives des services, MNP a élaboré des versions préliminaires des descriptions des services et des schémas de processus à partir de l'information existante et en consultant les services en ligne accessibles au public. Ces documents ont servi lors des entrevues subséquentes avec les représentants des administrations. Nous avons consulté des représentants des administrations et des programmes, validé notre interprétation, obtenu des renseignements supplémentaires et comblé toutes les lacunes. Les processus schématisés pour chaque administration sont indiqués dans le tableau ci-après.

2.3.2. SOMMAIRE DES EXIGENCES DE LAE SCHÉMATISÉS DE CHAQUE ADMINISTRATION

| | ISDE Can. | Serv. Can. | ARC | C.-B. | Man. | N.-B. | N.-É. | Ont. | Qc | Sask. | TOR | WPG |
|--|-----------|------------|-----|-------|------|-------|-------|------|----|-------|-----|-----|
| Réservation de raison sociale (P-T) | | | | X | X | | X | | X | X | | |
| Numéro d'entreprise (F/P-T/M) | | | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| Enregistrement d'entreprise (F/P-T) | X | | | X | X | X | X | X | X | X | | |
| Inscription aux fins de la TPS/TVH (F) | | | X | | | | | | | | | |
| Inscription au compte de la paye (F) | | | X | | | | | | | | | |
| Inscription aux fins de l'impôt sur le revenu des sociétés (F/P-T) | | | X | | | | | | | | | |
| Inscription aux fins de la TVP (P-T) | | | | X | X | | | | X | X | | |
| Inscription – Accidents de travail (P-T) | | | | X | X | X | X | X | X | X | | |
| Permis d'affaires (M) | | | | | | | | | | | X | X |
| Permis d'occupation (M) | | | | | | | | | | | | X |

MNP a recensé les processus touchant les éléments suivants :

- Enregistrement de raison sociale (P-T) et ses variantes :
 - Réserve de raison sociale
 - Enregistrement d'entreprise
 - Enregistrement de raison sociale
- Numéro d'entreprise (F / P-T / M)
- Permis d'affaires (M)
- Inscription aux fins de la TPS (F)
- Inscription aux fins de la TVP (P-T)
- Inscription aux fins de la TVH (P-T)
- Permis d'occupation (M)
- Inscription au compte de la paye (F)
- Inscription – Accidents de travail (P-T)

Nota : La constitution d'une société fédérale ou provinciale est une forme d'enregistrement d'entreprise.

*Pour chaque service défini, nous avons précisé ce qui suit :

- Administration
- Nom du service ou du processus
- Responsable du processus
- Partenaires de prestation
- Description générale du service
- Déclencheur (action qui amorce la prestation du service)
- Postes en cause
- Modes de prestation
- Volume transactionnel par mode
- Coût du service pour le client
- Délai de traitement
- Extrait
- Portée estimative
- Autres mesures
- Systèmes
- Formulaires
- Numéro d'entreprise (BN9/15)
- Services connexes

2.3.2.1. Définitions

Aux fins de son analyse, MNP a jugé utile de regrouper les concepts similaires par thème afin de communiquer plus clairement les résultats de ses recherches. Le tableau ci-après renferme une série d'acronymes ou de termes et leur définition.

| Terme | Définition |
|--|--|
| 1^{er} résultat | La mention du service constituait le premier résultat de Google pour une recherche « nom du service + administration » (p. ex., enregistrement d'entreprise + Manitoba). |
| NE9 | Numéro d'entreprise à neuf chiffres utilisé par l'ARC et ses partenaires comme principal identifiant du programme Un numéro, une entreprise. |
| NE15 | Numéro à 15 chiffres utilisé par l'ARC et ses partenaires pour identifier les comptes de programmes enregistrés sous le NE9. |
| IDE | Inscription en direct des entreprises – le site Web d'inscription des entreprises de l'ARC. |
| Reporté | Information transférée d'un service à un autre. |
| Clics de la recherche au formulaire | Nombre de clics requis pour passer du résultat de la recherche Google au formulaire téléchargeable si le service n'est pas offert en ligne. |
| Clics de la recherche au service | Nombre de clics requis pour passer du résultat de la recherche Google à la première étape de l'inscription en ligne au service en question. |
| ARC | Agence du revenu du Canada. |
| PDF à remplissage direct | Document PDF dont la version électronique comporte des champs qui peuvent être remplis et qui peut être sauvegardé. |
| Comment | Terme décrivant la qualité de l'information disponible à propos d'un service donné. Les services répondant à ce critère s'accompagnent d'une description complète, étape par étape, de la façon dont une entreprise peut en bénéficier. |
| Demande en ligne | Une entreprise peut demander ce service en ligne. |
| Temps de navigation | Estimation du temps que le personnel de MNP* a mis pour chercher le service en question et naviguer jusqu'à celui-ci. |
| Paiement traditionnel | Options de paiement courantes (espèces, carte de crédit, carte de débit et mandat-poste). S'oppose aux technologies de paiement plus récentes comme PayPal ou le virement électronique. |
| Quoi | Terme décrivant la qualité de l'information disponible à propos d'un service donné. Les services répondant à ce critère s'accompagnent d'une description complète du service, de ses exigences et de ses extrants. |
| Pourquoi | Les services répondant à ce critère s'accompagnent d'une explication complète de l'utilité et des avantages du service en question pour une entreprise, et des conséquences de ne pas utiliser le service ou ne de pas se conformer aux exigences. |

*Nota : Les compétences du personnel de MNP ne sont peut-être pas représentatives de celles de l'entrepreneur moyen. Certains entrepreneurs peuvent n'avoir que peu d'expérience des recherches en ligne.

Utilisation des schémas

Les processus définissent les façons de faire d'une organisation. Le fait de définir « comment » et « pourquoi » les choses se font peut mettre au jour :

- les interactions et les dépendances entre les ministères, les unités, les fonctions et les organisations externes;
- le dédoublement et le chevauchement des services;
- les pratiques de premier plan que l'on pourrait mettre en œuvre;
- les problèmes d'efficience qui pourraient être éliminés dès l'étape de conception;
- les caractéristiques particulières qu'une approche universelle ne peut prendre en compte;
- les idées créatrices sur la façon d'optimiser les processus et les pratiques;
- les éléments habilitants requis pour appuyer l'exécution efficace des processus et des pratiques.

MNP a utilisé les schémas des processus pour produire une évaluation de haut niveau des pratiques des différentes administrations. Ces schémas pourront servir à concevoir le regroupement de SLAE; ils pourront aussi être utilisés par les administrations pour cerner des façons d'améliorer la prestation de leurs services.

3. CONTEXTE – CADRE GÉNÉRAL ET ENVIRONNEMENT

Comme on l'a vu, l'entrepreneur ignore quelle administration fournit les programmes et les services dont il a besoin, et il ne s'y intéresse pas vraiment. La nature même des programmes, des services, des lois, des règlements et des exigences plurijuridictionnels requiert l'établissement de partenariats. Puisqu'aucune administration n'en gouverne une autre, la volonté de se mobiliser et la conviction que l'intégration des services se traduiront par une meilleure expérience pour le client dont les fondements déterminants d'initiatives comme le projet de lancement accéléré d'entreprise.

Ces dernières années, on a investi passablement d'efforts et de temps pour mieux coordonner ou intégrer les services aux entreprises. Le modèle optimal décrit plus haut fait appel à des ressources informationnelles qui aideront l'entrepreneur à trouver aisément les services dont il a besoin, ces derniers étant planifiés et exécutés dans l'optique d'un guichet unique national. L'idée d'un compte central à partir duquel on peut obtenir des services fédéraux, provinciaux et municipaux aux entreprises et stocker l'information sur les transactions repose sur l'intégration complète.

Cela dit, le cadre stratégique et les structures continuent de favoriser la prestation par chaque administration. Il ne semble pas y avoir de vision nationale de la prestation des services, et l'on ne sait trop s'il y a une volonté ou un désir d'envisager et d'instaurer une véritable intégration des services. La seule initiative profitant de la participation et du soutien de multiples administrations est le service PerLE (Permis et licences électroniques d'entreprises). Il semble que l'on pourrait s'en inspirer pour améliorer les services et promouvoir leur intégration plus poussée.

PerLE

PerLE est une source d'information en ligne sur les permis et les licences; ce service est fourni par les administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales. Lancé en 2005, il est géré conjointement par un partenariat réunissant le fédéral, les territoires et les municipalités. Les provinces, les territoires et des centaines de municipalités ont travaillé de concert pour délivrer aux entrepreneurs potentiels les permis et les licences dont ils pourraient avoir besoin pour lancer une entreprise ou en assurer l'expansion. Au nombre des partenaires, on retrouve la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario, le Québec, le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, le Yukon et plus de 800 municipalités. Le service est conçu pour aider les entrepreneurs à composer avec les exigences gouvernementales propres à leur type d'entreprise, et à déterminer de quels permis et licences ils ont besoin. La page d'accueil en ligne du PerLE est personnalisable en fonction de chaque province et territoire.



L'utilisation de ce service comporte trois grandes étapes :

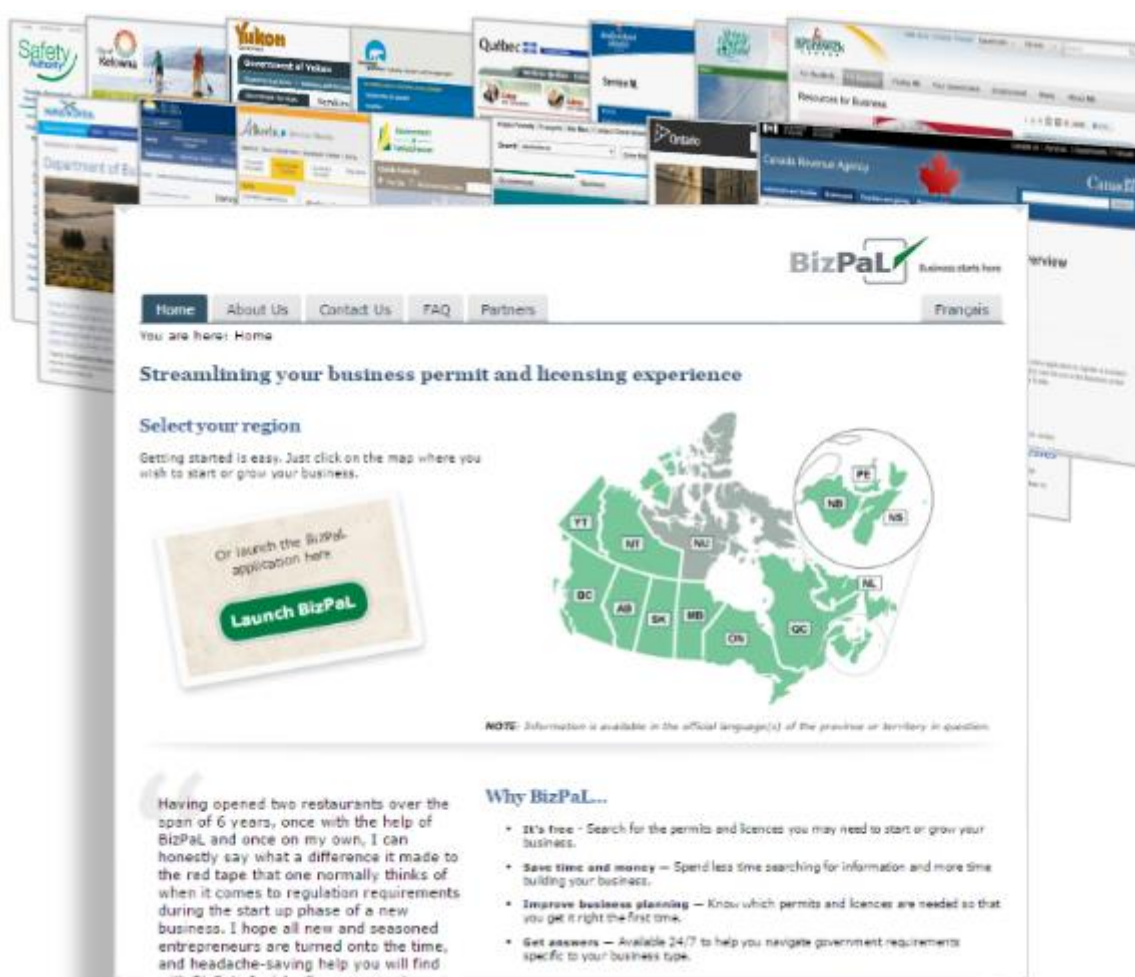


MNP n'a pu déterminer si on souhaite faire du PerLE un service de base unifiant auquel les administrations grefferont leurs propres services, ou l'un des éléments d'un coffre à outils. Si l'on veut que le PerLE soit un

rouage fondamental, ce devrait être l'un des premiers résultats qu'obtiennent les entrepreneurs lorsqu'ils cherchent de l'information. Lorsque nous avons cherché « je veux lancer une entreprise au Canada » sur Google, le PerLE n'est pas apparu dans la première page des résultats. Par contre, la même recherche utilisant le nom d'une province produit normalement de meilleurs résultats.

Comme on l'a vu, l'intégralité de ce service dépend de la volonté des administrations d'y participer. Toutes les administrations provinciales et territoriales y participent, mais le nombre de municipalités participantes varie de façon significative d'une administration à l'autre.

Au cours des entrevues, tous les représentants des administrations ont dit apprécier les fonctions du PerLE et la valeur de ses services. Bon nombre d'administrations ont personnalisé le PerLE à l'aide du logo de leur province ou autrement, de sorte que le PerLE semble être un service provincial. Comme il a au départ une portée nationale (il faut d'abord indiquer l'emplacement géographique de l'entreprise), il serait plus juste et plus approprié de le présenter comme un service offert à l'échelle nationale qui aiguille l'entrepreneur vers les services de l'administration compétente.



4. RÉSULTATS PAR ADMINISTRATION

MNP a choisi de présenter les résultats de chaque administration dans l'ordre suivant :

- 4.1 Gouvernement fédéral
- 4.2 Provinces et territoires (par ordre alphabétique)
- 4.3 Municipalités

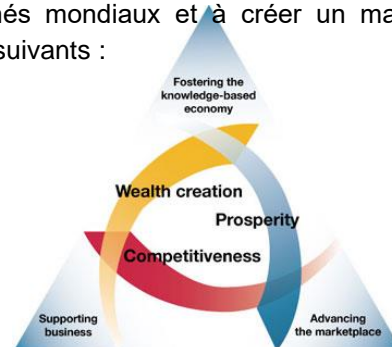
Nota : MNP signalera les cas d'intégration et d'intersection entre les administrations dans le texte et dans la description des services aux entreprises.

4.1. GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

4.1.1. INNOVATION, SCIENCE ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA

Ayant pour mission de favoriser l'essor d'une économie canadienne concurrentielle et axée sur le savoir, Innovation, Science et Développement économique (ISDE) Canada travaille avec les Canadiens de tous les secteurs de l'économie et de toutes les régions du pays à instaurer un climat favorable à l'investissement, à stimuler l'innovation, à accroître la présence canadienne sur les marchés mondiaux et à créer un marché équitable, efficace et concurrentiel. Il offre des services dans les domaines suivants :

- Faillites
- **Constitution de sociétés**
- Propriété intellectuelle et mesure
- Financement
- Recherches sectorielles pour aider les entreprises à prendre de l'expansion, à importer et à exporter
- Recherche scientifique
- Protection et promotion des intérêts des consommateurs canadiens



Une entreprise peut être constituée à l'échelle fédérale, de manière à pouvoir exercer ses activités n'importe où au Canada. En outre, sa raison sociale est alors protégée partout au pays.

ISDE gère aussi le Réseau des entreprises canadiennes. Il s'agit d'un outil de marketing offert gratuitement aux entreprises actives au Canada. Les entreprises peuvent présenter leurs produits et services à un auditoire planétaire par l'entremise du site Web. Plus de 500 000 sociétés canadiennes et multinationales consultent la base de données chaque mois pour trouver des entreprises canadiennes.

Le Réseau dispose d'une est une base de données à jour centrale et consultable sur les entreprises canadiennes. La base de données regroupe des centaines de répertoires spécialisés d'entreprises dans les domaines de la fabrication, des services et des produits. Chaque répertoire possède un puissant moteur de recherche avancée et une importante capacité de faire des rapports. Les profils d'entreprises présentent des renseignements détaillés sur les personnes-ressources, les produits, les services, l'expérience en matière de commerce et la technologie. Les résultats de recherche peuvent être présentés et imprimés sous forme de rapports exhaustifs, abrégés ou personnalisés.

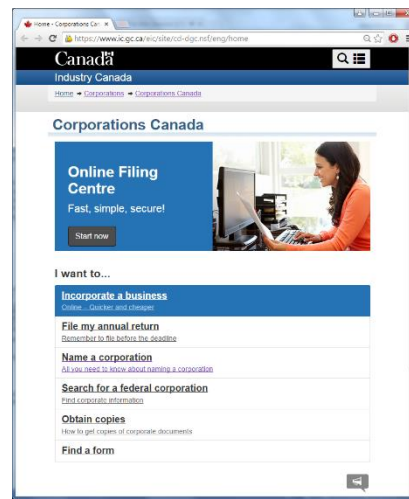
Les entreprises peuvent s'inscrire directement en ligne à l'adresse <https://www.ic.gc.ca/eic/site/ccc-rec.nsf/fra/accueil>. Il existe trois options d'inscription :

- De base (cette option est obligatoire et fournit des renseignements de base au sujet de l'entreprise et de ses produits et services)
- Profil d'approvisionnement (facultatif)
- Profil promotionnel (facultatif)

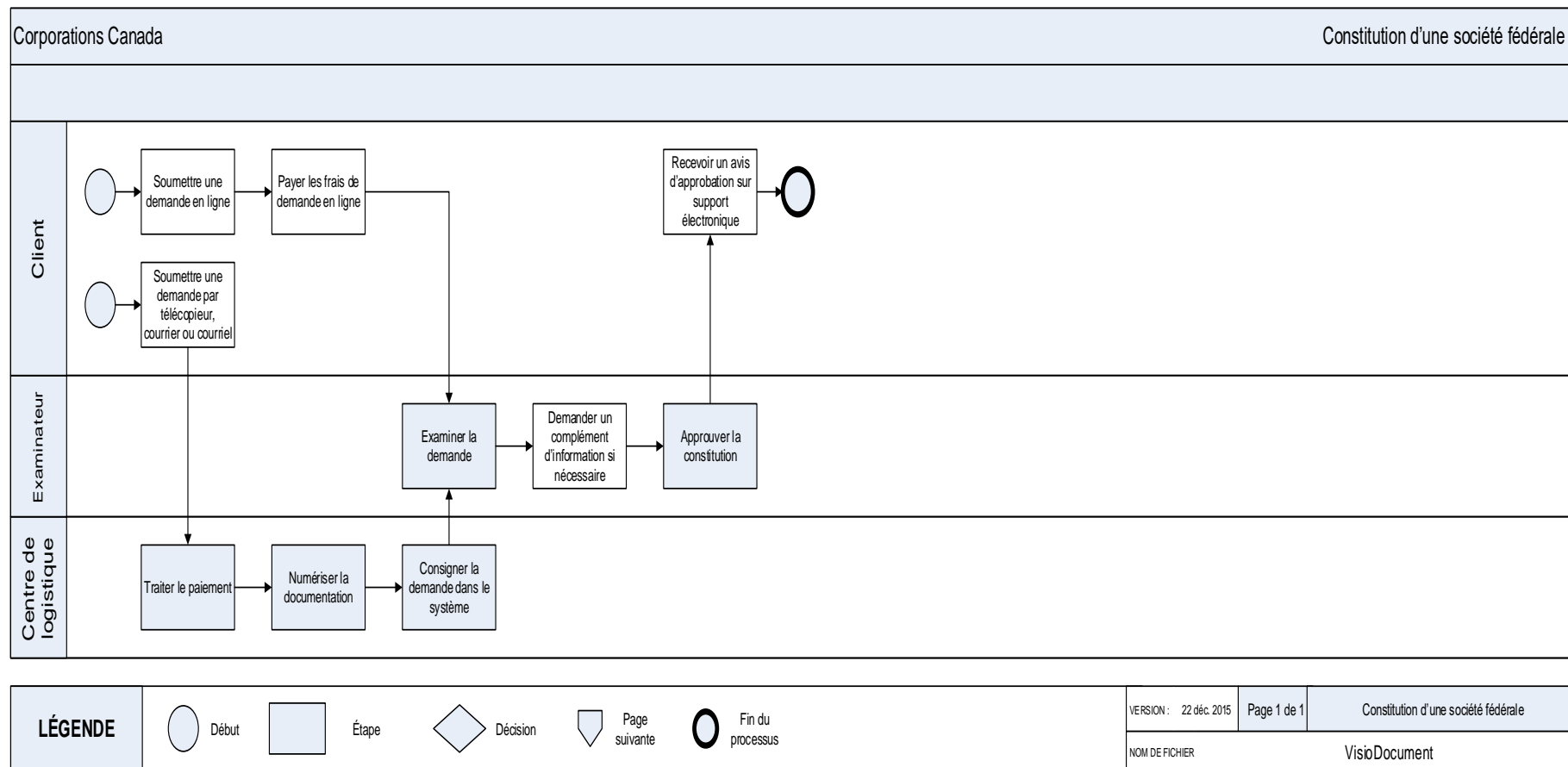
4.1.1.1. Corporations Canada

Corporations Canada relève d'ISDE et réglemente la constitution de sociétés fédérales d'un bout à l'autre du pays. Corporations Canada offre un robuste système en ligne permettant de chercher des raisons sociales, de réserver une raison sociale et de soumettre une demande de constitution d'une entreprise. En plus de fournir un service de constitution de sociétés fédérale grâce à son Centre de dépôt en ligne, l'organisme accepte les relevés annuels de sociétés fédérales et fournit plusieurs certificats et documents officiels sur demande.

Corporations Canada administre la constitution de sociétés fédérales principalement par l'entremise de son Centre de dépôt en ligne, lequel traite près de 99 % de toutes les demandes de constitution chaque année. L'organisme accepte encore les demandes par télécopieur, par la poste et par courriel, mais elle a mis fin au dépôt en personne et n'a aucun partenaire offrant cette option. Corporations Canada travaille en partenariat avec plusieurs provinces pour faciliter l'enregistrement provincial. Ainsi, une société fédérale sera simultanément constituée auprès de l'administration sur le territoire de laquelle elle compte exercer son activité si elle fournit les renseignements nécessaires.



| | |
|----------------------------------|---|
| Processus | Constitution d'une société fédérale |
| Administration | Gouvernement fédéral |
| Responsable du processus | Corporations Canada |
| Partenaires de prestation | L'enregistrement provincial est disponible pour la Saskatchewan, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve-et-Labrador. |
| Description | Ayant décidé de constituer une entreprise, vous devez soumettre les formulaires remplis à Corporations Canada. La façon la plus simple de le faire est d'utiliser le Centre de dépôt en ligne sur le site Web de Corporations Canada. Après avoir reçu vos statuts constitutifs, Corporations Canada s'assure qu'ils sont bien remplis et que la raison sociale proposée est acceptable, puis expédie un certificat de constitution indiquant le nom de la société, son numéro et la date de sa constitution, ainsi que les statuts constitutifs. |
| Clients | Propriétaires d'entreprise souhaitant constituer une société fédérale. |
| Exigences | Statuts constitutifs Siège social et premier conseil d'administration Rapport du Newly Upgraded Automated Name Search (NUANS) Formulaire de renseignements sur la raison sociale |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Centre logistique : Traite les demandes manuelles Examineur : Examine et approuve les demandes |
| Points de service | Aucun |
| Modes de prestation | En ligne Courriel Poste Télécopieur |
| Coût | 200 \$ – en ligne 250 – courriel, poste ou télécopieur |
| Volume | 42 533 demandes en ligne (98,89 % du total annuel) <ul style="list-style-type: none"> • 242 par courriel (0,57 %) • 86 par messenger (0,20 %) • 75 par la poste (0,18 %) • 45 par télécopieur (0,11 %) • 25 en personne (0,06 %; cette option n'est plus offerte) |
| Délai de traitement | Immédiat dans le cas des demandes transmises en ligne, par téléphone ou à un partenaire Dix jours ouvrables pour une demande acheminée sur papier |
| Extrant | Avis d'approbation sur support électronique |
| Portée estimative | Nationale |
| Autres mesures | Aucune |
| Systèmes | Centre de dépôt en ligne |
| Formulaires | Siège social et premier conseil d'administration Renseignements sur la raison sociale |
| ARC NE9/15 | Les numéros de compte requis NE9 et NE15 sont générés pour le client. |
| Services connexes | |
| Notes | Rien à signaler. |



4.1.1.2. Évaluation des critères

| Constitution d'une société fédérale | |
|---|--|
| Accès | |
| Qualité de l'information | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets |
| Optimisation des recherches | 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En ligne (24/7) Courriel (24/7) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) |
| Coût et paiement | 200 \$ - 250 \$ |
| Convivialité | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | Transmission en ligne |
| Exigences | Coordonnées Renseignements de base sur l'entreprise Raison sociale Renseignements sur la structure juridique de l'entreprise |
| Rapidité | |
| Délai de traitement cible | Immédiat dans le cas des demandes transmises en ligne, par téléphone ou à un partenaire Dix jours ouvrables pour une demande acheminée sur papier |
| Délai de traitement réel | Cibles atteintes |
| Responsabilisation et transparence | |
| Normes publiées | Aucune |
| Reddition de comptes au regard des normes | Aucune |
| Valeur ajoutée | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements |

4.1.2. SERVICE CANADA

Service Canada a été mis sur pied en 2005 à titre de principal organisme du gouvernement du Canada chargé de la prestation des services. Au départ, le modèle de prestation des services utilisait une approche dite « infaillible ». Cela voulait dire que les mêmes options de service pour les services de base et les services spécialisés étaient offertes par l'entremise de plusieurs modes. À l'époque, la présence en ligne de Service Canada se limitait à des descriptions de programmes et n'était pas interactive. Dix ans plus part, Service Canada utilise toujours l'approche infaillible, mais ses modes téléphonique et en ligne ont pris de l'expansion au point de constituer maintenant les principales façons dont les clients accèdent à ses services.

À l'heure actuelle, les services aux entreprises n'interviennent que pour une très faible part des visites en raison de la portée des services autres que ceux destinés aux entreprises. Sur un total de 9 millions d'interactions avec les clients, près de 500 000 visites, tous modes confondus, sont liées aux services aux entreprises. Service Canada a mis sur pied un Centre de services aux employeurs voué exclusivement au soutien des clients d'affaires.

Bien que Service Canada n'offre pas de services qui seraient considérés comme liés au lancement d'une entreprise, il offre un large éventail de service aux entreprises. Le plus important de ceux-ci est le dépôt de relevés d'emploi; les employeurs doivent se soumettre à cette exigence chaque fois que le versement des gains est suspendu. Tout employeur au Canada doit soumettre un relevé d'emploi à Service Canada lorsque le versement des gains à leurs employés est suspendu pour cause de mise à pied ou de cessation d'emploi. Les employeurs peuvent soumettre un relevé d'emploi par voie électronique ou par courriel. Ce service fait principalement appel à des modes électroniques; près de 80 % des relevés sont maintenant acheminés par voie électronique. Service Canada n'intervient pas dans la perception des cotisations d'assurance-emploi auprès des employeurs; il administre seulement le versement des prestations aux travailleurs qui ont perdu leur emploi et qui sont admissibles.



Les entreprises peuvent aussi communiquer avec le Bureau de l'immatriculation aux assurances sociales de Service Canada pour vérifier le numéro d'assurance sociale (NAS) d'employés potentiels et actuels. Ce service utilise un lien entre la base de données des NAS et les bases de données provinciales sur les événements de la vie, ce qui permet de confirmer si un particulier est vivant ou décédé et offre aux employeurs un service de gestion de l'identité.

Au nombre des autres services aux entreprises offerts par Service Canada, citons des programmes volontaires comme la réduction des cotisations d'assurance-emploi, des services axés sur les événements de la vie comme le travail partagé et un programme de subventions salariales, le Guichet emplois et l'administration de multiples subventions et contributions pour le compte de ministères fédéraux comme Innovation, Science et Développement économique (ISDE) Canada.

4.1.3. AGENCE DU REVENU DU CANADA

4.1.3.1. But et modèle de prestation des services

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est l'organisme fédéral chargé d'appliquer les lois fiscales pour le compte du gouvernement du Canada et de la plupart des provinces et des territoires. L'ARC administre le numéro d'entreprise (NE), un numéro à neuf chiffres que les entreprises emploient pour s'identifier afin de bénéficier de l'un des domaines de programme fédéraux, provinciaux ou municipaux participants. Appelé « NE9 » à l'interne, le NE est le principal identifiant de l'entreprise alors qu'un numéro distinct de 15 chiffres (NE15) est attribué à chaque compte de programme dont l'entreprise a besoin.

Lorsqu'une entreprise s'inscrit à l'un de ces comptes (inscription aux fins de la TPS/TVH, p. ex.), le NE15 est établi en associant un identifiant de programme de deux caractères et un numéro de compte de quatre chiffres au NE9. On procède ainsi pour chaque compte auquel l'entreprise s'inscrit. Même si plusieurs NE15 peuvent être créés, l'entreprise utilise toujours son NE9 pour s'identifier.

Un compte de programme est un compte auquel une entreprise s'inscrit auprès de l'ARC pour certains programmes. Les comptes de programme dont une entreprise a le plus souvent besoin sont ceux qui concernent la TPS/TVH, les retenues sur la paye, l'impôt sur le revenu des sociétés, de même que l'importation-exportation. L'ARC fournit ces services aux entreprises de deux manières.

Premièrement, l'ARC offre l'inscription universelle pour tous les services, que ce soit en ligne par l'entremise de son site Web, par téléphone ou en remplissant un formulaire de demande que l'on transmettra par courriel ou par télécopieur. Au Québec, Revenu Québec administre le programme de TPS/TVH pour le compte de l'ARC, ce qui permet aux entreprises de cette province de créer des comptes NE9 et NE15 lorsqu'elles s'inscrivent aux fins de la TPS/TVH.

Le site Web de l'ARC reprend le libellé standard des sites Web du gouvernement du Canada et propose une série d'hyperliens sur la plupart de ses pages afin de guider les visiteurs vers des sujets connexes. Le site est conçu en fonction du client, et les options de prestation en ligne sont regroupées à la lumière de demandes couramment formulées par les clients. Une entreprise peut s'inscrire à tous les services de l'ARC en même temps en répondant à une série de questions sur la page « Inscription en direct des entreprises » (IDE). Les exigences d'inscription détaillées sont énoncées dans la description des services ci-après. Si l'entreprise choisit d'obtenir son NE par téléphone, le représentant de l'ARC posera au propriétaire ou à son représentant les mêmes questions pour procéder à l'enregistrement. Le service universel d'IDE est reproduit pour les entreprises qui s'enregistrent par la poste ou par télécopieur au moyen du formulaire RC1, qui permet aux entreprises d'obtenir un NE9 et des NE15 en remplissant ce seul formulaire.

Deuxièmement, l'ARC a créé des partenariats avec diverses administrations par l'entremise du programme Une entreprise, un numéro. Les administrations participantes conviennent d'utiliser le NE9 comme principal identifiant lorsqu'elles traitent avec une entreprise. Résultat : certains programmes offerts par ces administrations se voient également attribuer des NE15. Ce partenariat permet à une entreprise d'utiliser un seul numéro pour s'identifier auprès d'organismes compétents fédéraux, provinciaux et territoriaux à l'égard d'un certain nombre de programmes et offre plus de commodité. L'ARC travaille avec les administrations pour mettre en place un carrefour régional ou une solution TI qui permet aux administrations participantes et à l'ARC de partager



l'information. Par contre, le degré d'intégration au carrefour, et donc le niveau de commodité dont bénéficient les entreprises, fluctue selon l'administration et le programme ou le service.

L'existence de la solution TI/du carrefour de l'ARC fait que les changements de l'information relative au compte d'entreprise (l'adresse, p. ex.) peuvent être transmis à tous les partenaires et mis à jour en communiquant une seule fois avec l'entreprise. Il n'y a donc pas lieu de contacter des représentants de chaque programme utilisé par l'entreprise. Cette approche simplifie également l'inscription en ligne pour l'entreprise. Dans le cas de trois administrations, les entreprises peuvent être dirigées à partir du site Web de l'ARC pour s'inscrire aussi auprès de ces administrations sans devoir saisir à nouveau les renseignements de base au sujet de l'entreprise. L'inverse est aussi vrai en ce que ces administrations peuvent inscrire les entreprises aux programmes de l'ARC comme le compte de la paye et la TPS/TVH. On trouvera des précisions au sujet du niveau d'intégration avec l'ARC dans la description de service ci-après et dans les descriptions de services propres à chacune des administrations visées par le présent rapport.

