

KE  
1658  
.V414



Gouvernement  
du Canada

Expansion industrielle  
régionale

Government  
of Canada

Regional Industrial  
Expansion

Canada

# ÉLIMINATION DES OBSTACLES À L'ESPRIT D'ENTREPRISE



ÉLIMINER LES OBSTACLES À L'ENTREPRENEURSHIP:  
PREMIER RAPPORT D'ÉTAPE SUR LES INITIATIVES FÉDÉRALES  
POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES DE PAPERASSERIE TOUCHANT  
LES PETITES ENTREPRISES

DEPARTMENT OF REGIONAL  
INDUSTRIAL EXPANSION  
LIBRARY

FEB 5 1988

BIBLIOTHEQUE  
MINISTÈRE DE L'EXPANSION  
INDUSTRIELLE REGIONALE

L'honorable Bernard Valcourt, c.p., député  
Ministre d'État (Petites entreprises et Tourisme)

Ministre d'État  
Petites entreprises et Tourisme



Minister of State  
Small Businesses and Tourism

L'honorable      The Honourable

Bernard Valcourt

### Message du Ministre

Voici le premier rapport exposant les mesures prises par les ministères fédéraux au cours des dernières années pour résoudre le problème de la paperasserie touchant le secteur privé. A mon avis, il constitue un bon point de départ; c'est la raison pour laquelle j'aimerais en faire bénéficier tous les Canadiens.

Je crois qu'en parcourant le rapport, les Canadiens se rendront rapidement compte que le gouvernement souhaite vraiment réduire les obstacles à l'esprit d'entreprise engendrés par la paperasserie et les exigences administratives de l'État.

Le rapport est fondé sur des mesures prises par le gouvernement du Canada, notamment l'examen des programmes, la réforme de la réglementation et la déréglementation de certaines activités. J'ai l'intention d'effectuer d'autres annonces positives lorsque l'objectif de la nouvelle procédure annuelle de réduction de la paperasse aura été atteint.

Dans l'entretemps, j'espère que les Canadiens prendront conscience de la valeur et de l'utilité des changements figurant dans le rapport. Ce dernier renferme des initiatives telles la simplification des formalités douanières, la réduction du nombre d'enquêtes sur les petites entreprises, l'amélioration des ententes d'impartition conclues avec les petites entreprises, la nomination de nouvelles personnes ressources au sein des petites entreprises, et plusieurs autres mesures visant à faciliter les transactions avec le gouvernement fédéral et à permettre à un plus grand nombre d'entreprises de prospérer au Canada, tout particulièrement des petites entreprises dont l'apport est dans le but d'assurer le dynamisme de l'économie et l'avenir du pays.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bernard Valcourt'.

Bernard Valcourt

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
Introduction	1
Le gouvernement s'engage à agir	2
Premier rapport d'étape	3
Paperasserie et réglementation	3
Plan d'action de réduction de la paperasserie	5
Statistique Canada	6
Approvisionnement et Services	8
Ministère des Finances	11
Revenu Canada (Taxation)	12
Revenu Canada (Accise)	12
Revenu Canada (Douanes)	15
Emploi et Immigration	17
Expansion industrielle régionale	19
Consommation et Corporations	21
Transports Canada	22

## INTRODUCTION

Lors du discours du Trône du 1<sup>er</sup> octobre 1986, le gouvernement fédéral a affirmé qu'il s'engageait à assurer le renouveau économique et à renforcer la compétitivité du secteur privé. Pour éliminer les obstacles à la croissance économique, le gouvernement s'est engagé à poursuivre ses efforts pour réduire le fardeau que constituent la paperasserie et la réglementation. On a déterminé des initiatives précises en vue de répondre aux besoins des petites entreprises.

Le présent document est le premier d'une série de rapports d'étape du ministre d'État (Petites entreprises et Tourisme) concernant les mesures prises par le gouvernement fédéral pour atténuer les problèmes de paperasserie des petites entreprises canadiennes. C'est également la réponse initiale du gouvernement aux études sur la paperasserie et la réglementation imposées aux petites entreprises, commandées par les gouvernements fédéral et provinciaux au printemps de 1986. Ces études font ressortir une gamme de problèmes liés aux exigences fédérales, provinciales et municipales en matière de paperasserie et de réglementation. Les résultats de ces études ont été rendus publics en décembre 1986 dans un rapport intitulé Obstacles à l'entrepreneurship.

Le rapport d'étape décrit les activités correctives entreprises par le gouvernement fédéral à l'heure actuelle. Il détaille tout particulièrement un nouveau mécanisme formel qui sera institué au sein du gouvernement fédéral pour assurer de façon continue la réduction de la paperasserie. Il fournit également un cadre dans lequel s'insèrent les initiatives annoncées dans le discours du Trône et d'autres travaux découlant des études.

Il est ressorti de façon évidente au cours des études auprès des petites entreprises sur la réglementation et la paperasserie aux niveaux fédéral, provincial et territorial que l'on reconnaissait de façon générale le besoin d'une réglementation. Les entreprises interrogées dans l'ensemble du Canada ont dit éprouver

très peu de problèmes de substance en ce qui concerne la majorité des règlements. Ce qu'elles veulent, c'est que les règlements périmés soient éliminés et que les effets des nouveaux règlements sur les entreprises soient soigneusement examinés avant leur adoption.

