



Innovation, Sciences et  
Développement économique Canada

Innovation, Science and  
Economic Development Canada



# 2016-2017

CORPORATIONS CANADA

PLAN D'ACTIVITÉS

---

Cette publication est également offerte en ligne à [ic.corporationscanada.ic@canada.ca](mailto:ic.corporationscanada.ic@canada.ca)

Pour obtenir un exemplaire de cette publication ou un format substitut (Braille, gros caractères), veuillez remplir le [formulaire de demande de publication](#) ou communiquer avec :

Centre de services Web  
Innovation, Sciences et Développement économique Canada  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5  
Canada

Téléphone (sans frais au Canada) : 1-800-328-6189  
Téléphone (international) : 613-954-5031  
ATS (pour les personnes malentendantes) : 1-866-694-8389  
Les heures de bureau sont de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est).  
Courriel : [ISDE@Canada.ca](mailto:ISDE@Canada.ca)

## Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission du ministère de l'Industrie, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le ministère de l'Industrie soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le ministère de l'Industrie ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, veuillez demander l'[affranchissement du droit d'auteur de la Couronne](#) ou communiquer avec le Centre de services Web aux coordonnées ci-dessus.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre de l'Industrie, (2016)

N° de catalogue lu-185-9F-PDF  
ISSN 2371-9338

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

Also available in English under the title *Corporations Canada 2016-2017 business plan*.



---

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	3
Mandat et Services .....	3
<b>Contexte actuel</b> .....	4
Le cadre fédéral.....	4
Le paysage canadien .....	5
Environnement interne .....	6
<b>Aperçu du programme</b> .....	8
<b>Priorités pour l'exercice 2016-2017</b> .....	10
<b>ANNEXE A : Principales réalisations par rapport aux priorités de 2015-2016</b> .....	12

# Introduction

Le présent plan d'activités énonce les priorités de Corporations Canada (CC) pour l'exercice 2016-2017. Pour chaque priorité et activité courante, des résultats attendus ont été établis afin d'atteindre les résultats opérationnels.

## MANDAT ET SERVICES

Corporations Canada est un organisme de réglementation qui autorise les Canadiens et les entreprises à se constituer en société de régime fédéral en conformité aux lois du pays. L'organisme contribue directement aux objectifs stratégiques d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) visant à rendre le marché canadien efficace et concurrentiel moyennant l'application des lois fédérales qui régissent les activités des entreprises au Canada.

Voici les principales lois à cet égard :

- la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* (LCSA)
- la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* (Loi BNL) et la partie II de la *Loi sur les corporations canadiennes* (ancienne loi sur les organisations à but non lucratif)
- la *Loi canadienne sur les coopératives* (LCOOP)
- la *Loi sur les chambres de commerce* (LCHC)
- des lois spéciales du Parlement.

Nos principaux secteurs d'activités sont les services de constitution en société et les services connexes, tels que les fusions et la modification de la charte d'une société; la dissolution de sociétés; la réglementation des dénominations sociales; la collecte et la diffusion de renseignements sur les entreprises de régime fédéral; l'élaboration du cadre de réglementation; et les activités de conformité aux lois qu'elle applique.

### Ce que nous offrons à nos clients

<b>Constitution en société</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• À but lucratif</li><li>• À but non lucratif</li><li>• Cooperatives</li><li>• Chambres de commerce</li><li>• Approbation de dénomination sociale/Recherches</li></ul>	<b>Information</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Centre de contact (services à la clientèle)</li><li>• Base de données des sociétés de régime fédéral</li><li>• Communications et politiques axées sur le Web</li></ul>	<b>Services aux sociétés de régime fédéral et aux actionnaires</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fusions</li><li>• Rapports et sommaires annuels</li><li>• Modifications (statuts, règlements administratifs)</li><li>• Arrangements</li><li>• Prorogations</li><li>• Certificats de conformité</li><li>• Reconstitutions/Dissolutions/Rectifications</li><li>• Dispenses</li><li>• Enquêtes (le cas échéant)</li></ul>
<b>Bureau du registraire général du Canada</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Documents officiels sous sceau</li><li>• Enregistrement des documents sur les chemins de fer</li></ul>	<b>Services liés aux politiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Réglementation</li><li>• Consultations sur la réforme législative</li><li>• Élaboration des politiques et des procédures</li><li>• Activités de conformité</li></ul>	

