

Statistique Canada

sondages

perte de temps

formulaire

Cahiers sur le fardeau

dissimulation

règlements sur la vie privée

de la paperasserie

stress

obstacle

conformité

file d'attente

gruge-temps

FCEI

FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE.

Les cahiers sur le fardeau de la paperasserie

À l'instar de nombreux Canadiens, je ne remplis plus mes déclarations d'impôts moi-même; je paye quelqu'un pour le faire à ma place. C'est trop frustrant d'essayer de comprendre le langage bureaucratique des formulaires et des guides.

Peu de temps après que nous avons emménagé, j'ai reçu une note déplaisante de la Ville de Vancouver, indiquant que l'un de nos buissons empiétait partiellement sur le trottoir et devait être taillé immédiatement, faute de quoi je recevrais une amende. Je me suis pliée de bon cœur à cette demande, mais la Ville avait-elle besoin d'utiliser un langage aussi menaçant?

Et quand j'ai dû remplir le formulaire de l'AE pour mon congé de maternité, j'ai eu l'impression qu'il fallait avoir un doctorat pour déchiffrer ce jargon confus.

Si tout le monde peut se reconnaître dans ces exemples, cela n'est rien comparé à ce que les propriétaires de PME du Canada doivent subir chaque jour. Les propriétaires de PME doivent se conformer à une panoplie de règles provenant de tous les ordres de gouvernement : taxe de vente harmonisée ou sur les produits et services (TVH ou TPS), taxe de vente provinciale (TVP), RPC, AE, relevés d'emploi (RE), enquêtes de Statistique Canada, normes d'emploi de la commission des accidents du travail et de la législation sur la santé et la sécurité au travail, inscription des entreprises, règles de confidentialité, impôts fonciers, règlements municipaux sur l'utilisation des terres, le développement et la signalisation, pour ne citer que les plus courantes.

Connaître les règles que l'on doit suivre est une chose, savoir comment les appliquer en est une autre. Trouver cette information en ligne ou appeler un ministère ou un organisme du gouvernement amène son lot de frustrations : messageries vocales, coupures de la communication, information conflictuelle ou personnel peu aimable. Ce n'est pas toujours le cas, bien sûr, mais on entend trop souvent parler.

Cela fait 40 ans que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) recueille des données montrant que les PME canadiennes sont très préoccupées par la réglementation excessive - règles inutiles, langage gouvernemental obtus, conseils divergents, services téléphoniques médiocres et délais d'attente inacceptables pour les permis et licences. Dans tout le pays, cette préoccupation des propriétaires de PME vient tout de suite après les taxes. Selon les données dont nous disposons, il en coûte chaque année plus de 30 milliards de dollars aux entreprises canadiennes pour se conformer aux règlements provenant de tous les ordres de gouvernement - et c'est une estimation conservatrice!

Cela représente un tel fardeau pour les entrepreneurs que 25 pour cent d'entre eux, pas moins, déclarent qu'ils ne se seraient peut-être pas lancés en affaires s'ils avaient été mieux informés à ce sujet. Pourtant, la plupart des gouvernements au Canada continuent d'ignorer le problème. Les gouvernements de deux provinces seulement méritent d'être mentionnés pour les efforts constants qu'ils déploient afin de contenir et de réduire la paperasserie :

il s'agit de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse. Chacun de ces gouvernements a pris des engagements fermes et a agi en conséquence.

Dans le cas de la Colombie-Britannique, le gouvernement a réduit le nombre d'exigences réglementaires de plus de 150 000, soit d'environ 40 pour cent, au cours des dix dernières années. En Nouvelle-Écosse, les propriétaires de PME consacrent 91 000 heures de moins à la paperasserie grâce aux mesures prises par le gouvernement au cours des dernières années - ce qui représente beaucoup de temps en plus pour former les employés, servir les clients ou mettre sur pied des plans de croissance de l'entreprise.

Pourquoi donc les gouvernements des autres provinces sont-ils aussi lents à agir? Peut-être ne comprennent-ils pas vraiment l'impact négatif de la réglementation excessive sur la vie des gens - frustrations des entrepreneurs, augmentation des prix, réduction des possibilités d'emploi et restriction des choix. En d'autres termes, cela abaisse le niveau de vie dans ce pays. C'est drôle de constater que, depuis des décennies, les politiciens se tordent les mains de désespoir devant le retard de productivité du Canada et qu'ils continuent à ne pas voir une cause aussi évidente.

Étant donné que beaucoup de gens travaillant pour le gouvernement n'ont jamais été dans les affaires, ils ne réalisent peut-être pas l'impact de toutes ces exigences réglementaires sur les gens concernés. La grande majorité des propriétaires d'entreprise seraient certainement d'accord, puisque seulement huit pour cent pensent que « les gouvernements prennent assez au sérieux l'impact de la paperasserie » selon un sondage réalisé le mois dernier. La plupart (67 pour cent) sont d'avis que leur gouvernement ne prend pas assez au sérieux ce problème et 27 pour cent ne savent pas.

Que faire? De toute évidence, nous devons accroître la sensibilisation à cette taxe déguisée sur la réussite des entreprises canadiennes. À cette fin, la FCEI a lancé la première Semaine de sensibilisation à la paperasserie du Canada en janvier 2010. La publication des cahiers sur le fardeau de la paperasserie - des histoires relatées par des propriétaires de PME dans tout le Canada - marque le début de la deuxième édition de cet événement annuel. Grâce à ces histoires, les problèmes deviennent réels.

Chaque histoire est unique. Dans certains cas, ce sont les règlements municipaux qui menacent la viabilité d'une entreprise, comme cette Torontoise qui dépend d'une enseigne portative pour attirer environ 60 pour cent de sa clientèle dans son centre de conditionnement physique, situé au premier étage. Le conseil municipal de Toronto a adopté un règlement selon lequel les entreprises comme la sienne ne peuvent plus faire de publicité dans la rue. Cela fait plus de deux mois qu'elle attend une réponse à sa demande de dérogation. Et ceci après avoir reçu la réponse type par courriel selon laquelle quelqu'un communiquerait avec elle « dès que possible ».

Dans d'autres cas, ce sont les règlements provinciaux qui posent problème. Elizabeth Garnett, qui possède une boulangerie au Nouveau-Brunswick, a été frustrée par la paperasserie avant même l'ouverture de son commerce. Elle a

reçu de l'information conflictuelle sur la somme à payer pour obtenir un permis de vente d'aliments de catégorie 4. Quand elle a déposé sa demande de permis, on lui a dit qu'elle devrait payer un montant au prorata, mais lorsqu'un inspecteur est venu la voir, il a insisté sur le fait qu'elle aurait dû payer le montant annuel. Pour démêler cela, il a fallu beaucoup plus de temps que cela aurait dû. Voici ce qu'elle en dit : « J'estime que le gouvernement aurait tout intérêt à exiger de son personnel qu'il se montre serviable envers les propriétaires d'entreprise et veille à leur donner des renseignements exacts, de façon à ce que ce ne soient pas eux qui fassent les frais des erreurs des autres. »

Dans d'autres cas encore, c'est la réglementation fédérale qui est source de difficultés. Warm Buddy Company, à North Vancouver, est gérée par Karen McKee, ancienne infirmière. Son entreprise vend des animaux en peluche contenant un sac de riz amovible que l'on peut réchauffer au four à micro-ondes ou refroidir au congélateur. Ses produits se vendent dans les hôpitaux, les spas et les boutiques de cadeaux du monde entier. Au lieu de rendre hommage à cette réussite canadienne, Santé Canada menace de fermer son entreprise. On lui a ordonné de cesser de vendre ses produits sur-le-champ, car le riz est désormais considéré comme une graine, et il est interdit, en vertu de la Loi sur les produits dangereux, d'utiliser des graines dans des animaux en peluche que l'on vend ensuite. En outre, elle a dû rappeler tous les produits, ce qui lui a coûté des centaines de milliers de dollars. Elle est en affaires depuis 15 ans et a d'excellents antécédents au niveau de la sécurité; donc on ne voit pas trop où Santé Canada veut en venir.