Les petites entreprises reconnaissent également que les documents et les registres - la paperasserie - constituent un élément nécessaire de certains programmes gouvernementaux. Par exemple, les données fournies par le secteur privé sont nécessaires pour que le gouvernement puisse contrôler l'efficacité des activités de réglementation et les adapter au besoin. Ainsi, les statistiques fournies au gouvernement fédéral servent à l'élaboration de statistiques économiques essentielles à la planification effectuée par les entreprises, à la conception de politiques efficaces et elles permettent de veiller à ce que les programmes, et tout particulièrement les programmes d'aide aux entreprises, soient bien conçus. Les études sur les petites entreprises révèlent que bien que celles-ci ne s'opposent pas en principe au fait de fournir des renseignements aux gouvernements, elles veulent néanmoins s'assurer que l'information exigée est bien requise et qu'elle sera effectivement utilisée. Les exigences bureaucratiques coûteuses et inutilement encombrantes nuisent à la productivité. C'est pour cette raison que le gouvernement doit constamment revoir ses formulaires, ses méthodes et ses enquêtes.

### **LE GOUVERNEMENT S'ENGAGE À AGIR**

Depuis son arrivée au pouvoir, le gouvernement conservateur se préoccupe des problèmes reliés au fardeau de la paperasserie et de la réglementation touchant la petite entreprise. Le gouvernement comprend les difficultés que posent ces problèmes au secteur privé et, notamment, aux petites entreprises.

Les entrepreneurs qui doivent satisfaire aux exigences excessives en matière de paperasserie et de réglementation doivent y consacrer du temps et des ressources qu'ils pourraient utiliser à d'autres fins, notamment pour stimuler l'économie et créer des emplois au Canada. Toutes ces exigences irritent les entrepreneurs et, dans certains cas, ajoutent aux frais d'exploitation. Elles nuisent à la capacité de production et empêchent les entrepreneurs de mettre

pleinement à profit leurs talents; c'est là une situation que nous, Canadiens, pouvons difficilement nous permettre de tolérer.

Le règlement de ces problèmes est, et continuera d'être considéré comme prioritaire par le gouvernement fédéral.

### **PREMIER RAPPORT D'ÉTAPE**

Ce rapport n'a pas pour but de répondre à toutes les critiques et suggestions formulées dans le cadre des études. Il s'attarde plutôt aux points les plus importants, c'est-à-dire les problèmes qui causent le plus de difficultés à la majeure partie des entreprises. A titre de défenseur des intérêts des petites entreprises, le ministre d'État (Petites entreprises et Tourisme) s'assurera que toutes les critiques relevées dans les études sont signalées aux ministères impliqués pour être corrigées dans la mesure du possible. Pour ce faire, le ministre d'État, avec l'accord des ses collègues du Cabinet, a institué un processus formel pour s'attaquer aux problèmes que cause la paperasserie pour les petites entreprises. Grâce à la participation de tous les ministères fédéraux, la paperasserie sera réduite ou éliminée chaque fois que ce sera possible.

Ce ne sont là que quelques-unes des mesures prises jusqu'ici, et il reste encore beaucoup à faire, le gouvernement s'étant engagé à prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation.

### **PAPERASSERIE ET RÉGLEMENTATION**

Depuis 1984, le gouvernement fédéral a pris un certain nombre de mesures pour régler la question du fardeau qu'il impose aux entreprises en matière de réglementation dans le but de réduire les obstacles à l'esprit d'entreprise, de rendre l'économie plus dynamique et de maximiser la productivité.

Ce processus a débuté par l'examen de tous les programmes fédéraux et, en particulier, des règlements et des programmes d'aide aux entreprises. On a également tenté de déterminer la mesure dans laquelle les règlements émanant d'un imposant appareil bureaucratique sont raisonnables et justes pour les petites entreprises.

### Nouveau Code en matière d'équité de la réglementation

En mars 1986, le gouvernement a annoncé l'adoption du Code du citoyen en matière d'équité de la réglementation qui fait état, de façon détaillée, des principes qui, dorénavant, régiront les activités réglementaires du gouvernement fédéral. Le gouvernement s'est engagé à respecter les normes sévères qui y sont énoncées. Ce document traite entre autres des effets de la réglementation sur les petites entreprises. Il contient également un certain nombre de dispositions concernant la politique du gouvernement fédéral en matière de réglementation.

### Contrôle accru de la réglementation

Une politique ne veut rien dire sans un système approprié de surveillance. La mise en place de ce système est maintenant chose faite.

Les méthodes internes d'approbation des nouveaux règlements et d'examen des programmes existants ont été revues en profondeur de façon à donner aux ministres un meilleur contrôle sur le plan de la réglementation. Le ministre d'État à la Privatisation et à la Réglementation est chargé de voir au respect des exigences du nouveau système de contrôle réglementaire. Les ministères doivent maintenant dresser chaque année la liste de leurs projets de réglementation et la faire approuver par le Cabinet. Les projets sont rendus publics de façon à faire connaître aux intéressés du secteur privé les changements et ajouts envisagés et le nom des fonctionnaires qui en sont responsables.

Le Cabinet examinera de plus près les nouveaux règlements proposés. Les ministères doivent maintenant produire des analyses de leur impact sur les petites entreprises et préciser, entre autres, les consultations effectuées, le cas échéant les données recueillies, les conséquences possibles pour les petites entreprises et l'impact en matière de création de paperasserie. De telles analyses faisaient depuis longtemps l'objet de représentations de la part des associations de petites entreprises.

La réglementation gouvernementale est une activité légitime qui est nécessaire pour assurer la protection de l'intérêt public. Par exemple, les règlements qui offrent une protection contre la fraude, les installations insécures et la contamination de l'environnement, ou qui encadre certaines activités commerciales, profitent à la fois aux consommateurs et



au monde des affaires. L'objectif, donc, du programme de réforme de la réglementation n'est pas d'éliminer tout règlement mais plutôt de réglementer de façon plus intelligente.