---

# Contexte actuel

## LE CADRE FÉDÉRAL

CC propose aux entreprises un cadre les autorisant à se constituer en société de régime fédéral; ce cadre comporte, entre autres, les avantages suivants :

- *Entité juridique distincte* – En vertu du droit canadien, une société a les mêmes droits et obligations que la personne physique – ce qui signifie qu'elle peut acquérir des biens, obtenir un prêt, conclure des ententes, soutenir une action en justice, et même, dans certains cas, être reconnue coupable d'un crime. Lorsqu'une entreprise est constituée en société, son statut juridique distinct, ses biens, ses droits et ses dettes continuent d'exister jusqu'à sa dissolution, même si un ou plusieurs actionnaires ou administrateurs vendent leurs actions, quittent la société ou décèdent.
- *Responsabilité limitée* – La constitution en société limite la responsabilité des actionnaires de la société, ce qui signifie qu'en règle générale les actionnaires ne sont pas responsables des dettes de la société.
- *Taux d'imposition inférieurs* – Vous trouverez des renseignements sur les incidences et les avantages fiscaux de la constitution en société dans la publication *Guide pour les petites entreprises canadiennes* de l'Agence du revenu du Canada (ARC).
- *Meilleur accès aux capitaux* – Il est habituellement plus facile pour les entreprises constituées en société par actions de trouver des capitaux et d'emprunter des capitaux à un taux bien inférieur à celui qu'obtiendraient d'autres types d'entreprises.
- *Existence perpétuelle* – Une société par actions a une plus grande stabilité, car elle continuerait d'exister même si tous les actionnaires et les administrateurs décédaient, puisque la propriété de l'entreprise serait simplement transférée aux héritiers des actionnaires.
- *Meilleure protection de la dénomination sociale* – L'approbation fédérale de la dénomination sociale protège le droit des entreprises d'utiliser leur nom partout au Canada, ce qui est important si une entreprise décide d'étendre ses activités à d'autres provinces ou territoires.
- *Souplesse quant à l'emplacement du siège social* – La constitution en société par actions en vertu de la LCSA confère une latitude dans le choix d'un emplacement pour une entreprise. Elle permet même de tenir des assemblées annuelles par voie électronique ou à l'extérieur du Canada.
- *Reconnaissance* - CC procure au milieu des affaires une image de marque reconnaissable à l'échelle mondiale, les sociétés en vertu de la LCSA jouissent d'une reconnaissance internationale à titre de sociétés canadiennes.
- *Constitution en société en ligne et autres services* – CC s'efforce de faire en sorte que ses services soient aussi accessibles que possible. Présenter une demande en ligne comporte les avantages particuliers suivants : pratique; peu ou pas de frais de livraison ni de retard, accusé de réception envoyé sur-le-champ et frais de constitution moins élevés.

## LE PAYSAGE CANADIEN

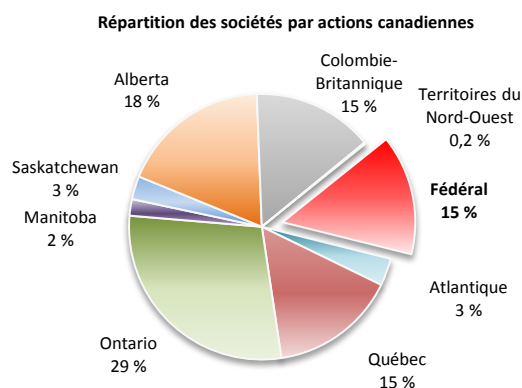
De nombreux facteurs peuvent influencer la demande de constitution en société, tels que les frais facturés pour la constitution en société, de même que la santé de l'économie. Les frais perçus par Corporation Canada pour les entreprises en société sont concurrentiels par rapport à ceux exigés par les provinces ou les territoires. En fait, les frais de constitution en société de CC sont 30 % inférieurs par rapport à la moyenne nationale et ses frais de constitution en ligne sont les plus faibles au pays.