Toutes ces histoires ont un point commun : dans presque tous les cas, on a l'impression que les organes de réglementation ne respectent pas ou ne se soucient pas des propriétaires d'entreprise. Ceci se manifeste de différentes manières, parfois par un manque de respect pour le temps des propriétaires d'entreprise ou alors par une attitude présomptueux qu'ils sont coupables tant qu'ils n'ont pas pu prouver leur innocence. Pire encore, de nombreux organes de réglementation n'ont pas l'air de « comprendre » - les propriétaires d'entreprise contribuent à la vie de leur collectivité; ils souhaitent se conformer aux règles, mais ils sont frustrés chaque fois qu'ils tentent de le faire.

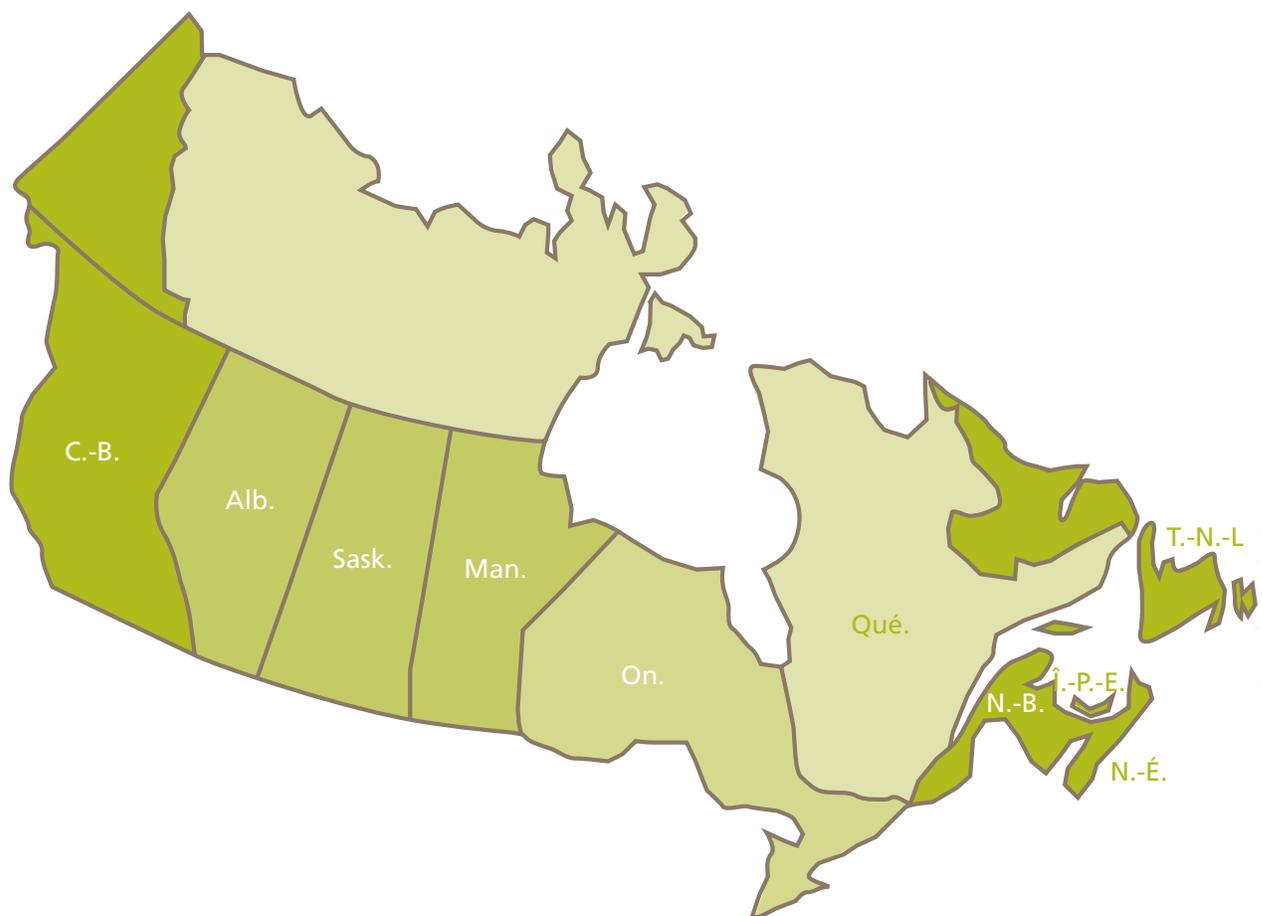
Tandis que vous lisez les nombreuses histoires de propriétaires d'entreprise du Canada, songez à toutes celles dont on n'a pas pu parler. Il en existe des centaines de milliers. Tout cela représente une perte de temps énorme, un temps qui aurait pu être utilisé à meilleur escient. Le moment n'est-il pas venu d'agir?

Laura Jones, vice-présidente de l'Ouest canadien et auteure principale du rapport *La prospérité ligotée par une réglementation excessive*

Table des matières... à insatisfaction!

Vous n'êtes pas seul!

Faites un arrêt dans chaque province du Canada pour prendre connaissance des doléances des propriétaires de PME à l'égard du fardeau de la paperasserie.



Le 18 novembre 2010

Chers concitoyens et concitoyennes de la Colombie-Britannique,

Je suis l'une des copropriétaires du Cariboo Hotel, à Quesnel. Je participe à la gestion de l'hôtel-pub depuis 1977. Je connais le nom de la plupart de mes clients, et il m'est arrivé de ramener des gens chez eux quand j'estimais qu'ils n'étaient pas en mesure de conduire. Nous contribuons à la vie de la collectivité en employant plus de 30 personnes, en payant nos impôts, en soutenant des équipes locales de hockey et de soccer et en parrainant des événements (nous avons même organisé une soirée pour une famille qui avait perdu sa maison à la suite d'un incendie). Nous sommes fiers de notre engagement communautaire.

La présente vise à exprimer mon extrême frustration par rapport au harcèlement d'inspecteurs locaux des alcools et à un manque total de responsabilité à l'égard des mesures prises et de l'effet qu'elles ont eu sur mon entreprise.



« ...nous avons dû renvoyer 30 employés à la maison et avons perdu 25 000 \$ de recettes. Mais le pire, c'est que nous avons perdu confiance. »

En août 2007, un inspecteur a émis un avis de contravention à l'hôtel. Selon l'avis, nous aurions permis à un client en état d'ébriété de rester dans notre établissement. Les serveurs qui travaillaient ce soir-là ont confirmé n'avoir servi qu'une seule bière au client en question. Bien qu'ils ne soient pas d'accord sur l'état d'ébriété du client, les serveurs se sont conformés à la demande de l'inspecteur et ont demandé au client de quitter l'établissement. Nous avons appelé un taxi, avons servi un café au client et lui avons permis de s'asseoir au comptoir en attendant le taxi. Nous pensons donc avoir géré la situation de façon responsable. Considérant qu'il y allait de la sécurité publique, la Liquor Control and Licensing Branch a décidé de fermer l'établissement pendant quatre jours. La fermeture d'un établissement pendant quatre jours est une mesure très extrême. Notre établissement a été fermé parce que nous avons permis à quelqu'un d'attendre le taxi à l'intérieur, avec une tasse de café. Au cours de l'audience d'exécution, il a même été suggéré que la tasse contenait peut-être autre chose que du café... Cette suggestion est des plus insultantes.

La police locale semblait embarrassée de venir à l'hôtel pour enlever le permis d'alcool et afficher un avis de fermeture à la porte d'entrée.

