



# Projet de lancement accéléré d'entreprise

Recherche et analyse  
Rapport sur les constatations

*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.*

**Le 23 décembre 2015**

# Introduction et mise en contexte

- Les petites entreprises canadiennes, y compris les entreprises individuelles, les sociétés en nom collectif et les corporations, sont déterminantes pour la vigueur et l'expansion de l'économie du pays
- Le Groupe de travail sur les services aux entreprises a été mis sur pied par la Conseil de la prestation des services du secteur public afin de recenser et de mettre en œuvre des initiatives qui amélioreront les services gouvernementaux offerts aux entreprises
- Le sous-groupe chargé du regroupement des services a mis au point un plan directeur sur le regroupement des services aux entreprises qui propose deux échantillons de regroupement :
  - Lancement d'entreprise générique – scénario courant de lancement d'entreprise
  - Lancement de restaurant – processus qu'un client d'affaires doit suivre afin de déterminer les permis, les licences, les inscriptions et les approbations nécessaires pour lancer et exploiter un nouveau restaurant
- Le Projet de lancement accéléré d'entreprise est conçu pour aider les entrepreneurs à démarrer plus facilement et plus rapidement une entreprise

# Introduction et mise en contexte

- 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

# Portée et objectifs du projet

## Objectifs

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 meilleurs 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.

## Portée

### Administrations participantes

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fédéral (F) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Agence du revenu du Canada</li> <li>– Industrie Canada</li> <li>– Service Canada</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provinces et territoires (P-T) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Colombie-Britannique</li> <li>– Saskatchewan</li> <li>– Manitoba</li> <li>– Ontario</li> <li>– Québec</li> <li>– Nouveau-Brunswick</li> <li>– Nouvelle-Écosse</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipalités (M) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ville de Toronto</li> <li>– Ville de Winnipeg</li> </ul> </li> </ul> |
|---|---|--|

## Composantes

- Réservation de raison sociale
- Enregistrement d'entreprise
- Permis d'affaires
- Inscription aux fins de la TPS/TVH
- Inscription aux fins de la TVP
- Inscription au compte de la paye
- Inscription aux fins des accidents de travail
- Enregistrement aux fins de l'impôt sur le revenu des sociétés

**Nota : Le numéro d'entreprise est un extrant du processus d'enregistrement d'une entreprise. Cet identifiant commun est déterminant pour la recherche d'une plus grande intégration des services.**

**Nota :**

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 lancement accéléré d'entreprise 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.

# Approche et méthodologie

## Élaboration de critères

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.

## Critères

Entrepreneurs / Petites entreprises	
Accès	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
Convivialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le niveau d'effort et les prérequis nécessaires pour terminer le processus</li> </ul>
Pertinence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le temps qu'il faut pour combler le besoin de l'entrepreneur</li> </ul>
Responsabilisation et transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mesure où les normes et le rendement au regard de ces dernières sont publiés</li> <li>• La capacité de suivre le déroulement de vos transactions</li> </ul>
Valeur ajoutée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>

# Indicateurs

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

MNP a évalué chaque administration à la lumière de ces critères, qui ont également servi à mettre au point un modèle optimal.

# Modèle optimal

- Nous avons jugé qu'il serait plus utile de décrire un modèle optimal. Ce modèle pourrait être utilisé :
  - afin d'élaborer une vision à long terme de la prestation intégrée des services (dans l'ensemble des administrations);
  - par les administrations en vue de planifier les changements à venir.

## Facteurs de succès critiques

- 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
- 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.

