

# Modèle de liste de contrôle du point de vue des entreprises consacré aux PME

Decembre 2014

Organisation mondiale des douanes

## **I. Introduction**

1. Les Petites et Moyennes Entreprises (PME) constituent une part relativement importante de l'économie de nombreux Membres de l'OMD puisqu'elles représentent la majeure partie des transactions commerciales nationales et sont une source majeure de création d'emplois. Toutefois, les PME ne jouent qu'un rôle limité dans le commerce international. À titre d'exemple, au sein de la région de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), les PME représentent environ 90 % de l'ensemble des entreprises et emploient 60 % de la force de travail. En revanche, au sein de l'APEC, les PME ne représentent que 30 % des exportations de la région. La participation des PME aux échanges internationaux pourrait largement contribuer à améliorer la croissance économique des Membres.
2. Les PME se heurtent souvent à des obstacles lorsqu'elles cherchent à développer leurs activités internationales. Ces obstacles prennent notamment la forme de différences au niveau des règles ou de la culture commerciale, d'une médiocre protection des droits de propriété intellectuelle ou de normes techniques peu répandues. Les contraintes en termes de contrôle et de procédure posent également de sérieuses difficultés aux PME. En raison de leurs ressources et de leur expérience limitées, les PME sont très vulnérables face aux exigences réglementaires. Lorsqu'une réglementation nouvelle et complexe voit le jour, les PME peuvent connaître les pires difficultés pour intégrer ces nouvelles règles. En outre, les PME ont des capacités réduites pour peser sur l'élaboration de nouvelles règles et procédures.
3. L'élaboration d'une Liste de contrôle du point de vue des entreprises constitue un moyen efficace d'alléger le fardeau des exigences réglementaires auxquelles sont soumises les PME et de les encourager à développer leurs activités internationales. Cette Liste de contrôle aide les gouvernements à concevoir, modifier et revoir les politiques et procédures du point de vue des PME. Elle offre une démarche normalisée pour élaborer ou peaufiner les programmes et les politiques et permet aux PME de contribuer davantage au processus. L'emploi de cette liste de contrôle répond à un double objectif. Le premier est de mettre l'accent sur les préoccupations et les problèmes des clients commerciaux, notamment des PME, au moment d'évaluer les répercussions des nouvelles informations exigées et des nouvelles obligations à remplir aux frontières. Le second objectif est d'officialiser les principes de la simplification des activités au sein de la culture des agences et des services gouvernementaux.

## **II. Liste de contrôle du point de vue des entreprises**

4. Le Modèle de Liste de contrôle du point de vue des entreprises consacré aux PME a été adopté afin d'encourager et d'aider les Membres de l'OMD à élaborer leurs propres listes de contrôle du point de vue des entreprises mais aussi pour institutionnaliser l'implication des PME dans la définition et l'examen des politiques au niveau national.
5. Il convient d'indiquer que le Modèle de Liste de contrôle du point de vue des entreprises n'a aucun effet légalement contraignant. Les Membres de l'OMD sont invités à mettre en place sur la base du volontariat leur propre Liste de contrôle du point de vue des entreprises. En outre, le Modèle de Liste de contrôle du point de vue des entreprises n'a aucune incidence sur les autres initiatives des Membres visant à soutenir les activités des PME.
6. Le Modèle de Liste de contrôle du point de vue des entreprises ne définit pas la portée de l'expression « PME ». La définition des PME dépend essentiellement de considérations économiques et les Membres sont censés trouver leur propre définition des PME. Bien que les Membres ne soient pas encouragés à réduire inutilement la portée de l'expression « PME », ils ont la possibilité d'adopter leur propre définition des PME.

(Modèle)

## LISTE DE CONTRÔLE DU POINT DE VUE DES ENTREPRISES

La Liste de contrôle du point de vue des entreprises vise à aider le personnel à concevoir, modifier et examiner les politiques et les programmes de la douane. La Liste de contrôle permettra aux employés de considérer les politiques et les programmes du point de vue de la communauté des entreprises.