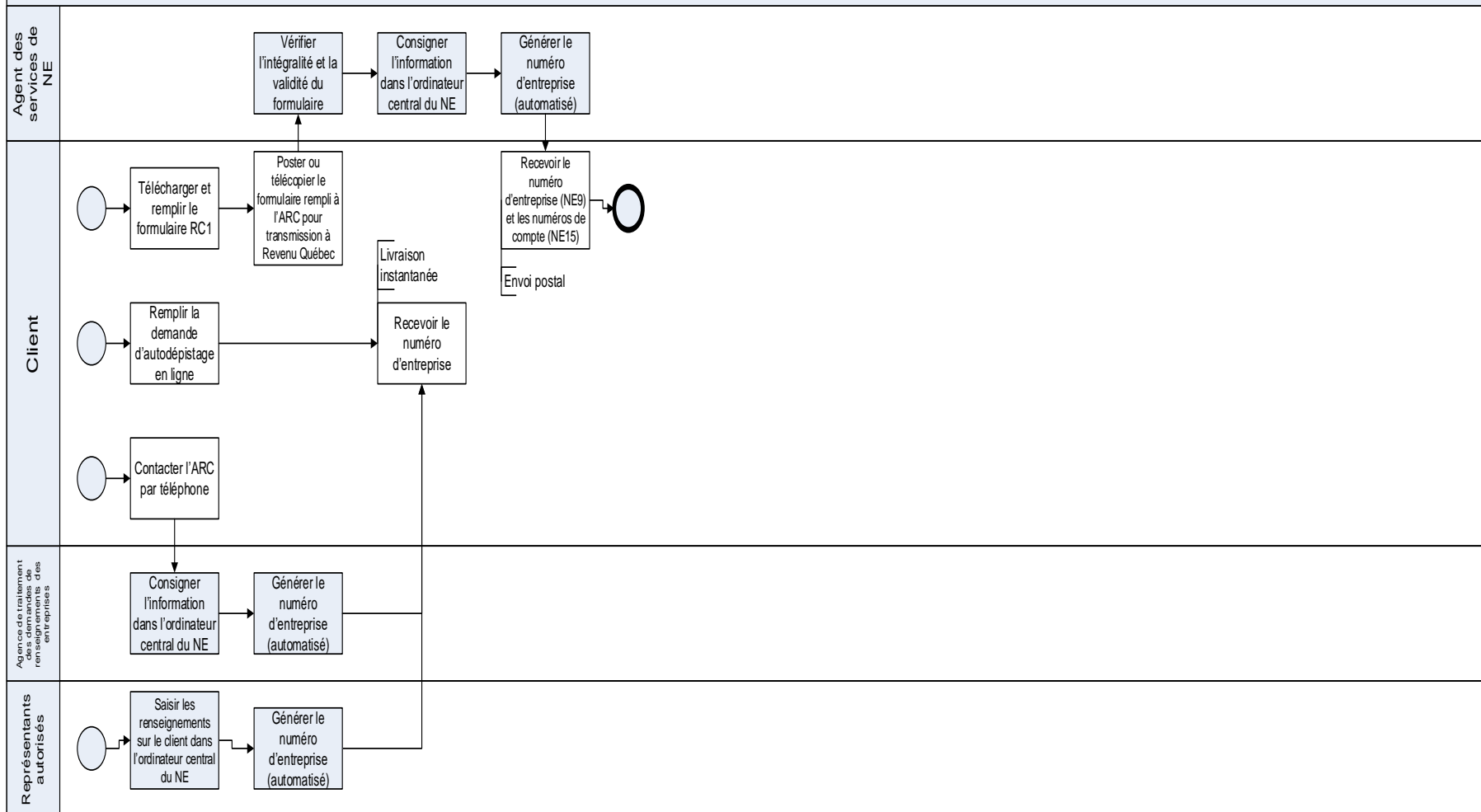
4.1.3.2. Demande d'enregistrement universelle (numéro d'entreprise, TPS/TVH et paye)

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Enregistrement d'un numéro d'entreprise Enregistrement d'un compte de TPS/TVH Enregistrement au compte de paye (assurance-emploi et Régime de pensions du Canada, p. ex.) Enregistrement aux fins de l'impôt sur le revenu des sociétés |
| Administration | Gouvernement fédéral |
| Responsable du processus | Agence du revenu du Canada |
| Partenaires de prestation | Colombie-Britannique (NE) Saskatchewan (NE) Manitoba (NE) Ontario (NE) Québec (NE, administre la TPS/TVH au nom de l'ARC au Québec seulement) Nouveau-Brunswick (NE) Nouvelle-Écosse (NE) |
| Description | L'IDE, une application gratuite de libre-service en ligne en mode guichet unique, permet d'enregistrer un numéro d'entreprise et de s'inscrire aux quatre principaux comptes de programme de l'ARC. L'IDE est liée aux registres des entreprises en direct de certains programmes provinciaux de la Colombie Britannique, de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse. Pour s'inscrire au moyen d'un formulaire traditionnel, le client peut obtenir les mêmes services en remplissant un seul formulaire (RC1). |
| Client | Les propriétaires d'entreprise qui ont besoin d'un compte de programme de l'ARC, dont ceux de la TPS/TVH, des retenues sur la paye, de l'impôt sur le revenu des sociétés ou de l'importation/exportation. Les propriétaires qui enregistrent leur entreprise auprès d'administrations partenaires. |
| Exigences | Raison sociale, adresses physique et postale, préférence linguistique, régime de propriété, nature des activités. NAS (pour les propriétaires uniques qui s'inscrivent à un compte de TPS/TVH) |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Aucun (automatisé) |
| Points de service | Aucun |
| Modes de prestation | En ligne Téléphone Poste Télécopieur |

| | |
|----------------------------|---|
| Coût | Sans frais |
| Volume | <p>410 336 demandes (chiffre annuel)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94 354 par téléphone • 57 957 en ligne • 178 768 par l'entremise des partenaires du NE • 63 906 sur papier (poste et télécopieur) • 15 351 en personne (Revenu Québec seulement) |
| Délai de traitement | <p>Immédiat dans le cas des demandes transmises en ligne, par téléphone ou à un partenaire</p> <p>Dix jours ouvrables pour une demande acheminée sur papier</p> |
| Extrant | <p>Numéro de compte NE9</p> <p>Numéros de compte NE15 pour chaque programme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscription aux fins de la TPS/TVH • Inscription au compte de la paye (comprend les cotisations à l'assurance-emploi et au RPC) |
| Portée estimative | Nationale |
| Autres mesures | Inconnu |
| Systèmes | Ordinateur central du NE |
| Formulaires | RC1 |
| ARC NE9/15 | L'utilisation de ce service génère le NE9 et les NE15 dont le client a besoin. |
| Services connexes | <p>Après avoir inscrit votre NE et un ou plusieurs des quatre principaux comptes de programme de l'ARC, l'IDE vous permet d'effectuer un transfert vers l'une des provinces suivantes qui offrent un service de registre des entreprises en direct :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colombie-Britannique – OneStop Business Registry (en anglais seulement) • Nouvelle-Écosse – Une entreprise – Un numéro • Ontario – InfoCentre pour les entreprises <p>Si vous cliquez sur le bouton Transfert, vous quitterez l'IDE pour connecter à l'un des registres des entreprises provinciaux en direct ci-dessus. Ces provinces peuvent imposer des frais pour l'inscription. Si vous payez par la carte de crédit, la province ne partage pas les renseignements de votre carte de crédit à l'ARC.</p> |
| Notes | Rien à signaler |

Agence du revenu du Canada

Processus universel d'enregistrement de l'ARC



LÉGENDE



Début



Étape



Décision



Page suivante



Fin du processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Processus universel d'enregistrement de l'ARC

NOM DE FICHIER

VisioDocument

4.1.3.3. Évaluation des critères

| | Numéro d'entreprise | Inscription aux fins de la TPS/TVH | Inscription au compte de la paye |
|---|--|--|--|
| Accès | | | |
| Qualité de l'information | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets |
| Optimisation des recherches | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En ligne (21/7) Téléphone (9 h – 18 h du lundi au vendredi) Poste Télécopieur (24/7) | En ligne (21/7) Téléphone (9 h – 18 h du lundi au vendredi) Poste Télécopieur (24/7) | En ligne (21/7) Téléphone (9 h – 18 h du lundi au vendredi) Poste Télécopieur (24/7) |
| Coût et paiement | Sans frais | Sans frais | Sans frais |
| Convivialité | | | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | Transmission en ligne PDF à remplissage direct Coordonnées reportées | Transmission en ligne PDF à remplissage direct Coordonnées reportées | Transmission en ligne PDF à remplissage direct Coordonnées reportées |
| Exigences | Raison sociale, adresses physique et postale, préférence linguistique, régime de propriété, nature des activités. NAS (pour les propriétaires uniques qui s'inscrivent à un compte de TPS/TVH) | Raison sociale, adresses physique et postale, préférence linguistique, régime de propriété, nature des activités. NAS (pour les propriétaires uniques qui s'inscrivent à un compte de TPS/TVH) | Raison sociale, adresses physique et postale, préférence linguistique, régime de propriété, nature des activités. NAS (pour les propriétaires uniques qui s'inscrivent à un compte de TPS/TVH) |
| Rapidité | | | |
| Délai de traitement cible | Immédiat dans le cas des demandes transmises en ligne ou par téléphone Dix jours ouvrables pour une demande acheminée sur papier | Immédiat dans le cas des demandes transmises en ligne ou par téléphone Dix jours ouvrables pour une demande acheminée sur papier | Immédiat dans le cas des demandes transmises en ligne ou par téléphone Dix jours ouvrables pour une demande acheminée sur papier |
| Délai de traitement réel | Cibles atteintes | Cibles atteintes | Cibles atteintes |
| Responsabilisation et transparence | | | |
| Normes publiées | Aucune | Aucune | Aucune |
| Reddition de comptes au regard des normes | Aucune | Aucune | Aucune |
| Valeur ajoutée | | | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements |

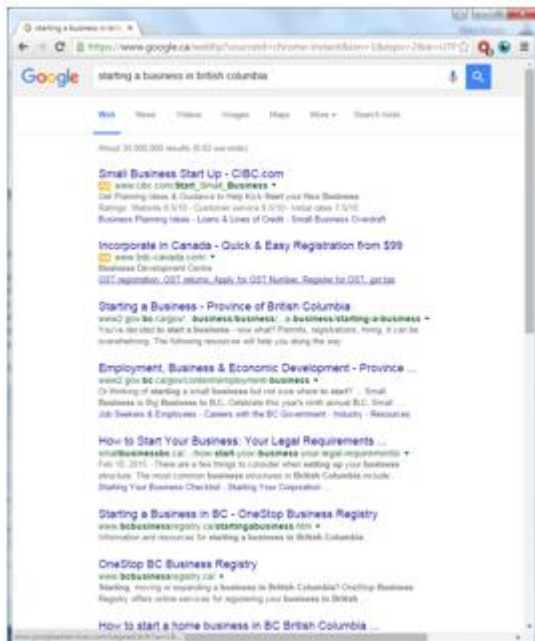
Provinces et territoires

4.1.4. COLOMBIE-BRITANNIQUE

4.1.4.1. But et modèle de prestation des services

La Colombie-Britannique compte plusieurs ministères et organismes connexes régissant les processus axés sur les entreprises qui relèvent de notre projet. La province a créé Service BC pour simplifier la prestation des services en proposant au public un guichet gouvernemental unique. Pour éviter au client de devoir visiter les bureaux de nombreux ministères et se plier à des processus d'approbation englobant plusieurs ministères ou organismes afin d'obtenir des services, Service BC propose plus de 700 services pour le compte de ministères, d'organismes et des sociétés d'État de la province, d'autres administrations et d'organisations du secteur privé par l'entremise d'un guichet unique.

La recherche de l'expression « starting a business in British Columbia » sur Google présente le site du OneStop BC Business Registry sur la première page de résultats.



PerLE est offert dans 113 des 156 municipalités :



Dans le cas des entreprises, la Colombie-Britannique a étendu la philosophie de Service B.C. en ligne grâce au OneStop BC Business Registry. OneStop est un partenariat du secteur public qui sert d'intermédiaire pour l'obtention de des services d'enregistrement d'entreprise et de délivrance de licences offerts par des entités fédérales, provinciales et municipales. OneStop sert à :

- regrouper les inscriptions et les services courants;
- promouvoir l'utilisation du NE;
- assurer la qualité des données de l'ensemble des systèmes;
- faciliter l'accès des entreprises au gouvernement;
- réduire la paperasse;
- contribuer à la prospérité de l'économie de la Colombie-Britannique.



7 options :

- Trouver des renseignements pour lancer votre entreprise
- Choisir votre raison sociale et la faire approuver
- Préparer l'enregistrement de votre entreprise
*il y a une option pour les entreprises individuelles et les sociétés en nom collectif
- Constituer votre société
- Liquor Control and Licensing Branch
- Modifier l'adresse de votre entreprise
- Trouver d'autres renseignements pour les entreprises

Les services d'enregistrement des entreprises et de délivrance des licences comprennent la réservation des raisons sociales, l'enregistrement des entreprises, l'inscription aux fins de la TVP, l'inscription en lien avec les accidents de travail et les licences destinées aux entreprises. Le site Web décrit l'enregistrement des entreprises comme un processus en sept étapes et offre des renseignements complémentaires expliquant qui doit s'inscrire pour obtenir certains services, pourquoi il conviendrait de s'inscrire, et comment procéder. Les entreprises s'inscrivent aux services en répondant à des questions conçues pour aider le client à sélectionner lui-même les services qui conviennent. L'inscription se déroule en deux étapes. L'entreprise doit d'abord réserver une raison sociale à l'aide de la fonction Name Requests Online, puis franchir les étapes suivantes après avoir reçu un numéro de réservation de raison sociale. Cela signifie que l'entreprise doit visiter le site au moins deux fois pour mener à bien le processus d'enregistrement.

B.C. Registry Services administre quatre registres :

- Corporate Registry
- OneStop Business Registry
- Manufactured Homes Registry
- Personal Property Registry

Le Corporate Registry établit le cadre juridique qui régit l'ensemble des entreprises, des sociétés à but non lucratif, des associations coopératives et des institutions financières de Colombie-Britannique et conserve les documents relatifs à la constitution, à l'enregistrement, à la tenue et à dissolution de ces entités.

Le OneStop Business Registry permet d'effectuer en ligne des opérations d'enregistrement et des transactions courantes avec les trois administrations. Il permet d'effectuer 13 inscriptions différentes auprès des trois

administrations. On dénombre 83 administrations locales partenaires et 100 partenaires de la prestation des services.

Pour assurer la prestation des services en personne, Service BC Centres, qui est présent dans 61 collectivités partout dans la province, dispose de terminaux d'accès communautaires. Ces postes de travail permettent aux entreprises d'accéder gratuitement à Internet, et aux préposés de guider en personne les entreprises dans le processus d'inscription et de répondre à toutes leurs questions.

La Colombie-Britannique est partenaire de l'ARC aux fins du programme Une entreprise, un numéro. Ainsi, le fait de présenter une demande en ligne sur OneStop permet à une entreprise d'obtenir un NE (BN9) de l'ARC et de créer des comptes de programme pour la TPS/TVH et pour les retenues sur la paye dans le cadre de la même demande en ligne. De plus, les numéros de compte NE15 sont utilisés par les entités provinciales pour l'inscription aux fins de la TVP et des retenues sur la paye, respectivement. Ce partenariat est pleinement intégré dans la perspective de l'expérience client, ce qui signifie qu'il y a interaction avec l'ARC sans que le client ne soit redirigé vers le site Web de cette dernière. Au lieu de cela, les renseignements que l'ARC obtiendrait grâce à sa propre procédure d'inscription sont intégrés dans le volet d'autosélection du site Web OneStop et lui sont transmis directement par l'entremise du carrefour régional. Ce partage de l'information s'étend à toutes les administrations partenaires qui utilisent le carrefour.

Le degré d'intégration établi en Colombie-Britannique fait qu'un changement d'adresse communiqué à un partenaire sera reflété dans les dossiers des autres partenaires. Il importe de noter que les municipalités qui offrent des permis d'affaires par l'entremise de OneStop ne sont pas des partenaires du programme Une entreprise, un numéro; elles ne profitent donc pas de cet échange de renseignements. Les entreprises peuvent aussi s'inscrire à un seul service même si elles ont déjà obtenu un ou plusieurs autres services grâce à OneStop. Un groupe de travail sur l'harmonisation des numéros d'entreprise étudie présentement l'utilisation plus étendue du NE.



Le modèle de prestation des services par guichet unique comporte deux exceptions : le ministère des Finances offre l'inscription en ligne aux fins de la TVP sur son site Web eTaxBC, et WorkSafeBC fait de même aux fins des accidents de travail par l'entremise de son propre site Web.

Certaines administrations municipales exigent des renseignements supplémentaires en plus de ceux fournis par le client via OneStop pour l'obtention d'un permis d'affaires. À l'intention de ces administrations locales, la trousse que recevra le client renfermera un formulaire de demande additionnel qui doit être rempli à la main et retourné à l'administration locale en question dans les sept jours suivant le dépôt de la demande sur OneStop.

Selon les données de la province, le milieu des affaires profite de 82 % des retombées des services de OneStop. Chaque entrepreneur économise en moyenne entre 5 et 5,5 heures en utilisant les services d'enregistrement d'entreprise, et entre 6 et 7 heures en moyenne lorsqu'il utilise les services de changement d'adresse d'affaires. On estime que le milieu des affaires a profité d'économies totalisant 3,6 M\$ en 2012-2013. Les avantages pour l'entreprise sont les suivants :

- moins de formalités administratives et de double emploi;
- tout le nécessaire au lancement est au même endroit;
- demandes par voie électronique simultanées depuis un seul endroit;

- programmes conviviaux et instructions faciles à comprendre;
- services en ligne simplifiés indiquant les exigences à mesure que l'utilisateur progresse;
- accessible depuis la maison, le lieu de travail ou le guichet de prestation des services.

Les retombées pour le gouvernement sont les suivantes :

- efficience accrue;
- conformité volontaire accrue des entreprises;
- de meilleurs services pour les clients d'affaires;
- demandes complètes et concises = exécution accélérée des tâches administratives;
- notification rapide des activités des entreprises (changement de raison sociale, d'adresse postale ou d'adresse physique, p. ex.).

BN Hub est le principal centre chargé de recevoir, de convertir et de transmettre des messages. Il utilise la plateforme WebMethods. Les partenaires du NE ont échangé plus de 3,1 millions de messages l'an dernier. Le BN Index est le principal partenaire de la base de données du NE. Il s'agit d'une base de données consultable.

Gouvernance

Le modèle de gouvernance de OneStop fait appel à un conseil du partenariat, à un conseil consultatif qui regroupe des représentants des milieux d'affaires et à un forum consultatif sur la petite entreprise. Le conseil du partenariat se réunit chaque trimestre et cible les questions stratégiques. Un forum opérationnel des utilisateurs techniques et d'affaires se réunit chaque mois. Au chapitre de la reddition de comptes, on peut compter sur les réponses quotidiennes et les commentaires suscités par un sondage, sur des rapports d'activité mensuels et sur des rapports semestriels sur le rendement.

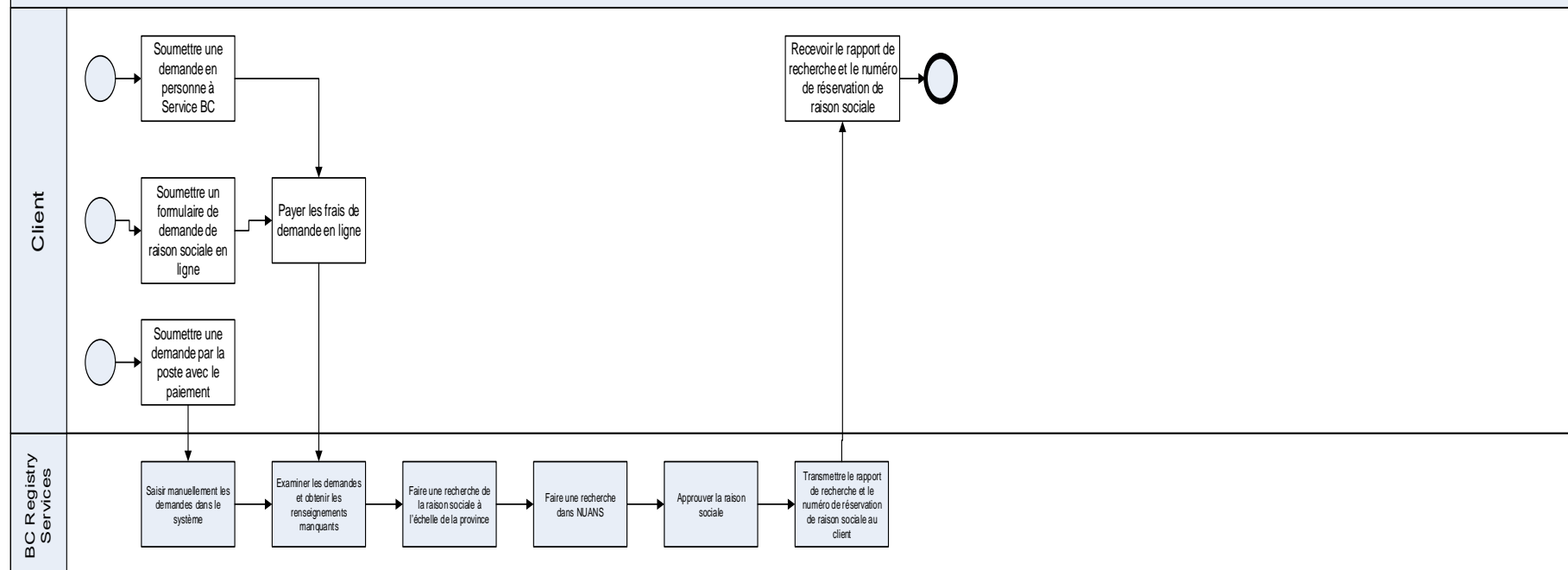
4.1.4.2. Réservation de raison sociale

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Réservation de raison sociale |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | BC Registry Services |
| Partenaires de prestation | Service BC OneStop |
| Description | La première étape de la constitution d'une entreprise, société, association coopérative ou institution financière ou de l'enregistrement d'une société individuelle, d'une société en nom collectif ou d'une société extraprovinciale consiste à en faire approuver la raison sociale. Les clients ne sont pas tenus de soumettre une telle demande si leur entreprise est de constitution fédérale. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | BC Registry Services : Approuve les raisons sociales |
| Points de service | Service BC (62) Centres de prestation de services OneStop (98) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Poste |
| Coût | 30 \$ |

| | |
|----------------------------|---|
| Volume | Inconnu |
| Délai de traitement | Inconnu |
| Extrant | Avis d'approbation Résultats de la recherche de raison sociale |
| Portée estimative | Province de Colombie-Britannique |
| Autres mesures | Plus de 95 % des réservations de raisons sociales s'effectuent sans doute par l'entremise de OneStop |
| Systèmes | OneStop |
| Formulaires | Name Approval Request Form (REG708B) |
| ARC NE9/15 | Sans objet |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | Le client peut suivre la progression de sa demande en ligne à l'aide de son numéro de demande de raison sociale, ou en communiquant par téléphone avec BC Registry Services. Une fois approuvée, la raison sociale est réservée pour une période de 56 jours civils. |

Colombie-Britannique

Réservation de raison sociale



LÉGENDE



Début



Étape



Décision



Page suivante



Fin du processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Réservation de raison sociale

NOM DE FICHIER

VisioDocument

Nota : Le processus d'enregistrement d'entreprise de cette administration et des suivantes s'applique aux entreprises individuelles, aux sociétés en nom collectif et aux sociétés.

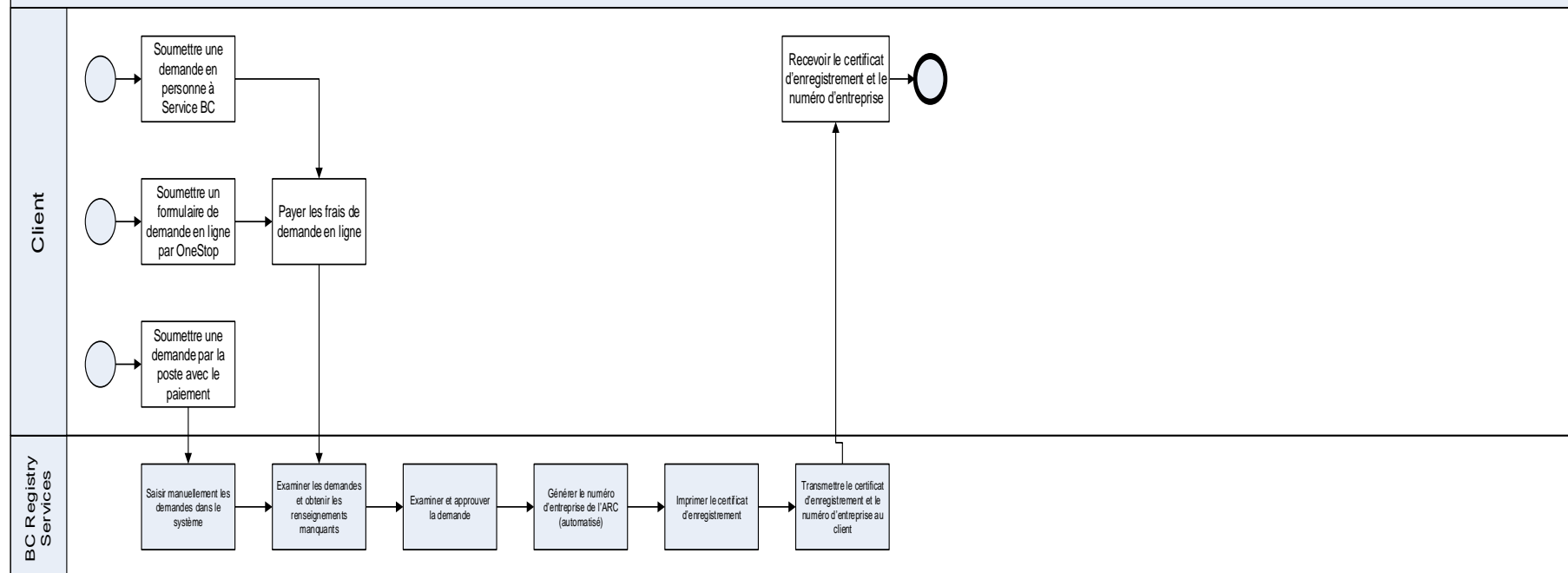
4.1.4.3. Enregistrement d'une entreprise

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Enregistrement d'une entreprise |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | BC Registry Services |
| Partenaires de prestation | Service BC OneStop |
| Description | <p>Le Corporate Registry établit le cadre juridique qui régit l'ensemble des entreprises, des sociétés à but non lucratif, des associations coopératives et des institutions financières de Colombie Britannique et conserve les documents relatifs à la constitution, à l'enregistrement, à la tenue et à dissolution de ces entités. Ces renseignements sont mis à la disposition du public. La plus ancienne société intérieure encore active a été constituée en novembre 1860.</p> <p>Le Corporate Registry administre toutes les questions ayant trait à quelque 325 000 sociétés intérieures actives; 25 000 sociétés à but non lucratif; 479 000 sociétés en nom collectif et sociétés individuelles; et 550 associations coopératives. Il assure aussi l'enregistrement et la tenue de documents pour 23 000 entités constituées à l'extérieur de la province mais actives sur le territoire de cette dernière, dites sociétés extraprovinciales.</p> |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | BC Registry Services : approuve l'enregistrement |
| Points de service | Service BC (62) Centres de prestation de services OneStop (98) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Poste |
| Coût | 40 \$ – société individuelle unique ou société en nom collectif 100 \$ – sociétés 350 \$ – entreprises |
| Volume | 3 540 (sociétés en nom collectif, 2014) 21 528 (sociétés individuelles, 2015) |
| Délai de traitement | Immédiat dans le cas des demandes transmises en ligne Trois jours ouvrables pour une demande acheminée sur papier |
| Extrant | Certificat d'enregistrement |
| Portée estimative | Province de Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan |
| Autres mesures | Près de 96,5 % des demandes sont soumises via OneStop |
| Systèmes | OneStop |
| Formulaires | Sole Proprietorship: Statement of Registration Sole Proprietorship (REG 706) General Partnership: Statement of Registration General Partnership (REG 707) |
| ARC NE9/15 | L'enregistrement d'une entreprise par l'entremise de OneStop est entièrement intégré avec l'ARC grâce aux numéros d'identification NE9 et NE15. L'enregistrement en une seule étape permet à une entreprise de bénéficier des programmes des partenaires de la Colombie-Britannique. |
| Services connexes | Inscription aux fins du NE, de la TPS/TVH, de la TVP, du compte de la paye, des accidents de travail et du permis d'affaires |

Notes

Colombie-Britannique

Enregistrement d'entreprise



LÉGENDE



Début



Étape



Décision

Page
suivanteFin du
processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Enregistrement d'entreprise

NOM DE FICHIER

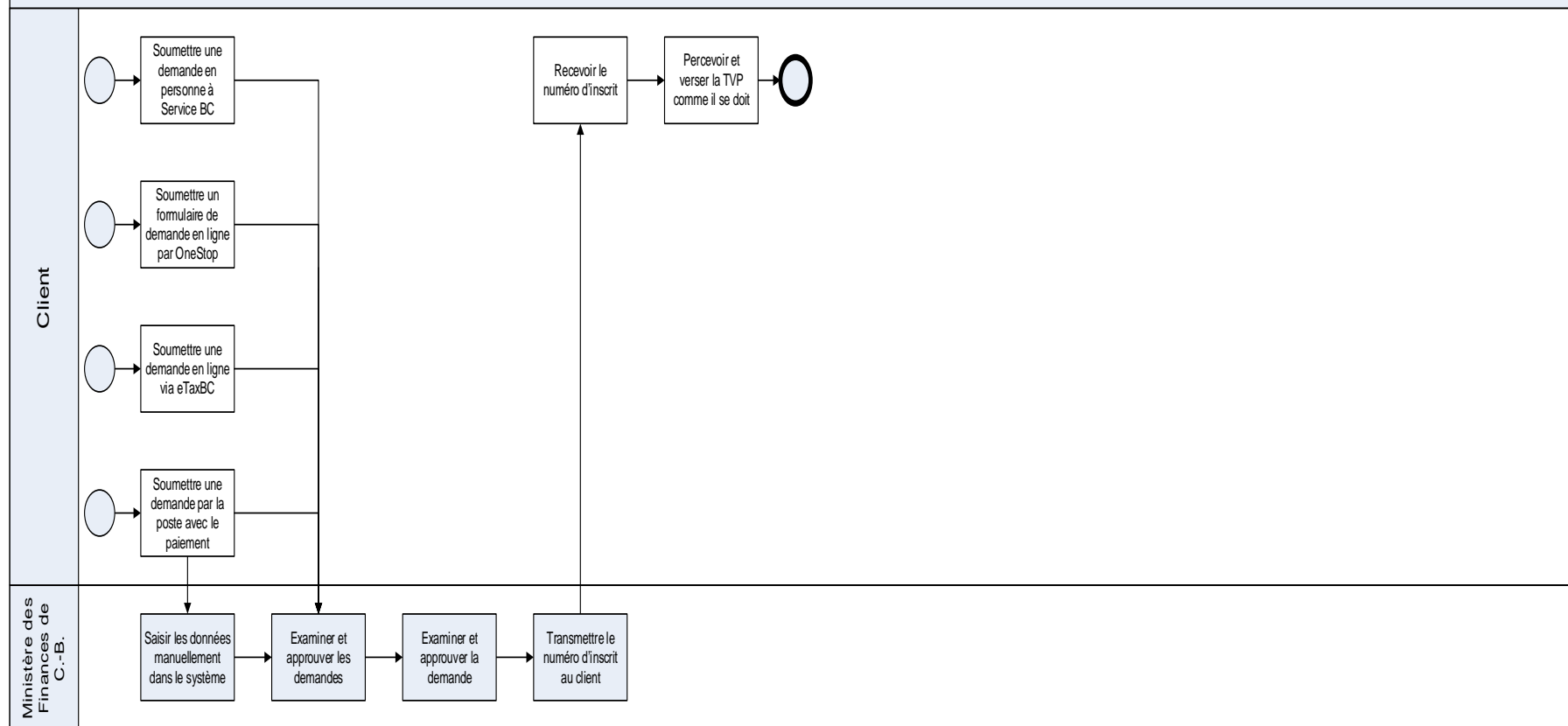
VisioDocument

4.1.4.4. Inscription aux fins de la TVP

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Inscription aux fins de la TVP |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Ministère des Finances |
| Partenaires de prestation | Service BC OneStop |
| Description | La taxe de vente provinciale (TVP) est une taxe de vente au détail qui s'applique, sauf exemption spécifique, lorsqu'un bien ou un service taxable est acheté, acquis ou livré en Colombie-Britannique. Si une entreprise est tenue de s'inscrire aux fins de la TVP, elle doit facturer et percevoir la taxe au moment où cette dernière est payable, sauf si une exemption spécifique s'applique. L'entreprise déclare et verse la TVP qu'elle perçoit, de même que le TVP dont elle peut être redevable sur ses intrants. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Ministère des Finances : approuver les inscriptions |
| Points de service | Service BC (62) Centres de prestation de services OneStop (98) |
| Modes de prestation | En ligne (OneStop et eTaxBC) En personne Poste Télécopieur |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 5 199 demandes par année (2014-2015) |
| Délai de traitement | Inconnu |
| Extrant | Numéro de confirmation Numéro de compte de TVP |
| Portée estimative | Province de Colombie-Britannique |
| Autres mesures | 53 % des inscriptions aux fins de la TVP s'effectuent par l'entremise de OneStop |
| Systèmes | OneStop |
| Formulaires | Application for Registration for Provincial Sales Tax (FIN 418) |
| ARC NE9/15 | L'enregistrement d'une entreprise par l'entremise de OneStop est entièrement intégré avec l'ARC grâce aux numéros d'identification NE9 et NE15. L'enregistrement en une seule étape permet à une entreprise de bénéficier des programmes des partenaires de la Colombie-Britannique. |
| Services connexes | Inscription aux fins du NE, de la TPS/TVH, de la TVP, du compte de la paye, des accidents de travail et du permis d'affaires |
| Notes | Rien à signaler |