# Impact collectif

## Cinq conditions nécessaires au succès de l'impact collectif

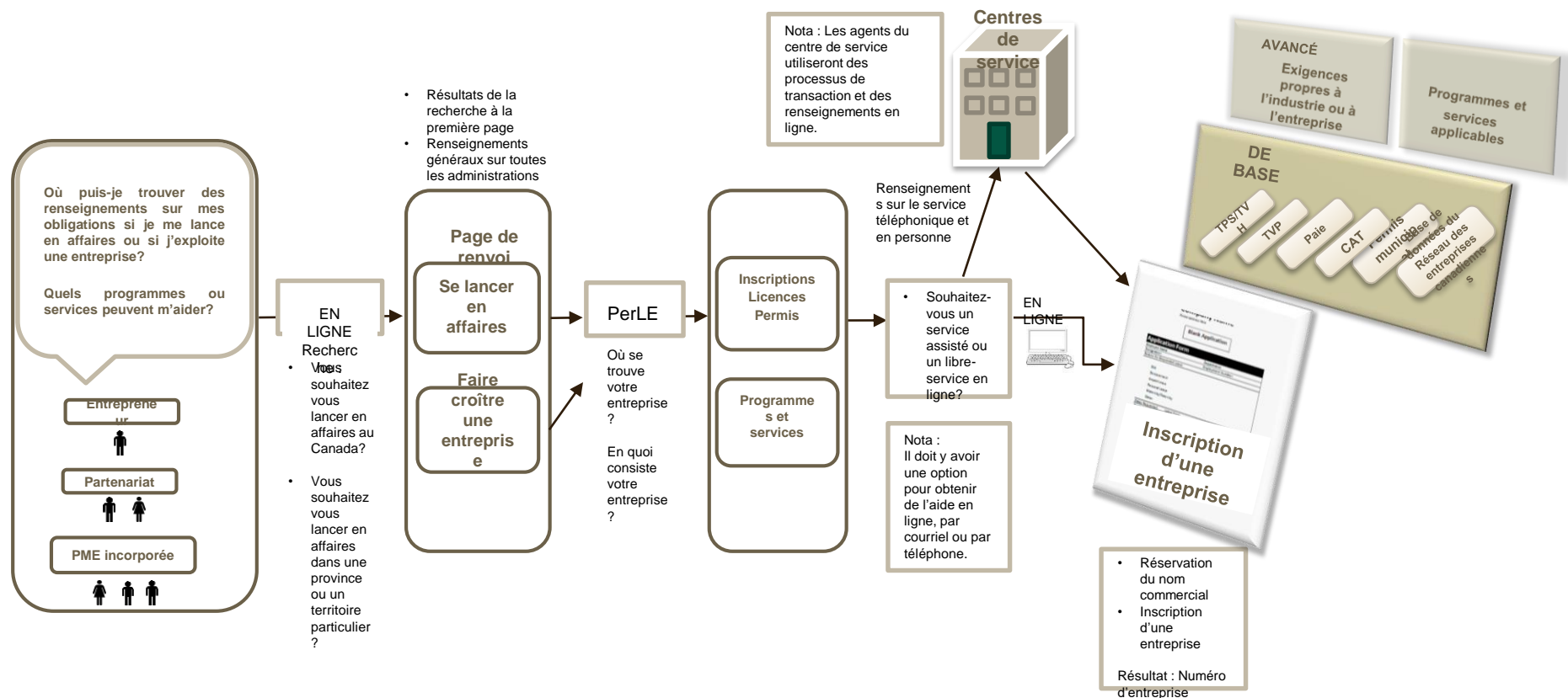
<b>Programme commun</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les participants ont une vision commune du changement <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compréhension commune du problème</li> <li>– Approche conjointe en vue de le résoudre grâce à des mesures convenues</li> </ul> </li> </ul>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

# Le modèle optimal

- Volet « information » et volet « transaction de service » – les deux étant d'égale importance
- 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
- 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

## Information

## Transaction de service



# Le modèle optimal

- Une recherche 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
- Renseignements exhaustifs mais faciles à comprendre
  - Organisation de la conformité et des services de soutien des entreprises au Canada
  - Coordonnées
  - 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 obtenir le service en personne ou en ligne en supposant que ces deux modes continueraient d'être offerts

# Modèle optimal

- 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, de la société en nom collectif ou de l'entreprise constituée soit automatiquement communiquée à tous les services du regroupement
- L'enregistrement d'une entreprise combine en fait la réservation d'une raison sociale avec l'enregistrement de l'entreprise et permet d'obtenir un numéro d'entreprise

Un numéro d'entreprise commun, quelle que soit l'administration (fédérale, provinciale/territoriale ou municipale), est le fondement d'un modèle optimal

- Grâce à ce « compte central » :
  - 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.