L'objectif est de conserver les clients commerciaux, en particulier ceux des Petites et Moyennes Entreprises (PME), au centre de nos préoccupations en examinant l'incidence des nouvelles informations exigées et de nouvelles obligations frontalières. Le résultat souhaité est l'amélioration du service apporté à la clientèle ainsi que la rationalisation et la simplification des politiques et des procédures douanières ou encore la réduction du fardeau des tâches administratives imposées aux entreprises.

La Liste de contrôle du point de vue des entreprises doit être consultée lorsqu'une politique ou un programme nouveau ou amendé contenant une obligation ou une demande vis-à-vis des clients commerciaux de l'administration douanière, de leurs activités ou de leurs opérations est à l'examen. Il peut s'agir d'une version nouvelle ou amendée d'une procédure, d'une feuille de formulaire ou d'une licence, entraînant l'ajout ou la suppression d'obligations légales. Les résultats fourniront des informations à l'Administration des douanes et permettront d'apporter toute mise à jour nécessaire avant la mise en oeuvre de la politique ou du programme en cause.

### Renseignements sur l'examen de la politique

A remplir par le Bureau de première responsabilité (BPR) responsable de la nouvelle politique ou du nouveau programme ou encore de la version modifiée de ces derniers.

<b>Nom de la Direction/Division :</b>			<b># de référence :</b>
<b>Nom du programme/de la politique :</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Nouveau</b>	<input type="checkbox"/> <b>Modifié</b>	<input type="checkbox"/> <b>Sans objet</b>	
<b>Date d'ouverture de la liste de contrôle – Point de vue des entreprises :</b>		<b>Date de mise en œuvre de la politique ou du programme :</b>	
<b>Commentaires :</b>			

## EXAMEN DES PROGRAMMES ET DES POLITIQUES

Un examen des politiques et programmes existants est toujours nécessaire en vue de déterminer si ces derniers respectent encore les obligations légales, de vérifier l'efficacité et l'efficacités de nos hypothèses, et d'examiner leur effet continu et leur pertinence dans le cadre du contexte des affaires en évolution dans lequel ils opèrent.

1 <input type="checkbox"/>	Un examen systématique du programme ou de la politique a été (ou sera) mené pour évaluer la nécessité et l'efficacité des obligations et des exigences en matière d'information imposées aux clients commerciaux. Des mesures seront prises en vue d'éliminer ou de corriger toute exigence inutile de façon à alléger le fardeau administratif imposé aux clients.
2 <input type="checkbox"/>	Une politique, un formulaire, un règlement ou un programme existant a été (ou sera) examiné en vue de déterminer s'il satisfait toujours l'objectif énoncé original. Si non, l'utilité de la politique, du formulaire, du règlement ou du programme doit être examinée.
3 <input type="checkbox"/>	Les clients sont avisés des mises à jour ou des modifications apportées aux politiques et aux programmes par le truchement d'une méthode qui atteint tous les types et tailles de clients, et les mises à jour et modifications apportées aux politiques et aux programmes sont clairement indiquées et identifiables dans tout document de communication envoyé aux clients.
4 <input type="checkbox"/>	Des solutions de rechange, des options ou des occasions devant permettre de respecter les objectifs de la politique ou du programme et pouvant être plus efficaces et(ou) moins chères à utiliser ont été envisagées et adoptées au besoin.
5 <input type="checkbox"/>	Le coût en temps et en argent, pour les entreprises, de la réunion, de la conservation et de la transmission de cette information à l'administration des douanes a été considéré par cette dernière lors de la conception et de l'examen de la politique ou du programme.
6 <input type="checkbox"/>	Des obligations existantes ont été examinées aux fins d'élimination possible
7 <input type="checkbox"/>	Avant d'imposer de nouvelles exigences en matière d'information aux clients, il a été déterminé si l'information peut être fournie par une autre source ou d'une façon différente ou à un moment différent dans le processus commercial et ce, tout en respectant les objectifs de la politique ou du programme.
8 <input type="checkbox"/>	Les organismes centraux et autres agences d'élaboration des politiques qui travaillent avec l'administration des douanes seront consultés lorsque nécessaire en vue d'encourager la simplification des lois et règlements périmés ou trop lourds.
<b>Commentaires :</b>	