Colombie-Britannique

Inscription aux fins de la TVP



LÉGENDE



Début



Étape



Décision

Page
suivanteFin du
processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Inscription aux fins de la TVP

NOM DE FICHIER

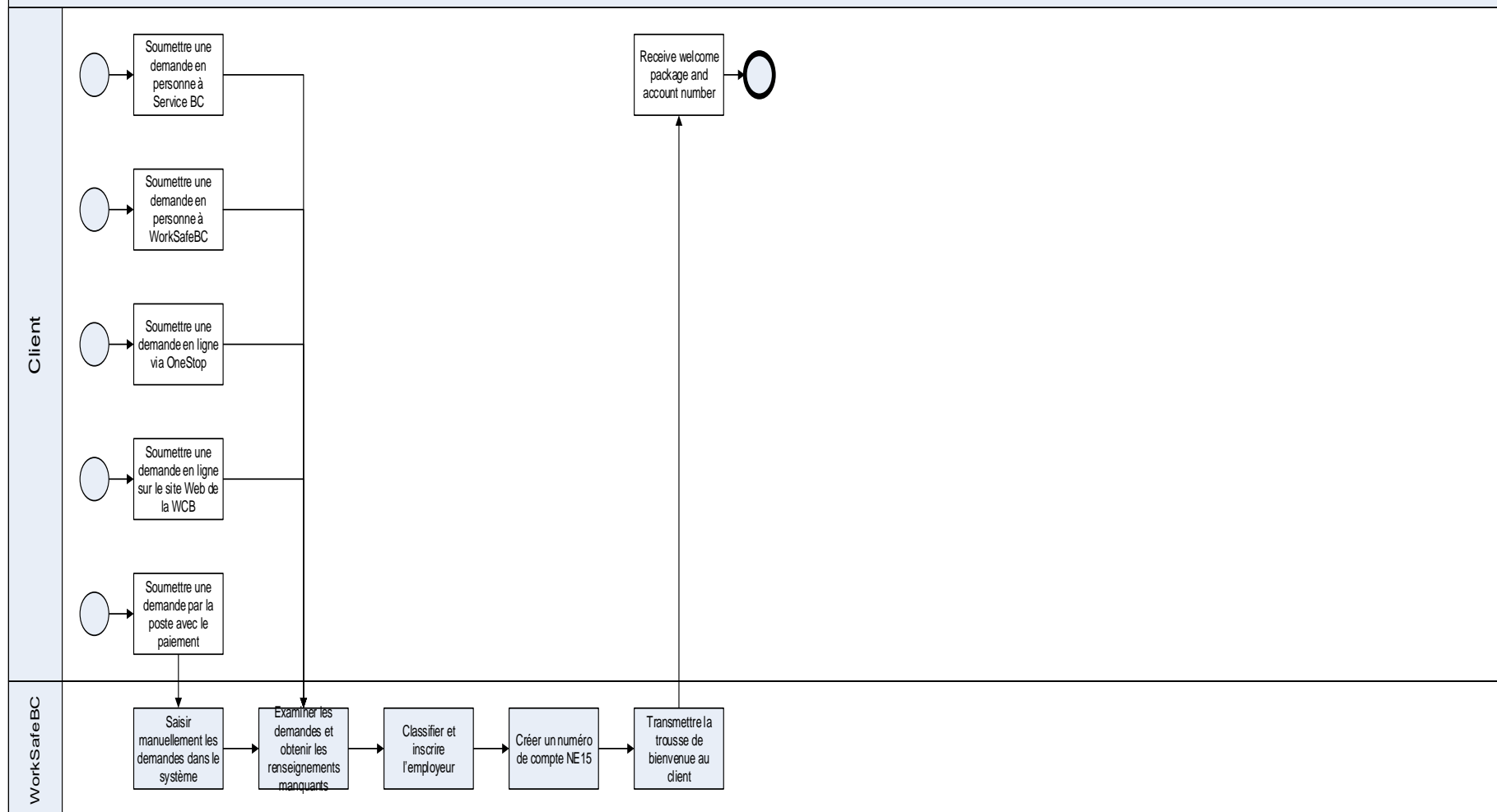
VisioDocument

4.1.4.5. Inscription – Accidents de travail

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Inscription – Accidents de travail |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | WorkSafeBC |
| Partenaires de prestation | Service BC OneStop |
| Description | Presque tous les employeurs de Colombie-Britannique doivent s'inscrire auprès de WorkSafeBC (la Commission des accidents du travail de Colombie-Britannique) dès qu'ils embauchent des travailleurs. Les particuliers qui ne sont pas automatiquement couverts par WorkSafeBC (l'associé d'une entreprise, le propriétaire, le conjoint du propriétaire) peuvent demander de bénéficier d'une protection individuelle facultative. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | WorkSafeBC : Traite et approuve les demandes d'inscription des employeurs |
| Points de service | WorkSafeBC (15) Service BC (62) Centres de prestation de services OneStop (98) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Téléphone Poste |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 964 demandes par année (2014-2015) |
| Délai de traitement | Inconnu |
| Extrant | Certificat d'inscription |
| Portée estimative | Province de Colombie-Britannique |
| Autres mesures | 7,2 % des demandes d'indemnisation des travailleurs sont soumises par l'intermédiaire de OneStop |
| Systèmes | OneStop |
| Formulaires | Employer's Registration Application (R14/12) |
| ARC NE9/15 | L'enregistrement d'une entreprise par l'entremise de OneStop est entièrement intégré avec l'ARC grâce aux numéros d'identification NE9 et NE15. L'enregistrement en une seule étape permet à une entreprise de bénéficier des programmes des partenaires de la Colombie-Britannique. |
| Services connexes | Inscription aux fins du NE, de la TPS/TVH, de la TVP, du compte de la paye, des accidents de travail et du permis d'affaires |
| Notes | None |

Colombie-Britannique

Enregistrement – Accidents de travail



LÉGENDE



Début



Étape



Décision



Page suivante



Fin du processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Enregistrement – Accidents de travail

NOM DE FICHIER

VisioDocument

4.1.4.6. Évaluation des critères

| | Réservation de raison sociale | Enregistrement d'une entreprise | Inscription aux fins de la TVP | Inscription – Accidents de travail | Permis d'affaires (par l'entremise de OneStop BC) |
|--|--|--|--|--|--|
| Accès | | | | | |
| Qualité de l'information | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera est indiqué sur un autre site Web En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets |
| Optimisation des recherches | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En ligne (de 6 h à 22 h du lundi au samedi) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Téléphone (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) | Online (24/7) En personne – varie selon la municipalité Poste (24/7) |
| Coût et paiement | 30 \$ (en personne ou par la poste) 31,50 \$ (en ligne) Paiement traditionnel | 40 \$ (entreprise individuelle ou société en nom collectif) 100 \$ (sociétés) 350 \$ (corporation) Paiement traditionnel | Sans frais | Sans frais | Le coût varie selon la municipalité |
| Convivialité | | | | | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 1 clic entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 2 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 4 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | Transmission en ligne PDF à remplissage direct Coordonnées reportées | Transmission en ligne PDF à remplissage direct Coordonnées reportées | Transmission en ligne PDF à remplissage direct Coordonnées reportées si l'on traite avec un partenaire OneStop | Transmission en ligne PDF à remplissage direct Coordonnées reportées si l'on traite avec un partenaire OneStop | Transmission en ligne Fichiers PDF différents pour chaque municipalité Les municipalités ne sont pas des partenaires |
| Exigences | Renseignements de | Renseignements de | Renseignements de | Renseignements de | Renseignements de |

| | Réservation de raison sociale | Enregistrement d'une entreprise | Inscription aux fins de la TVP | Inscription – Accidents de travail | Permis d'affaires (par l'entremise de OneStop BC) |
|---|--|--|--|--|--|
| | base sur l'entreprise | base sur l'entreprise Numéro de la demande de raison sociale approuvée BCeID | base sur l'entreprise Numéro d'entreprise Chiffre d'affaires prévu | base sur l'entreprise Renseignements sur le propriétaire de l'entreprise Numéro d'entreprise Masse salariale prévue Date prévue de début des activités | base sur l'entreprise Date prévue de début des activités Superficie totale Municipalités où l'entreprise exercera ses activités |
| Rapidité | | | | | |
| Délai de traitement cible | 1 jour ouvrable | Entre immédiatement et 3 jours ouvrables | Immédiatement | Inconnu | Inconnu |
| Délai de traitement réel | Inconnu | Inconnu | Inconnu | Inconnu | Inconnu |
| Responsabilisation et transparence | | | | | |
| Normes publiées | Oui | Oui | Oui | Oui | Aucun |
| Reddition de comptes au regard des normes | Oui | Oui | Oui | Oui | Aucun |
| Valeur ajoutée | | | | | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes |

4.1.5. MANITOBA

4.1.5.1. But et modèle de prestation des services

Si l'on cherche « lancer une entreprise au Manitoba » sur Google, les résultats propres au gouvernement de la province se retrouvent sur la première page. Le lien *Entreprises Comment bien commencer* donne accès à une page du portail gouvernemental des entreprises d'où on peut chercher des renseignements sur les entreprises et qui renferme des renseignements sommaires ainsi que des liens vers ce qui est considéré comme les principaux services, programmes et outils de lancement d'entreprise. Le lien *Comment bien commencer* explique comment **emprunter la route vers la réussite**.

Principaux services

- Entreprenariat Manitoba
- Passerelles des entreprises du Manitoba
- Office des compagnies
- Une entreprise, un numéro
- Possibilités de croissance – Collectivités rurales
- Guide sur la *Loi sur les franchises* et son règlement pour les entreprises franchisées
- Commission des accidents du travail
- Emploi Manitoba
- Normes d'emploi
- Division des taxes
- Safe Work Manitoba



Programmes de lancement d'entreprise

- Lancer une petite entreprise au Manitoba
- Programme Lancement d'entreprises

Outils

- PerLE
- Répertoire LiensAffaires (programmes et services)
- TAXcess
- RechercheAffaires (outil de recherche Google axé sur les sites d'entreprises)



<http://bizpalmanitoba.ca/>

La fenêtre latérale intitulée *Get Started* regroupe les sujets suivants sous « Starting a Business » :

- Business
- Starting a Business
- Business Research

- Business Counseling and Mentoring
- Financing a Business
- Registration, Legal and Licensing
- Taxes and Tax Incentives
- Doing Business with Government
- Conduct Business Online
- Business Development
- Human Resources for Employers
- Exporting
- Entrepreneurs
- Investing in Manitoba
- Manufacturing
- Operating a Business

Enregistrement, formalités juridiques et licences

Ce qu'il faut savoir pour lancer, exploiter, modifier ou étendre une entreprise.

- PerLE
- Office des compagnies
- Réservation de raison sociale en ligne – Office des compagnies
- Guide sur la *Loi sur les franchises* et son règlement pour les entreprises franchisées
- Division des taxes
- TAXcess
- Commission des accidents du travail du Manitoba

Au Manitoba, Entrepreneurat Manitoba, un organisme de service spécial, a été mis sur pied afin d'offrir un ensemble intégré de programmes et de services novateurs améliorés aux entrepreneurs et aux entreprises. Tout en prévoyant intégrer bientôt leurs locaux et leurs services, l'Office des compagnies, la Direction du développement des entreprises et la Direction des initiatives de compétitivité occupent des locaux distincts. On trouve des centres de service à Winnipeg, à Brandon et un peu partout dans la province par l'entremise de plusieurs répertoires LiensAffaires, qui offrent des renseignements et l'accès en ligne aux services.

La réservation de raison sociale et l'enregistrement d'une entreprise sont des services administrés par l'Office des compagnies. Ce dernier assure la réservation en ligne des raisons sociales par l'entremise du site Manitoba en ligne. L'inscription aux fins de la TVP relève du ministère des Finances, qui administre le service en ligne par l'entremise de son site TAXcess. L'inscription aux fins des accidents de travail est administrée par la Commission des accidents du travail du Manitoba, qui permet aux entreprises de s'inscrire par l'entremise de son site Web.



Ces sites sont reliés par des hyperliens. Par contre, il n'y a pas de langage de conception uniforme d'un site à l'autre, ni même d'une page à l'autre. Les mêmes renseignements sont présentés dans une multitude de styles. Aucun texte narratif global ne guide les étapes de l'enregistrement d'une entreprise. Cette situation est le reflet des modes traditionnels de prestation des services, qui oblige les entreprises à visiter plusieurs points de service par téléphone, par courriel, par la poste, par télécopieur ou en personne pour obtenir des services. Les représentants de la province ont informé MNP qu'Entrepreneuriat Manitoba a été établi pour aider à créer un guichet unique pour accéder aux services aux entreprises.



Le Manitoba est l'un des partenaires du programme Une entreprise, un numéro de l'ARC. À l'heure actuelle, l'intégration des partenaires du carrefour du Manitoba est limitée. L'enregistrement d'une entreprise auprès de l'Office des compagnies attribue un NE (NE9) au client. Si le client a son NE, certains renseignements au sujet de son entreprise seront transmis par l'entremise du carrefour régional à la Commission des accidents du travail au moment de l'enregistrement.

L'ARC ne dirige pas les entreprises vers les différents portails Web de la province à la fin de son propre processus d'enregistrement. À l'heure actuelle, les changements d'adresse d'une entreprise ne sont pas communiqués aux différents partenaires. Le portail provincial des entreprises n'offre pas de lien vers le site de l'ARC et ne fournit pas de coordonnées qui permettraient à une entreprise d'obtenir un NE, de s'inscrire aux fins de la TPS/TVH ou d'obtenir un numéro de compte de la paye.

Le Manitoba a récemment investi dans un portail de prestation de services en ligne appelé AccèsManitoba, qui a été conçu afin de permettre à la province de fournir des services en ligne aux particuliers et aux entreprises grâce à un guichet unique. Depuis sa création et son lancement en deux étapes, la gamme de services aux entreprises proposés par AccèsManitoba n'a pas été étendue comme prévu au départ.

En octobre 2015, Entrepreneuriat Manitoba a lancé un nouveau site Web pour rehausser la présence Web des services à la disposition des entrepreneurs. Le nouveau site comporte de nombreuses améliorations par rapport à la version précédente, dont une présentation moderne et des articles instructifs sous la rubrique « Trousse de démarrage d'une entreprise ». On y propose aussi plusieurs blocs de services gratuits ou disponibles à peu de frais pour les entrepreneurs. Le site semble viser davantage les entrepreneurs qui songent à lancer une entreprise que ceux qui ont décidé de créer une entreprise et qui doivent maintenant s'enregistrer auprès du gouvernement.

Le site remanié comporte encore plusieurs lacunes. Les visiteurs ne sont pas guidés vers la rubrique de l'objet ou de l'auditoire du site dès la page d'accueil. Les renseignements sur le lancement d'une entreprise sont répartis entre les onglets *Programmes & services* et *Renseignements commerciaux*. Le site propose encore beaucoup de liens vers des sites moins récents du gouvernement



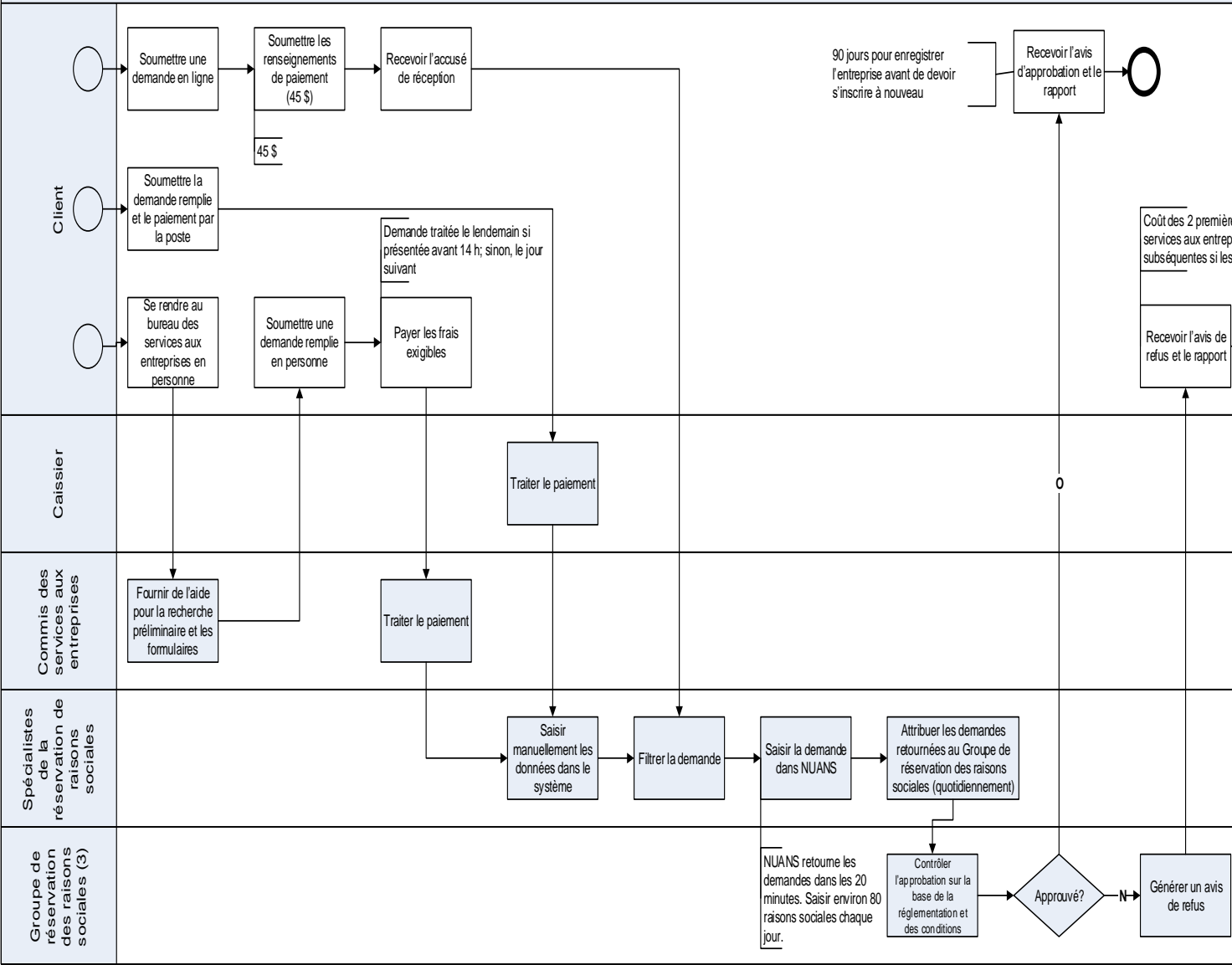
du Manitoba, comme celui de l'Office des compagnies. La prestation des services en ligne s'est améliorée puisque les visiteurs peuvent s'inscrire à l'un de nombreux ateliers au moyen du site. Par contre, le site lui-même ne fournit aucun service particulier visé par notre projet de façon homogène; il propose plutôt des liens pointant vers des options de prestation de services en ligne relevant de l'Office des compagnies et de PerLE. RechercheAffaires est un moteur de recherche Google personnalisé dont les résultats traitent uniquement de l'information, des programmes et des services destinés aux entreprises et aux entrepreneurs du Manitoba.

4.1.5.2. Réservation de raison sociale

| | |
|----------------------------------|---|
| Processus | Réservation de raison sociale |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Office des compagnies |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | L'Office des compagnies enregistre les renseignements au sujet des entreprises et des raisons sociales. Le public peut consulter ce registre pour obtenir des renseignements (p. ex., qui fait affaire sous telle ou telle raison sociale, les coordonnées de l'entreprise et qui en sont les dirigeants et les administrateurs). |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | <p>Chef caissier : Traite les paiements.</p> <p>Commis chargé des entreprises : Aide les clients à effectuer des recherches préliminaires, et traite les paiements.</p> <p>Spécialistes de la réservation des raisons sociales : Saisit manuellement les demandes dans l'application de réservation des raisons sociales après avoir vérifié l'exactitude des renseignements qui y figurent; examine et approuve ou rejette les raisons sociales proposées selon les directives de l'Office des compagnies.</p> <p>Groupe de réservation des raisons sociales : Examine et approuve les demandes.</p> |
| Points de service | Office des compagnies (1) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Poste |
| Coût | 45 \$ (Sans frais après le rejet de deux demandes) |
| Volume | 17 010 demandes par année (2014) <ul style="list-style-type: none"> • 5 746 en ligne (34 %) • 11 264 en personne ou par la poste (66 %) |
| Délai de traitement | Un jour ouvrable |
| Extrant | L'avis d'approbation ou de refus est transmis au client par courriel ou par la poste, ou celui-ci peut en prendre livraison Rapport de recherche de raison sociale |
| Portée estimative | Province du Manitoba |
| Autres mesures | 13 982 demandes approuvées (88 %, 2014) 1 952 demandes rejetées (12 %, 2014) |
| Systèmes | Manitoba Online Newly Upgraded Automated Name Search (NUANS) |
| Formulaires | Request for Name Reservation |
| ARC NE9/15 | Sans objet |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | La réservation de raison sociale est valide pour 90 jours |

Manitoba

Réservation de raison sociale



LÉGENDE



Début



Étape



Décision



Page suivante



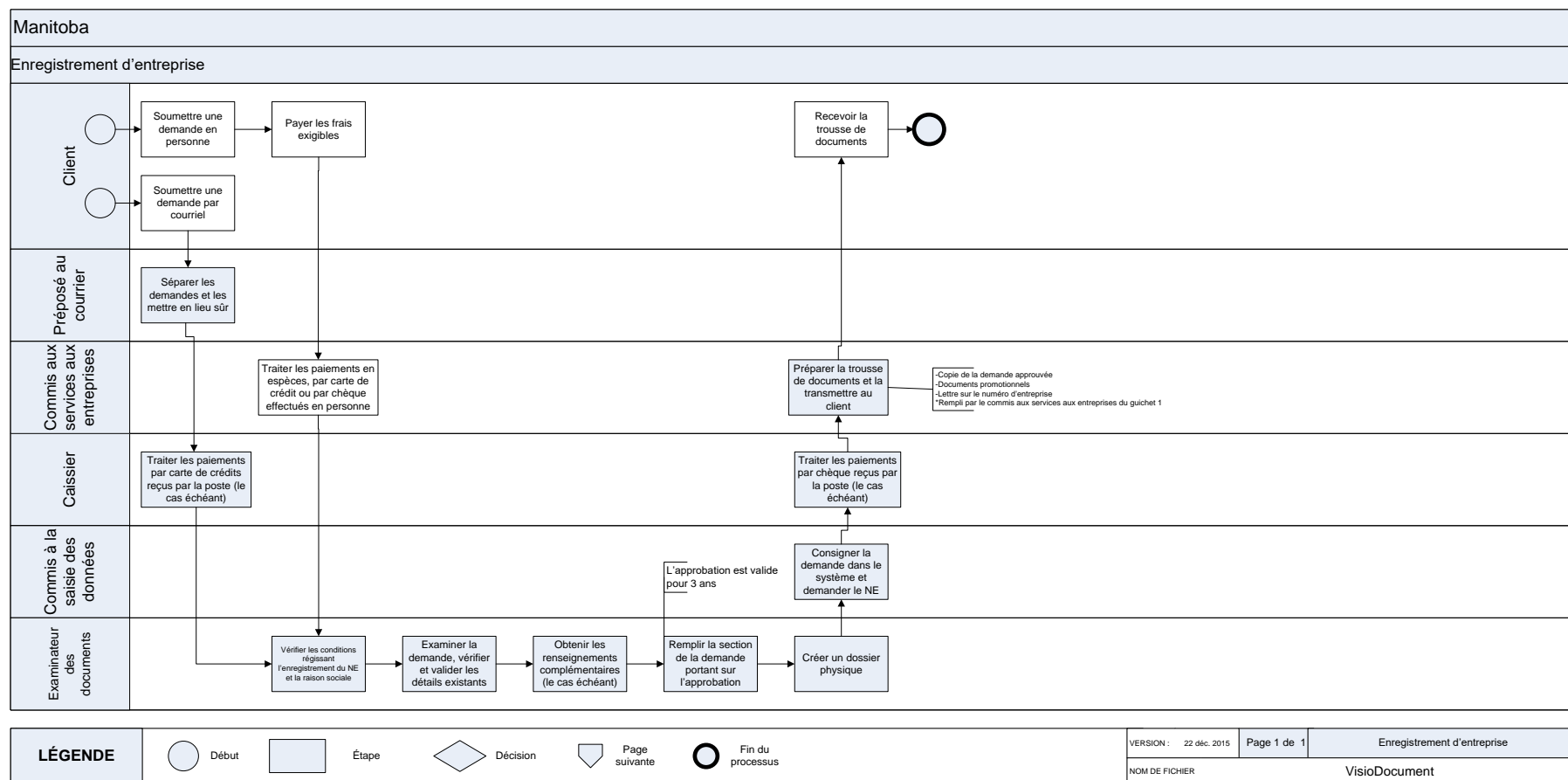
Fin du processus

VERSION : 22 déc. 2015 Page 1

NOM DE FICHIER

4.1.5.3. Enregistrement d'une entreprise

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Enregistrement d'une entreprise |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Office des compagnies |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | <p>En vertu de la <i>Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux</i>, les personnes suivantes doivent enregistrer leur entreprise auprès de l'Office des compagnies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • toute personne qui fait ou a l'intention de faire affaire sous un nom ou une appellation autre que son nom de famille, dans le cas d'un particulier, ou que son nom corporatif, dans le cas d'une corporation; • toute personne qui fait ou a l'intention de faire affaire à titre d'associé dans une société en nom collectif; • toute personne qui fait ou a l'intention de faire affaire sous son nom ou une désignation indiquant une pluralité de personnes dans l'affaire, y compris une personne faisant affaire sous son nom de famille. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | <p>Caissier : Traite les paiements.</p> <p>Commis chargé des entreprises : Aide les clients à remplir les documents, traite les paiements et recouvre les dossiers pour les clients.</p> <p>Examineur de documents : Examine et approuve les demandes et créer un dossier physique.</p> <p>Commis à la saisie des données : Saisit les demandes dans le système et demande le NE de l'ARC.</p> <p>Commis au courriel : Trie les demandes.</p> |
| Points de service | Office des compagnies (1) |
| Modes de prestation | En personne Poste |
| Coût | 60 \$ (entreprise individuelle) 120 \$ – 350 \$ (corporation) |
| Volume | 6 614 demandes par année (2014; les demandes ne sont pas triées selon le mode) |
| Délai de traitement | Le délai cible est de cinq jour ouvrables (le rendement réel n'est pas mesuré). |
| Extrant | Copie de la demande traitée Documents promotionnels Lettre sur le NE (NE9) de l'ARC |
| Portée estimative | Province du Manitoba |
| Autres mesures | 6 414 demandes approuvées (97 %, 2014) 200 demandes rejetées (3 %, 2014, ne semblent pas faire l'objet d'un suivi exact) |
| Systèmes | Ordinateur central des compagnies |
| Formulaires | Registration of Business Name Formulaire 1 – Articles of Incorporation (share) 350,00 \$ Formulaire 2 – Articles of Incorporation (non-profit) 120,00 \$ Formulaire 19 – Request for Service |
| ARC NE9/15 | L'enregistrement d'une société au Manitoba selon ce processus générera un NE9/15 pour le client à moins que celui-ci n'en ait déjà. Dans un cas comme dans l'autre, l'enregistrement générera un NE pour l'Office des compagnies. |
| Services connexes | L'enregistrement d'une nouvelle entreprise permet de créer simultanément un NE9/15 en une seule opération. |
| Notes | L'enregistrement d'une entreprise est valide pour trois ans. |

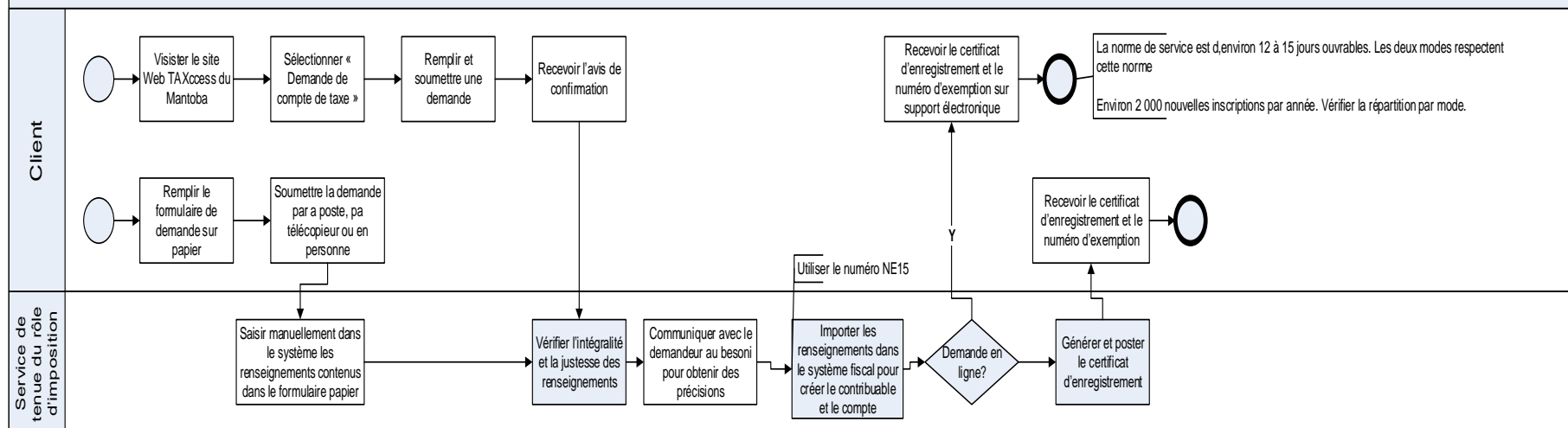


4.1.5.4. Inscription aux fins de la TVP

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Inscription aux fins de la TVP |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Ministère des Finances du Manitoba, Division des taxes |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | La TVP de 8 % s'applique à l'achat, à l'importation et à la location de certains biens et services. Les entreprises qui vendent des biens ou des services taxables dans la province doivent obtenir un permis de vente aux fins de la TVP. |
| Déclencheur | Réception d'une demande ou d'un avis par l'entremise du carrefour du NE du Manitoba |
| Postes en cause | Tenue du rôle de perception : Saisit le contenu des demandes reçues sur papier dans le système, examine les demandes, obtient l'information manquante, créer le contribuable et le compte dans le système, et crée les certificats d'enregistrement. |
| Points de service | Division des taxes (1) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Poste Télécopieur |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 2 000 nouveaux enregistrements par année, 3 500 demandes en ligne par année |
| Délai de traitement | 5-10 jours ouvrables pour les demandes sur papier; 3-5 jours ouvrables pour celles soumises en ligne. |
| Extrant | Certificat d'enregistrement Numéro d'exemption |
| Portée estimative | Province du Manitoba |
| Autres mesures | Tous les modes respectent la norme de service de 12-15 jours ouvrables. |
| Systèmes | TAXcess (demande en ligne) |
| Formulaires | Application for Registration/Dealer's License |
| ARC NE9/15 | L'inscription aux fins de la TVP utilise une variante NE15 du NE9/15 du client. À l'heure actuelle, le principal identifiant est le numéro interne du client. |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | Des ateliers permettant aux clients de se renseigner au sujet de la TVP sont offerts au World Trade Centre de Winnipeg quelques fois par année, et des formulaires de demande sont distribués. |

Manitoba

Inscription aux fins de la TVP



LÉGENDE



Début



Étape



Décision

Page
suivanteFin du
processus

VERSION 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Inscriptio naux fins de la TVP