## Modèle optimal (suite)

- 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

**Nota :** Certains processus, comme les inspections, comportent des exigences supplémentaires à satisfaire avant la délivrance d'un permis, par exemple. Il serait difficile pour ces services de respecter la norme qui précède.

# Situation actuelle

---

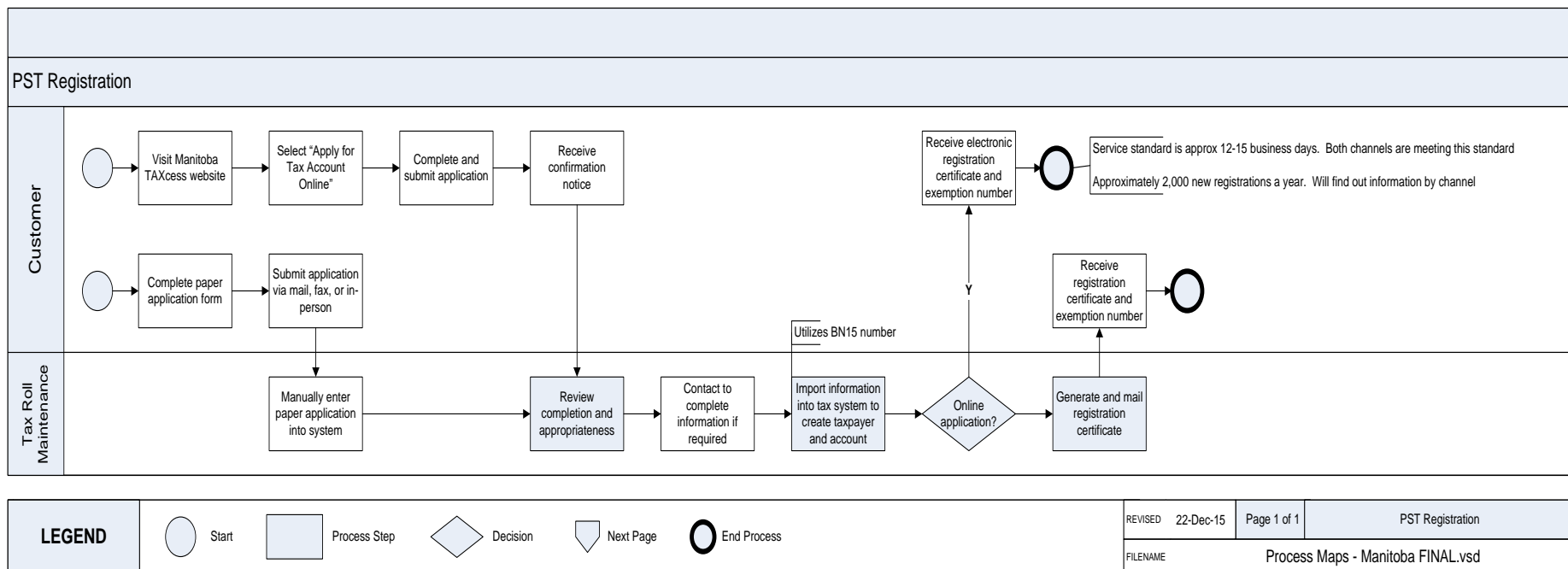
# Méthodologie

- MNP a évalué les services aux entreprises (visés par le projet) de chaque administration à l'aide des critères susmentionnés
- 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 lancement accéléré d'entreprise :
  - Examen de la documentation existante
  - Accès direct aux services à la disposition du grand public
  - Entrevues auprès de représentants des administrations et des programmes pour valider et étoffer l'information et combler les lacunes de celle-ci
  - Validation de l'information par les représentants des administrations et des programmes