### PLAN D'ACTION DE RÉDUCTION DE LA PAPERASSERIE

Suite aux études, le Cabinet s'attend à des améliorations d'ici à la fin de la présente année. Le ministre d'État (Petites entreprises et Tourisme) coordonnera le plan d'action fédéral. Plusieurs des problèmes fédéraux identifiés dans les études auprès des petites entreprises peuvent être et seront réglés assez rapidement. Dans d'autres cas, ce sera plus difficile parce qu'ils découlent des dispositions législatives ou des fondements mêmes des grands programmes (par exemple, l'impôt sur le revenu, la taxe de vente fédérale et l'assurance-chômage). Il faudra peut-être du temps pour que les changements nécessaires soient apportés, mais ils le seront, c'est sûr.

Dorénavant la réduction de la paperasserie sera planifiée et les responsabilités pour sa réalisation seront clairement attribuées. Le gouvernement concrétise son engagement à réduire le fardeau qu'il impose aux petites entreprises en matière de paperasserie en établissant une procédure annuelle qui vise sa réduction. Elle oblige les ministères à préparer des plans annuels renfermant des initiatives en ce sens. Chaque année, ces activités seront approuvées par le Cabinet, et une procédure de surveillance de la mise en oeuvre sera instituée.

Dans le cadre de cet exercice, les ministères dont les activités imposent de la paperasserie aux petites entreprises nommeront un haut fonctionnaire chargé de surveiller tout le processus. Il faudra procéder à des activités de planification et trouver des solutions aux problèmes de paperasserie dans le cadre même de la gestion interne des ministères, ce qui permettra d'attaquer les problèmes systématiquement à l'échelle du gouvernement.

Pour donner encore plus de poids à cet exercice, on a créé un comité consultatif du secteur privé afin de veiller à ce que les initiatives des ministères répondent bien aux priorités énoncées par les petites entreprises.

Cette nouvelle activité gouvernementale sera réalisée à l'aide des ressources actuelles et, pour ne pas aggraver le problème de la paperasserie, les ministères devront réduire le plus possible celle liée à ce processus.

Après avoir consulté ses collègues qui sont en fait chargés de trouver des solutions aux problèmes de paperasserie imposés aux petites entreprises, le ministre d'État (Petites entreprises et Tourisme) publiera périodiquement des rapports d'étape à l'intention des petites entreprises. En outre, on prendra des mesures spéciales pour s'assurer que les changements apportés en matière de paperasserie et les modifications administratives soient bien transmis à toutes les petites entreprises du Canada. Le ministre d'État et ses collègues des provinces ont également convenu de surveiller l'évolution de cette question afin d'éviter l'augmentation de la paperasserie.

Le présent rapport porte sur les mesures prises jusqu'à maintenant et sur certaines que l'on compte prendre à l'avenir. Avant que les études ne soient réalisées, les ministères responsables avaient déjà commencé, dans plusieurs cas, à prendre des mesures en vue de régler certains problèmes mentionnés dans ces études.

Par ailleurs, il semble que les changements apportés n'aient pas toujours été bien communiqués aux petites entreprises.

### **STATISTIQUE CANADA**

Ces dernières années, Statistique Canada a réussi à alléger la charge des petites entreprises de plus de 50 pour cent, ce qu'a souligné le Vérificateur général.

En dépit de ces améliorations, les enquêtes statistiques ainsi que toute la paperasserie y afférente ont fait l'objet de nombreuses critiques. L'étude de l'ensemble de l'activité économique nécessite l'obtention, par les gouvernements provinciaux et fédéral, des données statistiques qui sont utilisées dans l'élaboration de politiques économiques et sociales. Cette démarche entraîne nécessairement un certain fardeau de paperasserie. Statistique Canada reconnaît toutefois que celui-ci est particulièrement lourd pour les petites entreprises et prend diverses mesures en vue d'alléger davantage la charge et de la répartir plus équitablement.

### Réduction du double emploi

Statistique Canada continue de réduire au minimum le double emploi, sur le plan de la demande d'information, par le biais d'ententes interministérielles et intergouvernementales de collaboration sur les enquêtes statistiques. Jusqu'ici, Statistique Canada a conclu 160 ententes avec des ministères et des organismes fédéraux et provinciaux. Une quarantaine d'autres ententes font actuellement l'objet de négociations; ces ententes visent à réduire au minimum le double emploi dans la collecte des données auprès des entreprises.

### Amélioration des questionnaires

Statistique Canada est à revoir tous les questionnaires destinés aux entreprises pour tenir compte tout particulièrement des activités, des méthodes comptables et de la tenue de livres des petites entreprises.

### Amélioration des communications avec les petites entreprises

Suivant le plan adopté par Statistique Canada, les répondants aux enquêtes sur les entreprises seront informés des raisons pour lesquelles les données sont recueillies ainsi que des utilisations prévues des statistiques. De plus, Statistique Canada prévoit informer les entreprises des résultats des enquêtes auxquelles elles auront participé. D'ailleurs, cela se fait déjà dans certains cas comme l'enquête sur la situation des affaires, l'enquête nationale sur les fermes et l'enquête sur le commerce au détail.

### Service téléphonique sans frais pour les petites entreprises

Pour ajouter aux services de son réseau de bureaux régionaux, Statistique Canada évalue le coût et la complexité de l'installation de lignes téléphoniques sans frais dans certains de ses bureaux régionaux pour que les répondants puissent obtenir de l'aide pour remplir les questionnaires.

### Amélioration des données statistiques mises à la disposition des petites entreprises

Statistique Canada a amorcé un important projet en vue de fournir une information de meilleure qualité aux petites entreprises (par ex. renseignements utiles pour la gestion, l'exploration des marchés). Ainsi, des

profils commerciaux pour diverses industries et des données sur les ratios financiers et d'exploitation et les ventes au détail par pi<sup>2</sup> ou m<sup>2</sup>, sont en voie d'être établis. Certaines de ces données (par ex. ventes moyennes par pi<sup>2</sup> ou m<sup>2</sup>) sont maintenant disponibles.