### Sociétés par actions 2015

Il y avait **2 758 326 sociétés par actions exploitées activement** aux niveaux provincial et fédéral au Canada. Ce nombre représente une augmentation de 4 % par rapport à celui de l'exercice précédent.

Il y avait **271 173 sociétés par actions de régime fédéral exploitées activement** au Canada, principalement en Ontario (49 %) et au Québec (40 %).

Les entreprises constituées en sociétés de régime fédéral représentaient **15 % du marché canadien**, soit une augmentation de 1 % par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est le résultat d'une augmentation de 11 % des sociétés de régime fédéral au cours de la même période. C'est le plus haut pourcentage d'augmentation, suivi par l'Alberta (9 %) et des Territoires du Nord-Ouest (9 %).

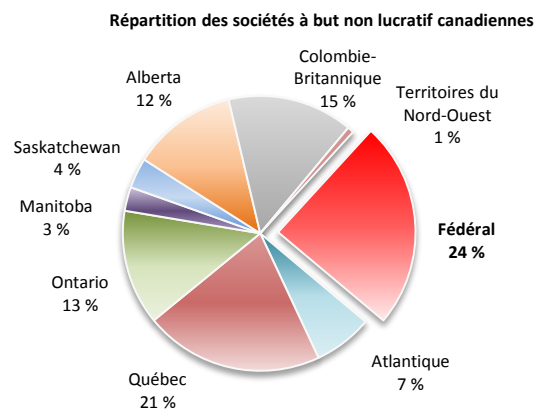


### Sociétés à but non lucratif 2015

Il y avait **229 352 sociétés à but non lucratif** aux niveaux provincial et fédéral au Canada. Ce nombre représente une augmentation de 2 % par rapport à celui de l'exercice précédent.

Il y avait **23 061 sociétés à but non lucratif de régime fédéral** au Canada, principalement en Ontario (61 %) et au Québec (17 %).

Les sociétés à but non lucratif de régime fédéral représentaient **24 % du marché canadien**, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est le résultat d'une augmentation de 20 % des sociétés à but non lucratif de régime fédéral au cours de la même période. C'est le plus haut pourcentage d'augmentation avec le Manitoba (20 %) et l'Alberta (20 %).



## ENVIRONNEMENT INTERNE

### Un instantané de l'effectif

CC est un organisme de taille relativement modeste doté d'une équipe d'employés hautement qualifiés et spécialisés. L'organisation est avant-gardiste, à préparer l'avenir et renforcer ses capacités, par le biais de ses programmes de développement des employés et de la planification de la relève. Ces stratégies offrent aux employés, s'ils le désirent, des opportunités d'avancement dans leur carrière en prenant une formation spécialisée, de développer leurs connaissances et compétences et d'acquérir des expériences enrichies et uniques. Corporations Canada s'engage à fournir à ses employés des possibilités de perfectionnement professionnel qui considèrent les besoins de ses clients, notamment des services de qualité qui satisfont aux normes de service établies, ainsi que les besoins opérationnels de l'organisation. Le tout se déroule dans une perspective de planification stratégique des ressources humaines, qui, en plus de retenir un personnel qualifié et expérimenté, prend également en considération une saine planification de la relève pour répondre aux besoins actuels et futurs de l'organisation.

L'organisme est divisé en trois directions :

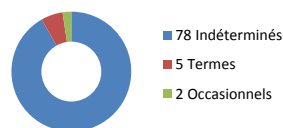
La Direction de la **conformité et des politiques** a pour mandat de réglementer les sociétés de régime fédéral en veillant à ce que les lois, les règlements et les politiques des sociétés soient pertinents, sains et transparents. Au chapitre de la conformité, elle s'occupe notamment des transactions complexes, elle traite les plaintes des parties intéressées sur le comportement des sociétés et elle met en œuvre des programmes de telle sorte que l'information sur les sociétés accessible au public est fiable et à jour.

La Direction des **produits et des services d'incorporation et d'information** est grandement à caractère externe et a pour mandat d'administrer la constitution en société de régime fédéral et le programme Nuans, et de recueillir des données sur la recherche en vue d'appuyer le processus décisionnel fondé sur des faits.