En conséquence de la fermeture, nous avons dû renvoyer 30 employés à la maison et avons perdu 25 000 \$ de recettes. Mais le pire, c'est que nous avons perdu confiance. D'après nous, nous avons bien défendu notre cause; en effet, nous avons même reçu des lettres de divers propriétaires d'entreprise, y compris une lettre de soutien du maire. Durant la fermeture, alors que j'étais en train de faire de la peinture extérieure, des clients réguliers ont essayé de rentrer dans le pub pour leur dîner du vendredi. Quand ils ont découvert que notre établissement était fermé, ils n'en revenaient pas. Plusieurs d'entre eux ont exprimé leur incrédulité lorsque je leur ai communiqué le résultat de l'audience d'exécution. Les gens sont particulièrement choqués que la *Liquor Control and Licensing Branch* ne soit pas surveillée et que toutes les personnes présentes à l'audience appartiennent à la même instance gouvernementale.

J'ai ressenti de la honte lorsque j'ai dû expliquer publiquement la cause de la fermeture, et nos affaires continuent à en pâtir. Auparavant, nous affichions toujours complet pour le déjeuner, mais aujourd'hui, quels gens d'affaires aimeraient venir dans un pub qui a été fermé pour infraction?

Avant la fermeture de quatre jours, nous avons sollicité une rencontre avec la directrice générale de la *Liquor Control and Licensing Branch*, à Prince George, afin de clarifier quelques points. Lors de la rencontre, elle a déclaré qu'il y avait des zones grises dans le manuel *Serving it Right* qui est censé nous servir de guide. J'ai signalé que le test que les serveurs doivent passer comporte la question suivante : « Pouvez-vous citer un moyen efficace de résoudre les problèmes en cas de clients en état d'ébriété? » La bonne réponse n'est pas c) leur faire quitter l'établissement sur-le-champ, mais b) faire preuve de calme et de discrétion. Le 2 août 2007, les membres de mon personnel ont fait preuve de calme et de discrétion en permettant au client soi-disant ivre de s'asseoir au comptoir sous le regard attentif d'un barman expérimenté. Cela n'a servi à rien. La *Liquor Control and Licensing Branch* a fait preuve de partialité dans cette affaire, et nous en avons subi les conséquences.

Je connais d'autres personnes qui ont vécu des expériences similaires. Nous travaillons dur en tant que propriétaires d'entreprise. Ce genre d'abus doit cesser.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Darlene (et Sid) Cyca

Cariboo Hotel
254, Front Street
Quesnel (BC) V2J 2K2

1 250 992-2333

Grand Trunk Inn
2389 Church Ave,
Vanderhoof, BC
V0J 3A0

Madame, Monsieur,

Je m'appelle Mike Brise et je suis le propriétaire et directeur général de l'établissement Grand Trunk Inn, situé à Vanderhoof. Il s'agit d'un hôtel-restaurant, bar et magasin d'alcools, qui dessert les touristes ainsi que la population de cette petite ville du nord de la Colombie-Britannique.

Nous nous enorgueillissons de notre conformité à l'ensemble des règlements et exigences gouvernementales - nous avons parfois l'impression que cela nous prend tout notre temps, mais nous faisons ce qu'il faut pour rester en règle. Notre permis d'alcool s'assortit d'exigences très sévères, mais nous veillons à ce que notre personnel soit bien formé et nous prenons nos responsabilités au sérieux.

Nous sommes donc particulièrement écœurés lorsque nous nous retrouvons pénalisés pour avoir agi conformément aux instructions des organismes dont nous relevons. Un incident, survenu un soir de juin 2007, que nous ne démentons pas d'avoir géré conformément aux instructions d'une administration, nous a valu une fermeture de 12 jours, ordonnée par une autre administration. Nous avons été accusés d'avoir permis à une personne en état d'ébriété de rester dans un établissement autorisé à servir de l'alcool. Permettez-moi de vous raconter cette histoire.

« Notre permis d'alcool s'assortit d'exigences très sévères, mais nous veillons à ce que notre personnel soit bien formé et nous prenons nos responsabilités au sérieux. »

Le soir en question, notre inspecteur des alcools et son adjointe, qui se trouvaient dans notre établissement, ont vu un client en état d'ébriété entrer dans notre bar. Notre personnel a également constaté qu'il était ivre. Ce client a immédiatement entraîné l'amie qui l'accompagnait vers la piste de danse et ils se sont mis à danser, en dérangeant visiblement les autres personnes. Obéissant à nos consignes et politiques, ainsi qu'à ce que prescrivait la formation « Serving It Right » qu'il avait suivie, notre personnel s'est abstenu d'aller parler au client sur la piste de danse, de peur d'envenimer la situation, et a attendu qu'il la quitte pour lui demander de s'en aller, ce qu'il a consenti à faire, sur les instances de son amie. Ils n'ont eu le temps, ni l'un ni l'autre, de s'asseoir et de commander des consommations, et personne ne leur en a d'ailleurs proposées.

S'il a fallu insister pour que ces gens s'en aillent, ils ont fini par le faire sans perturbations supplémentaires - la formation du personnel s'est donc avérée utile. Les inspecteurs des alcools ont néanmoins décidé qu'il y avait eu une

infraction, l'affaire est allée en audience et nous avons dû fermer pendant 12 jours, au motif que nous avons laissé une personne en état d'ébriété rester dans notre établissement.

Selon les observations de mon personnel, le client éméché est resté entre six et dix minutes dans l'établissement. L'adjointe de l'inspecteur des alcools a elle-même reconnu, à l'audience, que le client était entré au moment où elle commandait sa consommation et avait quitté les lieux juste après qu'elle l'avait réglée. Les reçus du bar (commandes et paiements) prouvent qu'il s'était écoulé six minutes entre les deux.

Pour cette infraction, au cours de laquelle nous nous étions en tous points conformés aux consignes de la formation « Serving It Right », on nous a obligés à fermer pendant 12 jours. Sept personnes sont restées sans emploi pendant cette période et leurs familles ont dû se débrouiller sans leur revenu. Après la réouverture, notre chiffre d'affaires a accusé une baisse de 15 à 20 % pendant plusieurs semaines et nous ne saurons jamais combien de clients nous avons perdus, parmi nos habitués. Et c'est sans compter l'embarras que m'a causé cette affaire, qui a terni la réputation de notre établissement dans la collectivité et fait croire que nous ne prenions pas nos responsabilités au sérieux. Mon personnel a également dû affronter ces accusations. Pourtant, je suis fier de la façon dont il a géré cette situation et suis persuadé qu'il n'y a pas eu faute de sa part.

« Les inspecteurs des alcools ont néanmoins décidé qu'il y avait eu une infraction, l'affaire est allée en audience et nous avons dû fermer pendant 12 jours... »

Voilà un cas évident où l'interprétation des règlements, le pouvoir d'inspecteurs n'ayant aucun compte à rendre et l'absence de juges indépendants ont eu des conséquences très fâcheuses. Et je sais que n'en suis ni la première ni la dernière victime. Ce genre de chose se produit régulièrement en Colombie-Britannique.

Malgré les efforts de la FCEI pour faire comprendre au gouvernement les effets nocifs du système, les inspecteurs des alcools continuent à imposer des amendes et des fermetures comme bon leur semble aux établissements servant de l'alcool, pour de prétendues infractions auxquelles ils remédieraient sûrement mieux en dispensant quelques conseils pour éviter qu'elles ne se reproduisent. Et le gouvernement continue à ne rien faire, étant donné qu'il jouit dans ces affaires de la bénédiction « politiquement correcte » du public.

Cordialement,

Mike Brise

Grand Trunk Inn
Vanderhoof (Colombie-Britannique)



À l'intention des maires, des premiers ministres provinciaux et du premier ministre du Canada,

Je m'appelle Karen McKee. J'exerçais auparavant le métier d'infirmière et j'ai lancé une entreprise appelée Warm Buddy Company à North Vancouver, en Colombie-Britannique.