Cette nouvelle initiative, prise en réponse directe aux demandes des petites entreprises en vue d'améliorer ce genre d'information, est exécutée en coopération avec le Bureau fédéral de la petite entreprise et les gouvernements provinciaux. Grâce à des données exactes fournies dans les délais impartis par les petites entreprises, elles pourront obtenir le type de statistiques demandé.

### **APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA**

Les petites entreprises à travers le pays ont soulevé un certain nombre de problèmes liés au programme fédéral d'achats administré par Approvisionnement et Services Canada (ASC). Des plaintes de nature générale ont été formulées quant aux modalités complexes et coûteuses et à l'absence d'ouverture et de sensibilité à l'égard des petites entreprises. Les problèmes soulevés portaient sur les formulaires de paiement, les changements fréquents apportés aux règlements régissant les contrats, l'inégalité de traitement, la lenteur des prises de décision et du paiement des comptes ainsi que les demandes de renseignements confidentiels.

Le Ministère était déjà au courant de la plupart de ces critiques. Dans le but d'améliorer sa sensibilité aux besoins des petites entreprises et à mieux y répondre, le Ministère lançait en février 1986 son Programme de la petite entreprise.

Le Programme de la petite entreprise vise trois objectifs clés:

- ° accroître l'accès des petites entreprises au marché du gouvernement fédéral;
- ° simplifier les procédures pour transiger avec le gouvernement; et
- ° réduire ce qu'il en coûte aux PME pour faire affaires avec ASC.

Le Programme de la petite entreprise du Ministère est bien engagé et parmi les initiatives qui profiteront le plus aux petites entreprises signalons:

Service de comptoir unique pour l'inscription des fournisseurs

Les nouveaux fournisseurs peuvent maintenant s'adresser à n'importe quel bureau d'Approvisionnement et Services au Canada pour s'inscrire simultanément au répertoire régional et national et le nombre de formulaires à compléter a été sensiblement réduit.

Nouveaux contrats abrégés

Le Ministère a inauguré une formule nouvelle de contrat abrégé se limitant à 10 clauses succinctes. Le formulaire a été conçu pour satisfaire aux exigences des achats courants et il est maintenant utilisé pour la grande majorité des contrats d'ASC. On le substitue désormais aux documents contractuels volumineux comprenant une foule de clauses complexes et intimidantes. Le Ministère s'applique en ce moment à simplifier également les documents contractuels s'appliquant aux achats plus complexes.

Versement automatique de l'intérêt sur les comptes en souffrance

Le gouvernement a pour politique de régler les factures le 30<sup>e</sup> jour après la date de réception. Lorsque le gouvernement accuse un retard à payer les factures des fournisseurs, l'intérêt est versé automatiquement à compter du 15<sup>ième</sup> jour après la date d'échéance. Auparavant, il appartenait aux fournisseurs de réclamer l'intérêt sur les comptes en souffrance.

Variations du taux de change

ASC a modifiée sa politique relative aux variations du taux de change. Le gouvernement assume désormais la totalité des coûts supérieurs à 500 \$ encourus suite à une fluctuation de ce taux.

Paielements proportionnels et retenues de garanties

L'une des préoccupations constantes de la PME est celui de la liquidité en caisse. C'est en tenant compte de ceci que le Ministère a sensibilisé la PME au

fait qu'elle pouvait se prévaloir de la formule des paiements proportionnels pour certains achats et que désormais le taux des retenues de garanties jusqu'à conclusion des travaux était réduit de 25 % à 10 %.

#### Programme de communication avec la petite entreprise

A l'automne 1986, ASC lançait une nouvelle publication à l'intention des fournisseurs et l'on prévoit améliorer sensiblement le contenu du Bulletin des marchés publics. Des séances et des colloques sur les perspectives d'achat du Ministère sont offerts aux fournisseurs dans tout le Canada. De plus, en octobre 1986 les bureaux régionaux du Ministère ont ouvert leurs portes à plus de 10 000 petites entreprises au cours de la Semaine nationale de la PME.

#### Guide du fournisseur

Un nouveau répertoire intitulé Guide du fournisseur, a été lancé en 1986. On y trouve un formulaire d'inscription, des renseignements détaillés sur le processus d'inscription des fournisseurs, une liste des principaux biens et services achetés par ASC ainsi que des précisions sur la procédure d'achat et autres données utiles.

#### Favoriser les consortiums et les coentreprises

Une nouvelle politique favorisant les regroupements et la formation de consortiums est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 1986. Cette politique a pour but d'inciter les PME à se constituer en coentreprises lorsqu'il s'agit de soumissionner des travaux d'envergure. Il va de soi que les coentreprises sont désormais traitées sur le même pied que les autres soumissionnaires.

#### Système d'information sur les données en matière de sous-traitance

Au moment des consultations auprès des petites entreprises, il a été clairement établi que l'une des préoccupations de la petite entreprise est de ne pas être en mesure de mettre à profit les possibilités de la sous-traitance. Comme première étape à l'élaboration d'une politique globale sur les marchés de sous-traitance, ASC met au point en ce moment un système de données sur les sous-contrats qui permettra

au Ministère de tenir la petite entreprise au fait des occasions d'affaires qui s'offrent à elle dans ce domaine.

#### Implication des cadres d'ASC

Des cadres supérieurs dans chacune des directions générales d'ASC se verront bientôt confier la tâche de veiller aux intérêts de la PME. Ils constitueront un point de contact pour la PME, se chargeront de l'orienter et d'assurer la liaison avec la clientèle, les agents négociateurs de contrats au Ministère et les autres fournisseurs de l'État.