NOM DE FICHIER

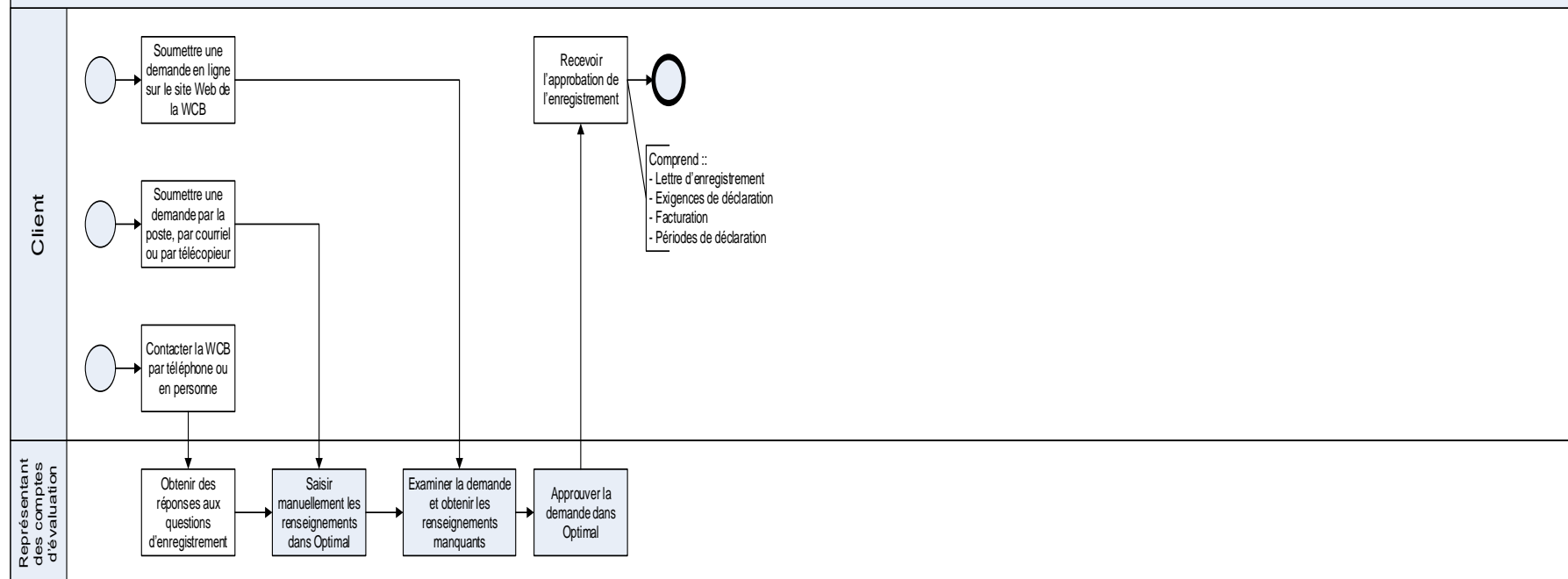
VisioDocument

4.1.5.5. Inscription – Accidents de travail

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Inscription aux fins des accidents de travail |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Commission des accidents du travail du Manitoba |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | En vertu de la <i>Loi sur les accidents du travail</i> tout employeur actif dans un domaine régi par les lois du Manitoba qui embauche des travailleurs réguliers, occasionnels ou contractuels doit s'inscrire et créer un compte auprès de la Commission des accidents du travail. |
| Déclencheur | Réception d'une demande Publication d'un avis de création d'une entreprise dans la <i>Gazette du Manitoba</i> |
| Postes en cause | Préposé aux comptes d'évaluation : Saisit les renseignements sur l'employeur dans Optimal, examine les demandes et approuve ces dernières. |
| Points de service | Commission des accidents du travail du Manitoba (1) |
| Modes de prestation | En ligne Téléphone En personne Poste Courriel Télécopieur |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 3 168 demandes par année (2014) <ul style="list-style-type: none"> • 1 638 par téléphone (52 %) • 872 en ligne (28 %) • 287 par la poste (9 %) • 227 par télécopieur (7 %) • 105 en personne (3 %) • 26 par courriel (1 %) |
| Délai de traitement | 95 % des demandes sont traitées dans les 48 heures suivant leur réception |
| Extrant | Lettre d'enregistrement Exigences redditionnelles Facturation Périodes de déclaration |
| Portée estimative | Province du Manitoba et entreprises de l'extérieur de la province qui exerceront leurs activités sur le territoire de cette dernière |
| Autres mesures | Le processus de demande respecte la norme applicable 95 % des appels téléphoniques; 80 % sont pris en charge sans délais (en 3 coups de sonnerie au moins). La norme est présentement respectée (97,3 %, 2014) |
| Systèmes | Optimal |
| Formulaires | Employer Registration Request |
| BN9/15 | La Commission des accidents du travail du Manitoba utilise une variante NE15 du NE9/15 du client. À l'heure actuelle, le principal identifiant est le numéro interne du client. On peut chercher le NE attribué par l'ARC. |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | L'enregistrement couvre présentement près de 70 % du secteur. |

Manitoba

Enregistrement – Accidents de travail



LÉGENDE



Début



Étape



Décision

Page
suivanteFin du
processus

VERSION 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Enregistrement – Accidents de travail

NOM DE FICHIER

VisioDocument

4.1.5.6. Évaluation des critères

| | Réservation de raison sociale | Enregistrement d'une entreprise | Inscription aux fins de la TVP | Inscription – Accidents de travail |
|--|---|--|--|--|
| Accès | | | | |
| Qualité de l'information | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Aucun renseignement sur les différences entre ce service et la réservation de raison sociale | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets |
| Optimisation des recherches | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat | 4 ^e résultat | 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En ligne (24/7) En personne (de 8 h à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) | En personne (de 8 h à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Téléphone (de 8 h 40 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Courriel (24/7) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) |
| Coût et paiement | 45 \$ Paiement traditionnel | 60 \$ – 350 \$ Paiement traditionnel | Sans frais | Sans frais |
| Convivialité | | | | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 4 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 4 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 2 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 2 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | Demande en ligne Formulaire PDF standard disponible sur un site Web distinct Aucun renseignement reporté aux fins de l'enregistrement | Pas de demande en ligne Formulaire PDF standard Aucun renseignement transmis aux partenaires Site Web axé sur le gouvernement | Demande en ligne PDF à remplissage direct Aucun renseignement transmis par les partenaires Le langage de conception des sites Web est incohérent | Demande en ligne Aucun PDF disponible en ligne Renseignements tirés de l'enregistrement du NE |
| Exigences | Renseignements de base sur l'entreprise Droits de demande | Renseignements de base sur l'entreprise Renseignements sur les partenariats Acte constitutif | Renseignements de base sur l'entreprise Chiffre d'affaires prévu | Renseignements de base sur l'entreprise Numéro d'entreprise Date prévue de début des activités Masse salariale estimative |
| Rapidité | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Délai de traitement cible | 1 jour ouvrable | 5 jours ouvrables | 12-15 jours ouvrables | 2 jours ouvrables |
| Délai de traitement réel | 7-8 jours ouvrables (24 septembre 2015) | 7-8 jours ouvrables (24 septembre 2015) | 12-15 jours ouvrables | Cible atteinte |
| Responsabilisation et transparence | | | | |
| Normes publiées | Oui | Oui | Non | Non |
| Reddition de comptes au regard des normes | Oui | Oui | Non | Non |
| Valeur ajoutée | | | | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements |

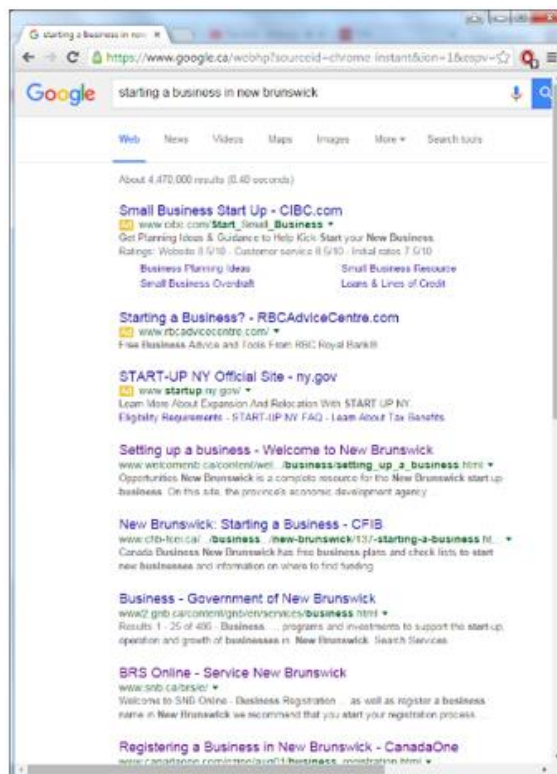
4.1.6. NOUVEAU-BRUNSWICK

La recherche de « lancer une entreprise au Nouveau-Brunswick » génère le résultat *Créer une entreprise – Welcome to Nouveau-Brunswick* [sic] sur la première page. La page d'accueil a pour titre *Créer une entreprise* et propose les liens suivants :

- Opportunités Nouveau-Brunswick
- PerLE
- Entreprises Canada – Nouveau-Brunswick
- Crédit d'impôt pour les investisseurs dans les petites entreprises

On y énumère également sous forme de décisions à prendre les étapes de création d'une entreprise :

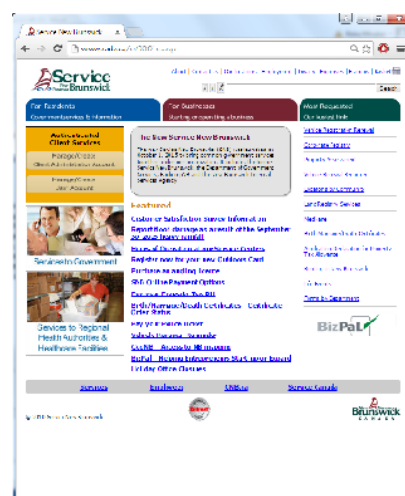
- choisir une structure d'entreprise;
- choisir et enregistrer sa raison sociale;
- se renseigner sur les permis et les autorisations à obtenir;
- si on a besoin de personnel, s'informer des règles concernant les employeurs au Nouveau-Brunswick;
- si on a besoin de personnel, se renseigner sur le recrutement d'employés;
- choisir un emplacement pour l'entreprise;
- rédiger le plan d'affaires;
- contracter une assurance d'entreprise;
- se renseigner sur la sécurité et la protection;
- promouvoir l'entreprise.



Des renseignements au sujet des organismes de soutien, des obligations fiscales et du marché immobilier commercial local sont présentés au moyen de liens pointant vers d'autres sites Web.

4.1.6.1. But et modèle de prestation des services

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick compte plusieurs différents ministères et services régissant les processus relatifs aux entreprises qui relèvent de notre projet. Il a toutefois lancé une initiative portant sur un modèle de guichet unique pour la prestation des services appelé « Service Nouveau-Brunswick » (SNB). La province a créé SNB en 2000 pour simplifier la prestation des services en proposant au public une image unifiée du gouvernement. En 2015 SNB a été redéfini pour englober les services centraux destinés tant au public qu'aux ministères. Pour éviter au client de devoir visiter les bureaux de nombreux ministères et se plier à des processus d'approbation englobant plusieurs ministères ou organismes afin d'obtenir des services, SNB propose un large éventail de services pour le compte de ministères, d'organismes et des sociétés d'État de la



province, d'autres administrations et d'organisations du secteur privé par l'entremise d'un guichet unique. Ces services sont offerts par l'entremise de deux modes clés.

Premièrement, le site Web de SNB permet de s'inscrire en ligne à certains services. Toutes les pages du site utilisent la même image de marque et la même présentation homogène, et la plupart des pages comportent des hyperliens pointant vers des sujets connexes. Contrairement à la plupart des autres administrations, le Nouveau-Brunswick ne supervise pas la réservation d'une raison sociale; cette fonction est plutôt administrée par des fournisseurs tiers. Cela signifie que l'enregistrement ne comporte qu'une seule étape, les entrepreneurs étant ensuite dirigés vers d'autres organisations pour obtenir d'autres services (vers le site de la Commission des accidents du travail aux fins d'inscription pour les accidents du travail, p. ex.).

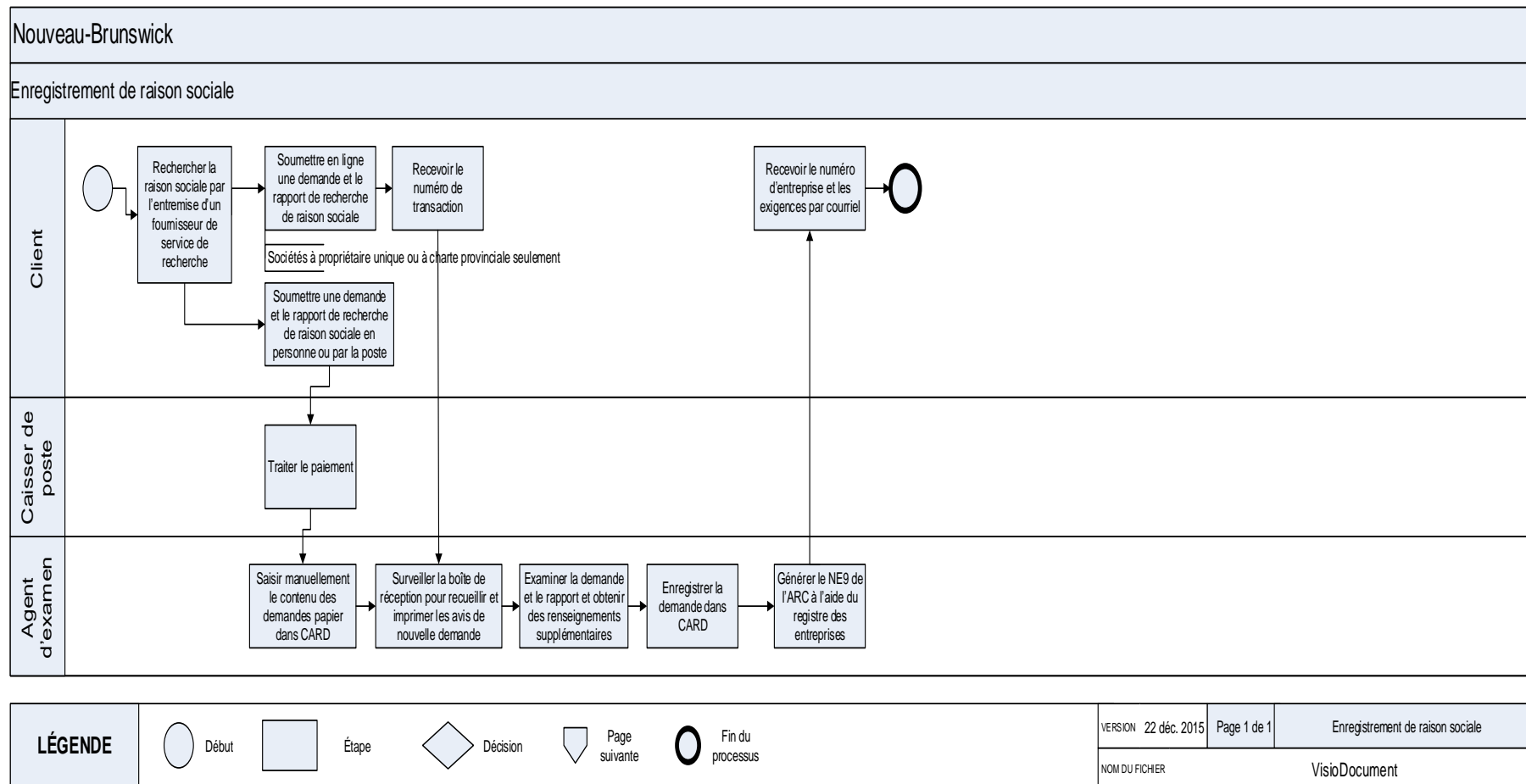


Deuxièmement, SNB a mis sur pied 34 centres de services à la clientèle dans toute la province. Ces centres constituent le prolongement « en personne » du volet en ligne de SNB; ils offrent l'inscription à tous les services disponibles en ligne. Certains centres ont des heures d'affaires limitées et ne sont ouverts que pendant certaines saisons.

Le Nouveau-Brunswick est un partenaire du programme Une entreprise, un numéro de l'ARC. L'enregistrement d'une entreprise permet donc d'obtenir un numéro d'entreprise (NE9) de l'ARC. Ce partenariat n'est pas pleinement intégré. Par conséquent, même si l'ARC peut diriger le client vers SNB, ce dernier ne permet pas pour le moment aux entreprises de s'inscrire à des programmes de l'ARC comme la TPS/TVH ou le compte de la paye sans devoir visiter le site Web de l'ARC. Un compte NE15 est créé après l'inscription aux fins des accidents de travail.

4.1.6.2. Enregistrement de raison sociale

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Enregistrement de raison sociale |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Registre corporatif |
| Partenaires de prestation | Service Nouveau-Brunswick |
| Description | Le Registre corporatif regroupe les corporations et les organisations à but non lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et enregistre les partenariats et les raisons sociales des entreprises individuelles et des sociétés en nom collectif. De plus, les corporations et les entreprises extra-provinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick doivent normalement s'enregistrer auprès du Registre corporatif. Le Registre corporatif fournit au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif, et sur les entités commerciales non constituées. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Caissier postal : Traite les paiements qui accompagnent les demandes produites en personne ou par la poste. Agent d'examen : Examine et enregistre les demandes, et génère le numéro d'entreprise. |
| Points de service | Registre corporatif (1) |
| Modes de prestation | En ligne (sociétés individuelles et corporations provinciales seulement) En personne Poste |
| Coût | 112 \$ (Sociétés individuelles et sociétés en nom collectif, en ligne comme sur papier) 262 \$ (Corporations, en ligne) 362 \$ (Corporations, papier) |
| Volume | 5 510 demandes par année (2014) <ul style="list-style-type: none"> 3 554 demandes en ligne (65 %) 1 956 demandes sur papier (35 %) |
| Délai de traitement | 2 jours ouvrables pour les demandes en ligne 5-10 jours ouvrables pour les demandes sur papier |
| Extrant | Exigences postérieures à l'enregistrement Numéro d'entreprise de l'ARC (NE9) |
| Portée estimative | Provinces du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse |
| Autres mesures | Aucune |
| Systèmes | CARD |
| Formulaires | Formulaire 1 – Certificat de société en nom collectif Formulaire 1 – Statuts constitutifs Formulaire 2 – Avis de désignation de bureau enregistré Formulaire 4 – Liste des administrateurs |
| ARC NE9/15 | L'enregistrement d'une société au Manitoba selon ce processus générera un NE9/15 pour le client à moins que celui-ci n'en ait déjà. Dans un cas comme dans l'autre, l'enregistrement générera un NE pour le Registre corporatif. |
| Services connexes | L'enregistrement d'une nouvelle entreprise permet de créer simultanément un NE9/15 en une seule opération. L'enregistrement extraprovincial s'effectue en partenariat avec la Nouvelle-Écosse. |
| Notes | Le Nouveau-Brunswick confie la recherche des raisons sociales à un fournisseur de services tiers. Les clients doivent effectuer leur propre recherche de raison sociale indépendamment du gouvernement et en annexer les résultats à leur demande. |

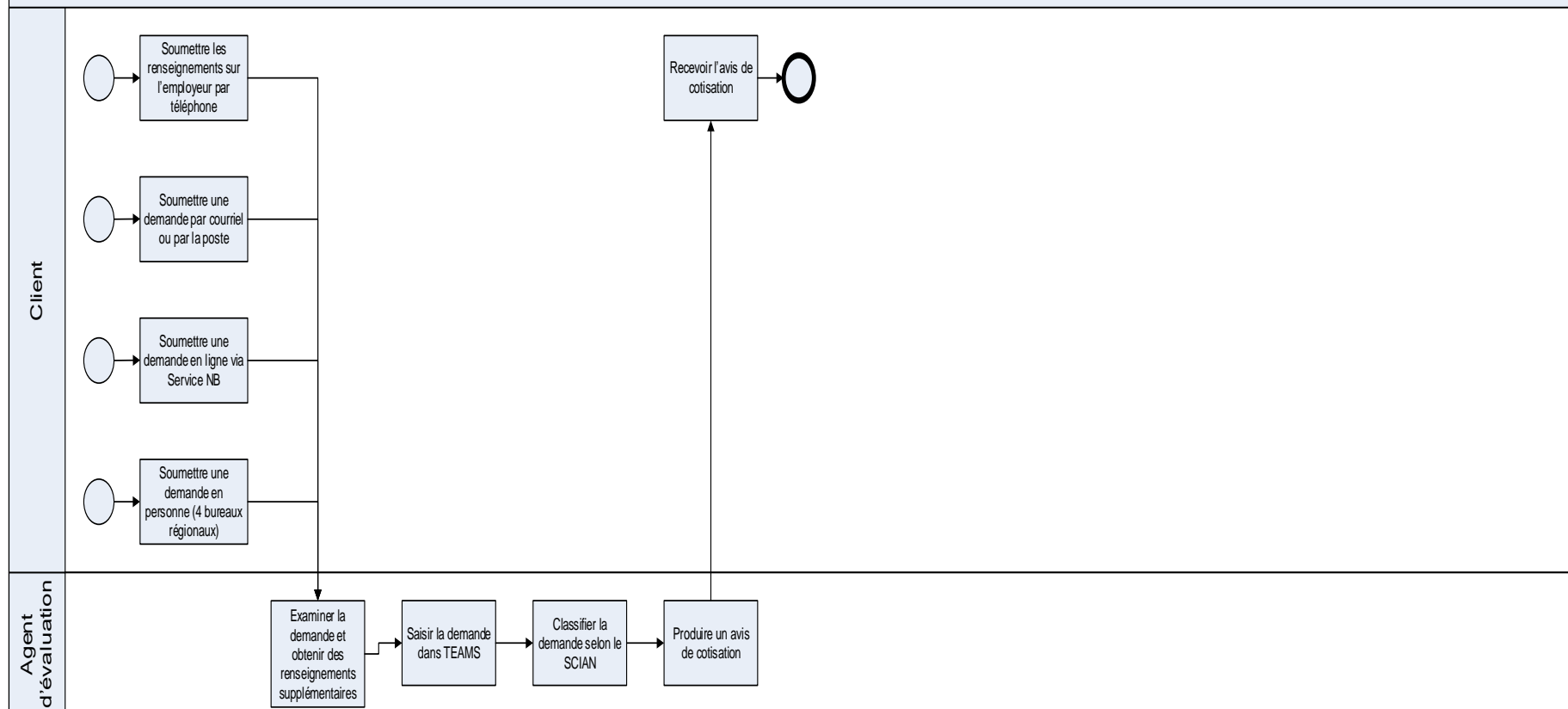


4.1.6.3. Inscription – Accidents de travail

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Inscription – Accidents de travail |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Travail sécuritaire NB |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | Travail sécuritaire NB est une société d'État chargée de veiller à la mise en œuvre et à l'application des lois suivantes : la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> , la <i>Loi sur les accidents du travail</i> , la <i>Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail</i> et la <i>Loi sur l'indemnisation des pompiers</i> . Travail sécuritaire NB administre un programme d'assurance en cas d'accident et d'invalidité au travail sans égard à la responsabilité pour les employeurs et leurs employés. Le programme est financé uniquement par les évaluations de l'employeur. Travail sécuritaire NB est déterminé à prévenir les accidents de travail et les maladies professionnelles en misant sur l'éducation et sur l'application de la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> . La couverture est obligatoire pour les employeurs qui embauchent plus de trois travailleurs. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Représentant des comptes d'évaluation : Saisit l'information au sujet de l'employeur dans Optimal; examine et approuve les demandes. |
| Points de service | Travail sécuritaire NB (5) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Poste Courriel Téléphone |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 1 011 demandes par année (2014) <ul style="list-style-type: none"> • 432 en ligne (43 %) • 579, tous autres modes confondus (57 %) |
| Délai de traitement | Les demandes reçues en matinée sont traitées le même jour ouvrable Les demandes reçues en après-midi sont traitées au plus tard le jour ouvrable suivant |
| Extrant | Avis d'évaluation |
| Portée estimative | Province du Nouveau-Brunswick |
| Autres mesures | La plupart des demandes sont traitées en respectant les délais cibles. Les retards sont surtout attribuables à des demandes incomplètes ou à des renseignements manquants. |
| Systèmes | Optimal |
| Formulaires | Formulaire d'inscription des employeurs |
| BN9/15 | Aucun lien pour le moment. |
| Services connexes | La page d'inscription de Travail sécuritaire NB est accessible depuis le site Web de Service Nouveau-Brunswick. |
| Notes | Travail sécuritaire NB n'offre pas de communications sécurisées pour le moment. Il ne peut donc utiliser son système de courriel pour transmettre quoi que ce soit qui relèverait de la FIPPA. |

Nouveau-Brunswick

Inscription – Accidents de travail



LÉGENDE



Début



Étape



Décision



Page suivante



Fin du processus

VERSION 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Inscription – Accidents de travail

NOM DU FICHIER

VisioDocument

4.1.6.4. Évaluation des critères

| | Enregistrement d'une entreprise | Inscription – Accident de travail |
|---|---|--|
| Accès | | |
| Qualité de l'information | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets |
| Optimisation des recherches | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En ligne (24/7) En personne (de 9 h à 17 h du lundi au vendredi) Poste (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h à 16 30 du lundi au vendredi) Téléphone (de 8 h à 17 h du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) |
| Coût et paiement | 112 \$ – 362 \$ Paiement traditionnel | Sans frais |
| Convivialité | | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 4 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | Demande en ligne PDF à remplissage direct Aucun renseignement reporté aux fins d'autres services | Demande en ligne PDF à remplissage direct Renseignements de base saisis par l'enregistrement de l'entreprise |
| Exigences | Renseignements de base sur l'entreprise | Renseignements de base sur l'entreprise Numéro d'entreprise Date de début des activités Salaires des employés Masse salariale estimative |
| Rapidité | | |
| Délai de traitement cible | 2-10 jours ouvrables | 1-2 jours ouvrables |
| Délai de traitement réel | La plupart des demandes sont traitées dans les délais | La plupart des demandes sont traitées le jour même ou le lendemain |
| Responsabilisation et transparence | | |
| Normes publiées | Aucune | Aucune |
| Reddition de comptes au regard des normes | Aucune | Aucune |
| Valeur ajoutée | | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes |

4.1.7. NOUVELLE-ÉCOSSE

La recherche de « lancer une entreprise en Nouvelle-Écosse » génère le résultat « Service N.-É. » Accès N.-É. » sur la première page. La page d'accueil s'intitule « Lancement d'une entreprise ». Le panneau de gauche de cette page énumère les services aux entreprises suivants :

- Services en ligne
- Je pense me lancer en affaire
- Lancement d'une entreprise :
- Quels sont les permis et les licences qui seront peut-être requis?
- Que dois-je savoir à propos des impôts et des taxes?
- J'ai encore des questions au sujet du démarrage d'une entreprise.
- Je suis prêt à inscrire mon entreprise.
- Choisir ton nom d'entreprise et le faire approuver. [sic]
- Promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail.

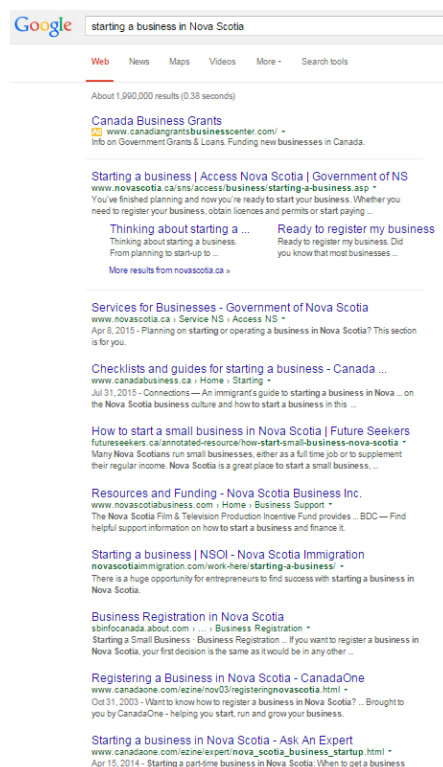
Les entreprises individuelles et les sociétés en nom collectif peuvent utiliser les services aux entreprises en ligne. La rubrique « Quels sont les permis et les licences qui seront peut-être requis? » et les suivantes décrivent les services en ligne offerts aux entreprises. Ces services permettent de faire affaire avec le gouvernement en tout temps, tous les jours de la semaine. Une fois votre entreprise inscrite, vous pouvez :

- faire des recherches pour créer une liste personnalisée des licences et permis dont vous aurez besoin des gouvernements municipal, provincial et fédéral;
- présenter une demande en ligne pour certains permis, enregistrements et certificats;
- faire un paiement en ligne sécurisé;
- renouveler votre inscription au Registre des sociétés de capitaux et de vos autres licences et permis en ligne.

La Nouvelle-Écosse maintient également le **Répertoire des permis** qui contient des renseignements sur qui doit se procurer un permis, quel ministère ou organisme peut le délivrer, comment en faire la demande, combien coûte le permis, quelle en sera la période de validité, et combien de temps il faut prévoir pour l'obtenir.

Regroupement de services de LAE

Service Nouvelle-Écosse a annoncé son intention de mettre en place son propre service de lancement accéléré d'entreprise dans le cadre de ses services en ligne. Il contribuera aussi à la mise en œuvre du Plan directeur de regroupement du CPSSP. Ce nouveau service adoptera la même présentation que le service sectoriel existant (restauration et hébergement, p. ex.) et pourrait permettre l'accès en ligne aux entreprises enregistrées en ligne. Service-Nouvelle-Écosse recensera également des possibilités comme la création de données de bout en bout sur l'enregistrement des entreprises et l'accès en ligne à la documentation sur le lancement d'entreprises.



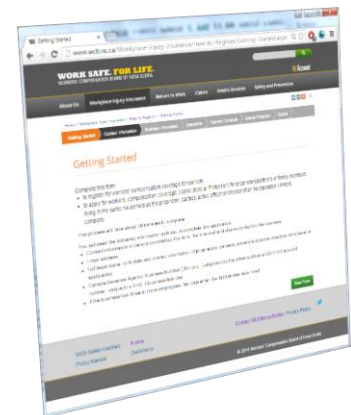
4.1.7.1. But et modèle de prestation des services

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse compte plusieurs différents ministères et services régissant les processus relatifs aux entreprises qui relèvent de notre projet. La province a toutefois lancé une initiative axée sur un modèle de guichet unique pour la prestation des services, Service Nouvelle-Écosse. La province a mis sur pied Service Nouvelle-Écosse pour simplifier la prestation des services en proposant au public une image unifiée du gouvernement pour bon nombre des programmes et des services offerts par ce dernier. Pour éviter au client de devoir visiter les bureaux de nombreux ministères et se plier à des processus d'approbation englobant plusieurs ministères ou organismes, Service Nouvelle-Écosse propose un large éventail de services pour le compte de ministères, d'organismes et des sociétés d'État de la province, d'autres administrations et d'organisations du secteur privé par l'entremise d'un guichet unique. Ces services sont offerts par l'entremise de deux modes clés.

Premièrement, le site Web Accès Nouvelle-Écosse permet de s'inscrire en ligne à certains services. Toutes les pages du site utilisent la même image de marque et la même présentation homogène, et la plupart des pages comportent des hyperliens pointant vers des sujets connexes. Le site Web fournit d'importants renseignements sur le lancement d'une entreprise. Il explique aussi qui doit s'inscrire pour obtenir certains services, pourquoi il conviendrait de s'inscrire, et comment procéder. L'enregistrement d'une entreprise comporte trois étapes. Il faut d'abord réserver une raison sociale par l'entremise du Registre des sociétés de capitaux avant de poursuivre le processus grâce aux services en ligne offerts aux entreprises. Enfin, le client est dirigé vers le site Web de la Commission d'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse aux fins d'inscription pour les accidents du travail.