Nous fabriquons toute une gamme de produits de confort, y compris des animaux en peluche-bouillottes. Invention originale, qui a remporté un franc succès, ces animaux comportent un sac intérieur amovible rempli de riz, qu'on peut chauffer au four à micro-ondes ou refroidir au congélateur. Nos produits se trouvent dans les hôpitaux, spas et magasins de cadeaux du monde entier.

En mars 2010, j'ai reçu un coup de fil de Santé Canada, m'informant que nos produits seraient interdits à la vente, le riz étant désormais considéré comme une « graine » et les graines ne pouvant pas servir de matériau de rembourrage, selon la Loi sur les produits dangereux.

« Personne de Santé Canada n'a daigné écouter mes arguments ni discuter de ma situation. Le rappel forcé de nos produits, après des années de ventes florissantes, a eu des effets désastreux. »

On m'a ordonné d'arrêter immédiatement de vendre nos animaux en peluche-bouillottes, de les faire disparaître de notre site Web et d'envoyer à tous nos clients une lettre portant la mention URGENT, leur enjoignant de détruire tous les produits qu'ils détenaient et de lancer leur rappel auprès de leurs propres clients. Dans la semaine qui a suivi, alors que nous envoyions les lettres, des inspecteurs de Santé Canada se sont présentés chez plus de 20 détaillants et autres distributeurs pour saisir nos produits.

Ce rappel forcé a causé beaucoup de tort à mes clients, qui ont eu à souffrir la destruction de produits. Les 750 clients ayant reçu nos lettres ont demandé à ce qu'on remplace les produits détruits ou retournés. Beaucoup ont demandé à être dédommagés de leurs pertes.

J'exploite mon entreprise depuis 15 ans avec un excellent dossier de sécurité. Pouvez-vous imaginer ce que cela me fait de voir mes activités et ma réputation compromises

par une nouvelle interprétation de la Loi, faisant du riz une graine? Le riz ne correspond pas à la définition d'une graine et les employés de Santé Canada en avaient toujours convenu jusqu'ici. Une graine est capable de germer et de donner une plante. Or, nous n'employons que du riz usiné, de consommation humaine, qui ne peut ni germer ni pousser.

Voilà huit mois que j'essaie de présenter mes arguments. J'ai dépensé des milliers de dollars en frais juridiques, téléphoné et écrit à la ministre de la Santé, rendu visite à mon député fédéral et fait appel à plusieurs groupes de lobbying pour faciliter les communications. On m'a promis maintes fois de me donner une réponse et j'attends toujours.

Voici un aperçu de ce que tout cela m'a coûté jusqu'ici :

- des milliers de dollars de frais juridiques;
- la perte de 15 employés, qui vont se retrouver au chômage;
- la perte de mon logement, que j'ai dû vendre pour acquitter mes frais;
- des milliers de dollars de dédommagements pour les marchandises saisies;
- 300 000 \$ de manque à gagner et d'annulations de commandes;
- la perte de mon distributeur européen;
- des problèmes de santé causés par le stress, notamment des insomnies;
- les activités et la réputation de mon entreprise compromises.

J'ai demandé à rencontrer les responsables pour discuter de sécurité et ma demande a été ignorée. Au cours des derniers mois, j'ai cherché par quoi remplacer nos sacs de riz et n'ai rien trouvé de plus sûr ni de plus efficace. Je souhaite travailler avec Santé Canada pour trouver une solution satisfaisante.

Nos produits sont très demandés, car ils apportent un soulagement à beaucoup de gens, notamment des enfants malades ou atteints d'autisme, des adultes souffrant de toutes sortes de douleurs, et même des animaux dans des zoos et des centres de sauvetage. Nous recevons tous les jours des témoignages de gens qui ne peuvent se passer de leur Warm Buddy.

Je suis outrée de la façon dont on me traite et je me demande pourquoi le gouvernement semble vouloir me faire mettre la clé sous la porte. Je déplore le manque de communication et de considération pour ma personne et mon entreprise.

Je suis fière d'exploiter une entreprise canadienne, qui emploie un bon nombre de Canadiens et fait affaire avec une série de fournisseurs canadiens. Je contribue généreusement à la vie de ma collectivité et, au lieu d'en être félicitée, je me retrouve en butte au mépris et aux tracasseries administratives.

Malheureusement, je ne suis pas la seule dans mon cas et j'ai parlé à beaucoup d'autres gens qui ont perdu leur entreprise et leur gagne-pain dans le même genre de circonstances.

Cordialement,

Karen McKee
Warm Buddy Company



Le 18 novembre 2010

M. Brian Bonney
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

Cher Brian,

Pour faire suite à notre récente conversation au sujet de la *Technical Standards & Safety Authority* (TSSA), cet organisme a produit un rapport de non-conformité visant notre entreprise, plus particulièrement un article que nous vendons à l'un de nos principaux détaillants au Canada. Un inspecteur de la TSSA s'est présenté chez le détaillant, repéré ces articles et les a retirés des tablettes.

Nous sommes une entreprise canadienne et nous fournissons ces produits depuis bientôt 20 ans. Il va sans dire que nous sommes estomaqués d'avoir été sommés de retirer des produits que nous distribuons au pays depuis si longtemps. Nous n'avons jamais entendu parler de ce prétendu règlement. Si ces dispositions sont légitimes, nous estimons qu'il aurait été plus juste si on nous avait donné la possibilité de prendre des mesures nécessaires au lieu de retirer les articles en cause des tablettes. La TSSA n'intervient que dans la province de l'Ontario. L'organisme affirme représenter le gouvernement provincial, mais nous ne voyons aucune mention « officielle » à cet effet sur leur site Web ou dans leurs rapports.

Le produit concerné par l'avis de non-conformité est un couvre-bâton de fantaisie, dans la catégorie « animaux », comme le capuchon « tigre » qui protège l'un des bâtons de Tiger Woods, golfeur de la PGA. Dans son avis, la TSSA mentionne que chaque article doit comporter une étiquette distincte indiquant les matériaux de fabrication et le numéro d'identification de notre entreprise. Je suis sûr que vous conviendrez que la création et la pose de ces étiquettes prendront du temps, puisque ces étapes font partie du cycle de production. Les marchandises sont confectionnées outre-mer; il s'écoule jusqu'à six mois avant leur réception à la société mère située à Phoenix, en Arizona. Les articles sont ensuite transportés par camion au Canada, où nous les distribuons pour la vente en magasin. La TSSA s'attend à ce que nous cousions à la main chacune de ces étiquettes, ce qui représente peut-être un travail relativement simple s'il s'agit d'une seule boutique. Mais ce n'est pas le cas : nous avons 2 000 articles au Canada, dispersés dans les points de vente et notre immeuble. De plus, la création d'étiquettes pour la vente dans une seule province n'a aucun sens. Il serait difficile de trier les stocks, puisque la gamme de produits comprend plus de 50 couvre-bâtons de fantaisie dans la catégorie « animaux ». Ceci étant dit, je suggère que l'apposition des étiquettes pour chacun des pays soit effectuée

en usine. Cela constitue un enjeu plus complexe pour les propriétaires de cette gamme de produits et ils tentent de nous refiler le coût de cette obligation.

Dans l'ensemble, nous nous conformerons à ce règlement s'il le faut. Nous nous sommes déjà inscrits et avons payé la cotisation annuelle de 400,00 \$. Cette initiative n'est toutefois pas fondée sur des règles équitables. La TSSA ne représente qu'une province et seulement certaines sociétés respectent la réglementation. Or, la pose des étiquettes augmente les coûts pour l'ensemble des fournisseurs, que les fabricants ajoutent ou non les étiquettes. En outre, nous contestons le classement de ce produit dans la catégorie « jouets et petits articles ». Il s'agit d'un capuchon protégeant un club de golf et ce n'est pas un jouet. Qui plus est, nous avons demandé une période de grâce qui nous a été refusée. Cela se traduira certainement par la perte des ventes des commandes actuelles et futures, car les marchandises en stock en Amérique de Nord ne comportent pas les étiquettes requises. Nous ignorons comment nous réussirons à nous conformer, puisque nous ne disposons pas des ressources nécessaires pour coudre des milliers d'étiquettes sur des produits entreposés dans notre immeuble et aux points de vente.