#### MINISTÈRE DES FINANCES

Le régime fiscal fédéral présente aussi des difficultés pour la petite entreprise. Dans ce cas-ci, les critiques portent sur la complexité des règles concernant la taxe de vente fédérale, sur la paperasserie administrative et sur les techniques administratives utilisées par les fonctionnaires.

Le gouvernement reconnaît que tant le régime de l'impôt sur le revenu que celui de la taxe de vente fédérale peuvent être améliorés. Comme il a été mentionné dans le discours du trône, le gouvernement a comme objectif la mise en place d'un régime fiscal plus juste, plus simple et plus compréhensible pour tous les contribuables. La simplification du régime fiscal fédéral devrait permettre également de régler bon nombre des problèmes administratifs et d'éliminer la paperasserie dont se plaignent les petites entreprises.

Le gouvernement prépare actuellement un document de travail sur la réforme fiscale et il entreprendra une série de consultations auxquelles prendront part, bien entendu, les petites entreprises. L'une des lignes directrices annoncées dans le cadre de l'examen de la réforme vise à rendre plus facile de se conformer au régime fiscal en simplifiant celui-ci, ce qui devrait entraîner un allègement du fardeau de paperasserie. L'incidence sur la petite entreprise des nouvelles dispositions fiscales proposées fera l'objet d'un examen attentif et particulier.

## REVENU CANADA - (TAXATION)

Revenu Canada s'emploie à rendre l'administration des régimes fédéraux d'impôt et de la taxe de vente plus justes et plus efficaces. On a tenu compte des critiques déjà formulées et on a pris les mesures correctives qui s'imposaient. On a apporté des changements importants dans le but de satisfaire les exigences des contribuables; l'on sait cependant que toutes les difficultés n'ont pas été aplanies et qu'il y a place pour des améliorations. Les résultats des études serviront à guider Revenu Canada dans sa recherche de solutions aux problèmes qui touchent la petite entreprise.

### Simplification des formulaires d'impôt

D'autres améliorations se préparent. En effet, le ministère du Revenu effectue un examen spécial des déclarations, des annexes et des guides afin de s'assurer qu'ils sont rédigés dans un langage clair qui les rend faciles à utiliser. On a déjà modifié la Loi de l'impôt sur le revenu et son règlement dans le but de simplifier certaines exigences, dont la production de déclarations en double.

### Nouveau programme de résolution des problèmes

Dans le but d'aider les contribuables dont les problèmes touchent plusieurs services du ministère ou qui éprouvent des difficultés à obtenir satisfaction par les voies habituelles, le ministère vient de mettre en place un programme de résolution des problèmes dans les bureaux de district. Grâce à ce nouveau service, on traite les problèmes de façon prioritaire, on analyse ceux qui se présentent fréquemment et, dans la mesure du possible, on modifie les méthodes administratives dans le but d'éviter qu'ils ne se reproduisent. On invite les contribuables à communiquer avec les bureaux de district lorsqu'ils ont besoin d'aide.

## REVENU CANADA - (ACCISE)

### Amélioration de l'administration de la taxe de vente fédérale

Pour le moment, il est impossible de donner suite à certaines critiques et suggestions concernant le régime de la taxe de vente fédérale. Entre autres choses, on



a suggéré que le gouvernement fédéral paie les entreprises pour percevoir la taxe de vente fédérale, de la même façon que certaines administrations provinciales rétribuent les détaillants pour qu'ils perçoivent et remboursent la taxe de vente provinciale. Or, les deux systèmes sont fondamentalement différents. Dans le cas de la taxe de vente provinciale, l'acheteur est le contribuable et le détaillant fournit un service (conformément à une obligation légale) en percevant et versant la taxe au gouvernement provincial. Par contre, pour ce qui est de la taxe de vente fédérale, c'est le fabricant qui est le contribuable; ce dernier ne la perçoit pas au nom du gouvernement et n'agit pas à titre d'agent de ce dernier.

Une autre suggestion qui a été faite, mais à laquelle il serait difficile de donner suite, voudrait que soient coordonnées, aux niveaux fédéral et provinciaux, les vérifications concernant la taxe de vente, la présentation de déclarations et les activités de perception. Il est inutile de dire qu'il serait extrêmement compliqué de coordonner toutes ces fonctions du régime fédéral et des douze régimes provinciaux et territoriaux. On sait que les taxes sont perçues à différents niveaux (chez le fabricant ou chez le détaillant); chaque province et chaque administration territoriale possède ses pratiques et ses règlements en matière de taxe et d'impôt.

Bien que certains changements ne pourront être apportés sans que soit réalisée une réforme générale et coordonnée des régimes d'impôt fédéral et provinciaux, le gouvernement reconnaît cependant que des améliorations sont possibles dans de nombreux domaines. En voici quelques-unes.

- ° Procédures spéciales de déclaration concernant la taxe fédérale pour les petites entreprises -- La fréquence des rapports a été modifiée. Dans certains cas, des rapports trimestriels ou semestriels sont acceptables.
- ° Information de meilleure qualité pour les petites entreprises -- Revenu Canada prendra part à un plus grand nombre de séminaires dans le but de mieux faire comprendre le régime de la taxe de vente fédérale aux contribuables, aux associations ainsi qu'au grand public. Le ministère est également disposé à participer davantage aux séminaires

organisés par les associations professionnelles, les institutions et par d'autres groupes.

- ° Programme d'aide aux contribuables -- Les petites entreprises ont maintenant accès au Programme d'aide aux contribuables qui comprend une visite à tout nouveau contribuable pour expliquer le détail de la taxe de vente fédérale. Tous les contribuables qui ont un permis reçoivent régulièrement des informations et des bulletins sur les dernières modifications. En outre, du personnel à tous les bureaux régionaux et de district est à leur disposition pour répondre à leurs questions.
  