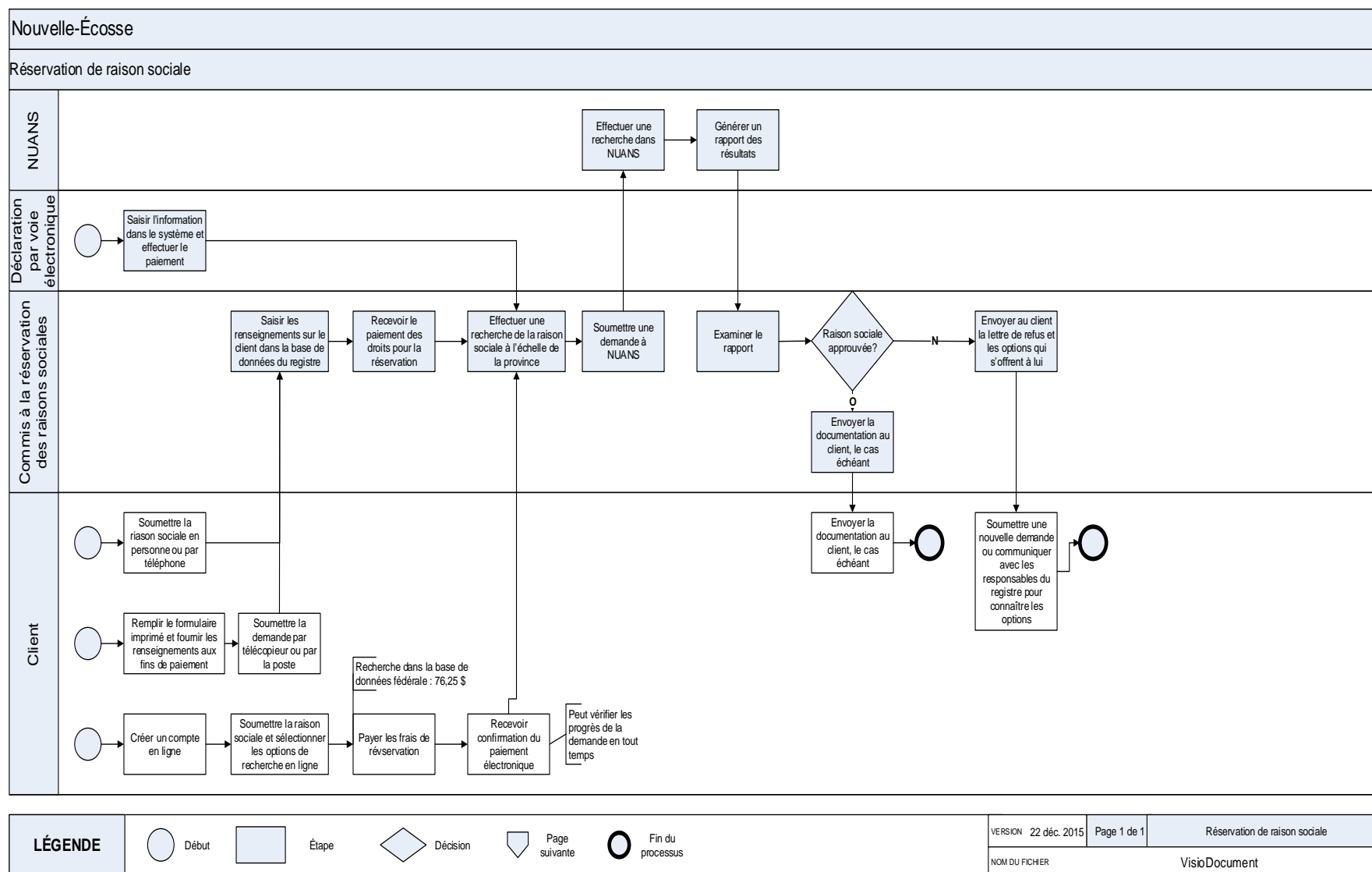
Deuxièmement, Service Nouvelle-Écosse a mis sur pied 13 centres de services à la clientèle Accès Nouvelle-Écosse dans toute la province. Ces centres constituent le prolongement « en personne » du volet en ligne d'Accès Nouvelle-Écosse et offrent un service d'inscription et de dépôt de documents pour tous les services en ligne. Les demandes sur papier reçues par le personnel d'Accès Nouvelle-Écosse sont traitées par ces employés ou par ceux du siège.



La Nouvelle-Écosse est un partenaire du programme Une entreprise, un numéro de l'ARC. L'enregistrement d'une entreprise en Nouvelle-Écosse, par quelque mode que ce soit, permet d'obtenir un NE15. Si l'entreprise amorce son enregistrement auprès de l'ARC, elle pourra être dirigée vers le site Web d'enregistrement des entreprises d'Accès Nouvelle-Écosse et fournir les renseignements relatifs à l'entreprise sans devoir revenir sur le site. Ce partenariat n'est pas pleinement intégré. Par conséquent, même si l'ARC peut diriger le client vers Accès Nouvelle-Écosse, ce dernier ne permet pas pour le moment aux entreprises de s'inscrire à des programmes de l'ARC comme la TPS/TVH ou le compte de la paye sans devoir visiter le site Web de l'ARC. Un compte NE15 est créé après l'inscription aux fins des accidents de travail.

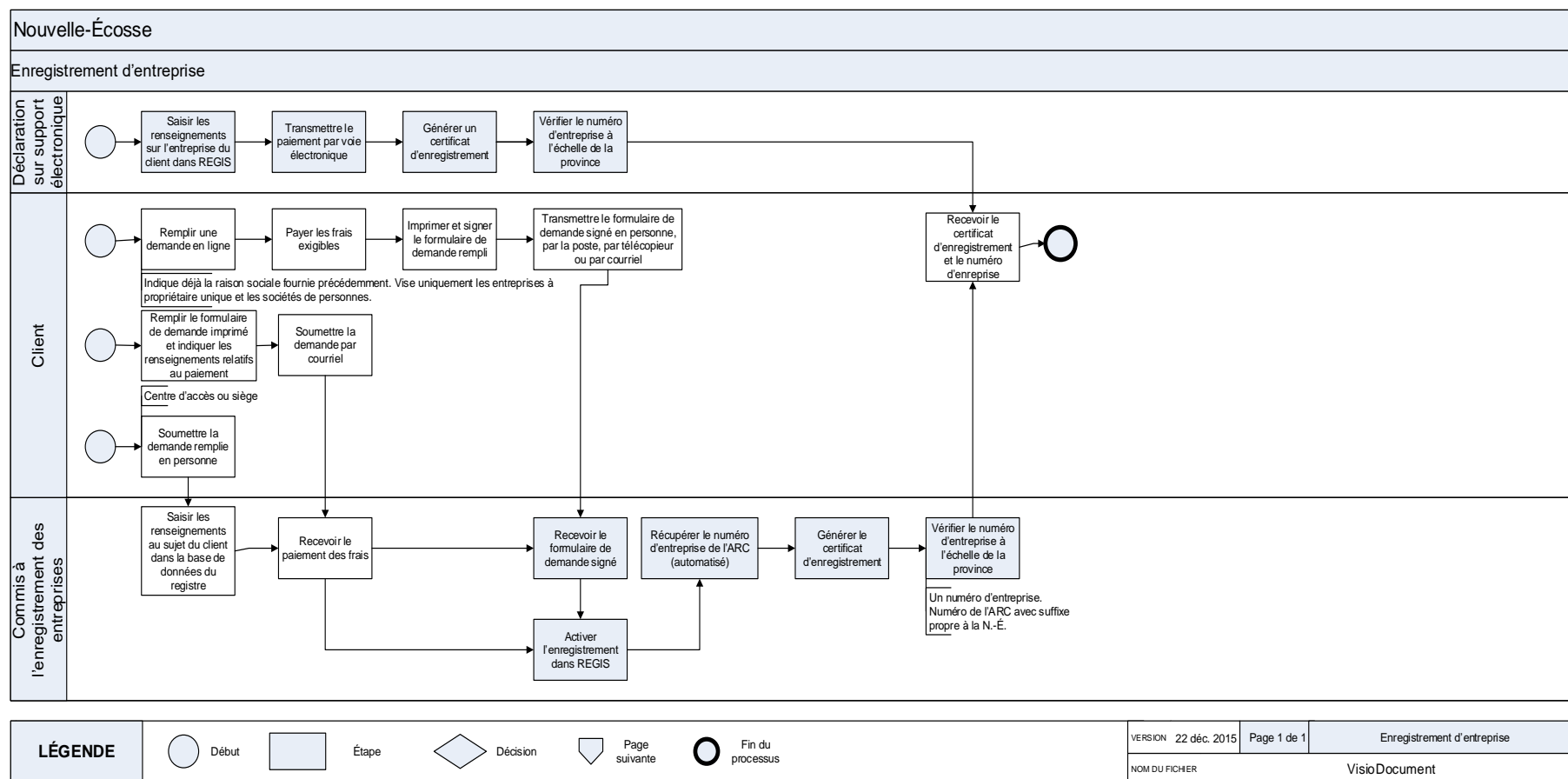
4.1.7.2. Réserve de raison sociale

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Réserve de raison sociale |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Registre des sociétés de capitaux |
| Partenaires de prestation | Accès Nouvelle-Écosse Déclarants par voie électronique approuvés |
| Description | En Nouvelle-Écosse, la réserve d'une raison sociale par le Registre des sociétés de capitaux est la première étape de l'enregistrement de cette raison sociale en prévision de son utilisation sur le territoire de la province. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Commis à la réserve des raisons sociales : Aide le client à effectuer une recherche préliminaire, traite les demandes, reçoit le paiement, effectue la recherche de raisons sociales, et approuve les raisons sociales. Déclarants par voie électronique approuvés : Cabinets d'avocats préapprouvés qui soumettent des demandes pour le compte de clients. |
| Points de service | Centres service d'Accès Nouvelle-Écosse (13) Siège du Registre des sociétés de capitaux (1) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Poste Télécopieur |
| Coût | 61,05 \$ (recherche dans les provinces de l'Atlantique) 76,25 \$ (recherche à l'échelle fédérale) |
| Volume | 13 194 demandes par année (2014) <ul style="list-style-type: none"> 1 381 en ligne (10 %) 11 814 par la poste, par télécopieur et en personne (90 %) |
| Délai de traitement | 2 jours ouvrables |
| Extrant | Lettre d'approbation ou de refus Rapport de recherche de raison sociale Formulaire d'enregistrement |
| Portée estimative | Provinces de la Nouvelle-Écosse et du Nouveau-Brunswick |
| Autres mesures | Le délai cible de traitement de deux jours ouvrables est respecté. |
| Systèmes | Base de données du Registre (REGIS) Newly Upgraded Automated Name Search (NUANS) |
| Formulaires | Demande de réserve d'une raison sociale |
| BN9/15 | Sans objet |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | Les demandes de raison sociale dirigées vers le Newly Upgraded Automated Name Search (NUANS) sont téléversées par lots chaque jour; le processus n'est pas automatisé. |



4.1.7.3. Enregistrement d'une entreprise

| | |
|----------------------------------|---|
| Processus | Enregistrement d'une entreprise |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Registre des sociétés de capitaux |
| Partenaires de prestation | Access Nouvelle-Écosse Déclarants par voie électronique approuvés |
| Description | Quiconque désire faire des affaires en Nouvelle-Écosse, que ce soit seul ou avec des associés, et désire exploiter l'entreprise sans qu'elle soit constituée en société; et utiliser une raison sociale différente de son nom personnel doit procéder à l'enregistrement. Cela vaut pour les entreprises constituées en société qui comptent un ou plusieurs actionnaires, aussi appelées « société » ou « corporation ». Une entreprise confère une identité juridique distincte à ses actionnaires, de sorte que la part des dettes de la société ou la responsabilité personnelle de l'actionnaire se limite au montant de sa contribution au capital de la société. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Commis à l'enregistrement des entreprises : Traite les demandes, enregistre les entreprises, valide les demandes et génère le certificat d'enregistrement. Déclarants par voie électronique approuvés : Cabinets d'avocats préapprouvés qui soumettent des demandes pour le compte de clients. |
| Points de service | Access Nouvelle-Écosse Service Centres (13) Siège du Registre des sociétés de capitaux (1) |
| Modes de prestation | En ligne (Online (entreprises individuelles et sociétés en nom collectif seulement) En personne Courrier Télécopieur |
| Coût | 68,55 \$ (entreprises individuelles et sociétés en nom collectif) 336,40 \$ plus 118,35 \$ (entreprises constituées en société) |
| Volume | 2 614 demandes par année (2014) <ul style="list-style-type: none"> 509 demandes en ligne (19 %) 2 105 demandes par la poste, par télécopieur et en personne (81 %) |
| Délai de traitement | 6-10 jours ouvrables |
| Extrant | Certificat d'enregistrement NE de l'ARC |
| Portée estimative | Provinces de la Nouvelle-Écosse et du Nouveau-Brunswick |
| Autres mesures | La plupart des demandes sont traitées immédiatement sur réception. |
| Systèmes | REGIS Amanda |
| Formulaires | Demande d'enregistrement d'une raison sociale, d'une entreprise individuelle ou d'une société en nom collectif en Nouvelle-Écosse |
| ARC NE9/15 | Le service est intégré à l'ARC. L'enregistrement d'une entreprise générera automatiquement un NE9/15 pour le client. |
| Services connexes | L'enregistrement d'une nouvelle entreprise en ligne permet de créer simultanément un NE9/15 en une seule opération. |
| Notes | |

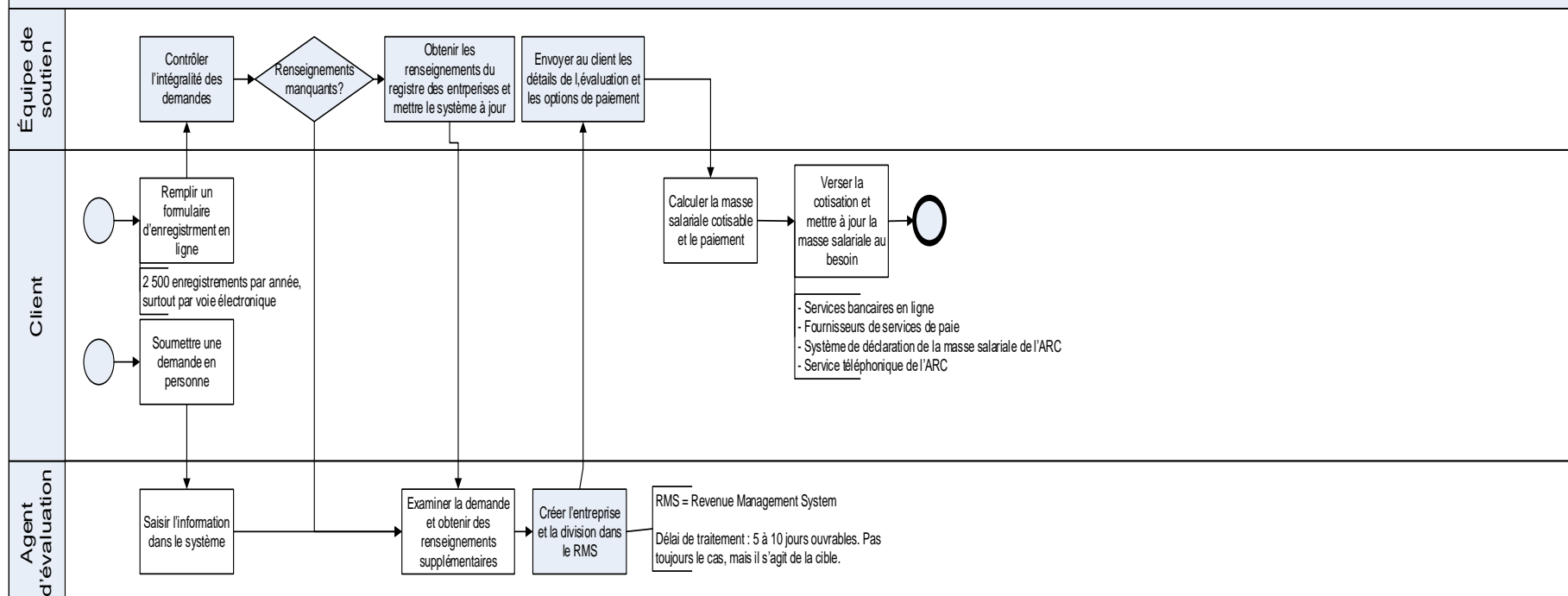


4.1.7.4. Inscription – Accidents de travail

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Inscription – Accidents de travail |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Commission d'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | La <i>Workers' Compensation Act</i> de la Nouvelle-Écosse et son règlement d'application obligent la plupart des employeurs à inscrire leur entreprise auprès de la Commission d'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse et de verser des cotisations. De façon générale, l'inscription est obligatoire pour les employeurs actifs dans un secteur à inscription obligatoire et qui comptent au moins trois employés à un moment donné. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Équipe de soutien : Trie les demandes selon le type, les achemine et prépare la trousse de bienvenue. Agent d'évaluation : Examine les demandes, classe les entreprises et les inscrit dans le système, et génère la perception des cotisations. |
| Points de service | Commission d'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse (1) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Courriel Poste Télécopieur |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 2 500 demandes par année |
| Délai de traitement | 5-10 jours ouvrables |
| Extrant | Trousse de bienvenue Recouvrement (factures périodiques pour les cotisations) |
| Portée estimative | Province de la Nouvelle-Écosse |
| Autres mesures | Inconnu |
| Systèmes | Revenue Management System |
| Formulaires | Aucun |
| ARC NE9/15 | La Commission d'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse est un partenaire du programme Une entreprise, un numéro de l'ARC. Le NE15 est créé au moment de l'enregistrement et le NE9 du client peut être utilisé pour accéder au compte. |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | Accès Nouvelle-Écosse était un partenaire de prestation jusqu'à récemment. Les clients sont maintenant dirigés vers le site de la Commission d'indemnisation des accidentés du travail pour qu'ils puissent s'inscrire. La Commission d'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse n'envoie pas de facture aux employeurs. Ils génèrent des avis pour les cotisations des employeurs, et il incombe à ces derniers de verser leurs cotisations et de produire leurs déclarations à temps. Des pénalités pour déclaration tardive ou sous-estimée sont prévues. |

Nouvelle-Écosse

Inscription – Accidents de travail



LÉGENDE



Début



Étape



Décision

Page
suivanteFin du
processus

VERSION 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Inscription – Accidents de travail

NOM DU FICHIER

VisioDocument

4.1.7.5. Évaluation des critères

| | Réservation de raison sociale | Enregistrement d'une entreprise | Inscription – Accidents de travail |
|---|---|---|--|
| Accès | | | |
| Qualité de l'information | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes |
| Optimisation des recherches | 1 ^{er} résultat | 2 ^e résultat | 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En ligne (24/7) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) |
| Coût et paiement | 61,05 \$ - 76,25 \$ Paiement traditionnel | 68,55 \$ Paiement traditionnel | Sans frais |
| Convivialité | | | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 2 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 2 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | Demande en ligne PDF à remplissage direct Aucun renseignement reporté aux fins d'autres services | Demande en ligne PDF à remplissage direct Aucun renseignement reporté aux fins d'autres services | Demande en ligne PDF à remplissage direct Renseignements de base saisis lors de l'enregistrement de l'entreprise |
| Exigences | Renseignements de base sur l'entreprise | Renseignements de base sur l'entreprise Actes constitutifs Détails de partenariat | Renseignements de base sur l'entreprise Numéro d'entreprise Date de début des activités Salaires des employés Masse salariale estimative |
| Rapidité | | | |
| Délai de traitement cible | 2 jours ouvrables | 6-10 jours ouvrables | 5-10 jours ouvrables |
| Délai de traitement réel | La plupart des demandes sont traitées immédiatement dès leur réception | La plupart des demandes sont traitées immédiatement dès leur réception | La plupart des demandes sont traitées dans les délais |
| Responsabilisation et transparence | | | |
| Normes publiées | Aucune | Aucune | Aucune |
| Reddition de comptes au regard des normes | Aucune | Aucune | Aucune |
| Valeur ajoutée | | | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Liens vers d'autres programmes |

4.1.8. ONTARIO

La recherche de « starting a business in Ontario » permet d'obtenir le résultat « *Small business: advice, support services, regulations* » sur la première page. La page d'accueil est à fenêtre unique. Sa version française présente l'information sous les rubriques suivantes :

- Services de soutien et conseils
- Règlements
- Search business permits/licences (en anglais seulement)
- Questions

La rubrique *Services de soutien et conseils* propose des renseignements sur :

- le centre d'encadrement des petits entrepreneurs le plus proche (lien);
- le bureau de services consultatifs aux entreprises le plus proche (lien);
- une trousse d'outils sur les affaires électroniques (lien).



La rubrique *Règlements* décrit en quoi différentes structures de réglementation peuvent affecter une entreprise. La rubrique *Search business permits and licences* est un lien menant au PerLE. Enfin, la rubrique *Questions* invite le client à communiquer avec le ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure.

4.1.8.1. But et modèle de prestation des services

Le gouvernement de l'Ontario compte plusieurs différents ministères et services régissant les processus relatifs aux entreprises qui relèvent de notre projet. La province a créé Service Ontario pour simplifier la prestation des services en proposant au public une image unifiée du gouvernement pour bon nombre des programmes et des services offerts par ce dernier. Pour éviter au client de devoir visiter les bureaux de nombreux ministères et se plier à des processus d'approbation englobant plusieurs ministères ou organismes, Service Ontario propose un large éventail de services pour le compte de ministères, d'organismes et des sociétés d'État de la province, d'autres administrations et d'organisations du secteur privé par l'entremise d'un guichet unique.

Du point de vue des entreprises, la présence en ligne de Service Ontario s'apparente davantage à une base de données proposant des soutiens informationnels ainsi que des liens vers d'autres sites Web et des explications axées sur le client qui aident ce dernier à franchir les diverses étapes de la mise sur pied de son entreprise. À l'exception de l'enregistrement des raisons sociales, Service Ontario ne fournit en ligne aucun service visé par notre projet. Par exemple, le site Web de Service Ontario fournit un lien vers le service en ligne « Enregistrement d'une entreprise » de l'ARC au lieu de proposer une expérience en ligne intégrée.



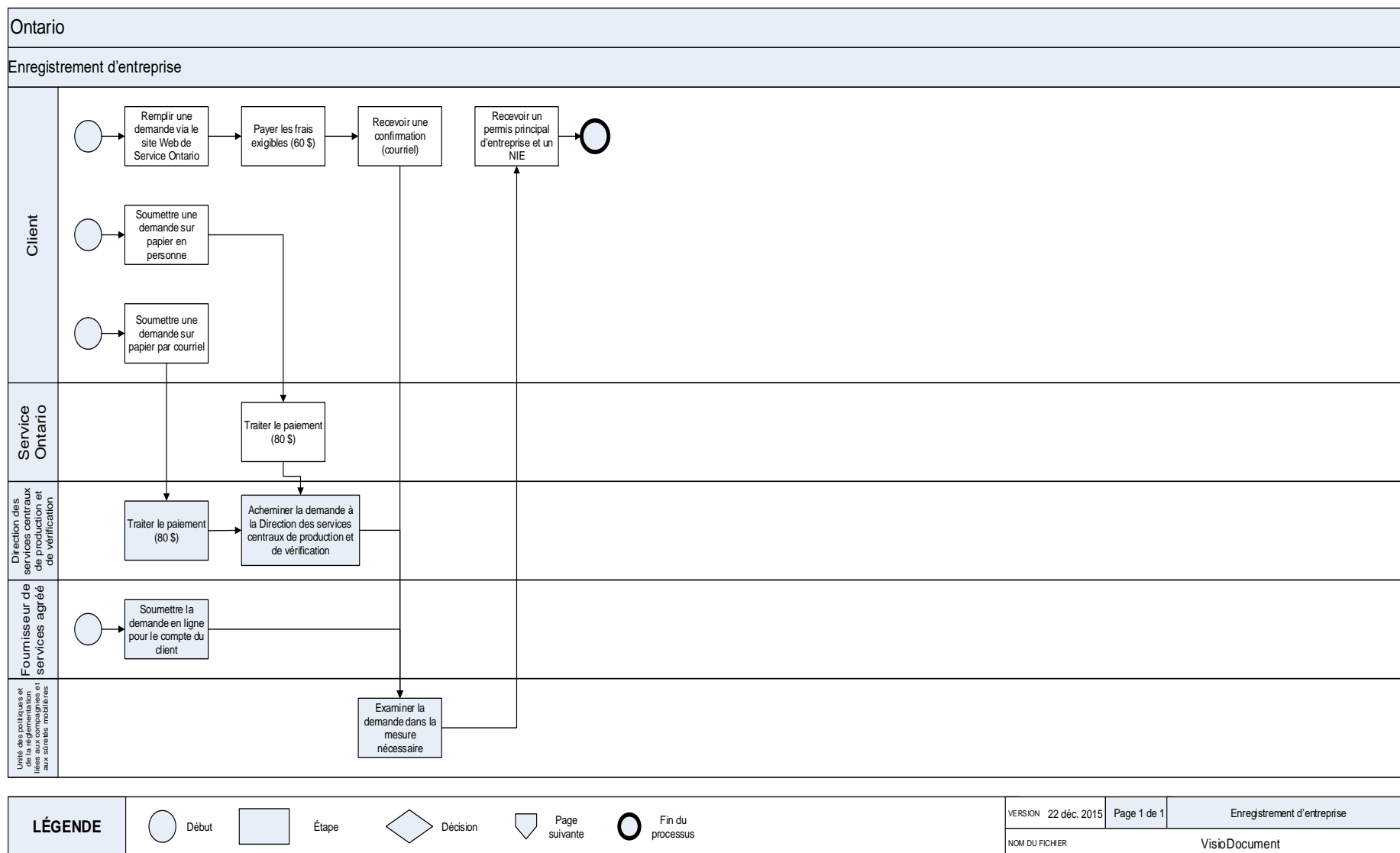
Service Ontario offre l'enregistrement des raisons sociales à titre de service en ligne et en personne. Ce service combine ceux de réservation de raison sociale et d'enregistrement d'une entreprise. L'Ontario administre ce

service selon une philosophie dite du « droit d'approbation », ce qui signifie que toutes les raisons sociales sont approuvées si elles respectent les exigences minimales de base. La Direction des services centraux de production et de vérification (DSCPV) contrôle périodiquement la qualité des raisons sociales approuvées. Il incombe toutefois au propriétaire de l'entreprise d'exercer la diligence raisonnable requise pour faire affaire sous cette raison sociale et d'accepter les risques que peut entraîner l'utilisation d'une raison sociale similaire – voire identique – à celle d'une autre entreprise de la province. Au moment de l'enregistrement, l'entreprise se voit attribuer un numéro d'entreprise unique. Ce dernier est similaire au NE9 de l'ARC, sauf qu'il sert à échanger des renseignements et qu'il constitue un principal identifiant pour les organismes ontariens uniquement.



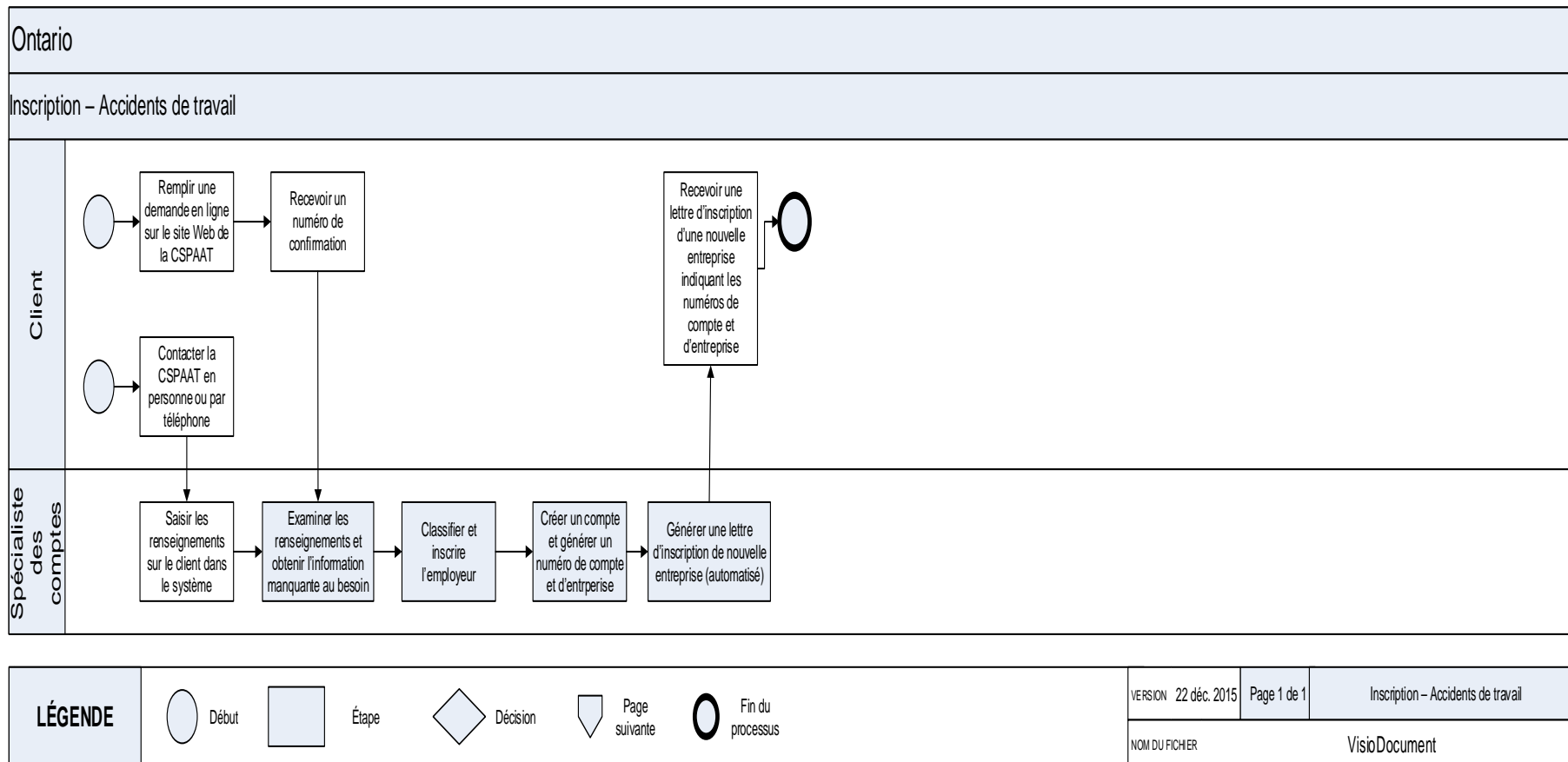
4.1.8.2. Enregistrement d'une entreprise

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Enregistrement d'une entreprise |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Direction des services centraux de production et de vérification (DSCPV) |
| Partenaires de prestation | Service Ontario |
| Description | Les raisons sociales des entreprises individuelles, des sociétés en nom collectif et des corporations sont enregistrées auprès de la Direction des services centraux de production et de vérification (DSCPV) du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et versées au Registre public tenu par la DSCPV aux fins de divulgation publique. Toute personne peut consulter l'information sur les raisons sociales contenue dans le Registre public, moyennant le paiement des droits, pour trouver les propriétaires ou les dirigeants de l'entreprise à partir de sa raison sociale. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Service Ontario : Reçoit les demandes soumises en personne et traite le paiement Direction des services centraux de production et de vérification : Traite les demandes soumises sur papier Services de réglementation : Effectue un contrôle qualité des raisons sociales enregistrées Fournisseurs de services agréés : Trois firmes de services professionnels qui soumettent des demandes pour le compte d'entreprises. |
| Points de service | 16 points de service dans la province |
| Modes de prestation | En ligne En personne |
| Coût | 60 \$ si la demande est soumise en ligne 80 \$ si la demande est soumise en personne ou par courriel |
| Volume | Inconnu |
| Délai de traitement | Les demandes soumises en ligne sont approuvées instantanément 20 jours ouvrables pour les demandes soumises par courriel |
| Extrant | Permis principal d'entreprise Numéro d'entreprise unique |
| Portée estimative | Province d'Ontario |
| Autres mesures | Inconnu |
| Systèmes | Inconnu |
| Formulaires | Enregistrement – Formule 1 en vertu de la <i>Loi sur les noms commerciaux</i> (Entreprise personnelle / société en nom collectif) Enregistrement – Formule 2 en vertu de la <i>Loi sur les noms commerciaux</i> (Personnes morales) Enregistrement – Formule 5 en vertu de la <i>Loi sur les noms commerciaux</i> (Société en nom collectif/société en commandite) Ontario Limited Liability Partnership, Extra-Provincial Limited Liability Partnership, Extra-Provincial Limited Liability Company (Form 6) |
| ARC NE9/15 | Aucune affiliation. Les clients doivent s'enregistrer séparément pour obtenir un NE de l'ARC. |
| Services connexes | Aucun. |
| Notes | L'enregistrement d'une raison sociale est approuvé automatiquement sans recherche en Ontario. Il incombe au propriétaire de l'entreprise et au marché d'effectuer la recherche nécessaire et de régler les différends. Les Services de réglementation contrôlent la qualité d'un échantillon des raisons sociales approuvées. L'enregistrement d'une entreprise en Ontario génère automatiquement un numéro d'entreprise unique. |



4.1.8.3. Inscription – Accidents de travail

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Inscription – Accidents de travail |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | La CSPAAT est un organisme fiduciaire indépendant qui fournit une indemnisation sans égard à la responsabilité aux lieux de travail en Ontario. Elle offre des prestations pour perte de salaire, une couverture pour soins médicaux et de l'aide pour réintégrer le travail, ce qui constitue le meilleur résultat possible à la suite d'une blessure ou d'une maladie professionnelle. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Centre de services aux employeurs : Traite les demandes et inscrit les employeurs aux fins de couverture |
| Points de service | Bureaux de la CSPAAT (15) |
| Modes de prestation | En ligne Téléphone En personne |
| Coût | Sans frais |
| Volume | Près de 33 000 demandes par année |
| Délai de traitement | 2-5 jours ouvrables |
| Extrant | Lettre d'inscription d'une nouvelle entreprise avec numéros de compte et d'entreprise |
| Portée estimative | Province d'Ontario |
| Autres mesures | Aucune |
| Systèmes | Sans objet |
| Formulaires | Aucun |
| ARC NE9/15 | Aucune affiliation |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | Rien à signaler |



4.1.8.4. Évaluation des critères

| | Enregistrement d'une entreprise | Inscription – Accidents de travail |
|---|---|--|
| Accès | | |
| Qualité de l'information | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets |
| Optimisation des recherches | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En ligne (24/7) En personne (de 8 h à 17 h du lundi au vendredi) Courriel (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) |
| Coût et paiement | 60 \$ pour les demandes transmises en ligne 80 \$ pour les demandes soumises en personne ou par courriel | Sans frais |
| Convivialité | | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 5 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 5 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | Demande en ligne PDF à remplissage direct | Demande en ligne PDF régulier |
| Exigences | Renseignements de base sur l'entreprise | Raison sociale Régime de propriété Numéro d'entreprise Date d'embauche Activité commerciale Renseignements sur la propriété Masse salariale estimative |
| Rapidité | | |
| Délai de traitement cible | Les demandes soumises en ligne sont traitées instantanément 20 jours ouvrables pour les demandes soumises en personne ou par courriel | 2-5 jours ouvrables |
| Délai de traitement réel | Cible atteinte | Cible atteinte |
| Responsabilisation et transparence | | |
| Normes publiées | Aucune | Aucune |
| Reddition de comptes au regard des normes | Aucune | Aucune |
| Valeur ajoutée | | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes |

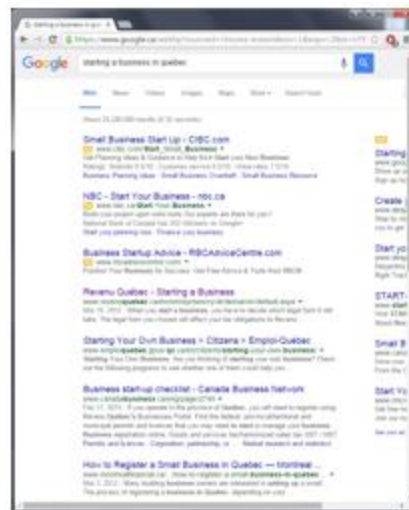
4.1.9. QUÉBEC

La recherche de « lancer une entreprise au Québec » sur Google produit le résultat *Revenu Québec – Démarrer une entreprise* sur la première page. La page d'accueil décrit le processus de lancement d'une entreprise :

- Cycle de vie
- Taxes
- Retenues et cotisations
- Impôts
- Types d'entreprises
- Obligations particulières

L'onglet *Cycle de vie* décrit les services en ligne offerts aux entreprises. La décision de lancer une entreprise est liée au choix de la firme juridique de cette dernière. On précise que les propriétaires éventuels pourraient devoir :

- immatriculer leur entreprise auprès du Registraire des entreprises;
- inscrire leur entreprise à certains fichiers de Revenu Québec;
- obtenir un permis, une vignette ou un certificat d'inscription;
- faire des démarches auprès d'autres organismes.