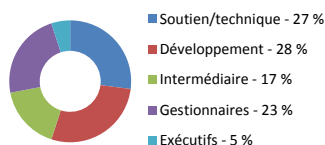
La Direction des **services corporatifs** soutient l'organisation dans les domaines des communications, des ressources humaines, des finances et de l'administration, de gestion de l'information et de la technologie ainsi que dans le domaine de la planification des activités. Le Grand Sceau et le Registraire des chemins de fer relèvent aussi des Services corporatifs.

#### Points saillants des profils (au 31 mars 2016)

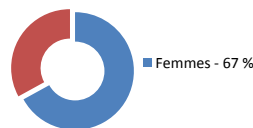
##### Nombre d'employés = 85



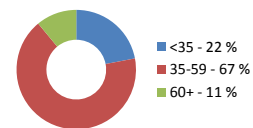
##### Niveaux opérationnels



##### Ratio hommes-femmes



##### Répartition par âge



65 % des employés de CC ont indiqué le Français comme première langue officielle, tandis que 35 % ont indiqué l'anglais. Parmi les employés qui se trouvaient dans des postes avec une exigence linguistique bilingue, 97 % répond aux exigences en matière de bilinguisme.



---

## Répartition du budget

CC est doté d'un système de gérance financière solide et est résolu à poursuivre ses efforts de suivi rigoureux du budget, des dépenses et des recettes.

Le budget de Corporations Canada pour 2016-2017 est 9,1 millions de dollars et les prévisions de recettes sont de l'ordre de 16 millions de dollars. Le budget prévoit des dépenses de salaires de 5,6 millions de dollars (61 %) et d'autres dépenses de non-salaires de 3,5 millions de dollars (39 %). Ces recettes financent toutes les activités de l'organisation y compris l'élaboration de politiques et de règlements, les activités de conformité, la mise au point et le maintien des TI, la présence sur le Web et les services de soutien à l'organisation.

En plus de l'autorisation mentionnée ci-haut, CC est responsable du programme Nuans, le système de recherche de nom qui compare les noms proposés avec une base de données de noms existants, y compris les marques, les dénominations sociales provinciales et fédérales, qui est entièrement financé par des redevances. En d'autres termes, les recettes perçues une année donnée deviennent le budget que l'organisation est autorisée à dépenser l'année suivante. Les redevances estimées pour l'exercice financier en cours sont de l'ordre de 1 million de dollars.

### Budget autorisé pour 2016-17

	<b>Budget</b>
Salaire	5,640,000 \$
Non- salaire	3,538,000 \$
<b>TOTAL</b>	<b>9,178,000 \$</b>

---

## Aperçu du programme

En 2015-2016, Corporations Canada a lancé un exercice consistant à examiner notre modèle d'affaires et développer un Plan stratégique quinquennal. Notre vision a été réalisée grâce à une approche collaborative et inclusive qui a nécessité la participation de toutes les équipes au sein de l'organisme. Le schéma à la page suivante démontre la direction future et le Plan stratégique. Deux secteurs d'activités ont été recensés comme étant les points d'ancrage du travail que nous effectuons.

### NOUS SOMMES UN SERVICE POUR LES ENTREPRISES

Nous offrons aux entreprises des services novateurs et axés sur les clients. Ces derniers reçoivent un service à la clientèle de la plus haute qualité et auront accès à de l'information facile à trouver, adaptée à leurs besoins et utile sur la constitution en société de régime fédéral.

### NOUS SOMMES UN ORGANISME DE RÉGLEMENTATION DES SOCIÉTÉS

Nous veillons à ce que le cadre juridique des sociétés (lois, règlements et politiques) soit solide et compris par tous les intervenants, et à ce que l'administration du cadre juridique des sociétés établisse un juste équilibre entre la promotion de la certitude du marché et la protection de l'intérêt public et des parties vulnérables. Les intervenants et les clients sont assurés de la certitude du marché et d'un traitement juste et uniforme.