# Schémas des processus

- MNP a schématisé chacun des services aux entreprises faisant l'objet de son examen
- Ces schémas pourront servir à concevoir le futur regroupement de Services de lancement accéléré d'entreprise; ils pourront aussi être utilisés par les administrations pour cerner des façons d'améliorer la prestation de leurs services

# Exemple de schéma



# Évaluation des critères

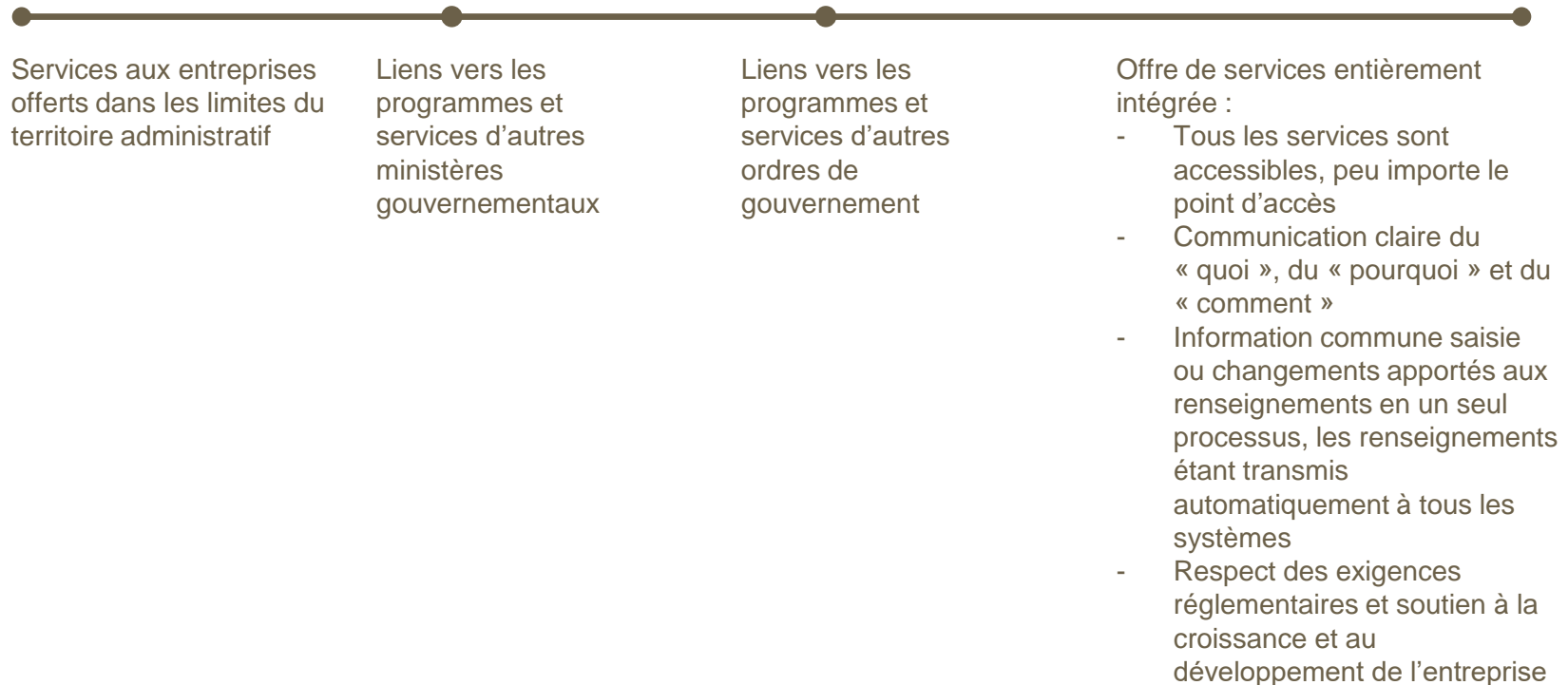
- MNP a évalué les processus de chaque administration à l'aide des critères susmentionnés
- Nota : Il s'agissait non pas de noter les administrations, mais de fournir à chacune des renseignements à utiliser dans le cadre de futurs exercices de conception