La page renferme aussi un lien vers les services aux nouvelles entreprises; on y traite des Centres locaux de développement, des services en ligne et un fil RSS.

4.1.9.1. But et modèle de prestation des services

Le Québec bénéficie d'un partenariat unique avec l'ARC. Revenu Québec administre l'inscription aux fins de la TPS/TVH pour le compte de l'ARC sur le territoire de la province. Ce faisant, il enregistre les entreprises pour l'obtention d'un NE9 auprès de l'ARC. Même si le Québec est un partenaire du programme Une entreprise, un numéro, c'est à cela que se limite la relation.

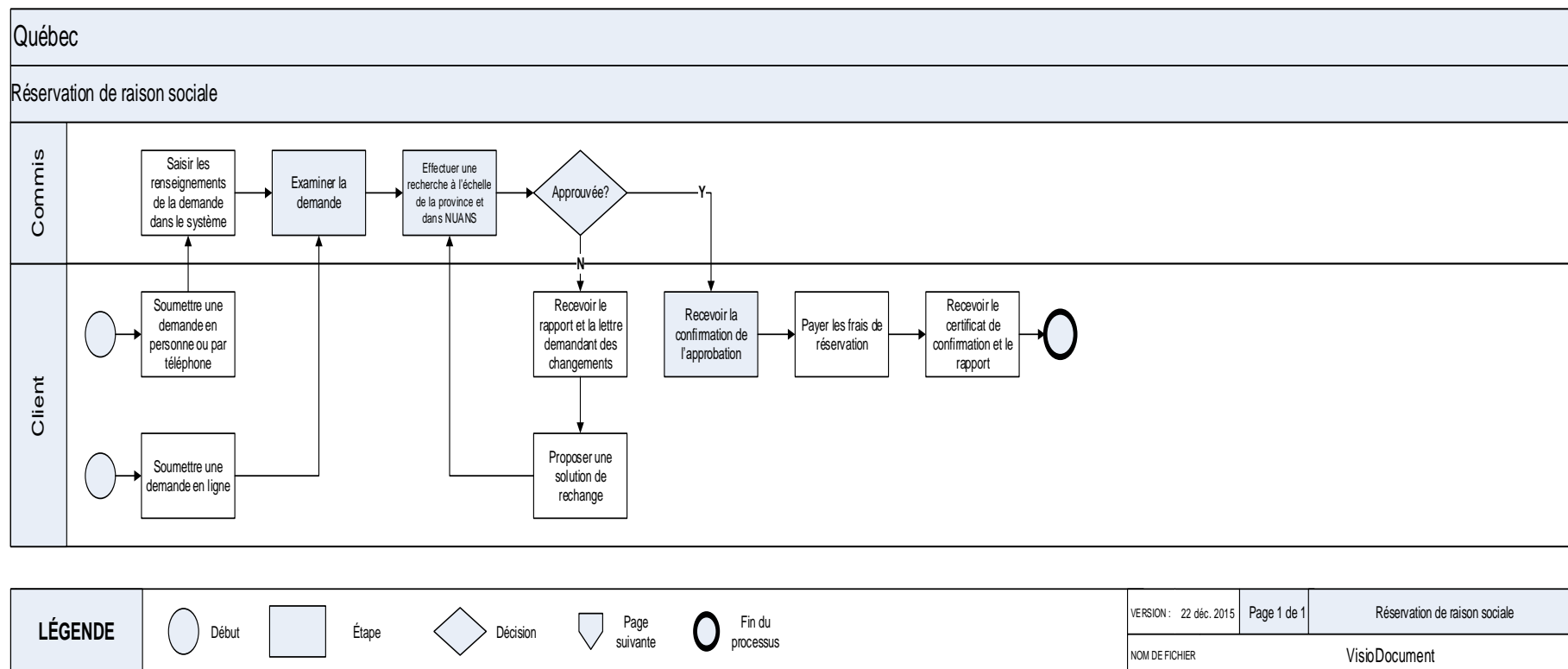
Par exemple, une fois qu'une entreprise a terminé le processus d'enregistrement d'une entreprise au Québec, elle obtient un Numéro d'entreprise du Québec (NEQ). Ce numéro sert de principal identifiant à l'entreprise lorsqu'elle traite avec le gouvernement provincial, essentiellement comme le NE9 de l'ARC.

Le Québec compte mettre en place un site Web d'enregistrement des entreprises semblable à celui d'autres provinces (Colombie-Britannique, Nouvelle-Écosse, etc.) en novembre 2016. Aucune autre information à propos de cette mesure n'était disponible au moment de la rédaction du présent rapport.



4.1.9.2. Réservation de raison sociale

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Enregistrement d'une entreprise |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Registraire des entreprises |
| Partenaires de prestation | Services Québec |
| Description | Le service de réservation de raison sociale s'adresse à toute personne souhaitant réserver une raison sociale auprès du Registraire des entreprises, plus particulièrement afin de constituer, de prolonger, de fusionner ou de reconstituer une entreprise commerciale. On peut aussi réserver une raison sociale afin de constituer une personne morale au Québec. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Commis : Traite avec le client pour obtenir des renseignements supplémentaires, effectue une recherche de la raison sociale et approuve les raisons sociales. |
| Points de service | Services Québec (2) |
| Modes de prestation | En ligne Téléphone En personne Poste |
| Coût | 22,00 \$ (demande régulière) 33,00 \$ (demande accélérée) |
| Volume | Inconnu |
| Délai de traitement | Inconnu |
| Extrant | Confirmation de réservation de la raison sociale Rapport de recherche de raison sociale |
| Portée estimative | Province de Québec |
| Autres mesures | Inconnu |
| Systèmes | Newly Upgraded Automated Name Search (NUANS) |
| Formulaires | Inconnu |
| ARC NE9/15 | Sans objet |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | Rien à signaler |



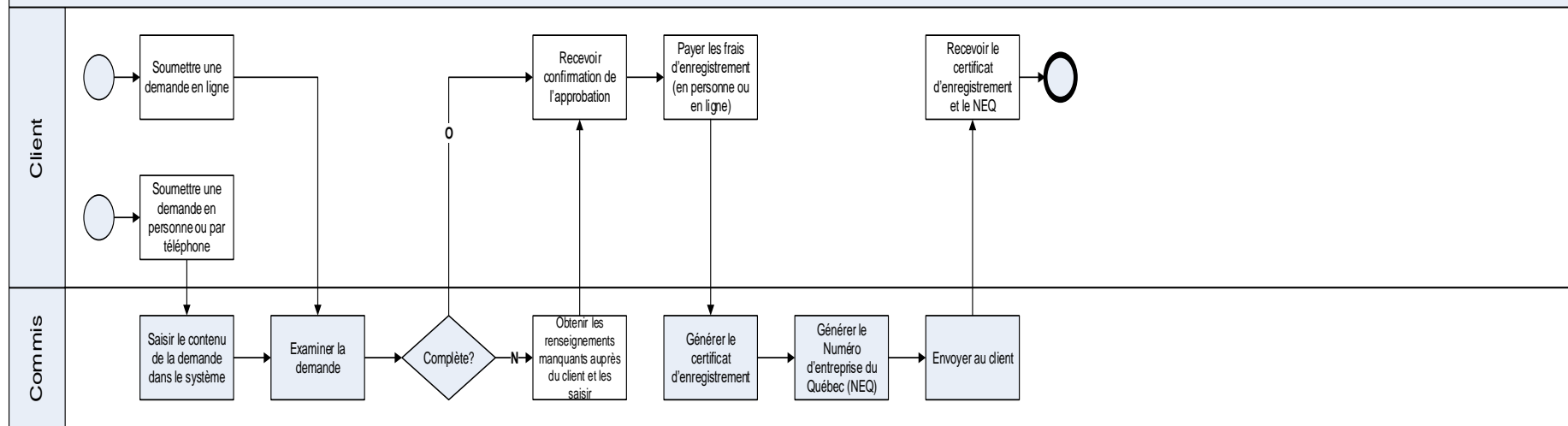
4.1.9.3. Enregistrement d'une entreprise

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Enregistrement d'une entreprise |
| Administration | Provincial |
| Responsable du processus | Registraire des entreprises |
| Partenaires de prestation | Services Québec |
| Description | Au Québec, la plupart des entreprises (coopératives, sociétés individuelles, sociétés en nom collectif, corporations, etc.) doivent, dès leur création, s'enregistrer auprès du Registraire des entreprises en produisant une déclaration d'enregistrement. L'enregistrement vise à consigner dans le registre des entreprises des renseignements au sujet des entreprises et des personnes faisant des affaires au Québec. Ces renseignements sont déterminants pour les particuliers, les associés et les organismes gouvernementaux qui traitent avec ces entreprises. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Commis : Saisit la demande dans le système, examine les demandes, obtient les renseignements manquants, et génère les certificats ainsi que le NEQ. |
| Points de service | Services Québec (2) |
| Modes de prestation | En ligne Téléphone En personne Poste |
| Coût | Personne physique <ul style="list-style-type: none"> • 34,00 \$ (demande régulière) • 51,00 \$ (demande accélérée) Association et autre groupement de personnes <ul style="list-style-type: none"> • 34,00 \$ (demande régulière) • 51,00 \$ (demande accélérée) Société en nom collectif <ul style="list-style-type: none"> • 51,00 \$ (demande régulière) • 76,50 \$ (demande accélérée) Personne morale à but lucratif et fiducie <ul style="list-style-type: none"> • 322,00 \$ (demande régulière) • 483,50 \$ (demande accélérée) Personne morale sans but lucrative <ul style="list-style-type: none"> • 34,00 \$ (demande régulière) • 51,00 \$ (demande accélérée) Coopérative <ul style="list-style-type: none"> • 34,00 \$ (demande régulière) • 51,00 \$ (demande accélérée) |
| Volume | Inconnu |
| Délai de traitement | Inconnu |
| Extrant | Certificat d'enregistrement Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) |
| Portée estimative | Province de Québec |
| Autres mesures | Inconnu |
| Systèmes | Inconnu |

| | |
|--------------------------|---|
| Formulaires | Produire la déclaration d'immatriculation d'une personne morale Produire la déclaration d'immatriculation d'une personne physique Produire la déclaration d'immatriculation d'une société en nom collectif Produire la déclaration d'immatriculation d'une association ou d'un groupement de personnes |
| ARC NE9/15 | Aucune affiliation. Les clients doivent s'enregistrer séparément auprès de l'ARC pour obtenir leur NER9. |
| Services connexes | Au moment de l'enregistrement, le Registraire des entreprises attribue un NEQ à l'entreprise. Cette dernière utilise le NEQ pour s'identifier auprès du Registraire des entreprises et d'autres organismes gouvernementaux. |
| Notes | |

Québec

Enregistrement d'entreprise



LÉGENDE



Début



Étape



Décision

Page
suivanteFin du
processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Enregistrement d'entreprise

NOM DE FICHIER

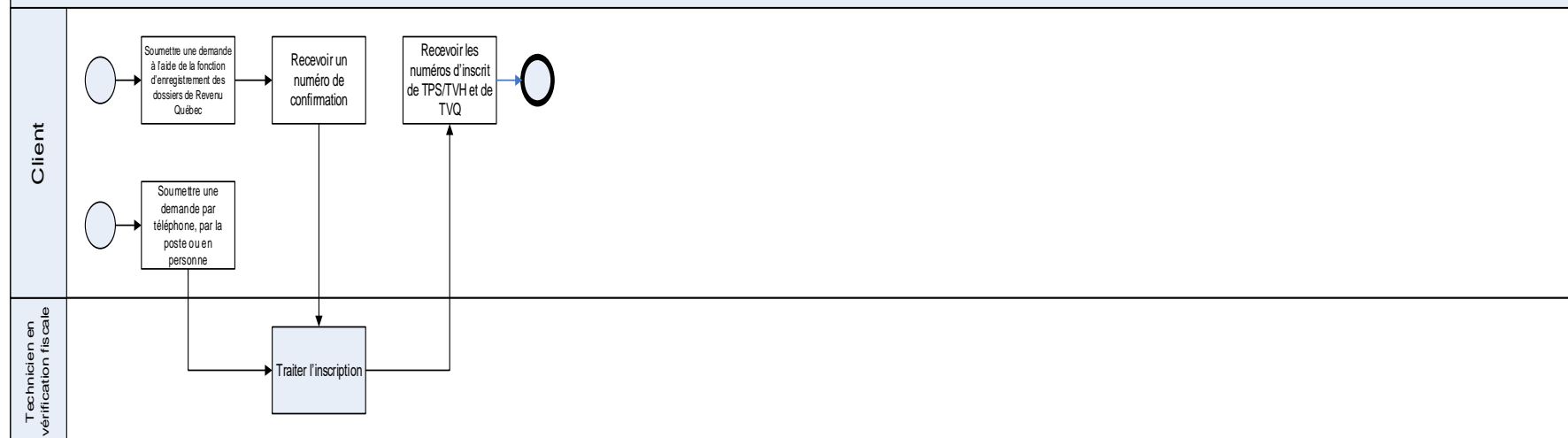
VisioDocument

4.1.9.4. Inscription aux fins de la TPS/TVH/TVQ

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Inscription aux fins de la TPS/TVH/TVQ |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Revenu Québec |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | De manière générale, toute personne doit s'inscrire aux fichiers de la TPS et de la TVQ si elle exerce des activités commerciales au Québec. Plus précisément, vous devez vous inscrire aux fichiers de la TPS et de la TVQ et percevoir ces taxes si, selon le cas, le total de vos fournitures taxables à l'échelle mondiale (incluant les ventes, les locations, les échanges, les transferts, le troc, etc.) dépasse 30 000 \$ au cours d'un trimestre civil donné ou pour l'ensemble des quatre trimestres civils qui le précèdent; vous offrez un service de taxi ou de limousine; vous ne résidez pas au Québec, mais vous imposez des droits d'entrée au public pour des activités ou des événements que vous fournissez et qui ont lieu au Québec. Notez que, si vous êtes inscrit au fichier de la TPS, vous êtes également inscrit à celui de la TVH. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Technicien en vérification financière : Traite les demandes. |
| Points de service | Revenu Québec (2) |
| Modes de prestation | En ligne Téléphone En personne Poste |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 56 000-57 000 demandes par année <ul style="list-style-type: none"> • 42 % par téléphone • 30 % en personne • 10 % par la poste • 10 % en ligne |
| Délai de traitement | Dans les 48 heures pour les demandes soumises par téléphone, en personne ou en ligne 35 jours pour les demandes transmises par la poste |
| Extrant | Numéro d'inscrit à la TVQ Numéro de compte de TPS/TVH |
| Portée estimative | Province de Québec |
| Autres mesures | Les cibles de service sont atteintes |
| Systèmes | Application maison élaborée en Cobalt |
| Formulaires | LM-1-V Demande d'inscription |
| ARC NE9/15 | Revenu Québec inscrira l'entreprise en vue d'obtenir un numéro de compte de TPS/TVH pour le compte de l'ARC dans le cadre du même processus. |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | Rien à signaler. |

Québec

Inscription aux fins de la TPS/TVH/TVQ



LÉGENDE



Début



Étape



Décision

Page
suivanteFin du
processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Inscription aux fins de la TPS/TVH/TVQ

NOM DE FICHIER

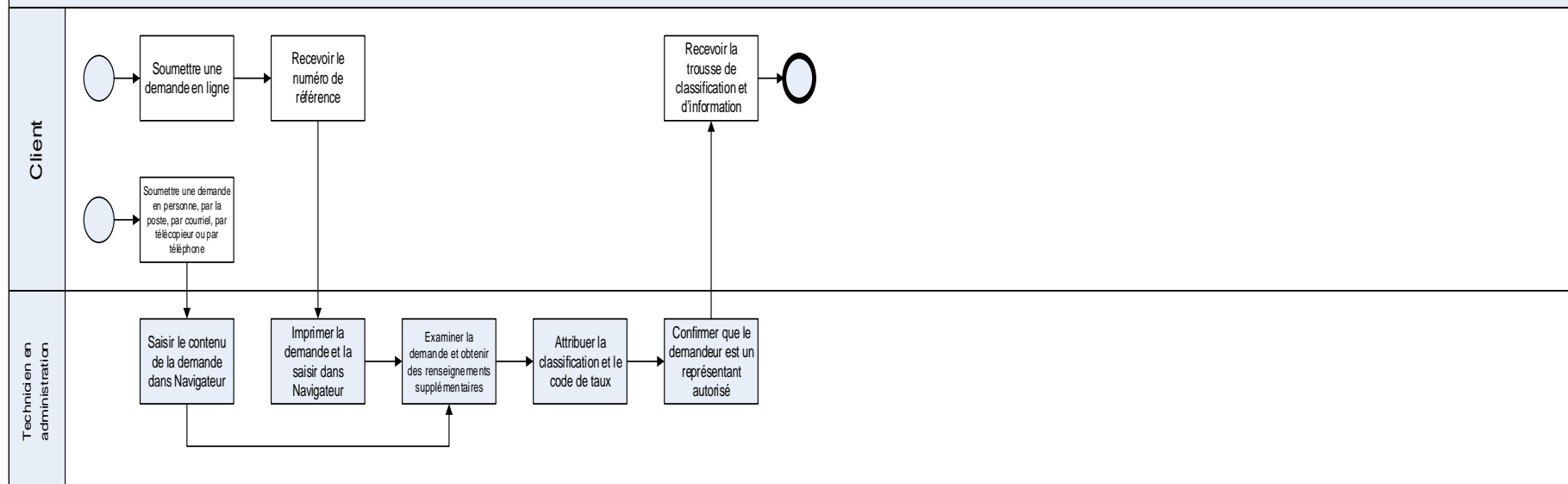
VisioDocument

4.1.9.5. Inscription – Accidents de travail

| | |
|----------------------------------|---|
| Processus | Inscription – Accidents de travail |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | La CSST est un organisme du gouvernement du Québec créé en 1979 pour administrer les programmes d'indemnisation. Elle a pour principal mandat d'appliquer la loi en matière de santé et de sécurité au travail, mais elle est également responsable d'indemniser les victimes d'actes criminels et de la citoyenneté. La loi québécoise oblige les employeurs ayant au moins trois employés à s'inscrire aux fins de l'assurance contre les accidents de travail. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Technicien à l'administration : Traite les demandes et attribue une classification. |
| Points de service | Commission de la santé et de la sécurité du travail (20) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Poste Courriel Téléphone Télécopieur |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 20 000 demandes par année <ul style="list-style-type: none"> 15 000 nouveaux employeurs 5 000 changements de propriété 98 % des demandes sous soumises en ligne |
| Délai de traitement | Inconnu |
| Extrant | Classification et trousse d'information |
| Portée estimative | Province de Québec |
| Autres mesures | Inconnu |
| Systèmes | Navigator |
| Formulaires | Inconnu |
| ARC NE9/15 | Aucun partenariat. Le NEQ sert de principal identifiant du compte. |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | Certains points de service en personne, plus précisément ceux en milieu rural, ne peuvent traiter les demandes soumises en personne. Ces dernières seront acceptées, puis transmises à un centre urbain pour y être traitées. La trousse d'information comprend des renseignements sur les obligations sectorielles. Les entreprises actives dans cinq secteurs doivent cotiser à une association du domaine de la sécurité. |

Québec

Inscription – Accidents de travail



LÉGENDE



Début



Étape



Décision



Page suivante



Fin du processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Inscription – Accidents de travail

NOM DE FICHIER

VisioDocument

4.1.9.6. Évaluation des critères

| | Réservation de raison sociale | Enregistrement d'une entreprise | Inscription aux fins de la TPS/TVH/TVQ | Inscription – Accidents de travail |
|--|---|---|---|---|
| Accès | | | | |
| Qualité de l'information | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets |
| Optimisation des recherches | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat | 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En ligne (24/7) Téléphone (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) | En ligne (24/7) Téléphone (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 les lundis, mardis, jeudis et vendredis et de 10 h à 16 h 30 les mercredis) Poste (24/7) | En ligne (24/7) Téléphone (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Courriel (24/7) Poste (24/7) | Online (24/7) In-Person (8:00-17:00 du lundi au vendredi) Poste (24/7) Courriel (24/7) Téléphone (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Télécopieur (24/7) |
| Coût et paiement | \$22-\$33 Paiements traditionnels | \$34-\$483 Paiements traditionnels | Sans frais | Sans frais |
| Convivialité | | | | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 4 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | Demande en ligne PDF régulier Pas de renseignements reportés aux fins d'autres services | Demande en ligne Pas de PDF Renseignements reportés aux fins d'autres services | Demande en ligne PDF à remplissage direct Renseignements reportés aux fins d'autres services | Demande en ligne |
| Exigences | Renseignements de base sur l'entreprise | Renseignements de base sur l'entreprise Numéro d'entreprise Actes constitutifs Détails de partenariat | Renseignements de base sur l'entreprise Numéro d'entreprise Activité commerciale Renseignements juridiques | Renseignements de base sur l'entreprise Régime de propriété Numéro d'entreprise Date d'embauche Activité commerciale Renseignements sur la propriété Masse salariale estimative |
| Rapidité | | | | |
| Délai de traitement cible | Inconnu | Inconnu | 2-35 jours ouvrables | Inconnu |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Délai de traitement réel | Inconnu | Inconnu | Inconnu | Inconnu |
| Responsabilisation et transparence | | | | |
| Normes publiées | Oui | Oui | Non | Non |
| Reddition de comptes au regard des normes | Non | Non | Non | Non |
| Valeur ajoutée | | | | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres programmes |

4.1.10. SASKATCHEWAN

4.1.10.1. But et modèle de prestation des services

La recherche de « starting a business in Saskatchewan » sur Google donne accès au site du gouvernement provincial dès la première page des résultats. On trouve la liste suivante sur la page d'accueil « Starting a Business in Saskatchewan »:

- Establishing a Business In Saskatchewan
- Resource Links for Entrepreneurs
- First Nations, Metis and Northern Economic Development
- PerLE- Business Permits and Licenses
- Square One, Saskatchewan's Business Resource Centre
- Women Entrepreneurs of Saskatchewan Inc.
- Futurpreneur Canada



Le gouvernement de la Saskatchewan compte plusieurs différents ministères et services régissant les processus relatifs aux entreprises qui relèvent de notre projet. Cependant, le modèle saskatchewanais de prestation de ces services est unique. Alors que le ministère de la Justice supervise le Corporate Registry et en rend compte, Information Services Corporation (ISC), une société cotée en bourse, en assure la gestion et le fonctionnement, fournissant des services spécifiques selon un modèle de guichet unique. La plupart des demandes d'enregistrement de raisons sociales et d'entreprises sont transmises au Corporate Registry à Regina en ligne, par la poste ou par télécopieur.

Business Registration Saskatchewan est un site Web parallèle où un demandeur peut réserver une raison sociale, enregistrer une entreprise ou s'inscrire aux fins de la TVP et des accidents de travail. La plupart des demandeurs traitent directement avec le ministère des Finances ou la WCB. Toutes les pages du site utilisent la même image de marque d'ISC et la même présentation homogène, et la plupart des pages comportent des hyperliens pointant vers des sujets connexes. Le site Web décrit l'enregistrement des entreprises comme un processus en cinq étapes et offre des renseignements complémentaires expliquant qui doit s'inscrire pour obtenir certains services, pourquoi il conviendrait de s'inscrire, et comment procéder. Les entreprises s'inscrivent aux services en répondant à des questions conçues pour aider le client à sélectionner lui-même les services qui conviennent. L'inscription se déroule en deux étapes. L'entreprise doit d'abord réserver une raison sociale par l'entremise de Business Registration Saskatchewan, puis franchir les étapes suivantes. Cela signifie que l'entreprise doit visiter le site au moins deux fois pour mener à bien le processus d'enregistrement.

Deuxièmement, ISC a mis sur pied huit centres de services à la clientèle dans l'ensemble de la province. Ces centres constituent le prolongement « en personne » du site Business Registration Saskatchewan. On ne peut toutefois s'y inscrire aux fins de la TVP ou des accidents de travail. Les demandes transmises sur papier au personnel d'ISC sont traitées au bureau principal de l'organisme à Regina ou transmises à l'organisation compétente (le Saskatchewan Workers' Compensation Board, p. ex.) pour être traitées. Les demandes reçues en personne par l'entremise du bureau de Regina comptent pour la majorité des transactions.



La Saskatchewan est un partenaire du programme Une entreprise, un numéro de l'ARC. Ainsi, le fait de présenter une demande en ligne sur Business Registration Saskatchewan permet à une entreprise d'obtenir un NE (BN9) de l'ARC et de créer des comptes de programme pour la TPS/TVH et pour les retenues sur la paye dans le cadre de la même demande en ligne. Ce partenariat est pleinement intégré dans la perspective de l'expérience client, ce qui signifie qu'il y a interaction avec l'ARC sans que le client ne soit redirigé vers le site Web de cette dernière. Au lieu de cela, les renseignements que l'ARC obtiendrait grâce à sa propre procédure d'inscription sont intégrés dans le volet d'autosélection du site d'ISC et lui sont transmis directement par l'entremise du carrefour régional.

En dépit de la commodité accrue des options d'enregistrement offertes par ISC, la Saskatchewan n'utilise pas de véritable modèle de prestation des services par guichet unique pour le moment. ISC propose l'inscription en ligne distincte au Corporate Registry sur un autre site Web (Corporate Registration), qui permet aussi aux entreprises de s'inscrire à l'extérieur de la province en vertu du New West Partnership Trade Agreement. COBRA intervient pour la plupart des enregistrements effectués en ligne; il crée aussi un NE mais ne permet pas de s'inscrire aux fins de la TVP ou des accidents de travail. Enfin, la Saskatchewan Workers' Compensation Board permet aux entreprises de s'inscrire aux fins de cette protection par l'entremise de son site Web.