### ALLER A L'AVANT

Pendant que nous examinons où nous voulons aller dans l'avenir, nous avons défini des stratégies claires qui nous permettront d'atteindre nos objectifs à long terme, soit d'offrir des services modernes et novateurs et faire preuve d'une gestion et d'une intendance saines.

Par conséquent, un plan stratégique quinquennal (2016-2021) sera publié cette année, qui harmonisera les diverses priorités stratégiques définies comme faisant partie de nos discussions sur notre vision d'avenir. Nous avons recensé de nombreuses activités clés pour appuyer chaque stratégie que nous poursuivrons chaque année, en commençant par l'exercice cette année (première année).

## APERÇU DU PLAN STRATEGIQUE QUINQUENNAL (2016-2021)

### *Corporations Canada est...*

<b>Un organisme de réglementation des sociétés</b>	<b>Un service aux entreprises</b>
L'administration des règlements et des politiques des sociétés et la gestion de l'information sur les sociétés par Corporations Canada met en équilibre l'intérêt public et favorise la conformité.	Corporations Canada fournit aux entreprises des services novateurs, axés sur les clients.

### *Vision : Le mieux pour tout ce que nous entreprenons...*

<b>Leader en matière d'organisme de réglementation des sociétés</b>	<b>L'excellence dans le service à la clientèle</b>
Amélioration continue au cadre réglementaire et politique afin de réduire la complexité et de renforcer la protection des Canadiens tout en assurant que la réglementation est conforme aux meilleures pratiques de réglementation des sociétés.	Fournir des services à la clientèle de qualité supérieure tout en cherchant constamment à améliorer l'expérience des utilisateurs par des services novateurs et adaptés à leurs besoins.

### *Stratégies 2016 à 2021*

<b>Partenariats</b> Collaborer avec des intervenants externes et des partenaires pour échanger de l'information sur des conseils stratégiques, la conception de programme et la prestation de services.	<b>Processus décisionnel fondé sur des faits</b> Utiliser l'information et les données que nous disposons pour concevoir des idées, des analyses et des conseils fondés sur des faits.	<b>Mobilisation des clients</b> Réussir à mobiliser les clients en les faisant participer le plus possible aux prises de décisions et à la conception des services.	<b>Sensibilisation des clients</b> Établir des contacts avec des clients actuels et éventuels pour mieux leur faire comprendre et connaître les services de CC et favoriser leur utilisation.	<b>Services numériques</b> Offrir des technologies nouvelles et innovantes pour les services à la clientèle
--	---	--	--	--

**Culture de travail saine et novatrice - Saine gestion des ressources - Infrastructure TI responsive**

---

# Priorités pour l'exercice 2016-2017

En 2016-2017, les efforts de modernisation de Corporations Canada seront axés sur l'amélioration de diverses stratégies internes qui contribuent à notre double rôle en tant que service aux entreprises et organismes de réglementation des sociétés. Ces stratégies façonneront à leur tour nos activités au cours des cinq prochaines années.

## Partenariats

*Collaborer avec des intervenants externes et des partenaires pour échanger de l'information sur des conseils stratégiques, la conception de programme et la prestation de services.*

Nous élaborerons une stratégie en matière de partenariats qui établira un cadre pour maintenir et renforcer les partenariats actuels et nous rechercherons des occasions pour développer de nouveaux partenariats. Nous mettrons la dernière main à un plan de mise en œuvre pour relier les registres des entreprises canadiennes; nous explorerons la possibilité d'établir des partenariats avec Startup Canada et l'ARC; nous négocierons un protocole d'entente (PE) avec la Chine et nous gérerons le portail de l'Association canadienne des administrateurs des lois sur les corporations (ACALE).

## Processus décisionnel fondé sur des faits

*Utiliser l'information et les données que nous disposons pour concevoir des idées, des analyses et des conseils fondés sur des faits.*

Pour atteindre cet objectif, nous élaborerons une stratégie en matière de processus décisionnel fondée sur des faits et le cadre qui en résulte nous permettra de déterminer les activités auxquelles nous nous engagerons. Entre autres, ces activités comportent l'offre de demandes en ligne de certains services (dispenses, instances judiciaires et changements de régime).