## CONSULTATION

La consultation est un processus interactif par lequel l'administration des douanes cherche l'engagement rapide des intervenants à titre de partenaires ayant un but commun vers une frontière sécurisée et efficace. Par le truchement de consultations, l'administration des douanes profite de l'expertise et de l'expérience des intervenants, comprend mieux l'effet qu'ont les politiques et les programmes sur les affaires et atténue le risque futur de méprise ou de barrières lors de la conception des politiques et des programmes.

<b>1</b> <input type="checkbox"/>	Un plan de consultation qui recense et mobilise les intervenants commerciaux dès que possible dans le processus a été élaboré. ou <input type="checkbox"/> S.O. (si S.O. a été choisi, veuillez expliquer pourquoi dans la section des commentaires ci-dessous)
<b>2</b> <input type="checkbox"/>	Le plan de consultation comprend des représentants d'un bon mélange d'entreprises, dans la chaîne d'approvisionnement concernée par le programme ou la politique.
<b>3</b> <input type="checkbox"/>	Un groupe représentatif d'intervenants commerciaux a été invité à formuler des commentaires sur les ébauches de politiques ou de programmes proposées avant que des décisions définitives ne soient prises
<b>4</b> <input type="checkbox"/>	Les intervenants ont eu l'occasion de fournir leurs commentaires et ils ont reçu une explication claire sur la manière dont les décisions finales seront ou ont été prises et sur leur raison d'être.
<b>5</b> <input type="checkbox"/>	Les intervenants ont reçu assez de temps et d'informations pour leur permettre de répondre.
<b>6</b>	Les intervenants ont été en mesure d'utiliser les plateformes appropriées (à savoir, courriel, courrier, téléphone et audiences) pour apporter leurs contributions.
<b>7</b>	Dans les cas où les administrations des douanes ont publiquement reçu des observations de la part des intervenants, ces observations ont été mises à la disposition du public.
<b>8</b> <input type="checkbox"/>	Les intervenants ont été consultés à l'égard des frais nécessaires pour respecter les obligations et les exigences en matière d'information de la politique ou du programme.
<b>9</b>	Les intervenants auront la possibilité de communiquer leurs réactions en retour concernant l'impact d'une politique ou d'un programme nouveau ou amendé.
<b>Commentaires :</b>	

## COMMUNICATION

Les objectifs principaux du processus de communication sont les suivants : diffuser ouvertement et en temps opportun les connaissances ayant trait aux politiques, aux programmes et aux procédures de la douane à ses intervenants, assurer la transparence et la clarté, améliorer l'éducation des clients de la douane tout en obtenant des commentaires constructifs de ceux-ci et encourager l'observation volontaire. Le fait de communiquer avec les intervenants tôt dans le processus est une composante clé d'une stratégie de communication réussie.

<b>1</b> <input type="checkbox"/>	Un plan de communication qui comprend tous les intervenants a été élaboré.
<b>2</b> <input type="checkbox"/>	Des produits, séminaires et ateliers de communication ayant pour objet d'expliquer les politiques et les programmes ont été conçus en fonction des entreprises de tous les types et de toutes les tailles.
<b>3</b> <input type="checkbox"/>	Des brochures, guides ou publications ont été élaborés et peuvent être consultés par tous les intervenants.
<b>4</b>	Un fonctionnaire a été désigné pour répondre aux demandes de tous les intervenants.
<b>5</b> <input type="checkbox"/>	Des produits d'information avancée, des communiqués de presse ou des fiches de renseignements ont été élaborés et peuvent être consultés par tous les intervenants . ou <input type="checkbox"/> S.O. (si S.O. a été choisi, veuillez expliquer pourquoi dans la section des commentaires ci-dessous)
<b>6</b> <input type="checkbox"/>	Les ébauches des objectifs et exigences de programme et de politique ont été élaborées en utilisant un langage clair.
<b>7</b> <input type="checkbox"/>	L'usage d'un langage donnant l'apparence d'une exigence réglementaire ou d'une obligation lorsqu'il n'en existe aucune a été évité.
<b>Commentaires :</b>	