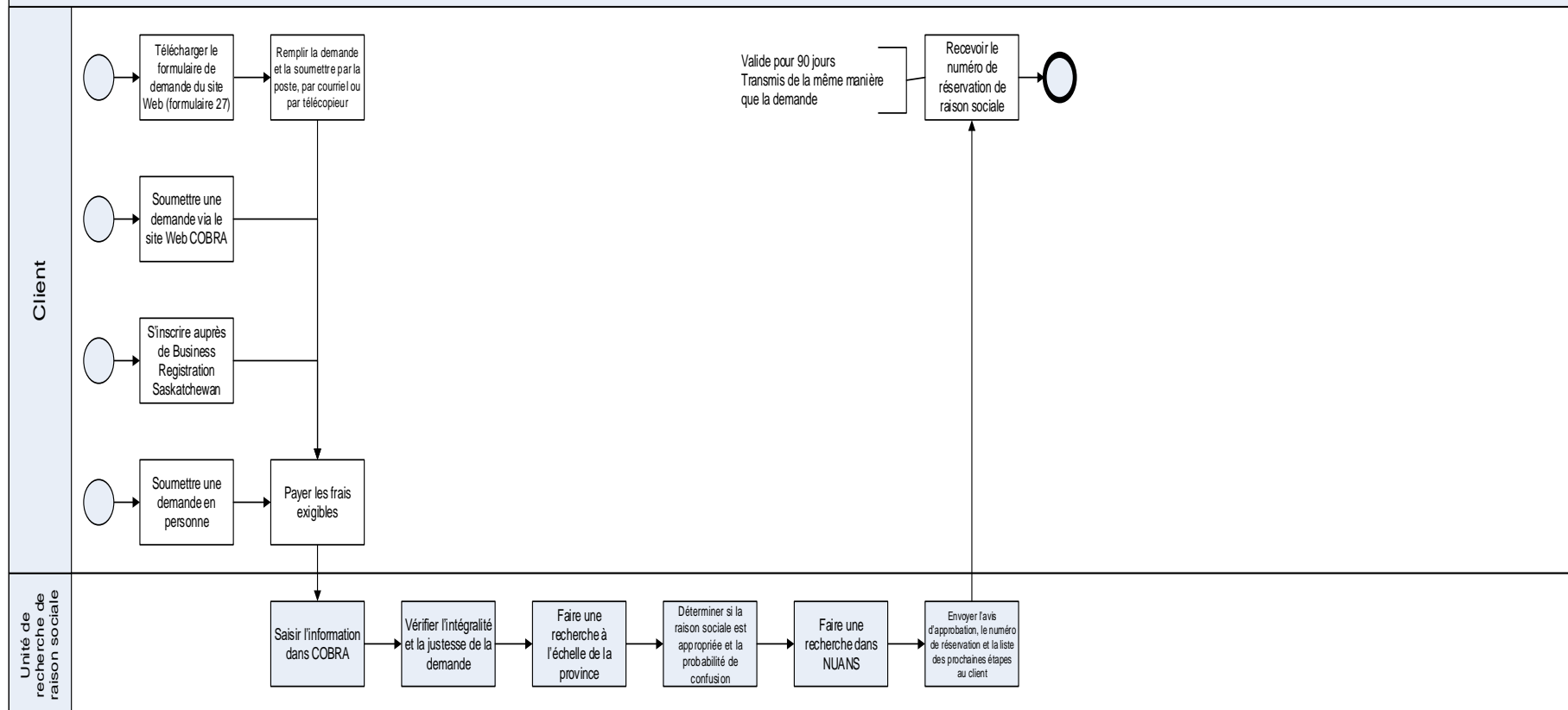


4.1.10.2. Réservation de raison sociale

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Réservation de raison sociale |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Corporate Registry |
| Partenaires de prestation | Information Services Corporation (ISC) Cabinets d'avocats autorisés |
| Description | Avant de constituer une société commerciale en Saskatchewan ou d'enregistrer une raison sociale, la raison sociale proposée doit être comparée à toutes les raisons sociales de la province, de même qu'aux raisons sociales et aux marques de commerce fédérales. Cette recherche permet de s'assurer qu'aucune autre entreprise d'utilise une raison sociale identique ou très semblable à celle que vous prévoyez d'attribuer à votre entreprise. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Service de recherche de raisons sociales : Saisit l'information contenue dans les demandes soumises sur papier, effectue une recherche des raisons sociales et approuve ces dernières. |
| Points de service | Centres de services à la clientèle d'ISC (8) |
| Modes de prestation | En ligne En personne Poste Télécopieur |
| Coût | 20,77 \$ – société à but non lucratif 51,94 \$ – entreprise individuelle, société en nom collectif ou corporation |
| Volume | 21 029 (total) <ul style="list-style-type: none"> 17 034 en ligne (81 %) 3 995 en personne, par la poste ou par télécopieur (19 %) |
| Délai de traitement | 5-10 jours ouvrables à compter de la réception de la demande |
| Extrant | Rapport de recherche de raison sociale Numéro de réservation de raison sociale |
| Portée estimative | Province de la Saskatchewan |
| Autres mesures | Aucune |
| Systèmes | COBRA, Newly Upgraded Automated Name Search (NUANS) |
| Formulaires | Form 27 |
| ARC NE9/15 | Sans objet |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | ISC est une entité cotée en bourse qui fournit des services pour le compte du gouvernement de la Saskatchewan, et ce, directement par l'entremise du Corporate Registry (sur papier ou par télécopieur, ou en ligne par l'intermédiaire du site Web COBRA) et de Business Registration Saskatchewan. La réservation d'une raison sociale est valide pour 90 jours. |

Saskatchewan

Réservation de raison sociale



LÉGENDE



Début



Étape



Décision



Page suivante



Fin du processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Réservation de raison sociale

NOM DE FICHIER

VisioDocument

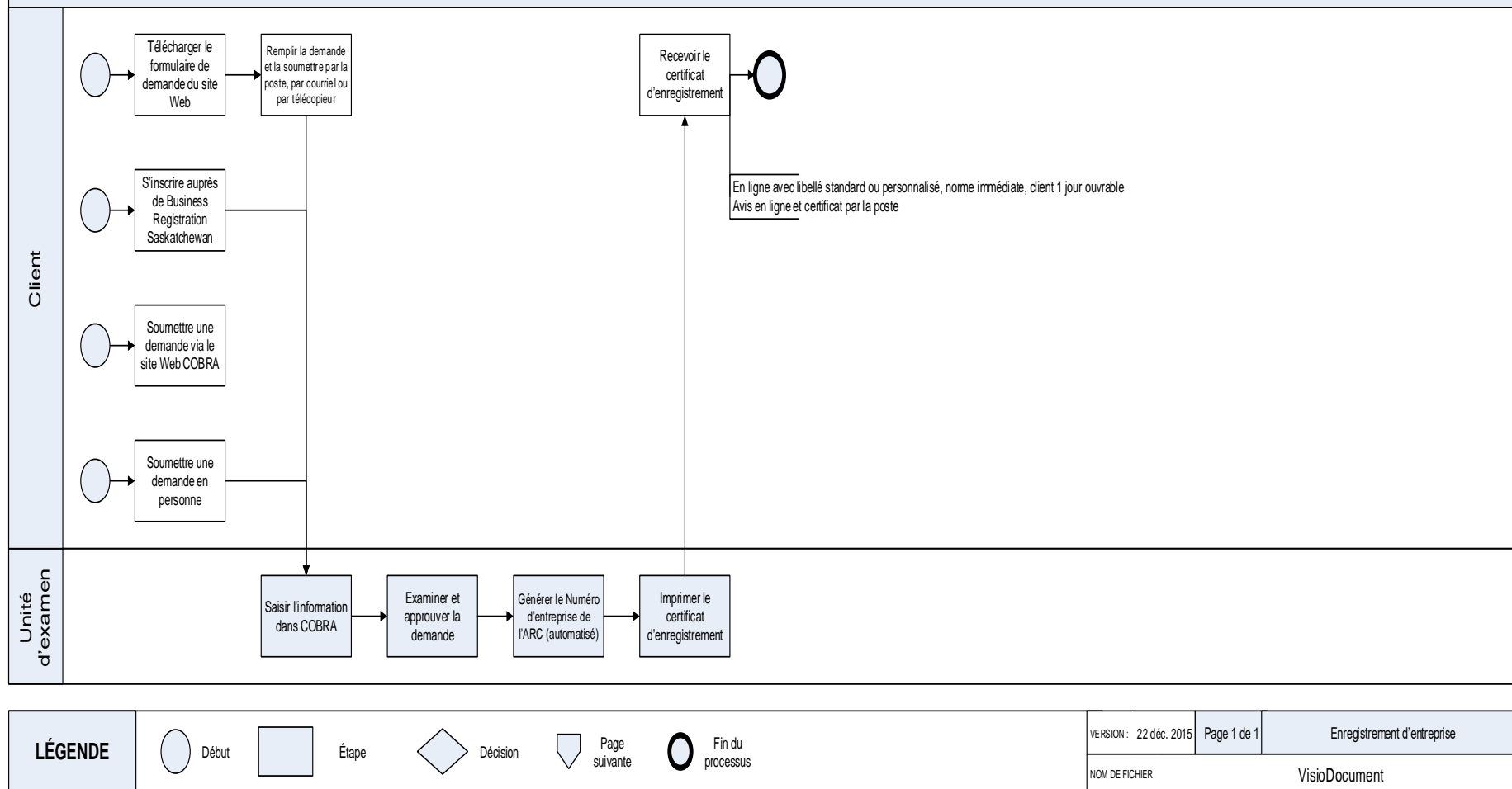
4.1.10.3. Enregistrement d'une entreprise

| | |
|----------------------------------|---|
| Processus | Enregistrement d'une entreprise |
| Administration | Provincial |
| Responsable du processus | Corporate Registry |
| Partenaires de prestation | Information Services Corporation (ISC) |
| Description | Toute entreprise individuelle, société en nom collectif, société à but non lucratif ou corporation doit s'enregistrer auprès du gouvernement de la Saskatchewan. Y font exception les entreprises individuelles utilisant votre nom ou celui d'un associé actuel ou ancien ou exerçant une profession réglementée par une instance. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Service d'examen : Saisir les demandes soumises sur papier, examiner les demandes et créer les certificats d'enregistrement. |
| Points de service | Centres de services à la clientèle d'ISC (8) Toutes les demandes sont postées et traitées à Regina si elles sont reçues par d'autres centres de services. |
| Modes de prestation | En ligne En personne Poste Télécopieur |
| Coût | 56,55 \$ – société individuelle ou en nom collectif 66,94 \$ – société à but non lucratif 222,75 \$ – corporation |
| Volume | 13 844 demandes par année (2014) <ul style="list-style-type: none"> • 80 % en ligne • 4 680 sociétés individuelles • 1 142 sociétés en nom collectif • 6 086 entreprises constituées en Saskatchewan; 1 579 sociétés extraprovinciales • 326 sociétés à but non lucratif constituées en Saskatchewan; 24 sociétés à but non lucratif extraprovinciales • 2 coopératives constituées en Saskatchewan; 5 coopératives extraprovinciales |
| Délai de traitement | 1 jour ouvrable pour une demande au libellé standard soumise en ligne 12-20 jours ouvrables pour une demande au libellé particulier soumise par la poste, par télécopieur, en personne ou en ligne |
| Extrant | Certificat d'enregistrement |
| Portée estimative | Province de la Saskatchewan |
| Autres mesures | Aucune |
| Systèmes | COBRA |
| Formulaires | Form A |
| BN9/15 | Le service est intégré à l'ARC. L'enregistrement d'une entreprise générera automatiquement un NE9/15 pour le client. |
| Services connexes | L'enregistrement d'une nouvelle entreprise en ligne permet d'inscrire cette dernière aux fins de la TVP, de la TPS/TVH, du NE9/15, du compte de la paye et des accidents de travail en une seule opération. |
| Notes | ISC est une entité cotée en bourse qui fournit des services pour le compte du gouvernement de la Saskatchewan, et ce, directement par l'entremise du Corporate Registry (sur papier ou par télécopieur, ou en ligne par l'intermédiaire du site Web COBRA) et de Business Registration Saskatchewan. |

L'enregistrement d'une entreprise est valide pour trois ans.

Saskatchewan

Enregistrement d'entreprise

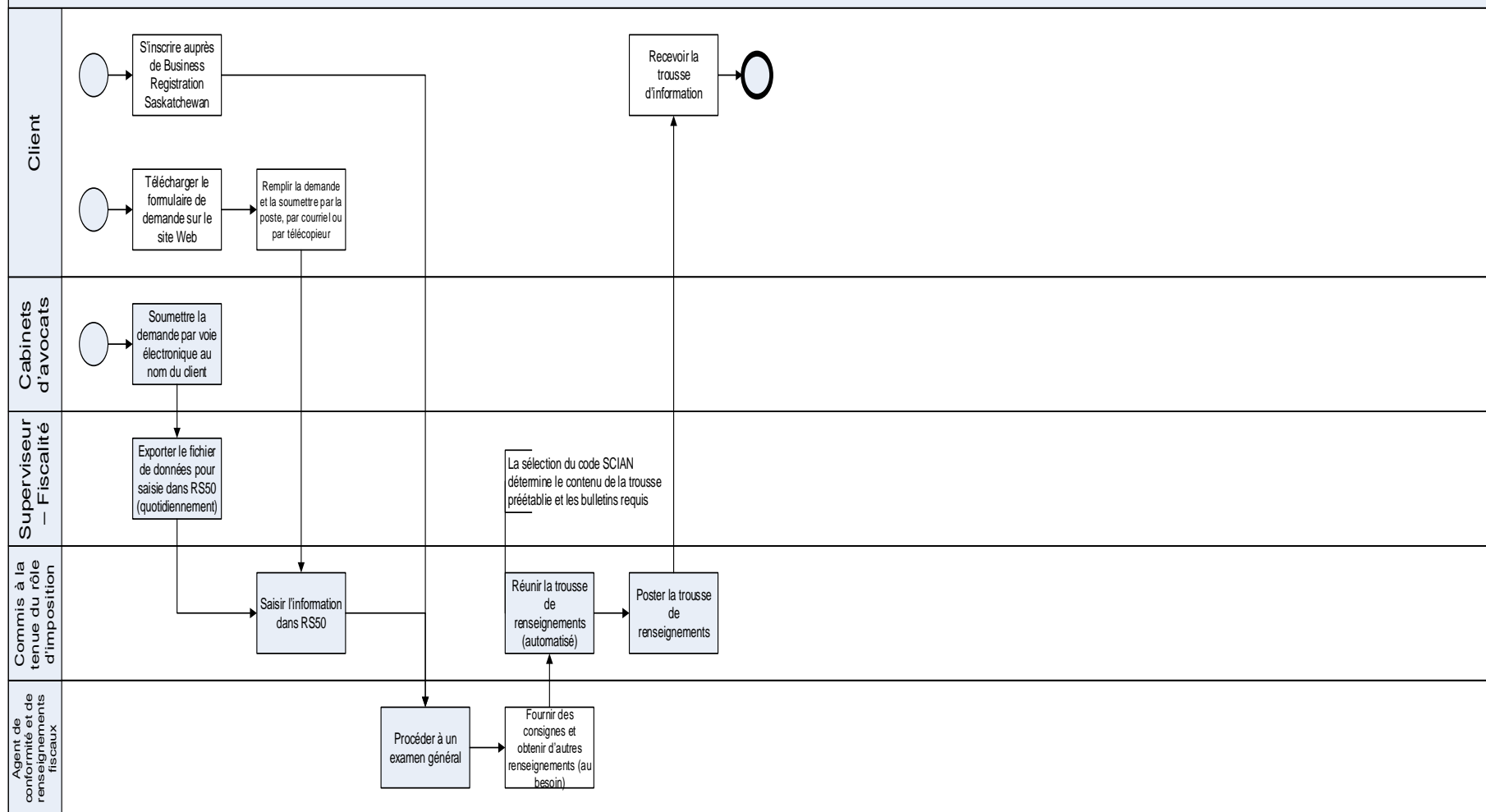


4.1.10.4. Inscription aux fins de la TVP

| | |
|----------------------------------|---|
| Processus | Inscription aux fins de la TVP |
| Administration | Gouvernement provincial |
| Responsable du processus | Ministère des Finances |
| Partenaires de prestation | Information Services Corporation (ISC) |
| Description | La taxe de vente provinciale (TVP) de 5 % s'applique à l'achat, à la location et à l'importation de certains produits et services. Les entreprises qui vendent des produits ou des services taxables dans la province doivent obtenir un permis de vente aux fins de la TVP. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | <p>Superviseur de la fiscalité : Exporte quotidiennement les demandes soumises par les cabinets d'avocats autorisés aux fins de saisie dans COBRA.</p> <p>Commis à la tenue du rôle d'imposition : Saisit manuellement les demandes dans COBRA et réunit les trousseaux d'information.</p> <p>Agent d'information et de conformité fiscales : Procède à un examen sommaire et guide les clients pour obtenir des renseignements supplémentaires au besoin.</p> |
| Points de service | Aucun |
| Modes de prestation | En ligne Poste Courriel Télécopieur |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 6 000 demandes traitées par année par ISC (2014): <ul style="list-style-type: none"> • 15 % proviennent de Business Registration Saskatchewan • 50 % sous soumises par courrier, par courriel ou par télécopieur • 35 % proviennent de cabinets d'avocats autorisés |
| Délai de traitement | 5 jours ouvrables |
| Extrant | Trousse d'information |
| Portée estimative | Province de la Saskatchewan |
| Autres mesures | Aucune |
| Systèmes | RS50 |
| Formulaires | Application for a Vendor's License/Consumer Registration |
| ARC NE9/15 | Le NE9/15 n'est pas établi pour le moment. Le gouvernement travaille en vue d'utiliser désormais le NE comme principal identifiant des clients. |
| Services connexes | Le service peut être obtenu en enregistrant les entreprises en ligne par l'entremise d'ISC. |
| Notes | ISC est une entité cotée en bourse qui fournit des services pour le compte du gouvernement de la Saskatchewan, et ce, directement par l'entremise du Corporate Registry (sur papier ou par télécopieur, ou en ligne par l'intermédiaire du site Web COBRA) et de Business Registration Saskatchewan. |

Saskatchewan

Inscription aux fins de la TVP



LÉGENDE



Début



Étape



Décision

Page
suivanteFin du
processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Inscription aux fins de la TVP

NOM DE FICHIER

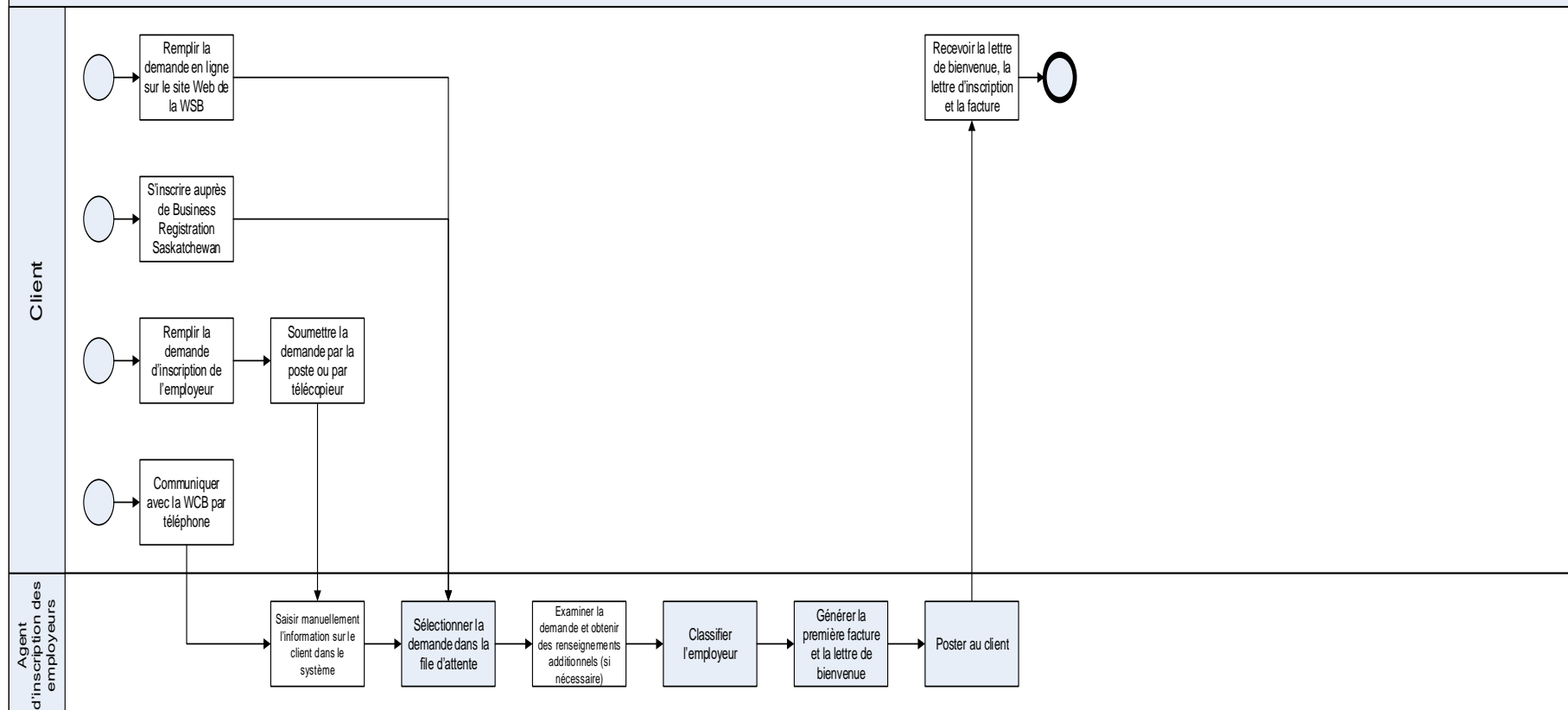
VisioDocument

4.1.10.5. Inscription – Accidents de travail

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Inscription – Accidents de travail |
| Administration | Provincial |
| Responsable du processus | Saskatchewan Workers' Compensation Board |
| Partenaires de prestation | Information Services Corporation (ISC) |
| Description | L'indemnisation en cas d'accident de travail protège les employeurs et les employés des conséquences d'une blessure survenue au travail. L'employeur est protégé contre les poursuites et les travailleurs blessés touchent des prestations. En vertu de la <i>Workers' Compensation Act, 2013</i> , tout employeur œuvrant dans un secteur régi par les lois de la Saskatchewan et qui embauche des travailleurs réguliers, occasionnels ou contractuels doit s'inscrire et ouvrir un compte. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Agent d'inscription des employeurs : Saisit les demandes dans le système, attribue la classification, génère les factures et traite avec le client. |
| Points de service | Saskatchewan Workers' Compensation Board (1) |
| Modes de prestation | En ligne Téléphone Poste Télécopieur |
| Coût | Sans frais |
| Volume | 5 000 demandes par année <ul style="list-style-type: none"> • 50-60 % sont soumises en ligne sur le site de la WCB • 25-30 % sont soumises par téléphone • 10-25 % sont soumises par la poste ou par télécopieur • Faible volume de demandes soumises en ligne par l'entremise du Business Portal d'ISC |
| Délai de traitement | 10 jours ouvrables |
| Extrant | Numéro de compte de la WCB Lettre de bienvenue Lettre d'inscription Première facture |
| Portée estimative | Province de la Saskatchewan |
| Autres mesures | La norme de service prévoit que 90 % des demandes sont traitées dans un délai de 10 jours ouvrables. |
| Systèmes | Système de réclamations |
| Formulaires | Employer Registration Application |
| ARC NE9/15 | Le NE9/15 n'est pas établi pour le moment. Le gouvernement travaille en vue d'utiliser désormais le NE comme principal identifiant des clients. |
| Services connexes | Le service peut être obtenu en enregistrant les entreprises en ligne par l'entremise d'ISC. |
| Notes | ISC est une entité cotée en bourse qui fournit des services pour le compte du gouvernement de la Saskatchewan, et ce, directement par l'entremise du Corporate Registry (sur papier ou par télécopieur, ou en ligne par l'intermédiaire du site Web COBRA) et de Business Registration Saskatchewan. |

Saskatchewan

Inscription – Accidents de travail



LÉGENDE



Début



Étape



Décision



Page suivante



Fin du processus

VERSION : 22 déc. 2015

Page 1 de 1

Inscription – Accidents de travail

NOM DE FICHIER

VisioDocument

4.1.10.6. Évaluation des critères

| | Réservation de raison sociale | Enregistrement d'une entreprise | Inscription aux fins de la TVP | Inscription – Accidents de travail |
|--|--|--|--|--|
| Accès | | | | |
| Qualité de l'information | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets | Pourquoi le service est fourni et comment l'entreprise en bénéficiera En quoi consiste le service, à qui il s'applique, et renseignements réglementaires connexes Comment obtenir le service et par quels guichets |
| Optimisation des recherches | 3 ^e résultat | 1 ^{er} résultat | Business Registration Saskatchewan ne figure pas dans la première page L'inscription auprès du ministère des Finances est le 2 ^e résultat | Business Registration Saskatchewan ne figure pas dans la première page Saskatchewan WCB est le 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En ligne (24/7) En personne (de 8 h à 17 h du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) | En ligne (24/7) En personne (de 8 h à 17 h du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) | En ligne (24/7) Courriel (24/7) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) | En ligne (24/7) Téléphone (de 8 h à 16 h 47 du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) |
| Coût et paiement | 20,77 \$ (société à but non lucratif) 51,94 \$ (société individuelle, société en nom collectif ou corporation) | 56,55 \$ entreprise individuelle ou société en nom collectif 66,94 \$ (société à but non lucratif) 222,75 \$ (corporation) | Sans frais | Sans frais |
| Convivialité | | | | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 3 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 4 clics entre la recherche et le service | Temps de navigation de moins d'une minute 2 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | Demande en ligne PDF régulier | Demande en ligne PDF régulier Renseignements de base reportés aux fins d'autres services | Demande en ligne PDF régulier Renseignements de base saisis lors de l'enregistrement de l'entreprise | Demande en ligne PDF à remplissage direct Renseignements de base saisis lors de l'enregistrement de l'entreprise |
| Exigences | Coordonnées et renseignements sur l'entreprise Droits de demande | Numéro de réservation de raison sociale Renseignements de base sur l'entreprise Masse salariale estimative Chiffre d'affaires prévu | Renseignements de base sur l'entreprise Numéro d'entreprise Chiffre d'affaires prévu | Renseignements de base sur l'entreprise Numéro d'entreprise Date de début des activités Salaires des employés Masse salariale estimative |
| Rapidité | | | | |

| | | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------------------------|--|
| Délai de traitement cible | 5-10 jours ouvrables | 1 jour ouvrable pour les demandes au libellé standard soumises en ligne 12-20 jours ouvrables pour les demandes au libellé particulier soumises par la poste, par télécopieur ou en personne | 5 jours ouvrables | 10 jours ouvrables |
| Délai de traitement réel | Cible atteinte | Inconnu | Inconnu | 95 % sont traitées dans un délai de 10 jours ouvrables |
| Responsabilisation et transparence | | | | |
| Normes publiées | Aucune | Aucune | Aucune | Aucune |
| Reddition de comptes au regard des normes | Aucune | Aucune | Aucune | Aucune |
| Valeur ajoutée | | | | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Liens vers d'autres programmes | Liens vers d'autres programmes | Liens vers d'autres programmes | Liens vers d'autres programmes |

4.2. MUNICIPALITÉS

4.2.1. VILLE DE TORONTO

4.2.1.1. Résumé et modèle de prestation des services

La Ville de Toronto administre ses permis d'affaires depuis un seul emplacement. Les entreprises doivent demander le service en personne et la Ville ne permet pas à l'heure actuelle de soumettre une demande par courriel, par la poste, par télécopieur ou en ligne. Les permis d'affaires ne sont pas offerts de concert avec les services de quelque autre organisme gouvernemental ou entité privée que ce soit. La Ville réglemente la délivrance de permis pour 91 types d'entreprises.

Le site Web de la Ville de Toronto reprend le libellé standard des sites Web et propose une série d'hyperliens sur la plupart de ses pages afin de guider les visiteurs vers des sujets connexes. Le site est conçu en fonction du client, et l'information sur les permis ainsi que les formulaires téléchargeables sont organisés en fonction des demandes courantes des clients. Le site Web indique les temps d'attente en ligne et en personne. La Ville n'est pas affiliée à l'ARC ou à son programme Une entreprise, un numéro.

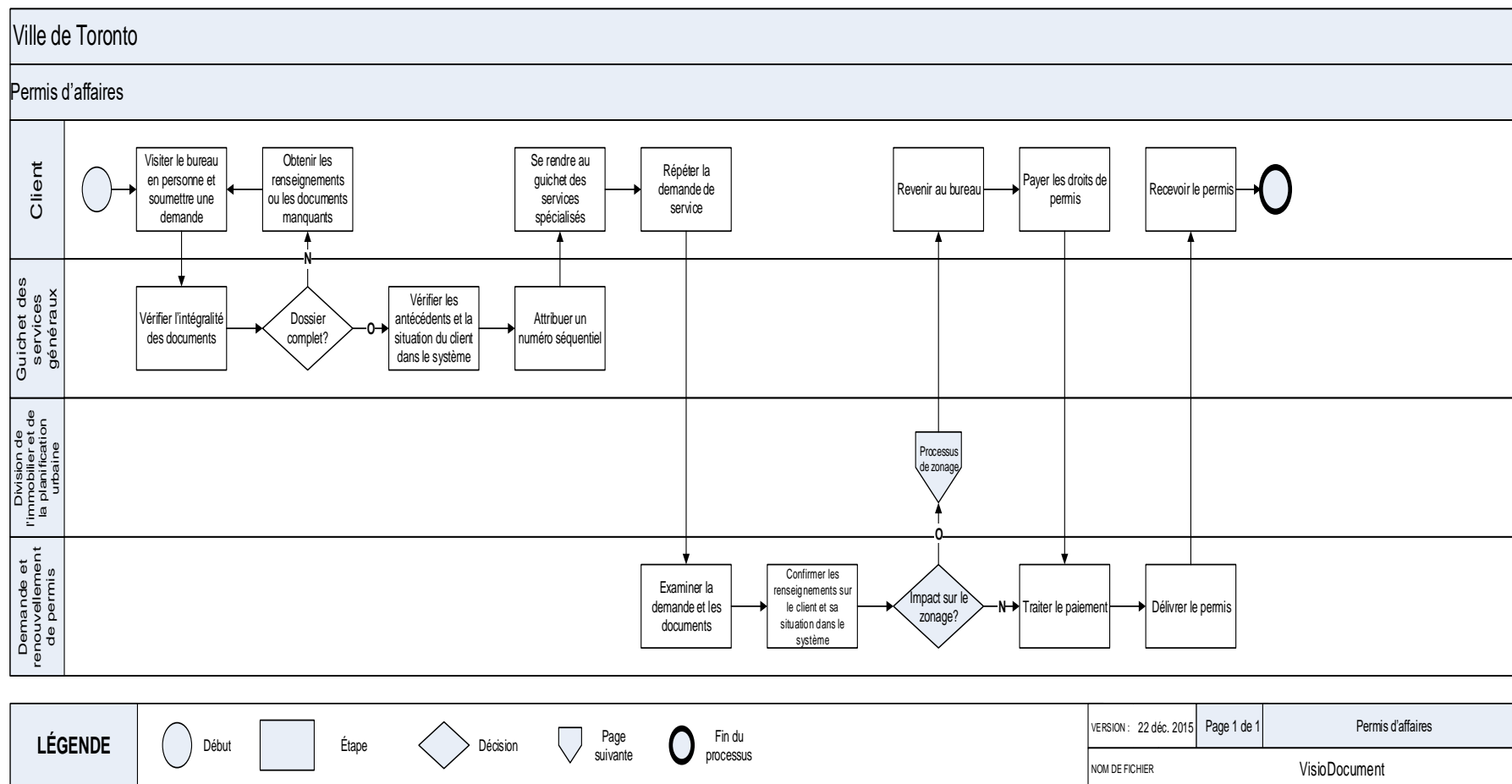


4.2.1.2. Permis d'affaires

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Permis d'affaires |
| Administration | Administration municipale |
| Responsable du processus | Municipal Licensing and Standards |
| Partenaires de prestation | Aucun |
| Description | Conformément au chapitre 545 du <i>Municipal Code</i> , l'exploitation de diverses entreprises à Toronto exige un permis d'affaires. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Comptoir de service : Filtre les demandes pour vérifier la documentation requise et attribue un numéro dans la file d'attente Demandes et renouvellements de permis : Divisions des immeubles et de l'urbanisme : |
| Points de service | Municipal Licensing and Standards (1) |
| Modes de prestation | En personne |
| Coût | 295,26 \$ – Praticien de médecine holistique 339,67 \$ – Commerce de détail (alimentation) 339,68 \$ – Publicité 339,68 \$ – Distributeur de factures 339,68 \$ – Location de bateaux 339,68 \$ – Buanderie 339,68 \$ – Service personnalisé 339,68 \$ – Affiches provisoires 371,77 \$ – Moniteur d'auto-école (D) 371,77 \$ – Conducteur de véhicule hippomobile 371,77 \$ – Conducteur de cyclo-pousse 371,77 \$ – Adjoint de colporteur 371,77 \$ – Adjoint de véhicule de rafraîchissement 371,77 \$ – Chauffeur de véhicule de rafraîchissement 371,77 \$ – Chauffeur d'autobus scolaire 371,77 \$ – Chauffeur de remorqueuse 372,98 \$ – Encanteur 372,98 \$ – Nettoyeur d'immeuble 372,98 \$ – Entrepreneur d'asphaltage de cour 372,98 \$ – Entrepreneur en chauffage 372,98 \$ – Installateur d'isolant 372,98 \$ – Maître installateur de systèmes de chauffage 372,98 \$ – Maître plombier 372,98 \$ – Entrepreneur en plomberie 376,69 \$ – Gérant désigné de club de divertissement pour adultes 376,69 \$ – Masseur 376,69 \$ – Amuseur 389,01 \$ – Bains publics 389,01 \$ – Salon de quilles 389,01 \$ – Carnaval 389,01 \$ – Cirque 389,01 \$ – Course de véhicules automobiles |

389,01 \$ – Salle publique
389,01 \$ – Piscine
389,01 \$ – Théâtre
392,73 \$ – Propriétaire de véhicule de location à conduire soi-même
392,73 \$ – Exploitant d'école de conduite (B)
392,73 \$ – Propriétaire de véhicule hippomobile
392,73 \$ – Entreprise de service de limousine
392,73 \$ – Propriétaire de véhicule de rafraîchissement non motorisé
392,73 \$ – Propriétaire de cyclo-pousse
392,73 \$ – Agence de contrôle de terrain de stationnement privé
392,73 \$ – Garage public – Terrain de stationnement
392,73 \$ – Courtier de taxi
432,98 \$ – Rénovateur d'immeuble
432,98 \$ – Réparateur de cheminée
465,55 \$ – Moniteur d'auto-école (V)
465,55 \$ – Exploitant d'école de conduite (V)
478,22 \$ – Centre holistique
490,21 \$ – Propriétaire de voiture taxi (Accessible)
492,97 \$ – Entrepreneur en pose de drains
492,97 \$ – Installateur de drains
505,94 \$ – Exploitant de boîte de dépôt de vêtements
569,14 \$ – Entrepreneur en plomberie et en chauffage
593,87 \$ – Cueilleur d'articles usagés
593,87 \$ – Colporteur à pied
593,87 \$ – Commerce de prêt sur gage
593,87 \$ – Animalerie
593,87 \$ – Magasin de métaux précieux
593,87 \$ – Détaillant d'articles usagés
593,87 \$ – Magasin de récupération d'articles usagés
593,87 \$ – Récupérateur d'articles usagés
593,87 \$ – Magasin d'articles usagés
593,87 \$ – Tabagie
593,87 \$ – Vendeur d'articles spéciaux
593,87 \$ – Vendeur itinérant
608,98 \$ – Salle de billard
608,98 \$ – Lieu de divertissement
612,70 \$ – Garage public
648,17 \$ – Chauffeur de taxi
667,70 \$ – Salle de spectacles/Boîte de nuit
680,54 \$ – Restaurant
807,46 \$ – Chauffeur de limousine
1 059,44 \$ – Propriétaire de voiture taxi (Ambassador)
1 118,22 \$ – Colporteur motorisé
1 118,22 \$ – Colporteur avec chariot
1 118,22 \$ – Propriétaire de véhicule de rafraîchissement motorisé
1 118,22 \$ – Propriétaire de dépanneuse
1 553,91 \$ – Propriétaire de limousine
4 733,39 \$ – Propriétaire de voiture taxi (Ttl)
4 860,83 \$ – Propriétaire de voiture taxi (Standard)
12 744,86 \$ – Salon de massage

| | |
|----------------------------|--|
| | 12 826,29 \$ – Club de divertissement pour adultes |
| Volume | Inconnu |
| Délai de traitement | 20-45 minutes pour les demandes n'ayant aucune incidence sur le zonage 6-8 semaines pour les demandes ayant une incidence sur le zonage |
| Extrant | Permis d'affaires |
| Portée estimative | Ville de Toronto |
| Autres mesures | Aucune |
| Systèmes | Progress Application System |
| Formulaires | Inconnu |
| ARC NE9/15 | Sans objet |
| Services connexes | Aucun |
| Notes | Rien à signaler |



4.2.1.3. Évaluation des critères

| | Permis d'affaires |
|--|--|
| Accès | |
| Qualité de l'information | Quoi, comment |
| Optimisation des recherches | 1 ^{er} résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En personne (de 8 h 30 à 16 h du lundi au vendredi) |
| Coût et paiement | 295,26 \$ - 12 826,29 \$ |
| Convivialité | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 5 clics entre la recherche et le service |
| Niveau d'effort | En personne seulement PDF régulier Aucun partage de l'information |
| Exigences | Vérification de casier judiciaire Bail ou lettre d'annulation de l'ancien propriétaire et permis Deux pièces d'identité émises par le gouvernement Pièce d'identité valide avec photo Lettre d'emploi Certificat d'assurance (entre 1 M\$ et 2 M\$ conformément au règlement municipal) Certificat de qualification Vérification sommaire du dossier de conduite Certificat de manutention d'aliments Lettre ou certificat d'adhésion à une association de praticiens de médecine holistique Certificat médical Photo du véhicule/de la remorque/du chariot Plan/esquisse de la remorque ou du chariot Permis provincial de moniteur de conduite Rapport d'inspection des services de santé publique de Toronto Certificat TSSA (Technical Standards and Safety Authority) Lettre indiquant l'emplacement de remisage du véhicule Preuve de propriété du véhicule |
| Rapidité | |
| Délai de traitement cible | 20-45 minutes pour les demandes sans incidence sur le zonage 6-8 semaines pour les demandes ayant une incidence sur le zonage |
| Délai de traitement réel | Inconnu |
| Responsabilisation et transparence | |
| Normes publiées | Oui |
| Reddition de comptes au regard des normes | Oui |
| Valeur ajoutée | |

| | |
|---|--|
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres permis et licences |
|---|--|

4.2.2. VILLE DE WINNIPEG

4.2.2.1. But et modèle de prestation des services

La Ville de Winnipeg administre ses permis d'affaires et ses permis d'occupation par l'entremise d'un guichet unique. À l'heure actuelle, elle n'offre aucune option de prestation de services en ligne pour les permis d'occupation; les demandeurs doivent plutôt soumettre une demande sur papier par la poste, par télécopieur ou en personne au centre de services à la clientèle au centre-ville de Winnipeg.