# Exemple de grille d'évaluation des critères

	Réservation de raison sociale	Enregistrement d'une entreprise	Inscription aux fins de la TVP	Inscription - Accidents de travail
<b>Accès</b>				
<b>Qualité de l'information</b>	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
<b>Optimisation de la recherche</b>	1er résultat	1er résultat	4e résultat	1er résultat
<b>Modes de prestation des services et heures d'affaires</b>	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 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi)  Courriel (24/7)  Poste (24/7)  Télécopieur (24/7)
<b>Coût et paiement</b>	45 \$  Paiement traditionnel	60 \$-350 \$  Paiement traditionnel	Sans frais	Sans frais
<b>Convivialité</b>				
<b>Fonction de recherche</b>	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
<b>Niveau d'effort</b>	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
<b>Exigences</b>	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 prévue
<b>Pertinence</b>				
<b>Délai de traitement cible</b>	1 jour ouvrable	5 jours ouvrables	12-15 jours ouvrables	2 jours ouvrables
<b>Délai de traitement réel</b>	7-8 jours ouvrables (24 septembre 2015)	7-8 jours ouvrables (24 septembre 2015)	12-15 jours ouvrables	Cible atteinte
<b>Responsabilisation et transparence</b>				
<b>Normes publiées</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Reddition de comptes au regard des normes</b>	Oui	Oui	Non	Non
<b>Valeur ajoutée</b>				
<b>Lien vers d'autres programmes et services pour les entrepreneurs</b>	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

# Continuum

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



# Outil d'évaluation des services aux entreprises

Outil d'analyse comparative pour le lancement accéléré d'entreprise					
	1	2	3	4	5
<b>L'information sur l'accès aux services (tous les modes) est facile à trouver et à comprendre</b>	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.
<b>La transaction de service est efficiente et rapide du point de vue du client d'affaires</b>	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.
<b>Le client d'affaires sait à quoi s'attendre du service et peut suivre le déroulement de la transaction</b>	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.
<b>Le coût du service repose sur sa valeur et n'est pas prohibitif pour le client d'affaires</b>	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.
<b>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</b>	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.

# Constatations

---

# Constatations

- 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**
- 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, comme :**
  - Des centres de service qui offrent des services en personne
  - Il n'est pas nécessaire que le gouvernement approuve la raison sociale
- 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**

## Constatations (suite)

- 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**
  - On trouve tantôt un langage clair et des instructions étape par étape, tantôt des termes techniques et des énoncés de portée générale
  - Aucune administration 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.**
  - PerLE reflète l'image de marque de chaque administration

## Constatations (suite)

- 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**
- 7. Le taux de participation des municipalités aux services fédéraux, provinciaux et territoriaux fluctue beaucoup**
  - Le client pourrait être frustré s'il croit que PerLE fournit une liste exhaustive des exigences propres aux licences et aux permis municipaux
- 8. On observe des variations importantes au chapitre des frais imputés aux entrepreneurs pour les services aux entreprises par les différentes administrations.**
  - Enregistrement de raison sociale      20 \$ à 78 \$
  - Enregistrement d'une entreprise      60 \$ à 483 \$
  - Permis d'affaires      60 \$ à 12 000 \$

## Constatations (suite)

- 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 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**

# Recommendations

---

# Recommandations

MNP a décrit un modèle optimal qui pourrait servir de point de départ à l'établissement d'un état futur cible

Les recommandations suivantes ont aussi été formulées 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 collective de l'incidence.
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.
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).
4. Veiller à ce que la constitution de sociétés provinciales et fédérales fasse partie de l'enregistrement des entreprises.
5. Utiliser les systèmes de prestation des services de base afin de promouvoir d'autres programmes et services destinés aux entreprises.

## Recommandations (suite)

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.