- ° Uniformisation des recommandations et des décisions -- L'un des reproches que l'on a fait concernant l'administration du régime de la taxe de vente fédérale avait trait à un manque d'uniformité des décisions et des recommandations, d'une région à une autre, ou entre districts, régions et administration centrale. Pour offrir un meilleur service aux contribuables, le Ministère exploite 9 bureaux régionaux et 24 bureaux et sous-bureaux de district, en plus de ses bureaux centraux à Ottawa. Bien entendu, plus on décentralise, plus on risque de réduire l'uniformité des décisions et des recommandations. Revenu Canada est bien conscient de cette situation et a mis en place en 1983 un plus vaste programme de surveillance. On a facilité l'accès au système informatisé SRDA (Système de renseignements concernant les décisions de l'Accise). On y trouve des résumés de toutes les décisions de politique. On peut avoir accès au système par le biais des bureaux de Q.L. Systems Ltée à Vancouver, Calgary, Toronto, Kingston, Ottawa et Halifax. Les travaux de mise au point d'un système informatisé de renseignements à l'intention du public, le Système de profils de la clientèle (SPC), se poursuivent.

## REVENU CANADA - (DOUANES)

Les petites entreprises considèrent que la complexité des exigences douanières et les coûts connexes de traitement des documents constituent des problèmes. Le gouvernement reconnaît que des améliorations importantes sont à faire dans ce domaine, et Revenu Canada a continué d'apporter des changements significatifs qui devraient éliminer ou du moins réduire bon nombre des difficultés auxquelles font face les petites entreprises.

### Élimination de la facture des douanes canadiennes

On n'exige plus une facture distincte des douanes canadiennes et, depuis novembre 1986, les importateurs peuvent utiliser la facture du vendeur dans la mesure où celle-ci comporte certaines informations. A défaut de ces renseignements sur la facture, un importateur peut simplement les fournir aux autorités de Douanes Canada.

### Simplification des procédures concernant les petits envois

Le ministère vient de publier une documentation simplifiée et d'adopter des procédures d'importation moins compliquées en ce qui concerne les envois commerciaux d'une valeur de 900 \$ et moins. On rajustera cette limite régulièrement, en fonction de l'inflation.

Grâce aux récents changements, les importations de très petits envois sont maintenant régies par des procédures encore plus efficaces. En effet, si les biens importés ont une valeur de 40 \$ ou moins ou si les droits et taxes à payer sont inférieurs à 5 \$, les biens peuvent être importés directement par messenger ou par la poste, sans frais. Actuellement, les envois qui répondent à ces critères peuvent être importés par messenger sans être accompagnés d'une documentation d'entrée.

### Améliorations des procédures concernant les envois postaux

Dans le passé, il était non seulement compliqué et contrariant de dédouaner les envois postaux, surtout pour les petites entreprises qui n'importent qu'à l'occasion, mais cela prenait aussi beaucoup de temps.

Il fallait remplir des formulaires compliqués et d'habitude il fallait se rendre au bureau local des douanes afin de prendre possession des articles en question.

Les choses ont maintenant changé pour les biens importés par la poste avec les importantes améliorations mises en oeuvre en 1986. En vertu du nouveau régime, les importateurs reçoivent leurs articles avant même la préparation de documents et l'acquiescement des droits d'entrée. On a rédigé des documents plus simples qui facilitent la tâche des importateurs commerciaux et occasionnels. En outre, il n'est plus nécessaire de payer au moyen de chèques visés; des chèques ordinaires et des cartes de crédit font l'affaire.

Les importateurs qui recourent à la poste peuvent obtenir conseils et renseignements, surtout en ce qui concerne les formulaires des douanes, en appelant un numéro sans frais qui est fourni lorsque le colis est livré. Voici les numéros des divers centres d'information au Canada:

C-B/Yukon	1-800-663-2011	London	1-800-265-5945
Edmonton	1-800-282-3916	Toronto	1-800-268-1572
Calgary	1-800-472-9703	Ottawa	1-800-267-9609
Saskatchewan	1-800-667-7165	Montréal	1-800-361-5113
Winnipeg	1-800-665-0019	Atlantique	1-800-565-1112

Pour la petite entreprise, tout cela se traduit par des procédures moins fastidieuses, plus rapides et plus économiques pour le dédouanement des biens importés.

#### Meilleur appui des fonctionnaires des douanes

Le ministère a réagi de diverses autres façons aux plaintes concernant la complexité des exigences douanières et les coûts qu'elles entraînent. Par exemple, il a demandé à ses agents d'aider les nouveaux importateurs à remplir leur première série de documents d'entrée. Sur demande, le ministère enverra des brochures et autre documentation destinées à aider les importateurs à remplir les documents nécessaires. Pour réduire davantage le fardeau de paperasserie, on prévoit certains changements relevant de l'informatique. Ainsi, un système informatisé d'échange de

renseignements douaniers permettra à Revenu Canada - Douanes, aux importateurs et aux courtiers d'assurer la transmission électronique des données.

#### Simplification des procédures de drawback

On a également reproché aux douanes d'avoir des procédures de drawback (remboursement de droits acquittés) compliquées et qui prennent beaucoup de temps. Une amélioration en ce sens fait partie intégrante de la nouvelle Loi sur les douanes promulguée le 14 novembre 1986, qui prévoit le paiement d'intérêts sur les demandes de drawback qui n'auront pas été traitées dans les 90 jours. En outre, les entreprises peuvent demander le remboursement des droits acquittés dans le cas des produits acheminés à des entrepôts cautionnés ou à des boutiques hors-taxa aux fins d'exportation, ce qui devrait permettre une augmentation de leurs fonds de roulement. Parallèlement, on reverra le formulaire de demande de drawback dans le but de le simplifier. De plus, on a fait disparaître certains formulaires et on a institué un système de paiements intérimaires pour les demandeurs réguliers.