En ces temps de conjoncture économique incertaine, il est évidemment exaspérant d'avoir à gérer ce type de situation, d'autant plus que notre entreprise a récemment travaillé très fort pour obtenir un important contrat avec le détaillant (chez qui les articles ont été retirés) mentionné au début de cette lettre. Nous avons été avisés par l'acheteur que nous devons résoudre rapidement ce problème pour éviter de perdre la commande, à défaut de quoi ils nous retourneront toutes les marchandises en stock. Cela nous causerait un grave préjudice financier que nous devons absolument éviter. Nous espérons que la FCEI sera en mesure de nous aider à parvenir à un accord amiable avec la TSSA avant tout retour de marchandise et toute annulation de commande.

Je vous remercie de votre attention. N'hésitez pas à me contacter si je puis vous être utile dans le cadre de vos efforts pour nous aider.

Cordialement,

Cori German
G&G Golf Company
Vice-président

Mise à jour : La FCEI a obtenu de la TSSA l'autorisation pour que les stocks entreposés en Amérique du Nord soient vendus sans les nouvelles étiquettes. Seule exigence : si l'inspecteur a vu ce produit ailleurs, il peut exiger que le personnel de la boutique appose un autocollant fournissant les données requises sur ses stocks.

L'entreprise G&G Golf Company est très heureuse de cette solution!

◀ Lettre précédente

Table des matières

Prochaine Lettre ▶

Message

Répondre Répondre à tous Transférer
Supprimer Relever Autres règles Autres actions
Courrier indésirable Joindre Vérifier
Assurer un suivi Marquer comme non-lu(s)
Rechercher

De : Doug Bauman [doug.bauman@steeprocks.ca] Date d'envoi : mar 9/11/2010 13:50
À : Richard Truscott
Sujet : Règlementation excessive

Le 15 décembre 2010

Ministre des Transports
Province de l'Alberta

Notre entreprise concasse du gravier depuis près de 20 ans, les éléments de notre concasseur étant transportés par camion d'un endroit à un autre dans le sud de l'Alberta. Dernièrement, notre chauffeur s'est fait arrêter pour une inspection de véhicule utilitaire, alors qu'il remorquait une unité contenant un réservoir à essence intégré (comme nous l'avons fait au cours des 20 dernières années). L'unité en question portait un autocollant tel que la loi l'exige, et le réservoir était vide tel que la loi l'exige. L'agent d'inspection nous a donné une contravention de 690 \$ en vertu de la *Dangerous Goods Handling and Transportation Act* (loi sur la manutention et le transport de matières dangereuses), parce que nous n'avions pas de permis de transport pour les réservoirs à essence vides. Personne dans l'entreprise n'avait entendu parler d'une chose pareille, alors nous avons effectué une recherche et découvert qu'un permis était désormais requis. Lorsque nous avons appelé pour obtenir ce permis, on nous a seulement demandé le nom et les coordonnées de l'entreprise, ainsi que le type de carburant contenu à l'origine dans le réservoir actuellement vide. Nous avons ensuite obtenu un permis GRATUIT immédiatement, par télécopieur.

Donc, voici notre question : à quoi sert ce permis? Puisqu'il n'y avait pas de frais à payer, il est clair que nous n'essayions pas d'éviter des coûts et, EN PLUS, l'information divulguée pour obtenir le permis se trouvait déjà indiquée sur le réservoir et sur le côté du camion. Ce permis ne se justifie pas sur le plan de la sécurité. En fait, lors d'une rencontre ultérieure avec un représentant des Services de sécurité des transports, nous lui avons demandé de nous expliquer l'utilité de ce permis et la manière dont celui-ci favorise la sécurité de la population; le représentant n'était pas en mesure de nous fournir une réponse. C'est de la bureaucratie pure et simple qui ne sert en rien l'intérêt du public. Pire encore, c'est un piège tendu à des entreprises peu méfiantes et respectueuses de la loi, pour permettre au gouvernement provincial d'augmenter ses revenus.

Ce genre d'incident est exaspérant et ne fait qu'envenimer la relation tendue entre les intervenants du secteur de la construction et le personnel du gouvernement provincial qui inflige ce ramassis de foutaises aux entreprises, alors que celles-ci tentent de survivre tant bien que mal à la récession. Nous allons contester cette contravention devant les tribunaux.

Sincères salutations,

Doug Bauman
Propriétaire/directeur



Monsieur le Ministre,

La présente vise à vous informer que le Programme des travailleurs étrangers temporaires comporte des aspects positifs et des aspects négatifs.

Mon mari et moi tenons un restaurant à service rapide dans une ville à proximité de Red Deer, en Alberta. À l'heure actuelle, nous employons sept travailleurs étrangers dans notre établissement. Comme les autres employés, ils travaillent vraiment dur et souhaitent simplement améliorer leur niveau de vie et celui de leur famille. D'après notre expérience, la plupart des Canadiens ne veulent pas travailler pour nous, car ils considèrent ce genre de travail peu attrayant. Si nous n'avions pas ces travailleurs, nous serions dans l'obligation de réduire nos heures ou même de fermer le restaurant.

Je me suis occupée personnellement des papiers nécessaires pour les faire venir au Canada, parce que nous ne voulions pas payer quelqu'un pour faire ce travail et que je désirais m'assurer que les travailleurs en question ne devraient pas payer de frais. Je peux vous affirmer que le gouvernement ne m'a pas facilité la tâche. Les sites Web gouvernementaux ne sont pas clairs et, si on ne fait pas exactement ce qu'il faut, le gouvernement n'hésitera pas à retourner les papiers, alors qu'il suffirait d'un coup de téléphone pour éliminer toute confusion.

Ce qui me préoccupe tout particulièrement, ce sont les règles et la paperasserie qui entourent la catégorie des travailleurs qualifiés telle que définie par le gouvernement fédéral. En ce moment, j'emploie un jeune homme et son épouse, venus ici dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires, et tous deux souhaitent rester au Canada. Ce jeune homme a travaillé pendant quatre ans pour la même franchise à l'étranger et son épouse possède également de nombreuses années d'expérience dans ce secteur d'activité. Étant donné qu'il est un excellent employé, j'aimerais le promouvoir à un poste de direction. Nous avons rempli les formulaires requis pour que sa demande en tant que travailleur qualifié soit examinée et qu'il puisse rester au Canada. Nous avons envoyé les documents au bureau central de l'immigration de Sydney, en mai dernier. En août, nous avons reçu les formulaires de retour, accompagnés d'une lettre indiquant que la demande ne pouvait être traitée en raison d'une information manquante. Il aurait été très facile d'obtenir ce petit bout d'information en appelant le candidat ou moi-même. Ils ont également fait remarquer qu'il n'y aurait pas de trace de la demande reçue par le bureau central de l'immigration, bien qu'elle ait été tamponnée au 10 juin 2010.

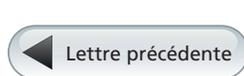
Par la suite, on nous a en outre informés qu'une nouvelle exigence était entrée en vigueur le 26 juin 2010, selon laquelle tous les candidats devaient désormais passer un test de compétence en anglais. En conséquence, non seulement le traitement de sa demande a été retardé, mais il a dû payer 300 \$ de sa poche pour le test, qu'il doit passer en novembre 2010! À présent, nous devons attendre la fin décembre pour soumettre à nouveau sa demande. Ensuite, cela prendra sans doute des semaines, voire des mois, pour savoir si elle a été acceptée.