## OBSERVATION

L'observation des politiques et des programmes de la douane requiert l'établissement de procédures à la frontière et d'exigences en matière d'information qui respectent nos contraintes législatives, qui nous permettent d'évaluer l'efficacité de nos politiques et programmes et qui sont aussi réalistes dans le cadre du monde des affaires actuel.

1 <input type="checkbox"/>	Les normes d'observation ont été clairement définies et sont réalisables.
2 <input type="checkbox"/>	Assez de temps et un appui suffisant ont été accordés aux clients pour leur permettre de se conformer à un nouveau programme ou à une nouvelle politique, ou aux modifications apportées à un programme existant.
3 <input type="checkbox"/>	Les conséquences de l'inobservation, en termes de sanctions et de risque à la sécurité et au commerce du Canada, ont été clairement expliquées aux clients. ou <input type="checkbox"/> S.O. (si S.O. a été choisi, veuillez expliquer pourquoi dans la section des commentaires ci-dessous)
4 <input type="checkbox"/>	Les divers moyens par lesquels les entreprises de différents types et de différentes tailles peuvent respecter les politiques et les procédures ont été examinés.
5 <input type="checkbox"/>	La stratégie d'observation comprend une composante éducative qui aide les clients à se conformer à la loi, et des exemples de situations d'observation et d'inobservation ont été expliqués aux entreprises.
6 <input type="checkbox"/>	Une approche axée sur le risque a été adoptée pour l'exécution et la vérification a été adoptée dans le but de se concentrer sur les activités ou les secteurs qui représentent les risques les plus graves, et des mesures d'exécution et des sanctions ont été établies et correspondent au niveau et au risque convenable d'inobservation.
7	Un processus d'assurance qualité a été conçu afin d'assurer une cohérence à l'échelon national dans le traitement des clients.
8 <input type="checkbox"/>	Dans les cas d'inobservation importante, les zones de programmes de l'ASFC détermineront si l'inobservation était le résultat de directives sur la politique et sur le programme qui ne sont pas claires.
<b>Commentaires :</b>	

## NORMES DE SERVICE

Les normes de service représentent l'engagement essentiel de livrer des politiques et des programmes aux clients d'une manière conforme aux valeurs de l'Administration des douanes en matière d'éthique, de respect et de professionnalisme. Il est de l'intérêt de l'Administration des douanes de réagir aux réactions en retour des clients, qu'elles soient positives ou négatives, afin d'obtenir une évaluation précise et objective de l'efficacité et de l'impact des politiques et des programmes.

<b>1</b> <input type="checkbox"/>	Le cas échéant, des normes de service ont été élaborées ; elles sont mesurables et des plans d'action ont été mis en oeuvre pour procéder à un examen statistique permettant de savoir comment l'Administration des douanes respecte ses normes de service.
<b>2</b> <input type="checkbox"/>	Lorsque des normes de service ont été élaborées, elles ont été conçues en tenant compte des cinq moteurs de la satisfaction en matière de service : respect des délais, connaissance, courtoisie, impartialité et résultat.
<b>3</b> <input type="checkbox"/>	Les normes de service sont (ou seront) prêtes à être placées sur le site Web externe.
<b>4</b> <input type="checkbox"/>	L'assistance et le service aux clients ont été adaptés afin de répondre aux besoins d'entreprises de dimensions et de types différents.
<b>5</b> <input type="checkbox"/>	Des plans ont été établis pour examiner périodiquement les seuils et les normes de service et vérifier s'ils demeurent efficaces pour améliorer l'interaction entre l'Administration des douanes et ses clients.

**Commentaires :**