#### Uniformisation des décisions et accélération du processus

Enfin, on s'est plaint du manque d'uniformité et du temps excessif requis pour obtenir des décisions concernant des questions douanières. Revenu Canada reconnaît ce problème et s'engage à apporter des améliorations. Il est à remettre à ses employés des directives qui insistent sur l'importance de l'uniformité dans l'application des programmes. On prévoit de nouvelles mesures faisant usage de l'informatique pour résoudre le problème du manque d'uniformité. A l'aide d'une base de données techniques, les agents de douane pourront prendre plus rapidement des décisions éclairées et uniformes. Ce système automatisé permettra de stocker et de consulter rapidement des données sur les décisions touchant la classification, la valeur et la disponibilité des marchandises. On prévoit également donner au public la possibilité d'accéder directement au système.

#### COMMISSION DE L'EMPLOI ET DE L'IMMIGRATION DU CANADA

Les petites entreprises ont fait savoir qu'elles se heurtaient à diverses difficultés liées aux exigences et à la paperasserie administrative découlant du régime

d'assurance-chômage. Il a également été fait mention de certains programmes d'emploi administrés par la Commission de l'Emploi et de l'Immigration du Canada (CEIC).

#### Améliorations administratives

La CEIC a déterminé que certains changements étaient possibles dans l'administration de l'assurance-chômage et des programmes d'emploi et le Ministère prend actuellement des mesures à cet égard.

#### Assurance-chômage de demain

Ces deux dernières années, la CEIC a lancé un certain nombre d'initiatives visant à améliorer l'administration et la livraison du programme d'assurance-chômage. On a baptisé l'ensemble de ces initiatives "Assurance-chômage de demain"; plusieurs d'entre elles sont susceptibles d'améliorer les services aux petites entreprises. Par exemple, les centres d'emploi du Canada (CEC) ont mis en oeuvre un programme de sensibilisation aux relevés d'emploi pour aider les employeurs à remplir les relevés. De plus, un programme de formation à l'intention du personnel des CEC, destiné à augmenter la qualité des réponses aux demandes de renseignements des employeurs, a été élaboré et mis en oeuvre en novembre 1986. La mise en oeuvre des changements est maintenant accélérée.

#### Coordonnateurs pour les petites entreprises

La CEIC a nommé un coordonnateur pour les petites entreprises dans chacun de ses 450 centres d'emploi du Canada. Leur rôle consiste à expliquer les programmes et les services de la CEIC aux petites entreprises, de répondre à leurs questions et de les aider à résoudre leurs problèmes. Ils assurent la liaison avec les petites entreprises et ont la mission d'être à l'écoute et de signaler leurs réactions.

La CEIC a réorganisé ses services afin d'axer ses activités de prestation de programmes à l'échelle locale. Ces changements ont pour effet d'élargir le rôle des centres d'emploi du Canada et, par le fait même, celui des 450 coordonnateurs pour les petites entreprises.

### Révision des formulaires et des publications

La CEIC procède actuellement à une révision de tous ses formulaires et publications, y compris ceux qui sont utilisés par les employeurs. Cette revue a été confiée à un Groupe de travail sous la direction d'un sous-ministre adjoint et devrait être complétée en mars 1988. La CEIC cherche ainsi à réduire, à amalgamer et à simplifier les formulaires et publications. Il s'agit d'un effort permanent que la CEIC poursuivra au-delà de 1988.

### Amélioration des informations aux employeurs concernant les marchés locaux

La CEIC sait depuis quelque temps qu'il y a un manque d'information adéquate sur les marchés locaux de l'emploi aux fins de ses programmes d'emploi et d'assurance-chômage. Un des éléments importants du programme de la Planification de l'emploi (Canadian Job Strategy) est justement l'élaboration de bases de données contenant ce genre d'informations qui seront mises à la disposition des clients employeurs. On met à l'essai dans chacune des dix régions un système qui permettrait de créer et d'entretenir ces bases de données.

### Révision de la Planification de l'emploi

En juin 1986, la CEIC a lancé un grand projet visant à simplifier et à rendre plus efficace la Planification de l'emploi sous tous ses angles. La CEIC se penche sur la nature des programmes, sur les systèmes, les formulaires, les guides, les questions de formation et autres touchant l'administration, la réalisation de la planification au niveau local et enfin la communication au public. En révisant les formulaires, on cherche surtout à simplifier, à normaliser et à réduire le nombre d'informations nécessaires à la réalisation du programme (et les formulaires connexes).

L'un des résultats importants sera de permettre aux petites entreprises de mieux comprendre la Planification de l'emploi et d'y avoir plus facilement accès.

### MINISTÈRE DE L'EXPANSION INDUSTRIELLE RÉGIONALE

Bien que le mandat général des études auprès des petites entreprises ne comprenait pas les problèmes liés à l'octroi d'une aide aux entreprises, les retards

et les difficultés relatifs à l'octroi d'une aide ont été perçus comme un problème majeur pour les petites entreprises de plusieurs régions.

Plus précisément, on se plaint que les formulaires de demande de ces programmes sont trop complexes et qu'il conviendrait de fournir aux requérants une meilleure aide et des données plus complètes.

#### Examen des méthodes liées à l'exécution de programmes

Le ministère de l'Expansion industrielle régionale (MEIR) achève un examen complet de ses méthodes de prestation de ses programmes qui offrent une aide financière aux entreprises. En conséquence, le Ministère continue d'apporter des modifications qui simplifieront le fonctionnement de ces programmes et réduiront considérablement le temps de traitement des demandes.