Je contribue à la vie de ma collectivité et je travaille dur pour réussir en affaires. Je demande que votre gouvernement fasse davantage pour éliminer ces obstacles, pour mettre fin à ces retards et, en règle générale, pour faciliter la tâche des petites entreprises comme la mienne, qui ont désespérément besoin de travailleurs du Canada et de l'étranger.

Je vous remercie de m'avoir fourni l'occasion d'exprimer mes frustrations et vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Pam Mitchell
Propriétaire/gérante de Sylvan Lake DQ Grill & Chill

4605 50 Ave, Sylvan Lake, AB T4S 1C2
403-887-CAKE(2253) Fax: 403-887-5875



Le 5 octobre 2010

Monsieur Maurice Vellacott
Député de Saskatoon-Wanuskewin
Bureau 3-844, 51e rue Est
Saskatoon (SK) S7K 5C7

Monsieur,

Je vous prie instamment de me venir en aide, car je suis victime d'un traitement d'une injustice criante, du fait d'un agent de la sécurité des produits à Santé Canada.

Voici la situation. En novembre 2009, un inspecteur du bureau de Santé Canada de Saskatoon nous a contactés pour nous signaler le mauvais étiquetage de nos adjuvants pour carburant diesel. Nous fabriquons de tels produits à Saskatoon depuis 16 ans. Ils ne sont pas considérés comme très toxiques; de plus, leur vente et leur utilisation n'ont jamais occasionné de blessures ni de décès. Nous avons admis ne pas être en conformité avec les dernières normes d'étiquetage et de fermeture des emballages, et nous avons pris des mesures immédiates pour remédier à cette situation.

Notre entreprise, DSG Power Systems, a reçu un avis de rappel de la part de cet inspecteur. Nous avons demandé à ce qu'on nous en dispense aux motifs suivants : a) notre part du marché canadien n'est que de 0,06 %, b) on n'a jamais rapporté ni blessures ni décès attribuables à ces produits, c) ces produits sont indispensables aux agriculteurs et industriels de la Saskatchewan, à cause du froid, et d) comme ces produits s'écoulaient très rapidement par temps froid, ils auraient disparu des rayons des revendeurs en une semaine tout au plus. La loi prévoit des retraits de produits à plusieurs niveaux, allant de 1 à 3. Malgré les circonstances évoquées ci-dessus, l'inspecteur a exigé un retrait complet qui, jusqu'ici, m'a déjà coûté 56 000 \$.

« ...plusieurs de nos revendeurs nous ont dit avoir reçu la visite d'inspecteurs. Ces derniers s'étaient bornés à inspecter les produits DSG... »

On nous a ensuite demandé de procéder à une évaluation « examinée par des pairs » de tous les produits chimiques que nous employons. Trouvant ce processus très lourd, nous nous sommes adressés à une société ontarienne réputée, du nom de Nexreg, qui se spécialise dans l'évaluation des produits chimiques et la conformité des emballages. Nous en avons informé l'inspecteur et nous avons entrepris de retirer et de réétiqueter tous les produits, conformément à ce qu'on nous demandait.

Simultanément, j'ai informé l'inspecteur que, m'étant rendu chez divers détaillants de Saskatoon, j'avais vu dans leurs rayons au moins sept produits semblables fabriqués aux États-Unis. Je lui ai fourni des renseignements précis sur ces produits - photos, noms des distributeurs et coordonnées des fabricants - et ai demandé à ce que la loi soit appliquée à tous de façon équitable.

Au cours des mois de décembre et janvier, plusieurs de nos revendeurs nous ont dit avoir reçu la visite d'inspecteurs. Ces derniers s'étaient bornés à inspecter les produits DSG, que les revendeurs n'avaient pas réétiquetés étant donné qu'ils étaient destinés à une clientèle industrielle et non pas à la vente au détail. Les inspecteurs leur avaient dit que, « du moment qu'il y a une chance, aussi ténue soit-elle, que le produit se retrouve entre les mains d'un consommateur, il doit être réétiqueté. » Interrogés par les revendeurs sur les produits semblables de fabrication américaine, également non conformes, qui se trouvaient dans leurs rayons, les inspecteurs leur ont rétorqué qu'ils n'étaient censés inspecter que les produits DSG.

Je trouve tout cela d'une injustice criante. Pourquoi s'acharne-t-on ainsi sur notre entreprise, qui est l'un des plus petits fabricants d'adjuvants de carburant du marché? Les nouvelles lois de protection des consommateurs visent-elles spécialement les petites entreprises canadiennes ou, alors, y a-t-il des tractations qui s'effectuent en coulisse?

De surcroît, l'inspecteur a réclamé la preuve des évaluations chimiques, pour entreprendre une vérification de l'exactitude de nos étiquettes révisées, alors qu'elles avaient été rédigées par Nexreg et que nous avions fourni les fiches signalétiques de Nexreg pour chaque étiquette, comme on nous l'avait demandé. L'inspecteur a refusé d'accepter la valeur de cette documentation, ce qui, d'après Nexreg, est plutôt inhabituel, cette société étant connue pour son savoir-faire dans la conformité des emballages. L'inspecteur nous avait d'ailleurs écrit, dans un courriel précédent : « Tout devrait sans doute être en règle, maintenant que vous avez fait appel à quelqu'un de l'extérieur. »

Monsieur Vellacott, je m'élève contre les pouvoirs quasi illimités dont ces inspecteurs semblent disposer, d'après ce que m'a dit mon avocat. Je m'élève contre l'intransigeance dont a fait preuve cet inspecteur, alors que les dispositions de la loi l'autorisaient à plus de souplesse. Et je m'élève surtout contre le manque d'équité dans l'application de la réglementation, à laquelle les multinationales ont l'air de ne pas être soumises.

J'ai pris la peine de photographier une série de produits à l'étiquetage non conforme se trouvant dans le commerce ici-même, à Saskatoon, et j'ai transmis ces photos à l'inspecteur. Cela n'a pas eu l'air de l'intéresser du tout. Près d'un an plus tard, je continue de m'arrêter dans des relais routiers aux quatre coins du Canada et d'y trouver des produits aux étiquettes non conformes, provenant pour la plupart des États-Unis.

J'ai l'impression d'être persécuté, pour des raisons qui m'échappent, et c'est pourquoi je vous demande de m'aider à mettre fin aux pratiques injustes des fonctionnaires du gouvernement du Canada. Alors que nous avons obéi en tous points à l'inspecteur et pris toutes les mesures nécessaires pour que nos produits soient conformes à la réglementation, d'autres continuent à ne pas s'y conformer, sans être inquiétés. Quand je pense que le site Web de Santé Canada prétend que ses agents coopèrent avec les entreprises pour les aider à obtenir la conformité!

Sincères salutations,

Percy Hoff, président
Copie : Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

Le 19 novembre 2009

Objet : Formalités administratives

À l'intention des maires, des premiers ministres provinciaux et du premier ministre du Canada

Je suis l'un des propriétaires de Simpson Seeds Inc., entreprise familiale implantée à Moose Jaw, en Saskatchewan. Nos grands-parents l'ont lancée lorsqu'ils ont commencé à s'établir en Saskatchewan. Ils ont connu la Crise de 1929, les problèmes qui ont eu lieu dans les années 1930 et la Seconde Guerre mondiale. Nous les remercions d'avoir établi des bases solides sur lesquelles nous avons pu nous appuyer. Aujourd'hui, nous exportons des légumineuses – surtout des lentilles – dans plus de 70 pays du monde et comptons 80 employés. Cinq membres de la génération suivante y travaillent pour assurer la relève.