La Ville a récemment modifié l'administration des permis d'affaires. Alors que l'on comptait jadis plus de 100 types de permis d'affaires, le *Doing Business in Winnipeg Bylaw* et ses modifications ultérieures ont permis de ramener à 16 le nombre de catégories d'entreprises ayant besoin d'un tel permis. Ces types d'entreprises sont réglementés pour atténuer le risque pour la sécurité ou la santé publiques ou pour appuyer la prévention de la criminalité.

Les permis d'occupation de la Ville sont liés au permis de construction et à d'autres permis municipaux. L'occupation assortie de travaux de construction nécessitant un permis est traitée au même moment, ce qui signifie que le permis de construction doit être demandé et obtenu sous réserve de conditions satisfaisantes, que les travaux doivent être achevés et qu'une inspection soit effectuée avant que le permis d'occupation puisse être demandé, que les inspections nécessaires puissent être effectuées et que le permis soit délivré.

La Ville fournit des renseignements de base à propos de ces services, y compris des fiches de renseignements et des formulaires de demande en PDF, sur son site Web. Le libellé du site est assez courant sauf quelques exceptions, mais il ressemble davantage à une liste de formulaires et de trousseaux d'information en PDF qu'à un site axé sur le client qui aide les entreprises à obtenir les services en question.

La Ville s'est dotée d'un service « 311 » qui donne accès à l'information et aux services municipaux par téléphone, par télécopieur, par courriel et sur Twitter. Ce service téléphonique convivial donne directement accès à plus de 500 services municipaux 24 heures par jour, 365 jours par année.

L'ARC considère la Ville comme son premier partenaire municipal dans le cadre du programme Une entreprise, un numéro. Par contre, bien que cette dernière consigne le NE9 dans son système lorsqu'elle traite une demande, il n'existe pas de lien formel et le NE n'est utilisé à aucune fin. La Ville n'est pas liée au carrefour régional, elle n'échange aucun renseignement avec une autre entité et elle l'offre aucun service pour le compte de l'ARC ou de ses administrations partenaires.

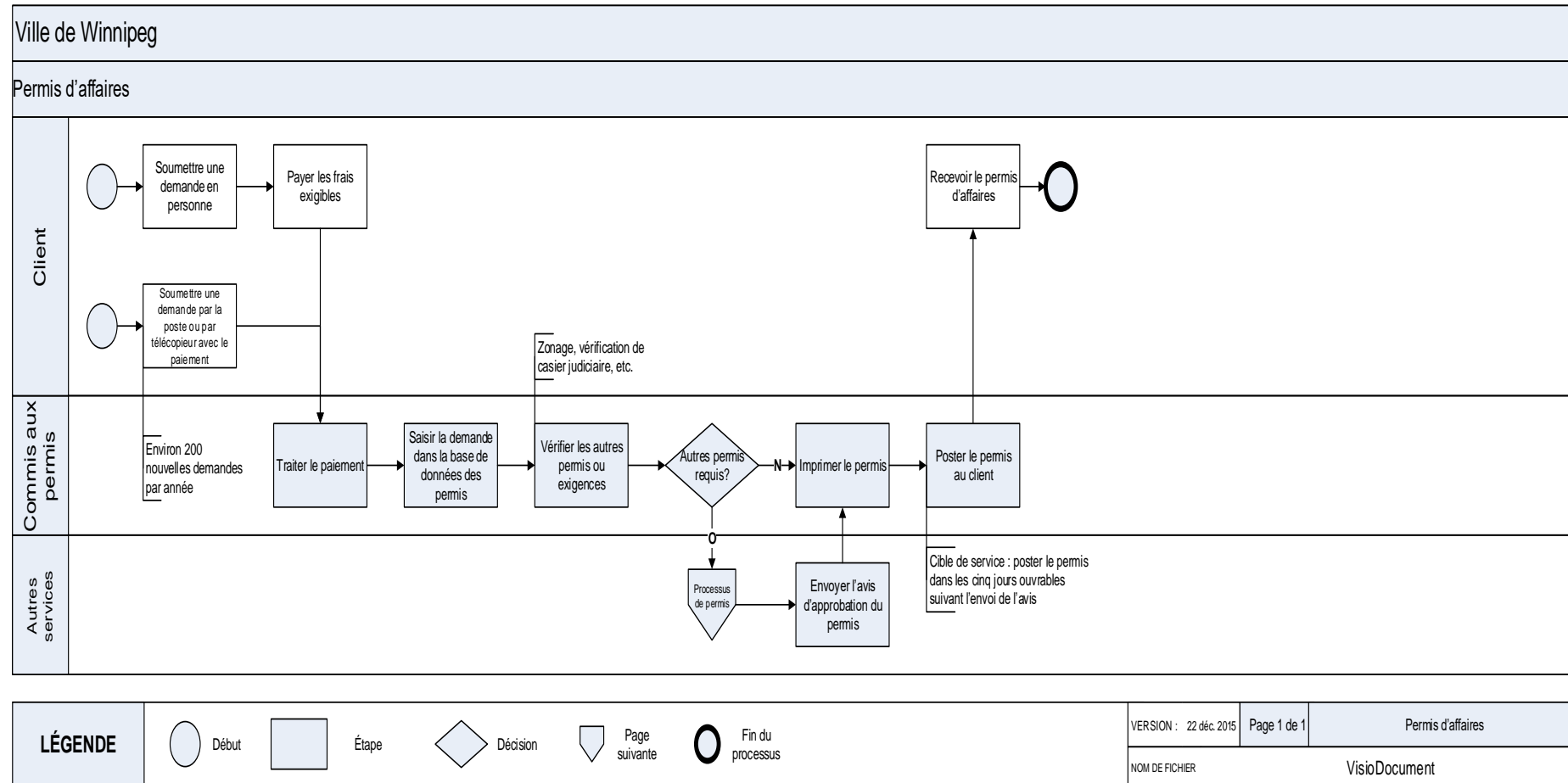


4.2.2.2. Permis d'affaires

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Permis d'affaires |
| Administration | Administration municipale |
| Responsable processus du | Ville de Winnipeg, Community By-Law Enforcement Services |
| Partenaires de prestation | Manitoba Taxicab Board |
| Description | Le <i>Doing Business in Winnipeg By-law</i> a été adopté par le Conseil municipal le 23 avril 2008 et est entré en vigueur le 1 ^{er} juin suivant. Ce règlement énonce trois grands principes pour la délivrance de permis d'affaires aux entreprises sur le territoire de la Ville : 1) protection de la santé publique; 2) protection contre les incendies; et 3) prévention de la criminalité, et les droits des permis ont été établis de manière à recouvrer le coût de la supervision réglementaire exercée par la Ville. Ayant fait l'objet d'une série d'amendements, le règlement couvre maintenant 16 types de permis. |
| Déclencheur | Réception d'une demande |
| Postes en cause | Commis aux permis : Examine les demandes, les attribue aux différents services et délivre les permis. Instances d'examen : Services de zonage et de prévention des incendies Inspecteurs : Procèdent aux inspections. |
| Points de service | Community By-Law Enforcement Services (1) |
| Modes de prestation | En personne Poste Télécopieur |
| Coût | 63,00 \$ – Voiture taxi (Taxicab Licence Fee By-law No. 6123/93) 334,00 \$ – Masseur 334,00 \$ – Escorte 442,00 \$ – Détaillant de vélos (seulement si les vélos usagés sont payés comptant) 490,00 \$ – Habitation à installations communes (immeuble à logements de type maison de chambres) 499,00 \$ – Maison d'hébergement (aménagement de type maison de chambre où le séjour est de moins de 28 jours) 550,00 \$ – Marché aux puces 575,00 \$ – Foire commerciale provisoire 580,00 \$ – Habitation convertie (triplex, quadriplex) 695,00 \$ – Centre de matériel usagé 720,00 \$ – Habitation convertie à installations communes (maison de chambres) 875,00 \$ – Détaillant de métaux précieux (seulement si les bijoux usagés sont payés comptant) 1 240,00 \$ – Détaillant d'articles usagés 2 276,00 \$ – Agence d'escortes indépendante 4 552,00 \$ – Agence d'escorte 4 552,00 \$ – Salon de massage |
| Volume | 200 nouvelles demandes et 1 800 renouvellements par année |
| Délai de traitement | 5 jours ouvrables après l'approbation de la demande (sous réserve d'autres approbations) |
| Extrant | Permis d'affaires |
| Portée estimative | Ville de Winnipeg |
| Autres mesures | Aucune |
| Systèmes | Amanda |
| Formulaires | Demande de permis |
| ARC NE9/15 | Le système importe les données relatives au NE9 du client, mais celui-ci ne sert pas de principal identifiant puisque la plupart des permis sont délivrés à des particuliers plutôt qu'à des entreprises (locateurs de maisons de chambres et chauffeurs de taxi, p. ex.). |
| Services connexes | Aucun |

Notes

La demande est assujettie à l'approbation d'autres services municipaux (zonage, service de police, service de prévention des incendies, etc.). Le délai de traitement couvre donc la période entre l'obtention de la dernière autorisation et la réception du permis par le client.



4.2.2.3. Permis d'occupation

| | |
|----------------------------------|--|
| Processus | Permis d'occupation |
| Administration | Administration municipale |
| Responsable processus | du Ville de Winnipeg, Development and Inspections Division |
| Partenaires de prestation | Liquor and Gaming Authority, Manitoba Public Insurance, Manitoba Health |
| Description | Le <i>Winnipeg Building By-law No. 4555/87</i> oblige le propriétaire d'une entreprise et le propriétaire d'un immeuble à obtenir un permis d'occupation avant d'occuper les lieux ou de permettre à d'autres de les occuper. |
| Déclencheur | Réception d'une demande de permis d'occupation suite à la délivrance d'un permis de construction |
| Postes en cause | <p>Zoning and Permits Office : Traiter les paiements, acheminer les demandes et délivrer les permis de construction</p> <p>Instances d'examen : Fournir une expertise dans les domaines du zonage, du génie des structures, de la lutte contre les incendies, de l'aménagement des systèmes électriques, du génie mécanique, de l'eau et du traitement des déchets et des travaux publics pour les permis de construction.</p> <p>Occupancy Permit Branch : Coordonner les inspections et délivrer les permis d'occupation.</p> <p>Inspecteurs : Procéder aux inspections.</p> |
| Points de service | Development and Inspections Division |
| Modes de prestation | En personne Poste Télécopieur |
| Coût | 320 \$ pour un permis d'occupation Le coût des autres permis est fonction de l'ampleur des travaux |
| Volume | 1 500 demandes par année |
| Délai de traitement | Varie selon l'ampleur des travaux |
| Extrant | Permis d'occupation Fiche d'occupation (pour occupation multiple seulement) |
| Portée estimative | Ville de Winnipeg et environs |
| Autres mesures | Aucune |
| Systèmes | Amanda |
| Formulaires | Demande de permis d'occupation |
| ARC NE9/15 | Aucune affiliation. Le système importe les données relatives au NE9 du client, mais celui-ci ne sert pas de principal identifiant puisque le demandeur de permis (entrepreneur, concepteur ou autre professionnel) n'est habituellement pas le propriétaire de l'entreprise. |
| Services connexes | None |
| Notes | Les permis d'occupation de la Ville sont liés au permis de construction et à d'autres permis municipaux. L'occupation assortie de travaux de construction nécessitant un permis est traitée au même moment, ce qui signifie que le permis de construction doit être demandé et obtenu sous réserve de conditions satisfaisantes, que les travaux doivent être achevés et qu'une inspection soit effectuée avant que le permis d'occupation puisse être demandé, que les inspections nécessaires puissent être effectuées et que le permis soit délivré. |



4.2.2.4. Évaluation des critères

| | Permis d'affaires | Permis d'occupation |
|---|--|--|
| Accès | | |
| Qualité de l'information | Comment obtenir le service et par quels guichets | Comment obtenir le service et par quels guichets |
| Optimisation des recherches | 3 ^e résultat | 2 ^e résultat |
| Modes de prestation des services et heures d'affaires | En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) | En personne (de 8 h 30 à 16 h 30 du mardi au vendredi) Poste (24/7) Télécopieur (24/7) |
| Coût et paiement | 63,00 \$ - 4 522,00 \$ | 320,00 \$ |
| Convivialité | | |
| Fonction de recherche | Temps de navigation de moins d'une minute 4 clics entre la recherche et le formulaire | Temps de navigation de moins d'une minute 2 clics entre la recherche et le formulaire |
| Niveau d'effort | Pas de demande en ligne PDF régulier Aucun partage de l'information Présentation du site Web rebutante | Pas de demande en ligne PDF régulier Aucun partage de l'information Présentation du site Web rebutante |
| Exigences | Selon le type de licence | Selon les permis d'occupation requis |
| Rapidité | | |
| Délai de traitement cible | Renouvellement – Nouvelle demande – Selon le type de licence | 5 jours ouvrables 5 jours ouvrables |
| Délai de traitement réel | Selon le type de licence | Selon la qualité de la demande et la portée de travaux |
| Responsabilisation et transparence | | |
| Normes publiées | OMBI | Aucune |
| Reddition de comptes au regard des normes | Aucune | Aucune |
| Valeur ajoutée | | |
| Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres permis et licences | Guides et publications Ligne téléphonique pour les demandes de renseignements Liens vers d'autres permis et licences |

5. CONSTATATIONS

MNP a utilisé les critères énoncés dans la première section du présent rapport et a fourni des renseignements sur l'état actuel des services aux entreprises offerts par chacune des administrations dans le cadre du projet de regroupement de services pour le lancement accéléré d'entreprise. Il ne s'agissait pas de comparer les administrations entre elles. On trouvera ici un sommaire de nos constatations générales. Certaines de ces dernières sont directement liés au regroupement de services pour le lancement accéléré d'entreprise alors que d'autres traitent de questions plus générales.

1. Les administrations fédérale et provinciales/territoriales ont déployé des efforts significatifs pour coordonner et intégrer les services aux entreprises, mais la prestation des services demeure largement tributaire des frontières entre les administrations.

La création du Conseil de la prestation des services du secteur public et du Groupe de travail sur les services aux entreprises témoigne d'une volonté de rendre les services aux entreprises plus accessibles et plus conviviaux, mais on ne sait trop si l'on souhaite intégrer véritablement les services. Certaines administrations mettent en place leurs propres regroupements de services pour le lancement accéléré d'entreprise.

2. Il existe une large gamme de structures et de modèles de prestation des services aux entrepreneurs et aux entreprises partout au Canada qui reflètent les politiques et les priorités de chaque administration.

Ainsi, plusieurs administrations ont mis en place sur leur territoire des centres de service qui fournissent des services en personne en plus de ceux offerts en ligne. D'autres ont adopté des systèmes permettant de s'inscrire à plusieurs services en une seule opération. L'une des administrations n'exige pas que le gouvernement approuve les raisons sociales, de sorte qu'il incombe au client de veiller à ce qu'il n'y a pas double emploi. Ces différences limitent l'ampleur de l'intégration et de l'intersection entre les administrations.

3. La capacité de trouver aisément des renseignements au sujet des services aux entreprises offerts directement ou indirectement par des organisations du secteur public varie sensiblement d'une administration à l'autre.

De nos jours, la plupart des particuliers utilisent un moteur de recherche en ligne pour trouver de l'information. L'emploi d'un critère de recherche simple comme « démarrer une entreprise au Canada (ou dans une province ou un territoire en particulier) » a produit un large éventail de résultats lorsque MNP a effectué des recherches en ligne dans le cadre de ce projet. Les résultats de certaines recherches se trouvaient sur la première page, alors que d'autres se trouvaient sur la deuxième ou la troisième page. Comme de nombreuses organisations du secteur privé utiliseront des techniques d'optimisation des recherches pour maintenir leur organisation et leurs services sur les premières pages, il pourrait être difficile pour les organisations du secteur public de demeurer sur les premiers rangs. Mais cela fait aussi qu'il est plus difficile pour les entrepreneurs de trouver l'information dont ils ont besoin pour accéder aux services.

4. **Toutes les administrations fournissent des renseignements sur la *nature* des services et sur la *manière* d'y avoir accès, mais aucune d'elles n'explique clairement *pourquoi* on pourrait vouloir utiliser les services.**

L'organisation de l'information en ligne et les explications sur la façon d'y accéder ou de les utiliser reposent tantôt sur un langage clair et des instructions étape par étape, tantôt sur des termes techniques et des énoncés de portée générale. Quelques administrations ont tenté d'articuler les avantages de l'utilisation des services (comme la constitution d'une société fédérale), mais aucune n'explique clairement et explicitement les conséquences du fait de ne pas s'inscrire à certains programmes.

5. **PerLE résulte du partenariat et de la collaboration de l'ensemble des provinces et des territoires, mais on ne sait trop si l'on souhaite en faire un service de base unifiant ou l'un des éléments d'un coffre à outils.**

Si l'on veut que le PerLE soit un rouage fondamental, ce devrait être l'un des premiers résultats qu'obtiennent les entrepreneurs lorsqu'ils cherchent de l'information. Lorsque nous avons cherché « je veux lancer une entreprise au Canada » sur Google, le PerLE n'est pas apparu dans la première page des résultats. Par contre, la même recherche utilisant le nom d'une province produit normalement de meilleurs résultats.

L'intégralité de ce service dépend de la volonté des administrations d'y participer et de la mesure où les utilisateurs comprennent les exigences associées à leur type d'entreprise, à leur emplacement et aux services gouvernementaux. Toutes les administrations provinciales et territoriales y participent, mais le nombre de municipalités participantes varie de façon significative d'une administration à l'autre.

6. **Le niveau de véritable intégration des services par la mise en commun et l'utilisation de l'information par les administrations dans le cadre de notre projet fluctue largement.**

Il existe des différences marquées dans les pratiques de partage de l'information à l'aide de la technologie. Cela se répercute sur l'efficacité de certains processus et sur le niveau de commodité dont profite le client. Par exemple, seulement trois administrations permettent au client d'utiliser le site de l'ARC pour s'inscrire à leurs propres services sans devoir saisir à nouveau des renseignements de base au sujet de leur entreprise. Une analyse plus poussée nécessiterait l'examen des pratiques d'accès à l'information, des limites des systèmes et des licences et des pratiques organisationnelles de sécurité.

7. **Le taux de participation des municipalités aux services fédéraux, provinciaux et territoriaux fluctue beaucoup.**

Même si la possibilité de recenser les permis et licences relevant des municipalités est un service avantageux, la participation limitée des municipalités de bon nombre d'administrations peut avoir l'effet contraire. Les clients peuvent devenir frustrés s'ils croient pouvoir trouver en ligne une liste exhaustive des licences et des permis municipaux.

8. **On observe des variations importantes au chapitre des frais imputés aux entrepreneurs pour les services aux entreprises par les différentes administrations.**

Même si bon nombre de services sont offerts sans frais, la réservation d'une raison sociale, l'enregistrement d'une entreprise et la délivrance d'un permis d'affaires sont assujettis à des droits payables à l'administration

compétente. Les frais de réservation d'une raison sociale varient entre 20 \$ et 76 \$, alors que ceux pour l'enregistrement d'une entreprise oscillent entre 60 \$ et 483 \$ selon le type d'enregistrement.

Seulement deux municipalités ont pris part à notre projet; les frais pour un permis d'affaires y fluctuent entre 60 \$ et 12 000 \$ dépendamment du type de permis nécessaire.

9. On observe d'importantes fluctuations du délai de traitement selon le type d'inscription auprès d'une même administration et entre des inscriptions similaires d'une administration à l'autre.

Les délais vont du traitement instantané de divers types de demandes d'inscription à 20 jours pour les demandes soumises par la poste.

10. Une seule administration rend compte au public de son rendement au regard de normes établies.

Même si la plupart des administrations ont établi des délais de traitement cibles et indiquent à l'entrepreneur quand la transaction devrait être complétée, une seule fait état sur son site Web de son rendement au regard de normes publiées.

6. RECOMMANDATIONS

En plus du modèle optimal décrit à la section 3.2, MNP formule les recommandations suivantes aux fins d'examen.

1. Élaborer une vision à long terme de la prestation des services aux entreprises au Canada et instaurer les conditions nécessaires à la planification de l'incidence collective tel que décrit à la section 3.1.

Compte tenu de la nationalisation et de la mondialisation des marchés, la mise en place d'une approche commune pour la prestation des services aux entreprises à l'échelle du Canada qui permettrait de trouver aisément, dès le premier contact, les programmes et les services qui aideront les entrepreneurs et les entreprises à s'inscrire de façon homogène auprès d'une ou de plus administrations et dans un ou plusieurs domaines de programme en une seule opération serait l'idéal.

2. Mener une étude plus exhaustive pour cerner et analyser les structures de gouvernance et les cadres opérationnels qui guident la prestation des services aux entreprises.

Afin que l'information contenue dans le présent rapport ait le plus de valeur possible, MNP est d'avis qu'il faudrait étoffer le contexte du modèle de prestation des services, des orientations gouvernementales, de la gouvernance et des politiques. Cela pourrait guider les décisions futures des administrations au fil de leur évolution, ou appuyer une vision prospective plus large.

3. Intégrer l'enregistrement des entreprises (y compris la réservation des raisons sociales), l'inscription aux fins de la TPS/TVH/TVP, du compte de la paye, enregistrement de l'impôt des sociétés, les permis municipaux, les accidents de travail et le Réseau des entreprises canadiennes dans un regroupement de services de base aux entreprises (regroupement de services de lancement accéléré d'entreprise).

Les services recensés au départ aux fins du regroupement de services de lancement accéléré d'entreprises devraient être retenus. MNP estime que le Réseau des entreprises canadiennes devrait aussi en faire partie

puisque'il s'agit essentiellement d'un outil de marketing gratuit et, si les versions avancées sont utilisées, d'une méthode d'accéder à des possibilités d'approvisionnement et de promotion.

4. Veiller à ce que la constitution de sociétés provinciales et fédérales fasse partie de l'enregistrement des entreprises.

MNP estime que le regroupement devrait inclure des renseignements sur la constitution de sociétés provinciales et fédérales puisque bon nombre d'entrepreneurs et de sociétés en nom collectif voudront se constituer en société.

5. Utiliser les systèmes de prestation des services de base afin de promouvoir d'autres programmes et services destinés aux entreprises.

Nous croyons aussi que le regroupement de services pour le lancement accéléré d'entreprise peut donner accès à d'autres programmes et services pouvant aider les entrepreneurs à lancer leur entreprise et à en assurer l'expansion.

6. Veiller à ce que chaque administration prenne des mesures afin d'améliorer son rendement à l'aide des critères articulés dans le rapport et de l'outil d'évaluation.

Même si nous recommandons d'intensifier nettement l'intégration, nous reconnaissons que cela nécessitera du temps et des ressources et pourrait ne jamais déboucher sur le modèle optimal que nous décrivons. Le régime actuel de prestation des services peut néanmoins être amélioré.

ANNEXE – OUTIL D’ANALYSE COMPARATIVE POUR LE LANCEMENT ACCÉLÉRÉ D’ENTREPRISE

| Outil d’analyse comparative pour le lancement accéléré d’entreprise | | | | |
|--|---|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| L’information sur l’accès aux services (tous les modes) est facile à trouver et à comprendre | | | | |
| Pas facile de trouver ou de comprendre l’information. | Pas trop difficile de trouver l’information, mais pas facile de la comprendre. | Facile de trouver l’information mais difficile de la comprendre. | L’information est facile à trouver et pas trop difficile à comprendre. | L’information est facile à trouver et à comprendre. |
| La transaction de service est efficiente et rapide du point de vue du client d’affaires | | | | |
| Les services ne sont pas intégrés, ils sont mal expliqués ou ils ne sont pas de bout en bout, et sont surtout hors ligne. | Certains services sont offerts en ligne, mais ils ne sont pas de bout en bout, intégrés ou fournis rapidement, ou ils sont mal expliqués. | Certains services de bout en bout, intégrés et en ligne sont disponibles et bien expliqués. | La plupart des services sont bien expliqués, de bout en bout, intégrés et en ligne, et sont offerts relativement rapidement. | Le client comprend ce qui est requis et obtient rapidement des services en ligne complets, intégrés et de bout en bout. |
| Le client d’affaires sait à quoi s’attendre du service et peut suivre le déroulement de la transaction | | | | |
| Aucune norme de service n’est disponible ni ne fait l’objet de rapports. | Il existe des normes de service, mais elles ne font l’objet d’aucun rapport accessible au public. | Des normes de service sont clairement définies et font l’objet de rapports pour certains services et modes. | Des normes de service sont clairement définies et font l’objet de rapports pour la plupart des services et pour tous les modes. | Des normes de service sont clairement définies et font l’objet de rapports pour tous les services et pour tous les modes. |
| Le coût du service repose sur sa valeur et n’est pas prohibitif pour le client d’affaires | | | | |
| Le coût et les méthodes de paiement offertes sont prohibitifs pour le client d’affaires. | Le coût reflète la valeur de la plupart des services. Les méthodes de paiement traditionnelles sont offertes. | Le coût reflète la valeur de la plupart des services et certaines nouvelles méthodes de paiement sont offertes. | Le coût reflète la valeur de tous les services et certaines nouvelles méthodes de paiement sont offertes. | Le coût reflète la valeur de tous les services. Des méthodes de paiement traditionnelles et nouvelles sont offertes. |
| Chaque contact avec le client d’affaires est traité comme une occasion de lui fournir des renseignements à propos d’autres ressources et soutiens à sa disposition | | | | |
| Aucun renseignement complémentaire ou lien pointant vers d’autres ressources ou services n’est offert. | Certains renseignements complémentaires ou liens pointant vers d’autres ressources sont offerts. | Des renseignements complémentaires ou liens pointant vers d’autres ressources sont offerts pour la plupart des services et peuvent être présentés de façon cohérente. | Chaque service s’accompagne de renseignements complémentaires et de liens pointant vers d’autres services, mais la présentation n’est pas cohérente. | Chaque service s’accompagne de renseignements complémentaires, de ressources et de liens vers d’autres services présentés de façon claire. |

| Outil d’analyse comparative pour le lancement accéléré d’entreprise | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| L’information sur l’accès aux services (tous les modes) est facile à trouver et à comprendre | Pas facile de trouver ou de comprendre l’information. Piètre optimisation du moteur de recherche (OMR). Conception axée sur l’État. Expérience incohérente selon le mode. Explique quoi, comment et pourquoi obtenir le service. | Pas trop difficile de trouver l’information, mais pas facile de la comprendre. Quelques améliorations de l’OMR, de la conception, de l’expérience et de l’information. | Facile de trouver l’information mais difficile de la comprendre. Améliorations notables de l’OMR, de la conception, de l’expérience et de l’information. | L’information est facile à trouver et pas trop difficile à comprendre. Les améliorations de l’OMR, de la conception, de l’expérience et de l’information sont visibles à la plupart des endroits. | L’information est facile à trouver et à comprendre. Niveau idéal de l’OMR, de la conception, de l’expérience et de l’information. |
| La transaction de service est efficiente et rapide du point de vue du client d’affaires | Les services ne sont pas intégrés, ils sont mal expliqués ou ils ne sont pas de bout en bout, et sont surtout hors ligne. Le point de transaction et les prérequis manquent de clarté. | Certains services sont offerts en ligne, mais ils ne sont pas de bout en bout, intégrés ou fournis rapidement, ou ils sont mal expliqués. Le point de transaction et les prérequis de certains services sont clairs. | Certains services de bout en bout, intégrés et en ligne sont disponibles et bien expliqués. Le point de transaction et les prérequis de la plupart des services sont clairs. | La plupart des services sont bien expliqués, de bout en bout, intégrés et en ligne, et sont offerts relativement rapidement. Le point de transaction et les prérequis de presque tous les services sont clairs. | Le client comprend ce qui est requis et obtient rapidement des services en ligne complets, intégrés et de bout en bout. Le point de transaction et les prérequis de tous les services sont clairs. |
| Le client d’affaires sait à quoi s’attendre du service et peut suivre le déroulement de la transaction | Aucune norme de service n’est disponible ni ne fait l’objet de rapports. Le client ne peut suivre le déroulement de la transaction. | Il existe des normes de service, mais elles ne font l’objet d’aucun rapport accessible au public. Le client peut suivre le déroulement de la transaction pour quelques services. | Des normes de service sont clairement définies et font l’objet de rapports pour certains services et modes. Le client peut suivre le déroulement de la transaction pour la plupart des services. | Des normes de service sont clairement définies et font l’objet de rapports pour la plupart des services et pour tous les modes. Le client peut suivre le déroulement de la transaction pour presque tous les services. | Des normes de service sont clairement définies et font l’objet de rapports pour tous les services et pour tous les modes. Le client peut suivre le déroulement de la transaction pour tous les services. |

| Outil d’analyse comparative pour le lancement accéléré d’entreprise | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| Le coût du service repose sur sa valeur et n’est pas prohibitif pour le client d’affaires | Le coût et les méthodes de paiement offertes sont prohibitifs pour le client d’affaires. | Le coût reflète la valeur de la plupart des services. Les méthodes de paiement traditionnelles sont offertes. | Le coût reflète la valeur de la plupart des services et certaines nouvelles méthodes de paiement sont offertes. | Le coût reflète la valeur de tous les services et certaines nouvelles méthodes de paiement sont offertes. | Le coût reflète la valeur de tous les services. Des méthodes de paiement traditionnelles et nouvelles sont offertes. |
| Chaque contact avec le client d’affaires est traité comme une occasion de lui fournir des renseignements à propos d’autres ressources et soutiens à sa disposition | Aucun renseignement complémentaire ou lien pointant vers d’autres ressources ou services n’est offert. La présentation de l’information n’est pas logique. | Certains renseignements complémentaires ou liens pointant vers d’autres ressources sont offerts. La présentation de l’information est logique dans certains cas. | Des renseignements complémentaires ou liens pointant vers d’autres ressources sont offerts pour la plupart des services et peuvent être présentés de façon cohérente. L’information est présentée de manière assez logique. | Chaque service s’accompagne de renseignements complémentaires et de liens pointant vers d’autres services, mais la présentation n’est pas cohérente. La présentation de l’information suit le même enchaînement logique pour la plupart des services. | Chaque service s’accompagne de renseignements complémentaires, de ressources et de liens vers d’autres services présentés de façon claire. L’information suit le même enchaînement logique pour tous les services. |



ABOUT MNP

MNP is one of the largest chartered accountancy and business consulting firms in Canada. For more than 65 years, we have proudly served and responded to the needs of our clients in the public, private and not-for-profit sectors. Through partner-led engagements, we provide a cost-effective approach to doing business and personalized strategies to help you succeed.



By Aon Hewitt

Visit us at MNP.ca



Praxity, AISBL, is a global alliance of independent firms. Organised as an international not-for-profit entity under Belgium law, Praxity has its administrative office in London. As an alliance, Praxity does not practice the profession of public accountancy or provide audit, tax, consulting or other professional services of any type to third parties. The alliance does not constitute a joint venture, partnership or network between participating firms. Because the alliance firms are independent, Praxity does not guarantee the services or the quality of services provided by participating firms.