Dans le cadre de cet examen, le Ministère se penche particulièrement sur les projets présentés par les petites entreprises dans le cadre de programmes tel le Programme de développement industriel et régional, le Programme Entreprise Atlantique, le Programme de développement industriel relié aux transports dans l'Ouest, et ceux découlant des Ententes de développement économique et régional. De nouvelles méthodes ont été appliquées pour réduire la quantité d'information requise des petites entreprises qui demandent une aide inférieure à 100 000 \$ et de nouvelles mesures ont été adoptées afin d'accélérer le traitement de ces demandes. La procédure de paiement fait actuellement l'objet d'un examen et sera simplifiée d'ici à la fin de la présente année.

Des modifications ont également été apportées au Programme de productivité de l'industrie du matériel de défense. A la suite de négociations entre le ministère de l'Expansion industrielle régionale et l'Association des industries aérospatiales du Canada (AIAC), les formulaires de demande et le processus d'approbation ont été simplifiés pour les projets de moindre envergure. On est à mesurer l'impact de ces changements afin de s'assurer que l'objectif visé, la simplification, a véritablement été atteint.

Par ailleurs, l'administration du Programme de développement économique des autochtones a également été mise à jour. Il en est résulté une amélioration sensible du processus d'approbation des projets.



### Estimation réaliste des délais et amélioration du service à la clientèle

Des représentants de petites entreprises ont mentionné des problèmes liés à l'incapacité de fournir des estimations réalistes des délais de traitement et d'approbation des demandes. Dans le cadre de son examen des méthodes de prestation des programmes, le Ministère prépare une estimation réaliste du temps nécessaire au traitement des demandes, une fois que le requérant a fourni toute l'information demandée. Il importe de fournir tous les renseignements requis car des données incomplètes retardent le traitement des demandes.

### Processus d'appel

Certains propriétaires de petites entreprises ont apparemment l'impression qu'il n'existe pas de moyen d'interjeter appel si des fonctionnaires rejettent leur demande d'aide. Or, il existe bien une procédure d'appel. Le requérant discute d'abord des motifs du rejet avec les fonctionnaires responsables; à ce moment, le requérant peut présenter des renseignements nouveaux ou additionnels. Subséquemment, il peut également discuter de son dossier avec la haute direction du bureau régional ou écrire au sous-ministre. Et, bien sûr, le requérant peut écrire au Ministre s'il n'est toujours pas satisfait.

### CONSOMMATION ET CORPORATIONS CANADA

En général, les études révèlent peu de problèmes relativement aux exigences en matière de paperasserie du Ministère de la Consommation et des Corporations du Canada (CCC). Bien qu'il ne s'agisse pas expressément d'un problème de paperasserie, le travail des inspecteurs du secteur alimentaire a fait l'objet de certaines critiques. Les inquiétudes exprimées concernaient le caractère arbitraire des inspections et le manque d'uniformité dans leur déroulement; de telles inquiétudes ont en fait également été exprimées par certaines associations du secteur alimentaire que le ministère a consultées lors d'une récente évaluation interne du programme de réglementation.

Bien qu'on s'entende généralement sur la nécessité de règlements sur les aliments, le Ministère prend des mesures pour répondre aux préoccupations concernant leur application. On est en train d'établir un

programme national de formation pour les inspecteurs d'aliments de Consommation et Corporations et le Ministère réexamine sa façon de fixer les priorités des activités d'inspection de façon à ce que ses efforts mettent l'accent sur les problèmes importants et non sur des violations techniques mineures.

### **TRANSPORTS CANADA**

Les études auprès des petites entreprises ont soulevé un certain nombre de questions concernant les règlements en matière de transports. Ces questions englobent le coût des transports en général, le coût des règlements sur la sécurité pour les entreprises et la nécessité d'agir avec prudence en déréglementant le transport par camion. Ces préoccupations sont jugées à la fois pertinentes et importantes et figurent dans les amendements à la loi sur le transport des marchandises dangereuses, proposés par Transports Canada.

L'un des problèmes soulevés concerne le transport des marchandises dangereuses. Une évaluation du programme qui doit être terminée vers le milieu de 1987, examine les questions touchant l'efficacité globale du système de réglementation, sa rentabilité ainsi que la complexité de ses exigences et le niveau de la paperasserie.

### **L'ENGAGEMENT CONTINU DU GOUVERNEMENT EN VUE DE RÉDUIRE LA PAPERASSERIE ET LES AUTRES FARDEAUX ADMINISTRATIFS**

En résumé, l'une des principales priorités du ministre d'État (Petites entreprises et Tourisme) est de régler les problèmes de paperasserie des petites entreprises. La première étape qui consistait à définir clairement des problèmes précis pour que des mesures correctives soient mises en place, a été franchie. Le Cabinet a demandé au ministre d'État (Petites entreprises et Tourisme) de surveiller l'évolution de la situation et de faire en sorte que tout se déroule bien et selon les délais prescrits.

On y arrivera par le biais du nouveau processus annuel de réduction de la paperasserie qui exige des ministères qu'ils planifient et mettent en oeuvre la réduction de leur paperasserie, et qu'ils évaluent les progrès réalisés. La nomination d'un haut fonctionnaire dans chaque ministère, la revue annuelle par le

Cabinet des plans portant spécifiquement sur la réduction de la paperasserie et le nouveau comité consultatif du secteur privé assureront le respect du processus.

En même temps qu'il participera au processus de réduction de la paperasserie et qu'il en surveillera le déroulement, le comité consultatif du secteur privé pourra s'assurer que l'on se penche effectivement sur les questions jugées prioritaires par les petites entreprises. Cela témoigne de la volonté du gouvernement d'atténuer le scepticisme des petites entreprises qui doutent du sérieux du gouvernement lorsqu'il s'agit de réduire cet obstacle coûteux à l'entrepreneurship.