Nous sommes fiers de ce que nos ancêtres nous ont légué et de notre participation à la vie de la collectivité, mais nous sommes vraiment frustrés de voir l'inertie du gouvernement relativement à l'une des difficultés les plus importantes auxquelles nous sommes confrontés, à savoir une réglementation excessive. Avez-vous jamais dénombré les obstacles inutiles que rencontrent les petites entreprises canadiennes? Savez-vous à quel point il est difficile de gérer une entreprise dans ces conditions?

Voici quelques-unes de nos nombreuses frustrations :

- Conformément à la Loi sur les grains du Canada, nous devons fournir tous les mois des rapports inutiles et longs à préparer. Nous faisons aussi souvent l'objet de vérifications qui exigent également beaucoup de temps. Nous avons, par ailleurs, l'obligation de détenir une licence de crédit ou de garantie de soutien d'une valeur de 5 millions de dollars, des pressions existant pour la faire passer à 8 millions de dollars. Vous rendez-vous compte des difficultés que cela représente d'avoir un tel capital immobilisé?
- Pour satisfaire à la réglementation de Douane et Accise, nous devons payer des droits sur les sacs de polypropylène que nous importons et dans lesquels nous exportons nos récoltes. Certes, nous pouvons ensuite nous les faire rembourser, mais l'opération est un véritable cauchemar. Pour chaque contenant de sacs importé, nous devons remplir 400 formulaires (connaissances). Il faut un employé à temps plein et de trois à cinq jours par semaine pour remplir environ six mois de

demandes de remboursement. Cela fait une boîte pleine de papier, qui doit ensuite être stockée pendant sept ans en cas de vérification. À l'origine, ces droits protégeaient les fabricants canadiens de sacs ; mais des recherches approfondies ont révélé qu'il n'existe plus au Canada d'entreprises qui fabriquent ces sacs, et donc que les droits en question ne protègent plus rien d'autre que des emplois de fonctionnaires. Cela fait plus de cinq ans que je soulève le problème auprès du gouvernement, mais il n'y a toujours pas de solution en vue!

- Nous avons proposé de conformer volontairement notre entreprise à la réglementation de DRHC. Je regrette maintenant de l'avoir fait car nous avons deux employés qui passent d'innombrables heures en formation ou en réunion et à préparer des classeurs d'information qui restent finalement sur un comptoir sans que personne n'y touche.

Et ce n'est là que quelques-uns des règlements auxquels nous nous heurtons tous les jours. Nous sommes constamment retardés par cette paperasserie qui nous empêche de faire ce qui est vraiment nécessaire pour que notre entreprise reste axée sur l'achat et la vente de légumineuses. Notre objectif est de participer à la prospérité des agriculteurs, des employés et de la collectivité. Nous avons la charge de nourrir une multitude de pays qui ont besoin de ces légumineuses comme aliment protéiné de base. Imaginez ce que nous pourrions faire de plus si nous n'étions pas aux prises avec toutes ces formalités administratives!

Nous vous demandons donc de nous aider. Prenez en compte les recommandations de ce rapport. Comprenez que les propriétaires d'entreprises en ont assez et faites quelque chose! Pour le bien de tous les Canadiens, nous devons travailler ensemble de façon à réduire l'incidence de cette réglementation excessive sur les entreprises canadiennes.

Meilleures salutations,

Greg Simpson



Freightliner Manitoba Ltd.

2058 Logan Ave. Winnipeg, Manitoba R2R 0H9
P: 204-694-3000 F: 204-694-6000
www.freightliner.mb.ca

Le 10 novembre 2010

Madame, Monsieur,

Je m'appelle Rod Snyder et je suis associé au sein de Freightliner Manitoba Ltd., concessionnaire de poids lourds implanté à Winnipeg, au Manitoba. Freightliner Manitoba Ltd. est en affaires depuis 1991; il fournit des camions, des pièces et des services dans ses centres de Winnipeg et Brandon. Notre entreprise est fière de sa réussite. En fait, nous avons été nommés l'un des dix meilleurs concessionnaires en Amérique du Nord par Daimler Truck au cours des deux dernières années. À l'heure actuelle, nous employons 96 personnes qui nous aident à servir une clientèle diversifiée.

En 2007, Freightliner Manitoba a acheté un terrain de 14 acres dans la municipalité rurale de Rosser en prévision d'une expansion future. Notre objectif était d'établir un nouveau centre dans les cinq ans qui suivraient l'achat du terrain. Malheureusement, la récession a frappé et nous avons dû retarder nos projets. En 2009, nous avons appris qu'un deuxième aménagement de terrain était imminent, lequel donnerait à nos clients un accès direct au terrain en empruntant une route très fréquentée par les camions. Ceci étant évidemment préférable, nous avons décidé que la façon la plus facile de nous départir du terrain était de le diviser et de le vendre en parcelles. Ce qui semblait simple au départ est en fait devenu la plus grande source de frustration que notre entreprise n'ait jamais connue. De prime abord, je suis passé de l'état de propriétaire occupé par l'exploitation quotidienne de notre entreprise à celui de quelqu'un qui passe près de 100 pour cent de son temps à traiter avec l'un des ordres de gouvernement. Je pourrais comprendre s'il s'agissait d'un mégaprojet, mais il est simplement question de cinq parcelles d'un terrain qui nous appartient déjà. À chaque détour, nous nous heurtons à la paperasserie et à des mesures qui semblent aller complètement à l'encontre d'un régime de libre entreprise.

Voici une liste des éléments qui ont été source de frustration :

- Un agent du bureau d'aménagement des terres a dû cesser de traiter notre dossier. Il n'a pas été remplacé rapidement, si bien que tout le processus s'est arrêté pendant des mois. On ne peut pas dire que cela soit très respectueux de la clientèle.
- Pour obtenir un plan d'aménagement d'un terrain, nous devons assumer les frais juridiques de la municipalité régionale. Le système est tel que plus il y a de retards et de changements à l'entente, plus la facture est élevée pour nous.
- Nous nous sommes occupés de tous les éléments requis, tout cela pour recevoir une facture de 104 000 \$ pour des services d'égout et d'eau qui ne toucheront peut-être jamais les parcelles.

- Notre terrain étant adjacent à la Ville de Winnipeg sur la limite est de la propriété, nous avons dû faire le double du travail pour respecter en plus ses règles de zonage.
- Les demandes et les documents étaient régulièrement perdus, les chèques devaient être annulés et libellés à nouveau, les règles et les processus changeaient d'un jour à l'autre.

Comme vous le voyez, ce qui aurait dû être un processus très simple s'est avéré être tout le contraire. Des avocats spécialisés en aménagement des terrains, l'arpenteur et plusieurs constructeurs ont été choqués de constater à quel point il est onéreux de traiter avec cette municipalité rurale. Le fardeau de la paperasserie fait perdre du temps précieux à notre entreprise. La municipalité régionale quant à elle perd les recettes fiscales qu'elle tirerait des terrains aménagés.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Freightliner Manitoba Ltd.

WINNIPEG

BRANDON

◀ Lettre précédente

Table des matières

Prochaine Lettre ▶

Aux conseillères et conseillers municipaux,

Cette année, le conseil municipal de Toronto a adopté un règlement qui empêche certains commerçants de placer des panneaux publicitaires devant leur établissement. Ce règlement stipule qu'il est interdit de mettre une enseigne portative devant un établissement dont la façade fait moins de 20 pieds ou qui se trouve à moins de 29,5 pieds d'un carrefour. C'est le cas de notre établissement, car il se trouve à l'étage (et n'a pas de devanture). Notre salle de gym existe depuis 60 ans et quelque 60 % de nos nouveaux clients sont des gens qui ont vu notre enseigne portative sur le trottoir.