## Mobilisation des clients

*Réussir à mobiliser les clients en les faisant participer le plus possible aux prises de décisions et à la conception des services.*

Nous mettrons au point une stratégie en matière de mobilisation des clients en adoptant une démarche systématique axée sur leur mobilisation; notre but est de mieux comprendre nos clients en établissant leur profil; les faire participer à l'élaboration des produits et des services en offrant des séances de mobilisation, des sondages et d'autres activités en lien avec les clients; nous continuerons aussi de promouvoir une culture axée sur les clients à CC, là où la mobilisation des clients est pris en compte dans toutes les décisions en matière de politique et de processus.

---

## Sensibilisation des clients

*Établir des contacts avec des clients actuels et éventuels pour mieux leur faire comprendre et connaître les services et les produits de CC et favoriser leur utilisation.*

Nous élaborerons une stratégie en matière de sensibilisation de la clientèle qui orientera nos efforts au cours des cinq prochaines années. Nous explorerons les possibilités d'établir des liens Web; nous définirons nos principaux publics cibles et nous élaborerons des présentations appropriées pour chacun; nous tirerons parti des comptes de médias sociaux du Ministère et nous analyserons nos stratégies actuelles de marketing afin de déterminer les prochains produits à développer.

## Services numériques

*Recenser et explorer la mise en œuvre de technologies, nouvelles et innovantes, pour les services à la clientèle.*

Nous élaborerons une stratégie en matière de services numériques. Nous allons aussi promouvoir notre projet de modernisation des TI en effectuant une analyse en liaison avec l'architecture d'entreprise pour recenser les exigences opérationnelles et les possibilités du futur système, ainsi qu'examiner la possibilité d'échanger des données d'adresse avec le Québec.

-----

Au cours de l'exercice 2016-2017, nous continuerons d'offrir des services de haute qualité, le maintien de l'assurance de la qualité et le maintien des normes de service, tout en visant à améliorer la satisfaction des clients en utilisant divers mécanismes.

L'organisation cernera continuellement les possibilités pour améliorer la cohérence, réduire la complexité de ses politiques et renforcer la protection des Canadiens, tout en assurant que les règlements respectent les principales pratiques de réglementation.

De plus, nous poursuivrons nos efforts afin d'améliorer nos services offerts et continuer d'optimiser les processus opérationnels

---

## ANNEXE A : Principales réalisations par rapport aux priorités de 2015-2016

### **Nuans** (Programme de dénominations sociales)

Le projet de renouvellement Nuans a fait l'objet d'importants développements en 2015-2016, entre autres, l'installation d'éléments supplémentaires à la technologie de remplacement – la fonction connexion, le nouveau modèle Web Canada.ca, et l'application de paiement en ligne. De nouvelles pages Web et des outils de formation aux utilisateurs de soutien ont été préparés. Des consultations ont été menées auprès des utilisateurs finals pour recueillir leurs commentaires sur le produit; ces commentaires ont servi à améliorer la technologie. Plusieurs communications ont été diffusées à l'intention de tous les intervenants Nuans pour promouvoir l'état de préparation de ce changement important. Un contrat a été attribué au nouveau fournisseur de service par Services publics et Approvisionnement Canada. Le personnel du programme aide actuellement le nouveau fournisseur de service en préparation aux opérations qui se dérouleront véritablement au printemps 2016.

### **Services en ligne**

En 2015-2016, nous avons lancé l'application pour le dépôt en ligne des règlements administratifs (Loi BNL). En plus, nous avons décidé d'offrir également la capacité de déposer les états financiers (Loi BNL et LCSA) ainsi que les procurations. Des consultations auprès des clients ont eu lieu relativement à une lettre de satisfaction, cependant, nous avons décidé de retarder la publication au premier trimestre de 2016-2017 afin que le format soit dans la quatrième version de la Boîte à outils de l'expérience Web (BOEW4) (qui est compatible avec les appareils mobiles). De plus, nous avons commencé l'analyse des options des copies en ligne; quant à leur mise en œuvre, elle devrait commencer au cours du prochain exercice.

