

FAQ externe

Service d'ambassadeurs des entreprises

1. Qu'est-ce que le Service d'ambassadeurs des entreprises?

R. : Le Service d'ambassadeurs des entreprises est une initiative découlant des résultats du rapport du Comité des finances et du développement économique (CFDE) de 2013.

L'objectif du Service d'ambassadeurs des entreprises est d'améliorer l'expérience globale des entrepreneurs qui font appel aux services de la Ville pour démarrer et exploiter leur entreprise. Grâce à ce service, les entrepreneurs pourront :

- profiter d'un accès à un point de service municipal unique pour obtenir les permis et services requis relatifs à la restauration;
- obtenir des services d'encadrement et d'orientation en personne grâce à la méthode spécialisée de « gestion de cas »;
- prendre rendez-vous avec un agent de renseignements aux entreprises, qui leur fournira la documentation, les listes de vérification et une feuille de route détaillée pour l'obtention des permis municipaux requis afin de démarrer une entreprise.

Le service répondra aux objectifs suivants, établis par le Conseil le 6 novembre 2012 :

- *lancer un projet pilote « Ambassadeur » pour les entrepreneurs actuels et nouveaux afin de leur permettre d'obtenir des renseignements et des conseils en personne ou en ligne auprès d'employés désignés relativement au démarrage et à l'exploitation d'une entreprise;*
- *aider les entreprises d'Ottawa à faire des affaires en créant un guide de démarrage d'entreprise en ligne accessible en tout temps, qui aborde le processus de démarrage d'entreprise, notamment la période habituelle de validation des permis.*

2. Quels types d'entreprise sont admissibles au Service d'ambassadeurs des entreprises?

R. : Le projet initial s'adressera d'abord aux entrepreneurs qui souhaitent ouvrir un restaurant; nous prévoyons étendre la portée du service à d'autres secteurs plus tard cette année.

3. Quelles options s'offrent aux entrepreneurs qui ne sont pas admissibles au service?

R. : Les entrepreneurs qui ne sont pas admissibles pourront communiquer avec l'agent de renseignements aux entreprises pour obtenir des renseignements sur les services ou les secteurs d'activités de la Ville qui traitent leur type de demande, à l'adresse bio1stop@ottawa.ca.

4. Comment peut-on s'inscrire au Service d'ambassadeurs des entreprises?

R. : Les entrepreneurs peuvent enclencher le processus et profiter du service en prenant un [rendez-vous](#) avec l'agent de renseignements aux entreprises.

5. Quel est le rôle de l'agent de renseignements aux entreprises?

R. : Le rôle de l'agent de renseignements aux entreprises est :

- d'agir comme point de service unique pour les entrepreneurs qui ouvrent un restaurant et qui cherchent à obtenir de l'information sur les demandes de permis à la Ville;
- de fournir aux restaurateurs de l'information, de la documentation et une feuille de route pour faciliter le démarrage de l'entreprise en ce qui a trait à l'obtention des permis requis;
- d'accompagner les entrepreneurs dans le processus de demande de permis;
- de contribuer à résoudre tout problème potentiel en communiquant avec les services municipaux concernés par le processus.

6. Comment peut-on communiquer avec l'agent de renseignements aux entreprises?

R. : Vous pouvez communiquer avec l'agent de renseignements aux entreprises en prenant [rendez-vous](#).

7. Où peut-on le rencontrer?

R. : Les entrepreneurs peuvent rencontrer l'agent dans l'un des quatre centres du service à la clientèle :

1. Hôtel de ville

110, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1P 1J1
Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h

2. Place Ben Franklin

101, promenade CentrepoinTE
Nepean (Ontario) K2G 5K7
Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

3. Centre du service à la clientèle d'Orléans

255, boul. Centrum
Orléans (Ontario) K1E 3V8
Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

4. Centre de service à la clientèle de Kanata

Rez-de-chaussée, 580, promenade Terry Fox
Kanata (Ontario) K2L 4C2
Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

L'agent de renseignements aux entreprises peut rencontrer les entrepreneurs incapables de se rendre à l'un des quatre centres du service à la clientèle dans un autre établissement public.

8. La rencontre avec l'agent de renseignements aux entreprises peut-elle se dérouler en français ou en anglais?

R. : Oui, la rencontre peut se dérouler dans l'une des deux langues officielles, sur demande.

9. Quels sont les avantages du service pour les entrepreneurs?

R. : Les entrepreneurs recevront le soutien nécessaire au démarrage d'une nouvelle entreprise :

- guichet unique pour les communications relatives aux entreprises;
- possibilité d'obtenir rapidement des renseignements exacts et cohérents sur le démarrage d'entreprise;
- meilleure compréhension des processus de demande ou de renouvellement de permis;
- connaissance dès le départ des échéanciers du début du processus à l'ouverture de l'entreprise;
- réduction du nombre de contacts nécessaires pour obtenir un service dont ils ont besoin, notamment les permis.

Coordonnées

Veillez écrire à l'adresse bio1stop@ottawa.ca.

Période de modification

Le 30 août 2013