### **Renouvellement du site Web**

L'exercice de renouvellement a généré à son tour les résultats suivants qui ont été approuvés par le comité Web : la création d'une approche axée sur le client et le sujet à notre site Web, y compris une page d'accueil axée sur les tâches et une page de renvoi à la LCSA qui reprend la page de la Loi BNL. Leur contenu a été réduit à la suite d'une réécriture et pour qu'il puisse « correspondre » au nouveau contenu de la nouvelle structure. La validation du nouveau contenu par des experts en la matière a été prise en compte dans le processus de production (réécriture, validation, traduction, codification). Un prototype a été élaboré pour permettre aux employés de première ligne de se familiariser et de communiquer leurs commentaires sur cette nouvelle approche.

### **Relier les registres des entreprises canadiennes**

Une entente a été conclue entre les provinces et les territoires pour élaborer une validation de principe pour démontrer une réduction du fardeau des sociétés dans le domaine des recherches, des enregistrements et des rapports dans de multiples provinces et territoires. Cet engagement répond à la vision de réduire le fardeau du commerce interne par la création d'une solution numérique évolutive et adaptable qui simplifie l'enregistrement et les déclarations des sociétés extraprovinciales ou extraterritoriales. La validation de principe est une étape fondamentale vers l'élaboration d'un plan de mise en œuvre pour relier les registres des entreprises canadiennes. Cinq provinces (Ontario, Québec, Colombie-Britannique, Manitoba et Nouvelle-Écosse) participent activement à son développement.

---

### **Stratégie en matière de relations avec la clientèle**

La stratégie en matière de relations avec la clientèle a été transformée en trois stratégies (mobilisation, sensibilisation et processus décisionnel fondé sur des faits). Une stratégie en matière de mobilisation des clients, axée sur un dialogue ouvert avec les clients, sera mise en œuvre au cours du premier trimestre de 2016-2017. Une stratégie en matière de sensibilisation des clients, axée sur une communication à sens unique avec les clients (marketing), sera définitivement mise au point en 2016-2017. Une stratégie en matière de processus décisionnel fondée sur des faits, qui fournira un cadre pour permettre à CC d'utiliser efficacement la recherche et l'analyse dans son processus décisionnel, sera définitivement mise au point également en 2016-2017.

CC a participé à l'initiative du Bureau de l'informatique (BI) sur la gestion des relations avec la clientèle (GRC) et a continué à travailler avec le BI vers la mise en œuvre d'une GRC. Un formulaire de proposition d'affaires a été saisi dans le système Clarity (système ministériel du bureau de gestion des projets) et a reçu l'approbation du conseil des investissements en février.

## SERVICES AUX CLIENTS: RÉSULTATS

Corporations Canada s'engage à fournir le service à ses clients selon les normes de service définies et mesure régulièrement si ces engagements rencontrent les exigences. Mesurer le rendement et faire le suivi du progrès permet l'évaluation des réalisations au fil du temps ainsi que la détermination de la marge d'amélioration. Le tableau ci-dessous indique le haut niveau de service qui a été fourni aux clients de CC en 2015-2016, avec les engagements de service attendu étant atteintes ou dépassées pour la majorité des services.

SERVICE		ENGAGEMENT	PRÉVISION	VOLUME	RÉSULTATS
<b>Services en vertu de la LCSA</b>					
Service en ligne	Constitution en société	Les demandes reçues avant 13 h, un jour ouvrable, sont traitées avant 17 h le même jour. Les demandes reçues après 13 h, sont traitées avant 17 h le jour ouvrable suivant.	Les demandes sont examinées et traitées selon l'engagement dans 90 % des cas	47 203	93 %
	Dénomination (Approbation préalable seulement)			11 437	89 %
	Modification			7 264	93 %
	Fusion			573	89 %
	Prorogation (importation)			552	93 %
Document	Fusion	Les demandes sont traitées dans les cinq jours ouvrables.	Les demandes sont examinées et traitées selon l'engagement dans 90 % des cas	330	97 %
	Prorogation (importation)			206	96 %
	Reconstitution			2 854	99 %
	Lettre de satisfaction			633	100 %
	Changement de régime			538	99 %
	Dénomination (Approbation préalable seulement)			419	96 %
	Rectification			191	93 %
	Annulation			26	92 %
	Constitution en société			330	97 %
	Modification			739	98 %
Statut mis à jour	0	-			
<b>Services en vertu de la Loi BNL</b>					
Service en ligne	Constitution en société	Les demandes reçues avant 13 h, un jour ouvrable, sont traitées avant 17 h le même jour. Les demandes reçues après 13 h, sont traitées avant 17 h le jour ouvrable suivant.	Les demandes sont examinées et traitées selon l'engagement dans 90 % des cas	3003	90 %
	Pré-approbation d'une dénomination			1 393	90 %
Document	Constitution en société	Les demandes sont traitées dans les cinq jours ouvrables.	Les demandes sont examinées et traitées selon l'engagement dans 90 % des cas	449	97 %
	Pré-approbation d'une dénomination			86	93 %
	Règlements administratifs			1 542	99 %
	Prorogation (transition)			994	82 %
<b>Services Nuans</b>					
Rapports de livraison régulière		Les rapports sont livrés dans les deux heures.	100 % des rapports sont livrés en moins de deux heures.	219 894	100 %
Rapports en livraison accélérée ou en temps réel		Les rapports sont livrés en 60 secondes.	Les rapports sont livrés en 30 secondes.	37 884	21,1 secondes en moyenne
Accès en ligne		Le système est disponible 99,9 % du temps		---	100 %
Réponse de connexion		Connexion en 10 secondes, 99,8 % du temps		0,32 d'une seconde en	99,98 %



			moyenne	
Capacité à réagir aux demandes par téléphone	80 % des appels téléphoniques sont répondus dans les 20 secondes		5 260 appels répondus sur un total de 5 374	97,93 %
Capacité à réagir aux demandes par téléphone	Taux d'abandon inférieur à 5 %		34 appels abandonnés sur un total de 5 374	0,55 %
Capacité à réagir aux demandes par courriel	Réponse aux courriels dans les 5 minutes pendant les heures de travail		539 courriels répondus sur un total de 557	97,01 %
Rapidité de la mise à jour de la base de données	% de mises à jour achevées en moins de deux jours		1 357 sur les 1 357 mises à jour de la base de données	100 %
<b>Services liés à la conformité</b>				
Dispenses	Réponse dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande	Respecte la norme de service en matière de réglementation 100 % du temps	46 LCSA 42 LOI BNL	100 %
Arrangement	Réponse dans un délai de 5 jours suivant la réception d'un avis au Directeur et des documents provisoires	Réponse fournie dans les 5 jours, 100 % du temps	28 LCSA 1 LOI BNL	100 %
Instances judiciaires (autre qu'un arrangement)	Réponse dans un délai de 20 jours	Examen et réponse, au besoin, 100 % du temps	6 LCSA 5 LOI BNL	100 %
Plaintes	Réponse dans un délai de 20 jours suivant la réception d'une plainte écrite	Réponse conforme aux normes 100 % du temps	907	100 %
<b>Bureau du registraire général – Documents officiels et enregistrements</b>				
Ambassadeurs et hauts-commissaires	Les documents sont préparés selon le décret du Conseil ou l'instrument d'avis		61	100 %
Juges nommés par le gouvernement fédéral			106	100 %
Sous-ministres			24	100 %
Membres habituels et administrateurs de commissions permanentes, de conseils et de sociétés			30	100 %
Commissaires et agents de la GRC			s.o.	s/o
Brefs d'élection			342	100 %
Autres documents officiels			81	100 %
Enregistrement de documents relatifs aux chemins de fer et au matériel roulant			Les documents sont remplis en ligne, puis examinés par le registraire des documents officiels	
<b>Service aux clients – Réponse aux demandes de renseignements généraux</b>				
Téléphone	Les appels sont répondus en moins de 2 minutes	Réponse fournie en moins de 2 minutes, 80 % du temps	80 749	85,6 %
Courriel, message vocal et télécopie	Les courriels, les messages vocaux et les télécopies sont répondus en moins de 24 heures	Réponse fournie en moins de 24 heures, 90 % du temps	7 748	94,8 %