Lorsque j'ai reçu l'avis du bureau des normes et licences municipales de Toronto, le 7 septembre, et que je me suis rendu compte que les établissements situés aux étages supérieurs, comme Riverdale Fitness, n'avaient pas le droit de placer de panneau publicitaire sur le trottoir, j'ai immédiatement envoyé un courriel à 311@toronto.ca (le service d'information censé aider les gens pour les questions de ce genre). Dans mon courriel, je soulignais mes préoccupations et je demandais s'il n'y avait aucune possibilité de dérogation. J'ai reçu un courriel type le lendemain, accusant réception de ma demande et me promettant une réponse dans les meilleurs délais. C'était il y a plus de deux mois et je n'ai toujours rien reçu.

Le 9 septembre, j'ai envoyé un courriel aux candidats à la mairie de Toronto. J'y exprimais mon inquiétude de voir, non seulement mon entreprise, mais aussi des milliers d'autres établissements de Toronto n'occupant pas un rez-de-chaussée, ainsi privés d'un mode de publicité à coût modique. Les annonces à la radio, à la télévision et dans la presse peuvent coûter des milliers de dollars et sont hors de portée de la majorité des PME. Une affiche portative coûte 200 \$ à peine, coût

« C'était il y a plus de deux mois et je n'ai toujours rien reçu. »



« J'y exprimais mon inquiétude de voir, non seulement mon entreprise, mais aussi des milliers d'autres établissements de Toronto n'occupant pas un rez-de-chaussée... »

modique qui nous permet d'en changer fréquemment sans rogner sur les salaires de notre personnel, ni majorer le tarif des services que nous fournissons. La plupart des candidats m'ont envoyé des réponses types au cours des semaines suivantes, disant à peu près toutes la même chose : « Après mon élection, je m'occuperai de cette question. » Ils n'ont sans doute pas compris ma lettre, car, s'ils s'occupent de cette question « APRÈS » leur élection, peut-être qu'il sera trop tard pour notre entreprise et qu'elle aura déjà dû fermer.

J'ai transmis ma lettre au Toronto Star et n'ai pas reçu de réponse à l'époque, mais j'ai eu l'occasion de parler à un journaliste depuis. M'étant ensuite adressée à la FCEI, j'ai eu le plaisir de recevoir une réponse immédiate, et pas un simple courriel, mais un coup de téléphone! La conseillère aux entreprises Theresa Petrillo m'a assuré avoir entendu d'autres PME se plaindre de ce règlement; elle a promis de soulever la question lors du prochain débat entre candidats à la mairie. Je n'ai pu m'empêcher de rire en mon for intérieur, quand elle m'a rapporté peu après que l'un des candidats avait suggéré aux établissements situés aux étages de faire leur publicité sur des drapeaux ou des panneaux muraux. Qui donc regarde en l'air en marchant dans la rue?

Comme il était clair que mon problème n'était pas une priorité aux yeux des candidats à la mairie, j'ai décidé de transmettre ma lettre à tous les candidats conseillers municipaux de mon quartier, ce que j'ai fait le 28 septembre. Bien que je n'aie reçu de réponse que de quelques-uns d'entre eux, ils m'ont semblé mieux comprendre ma situation et y compatir davantage.

Seulement, je devais quand même aussi attendre « après » leur élection...

N'étant pas du genre à me décourager, je demande aux nouveaux membres du conseil municipal, maintenant qu'ils et elles ont été élus, de m'aider à résoudre cette question qui m'empêche de dormir tranquille. En tant que contribuable, est-ce que je ne mérite pas, au moins, la politesse d'une réponse?

Shelley Winters
Directrice générale — Riverdale Fitness

Message

Répondre Répondre à tous Transférer
Supprimer Relever
Autres règles
Autres actions
Courrier indésirable Joindre
Assurer un suivi
Marquer comme non-lu(s)
Rechercher

De : Claude Lavoie
À : Lecteur chef d'entreprise
Objet : lourdeurs bureaucratiques, tracasseries administratives, réglementation excessive et autres...

Le 21 octobre 2010

Objet : lourdeurs bureaucratiques, tracasseries administratives, réglementation excessive et autres désagréments des rapports avec le gouvernement

Cher lecteur chef d'entreprise,

Je suis propriétaire et président de Menuiserie Gaston Lavoie Cabinet Shop Ltée/Ltd., petite fabrique établie en périphérie d'Ottawa. Nous employons 25 personnes, qui travaillent dans la gestion, ainsi qu'à la conception, la fabrication, la livraison et la pose d'éléments de construction pour les collectivités.

L'entreprise a été fondée par mon père en 1946 à Hull, juste en face d'Ottawa. Après son décès en 1979, je l'ai rachetée à sa succession. En 1982, après avoir lu un article de la plume d'un homme d'affaires local très en vue, que j'admire pour son bon sens et son franc-parler, j'ai décidé de déménager l'entreprise de l'autre côté de la rivière des Outaouais, à Ottawa. Je ne tenais pas particulièrement à m'installer en Ontario, mais je voulais surtout échapper au climat anti-entrepreneurial qui régnait au Québec.

Et, maintenant, je me retrouve dans le même climat en Ontario. Le gouvernement ne rate pas une occasion de passer de nouveaux règlements. Il y a des pages et des pages de nouveaux règlements sur la sécurité, la violence et le harcèlement au travail, auxquels on doit se conformer, bien qu'ils ne servent pas à grand chose. Le dernier en date m'oblige à prévoir l'accueil de clients se présentant à la fabrique accompagnés d'un chien d'aveugle. Les clients viennent rarement chez nous en personne, car le plus gros des transactions se fait par courriel. Et puis, pour qui le gouvernement me prend-il? Si un client handicapé souhaitait venir me voir à mon bureau, je me débrouillerais bien pour l'accueillir, pour la simple raison que c'est dans mon intérêt sur le plan commercial.

Mais ce qui me dérange vraiment, c'est l'attitude des organismes de réglementation et la façon dont ils formulent les lettres qu'ils m'adressent, qui ont toujours un ton autoritaire et accusateur. Je fais de mon mieux pour me conformer à tous les règlements qu'on m'impose et je ne vois pas pourquoi on ne me traite pas avec un peu plus d'amabilité. L'arrogance et l'absence patente de toute considération de ces fonctionnaires m'énervent et j'en ai assez d'être traité comme un ennemi, par des gens dont je paie le salaire au moyen de mes impôts.

L'Agence du revenu du Canada est parmi les pires. On m'a dernièrement infligé une amende 1 000 \$, pour un retard d'un jour dans le paiement de mes charges sociales, moi qui les ai toujours réglées ponctuellement pendant 15 ans. Quand j'ai téléphoné à l'ARC pour demander des explications, on m'a dit

qu'on ne me donnerait d'information que lorsque j'aurais fourni la référence des statuts de mon entreprise. J'ai demandé à mon interlocuteur si le nom de jeune fille de ma mère ne suffirait pas, étant donné que c'était mon avocat qui détenait les statuts. Il a dit que non. J'ai retéléphoné un mois plus tard, à l'occasion d'une nouvelle amende, alors que je pensais avoir payé à temps. Et, cette fois-là, le nom de jeune fille de ma mère suffisait!

Pourquoi ces amendes? Jusque-là, j'avais payé tous les 15 du mois, mais, comme mon entreprise s'était développée, l'ARC avait modifié mon statut (sans m'en avertir), ce qui fait que j'étais désormais censé payer toutes les quinzaines, le 10 et le 25 du mois. J'ai envoyé une lettre au groupe de l'équité fiscale de l'ARC et n'en ai reçu qu'une réponse automatique. Ce n'est que quand j'ai rappelé à mes interlocuteurs qu'à la suite d'une erreur de l'ARC plusieurs années auparavant, l'Agence avait gardé pendant sept mois un montant de 44 000 \$ qui me revenait, que j'ai obtenu l'annulation des amendes pour retard de paiement. Ce genre de choses prend beaucoup de temps – non seulement celui que nécessitent les tractations au téléphone, mais aussi celui qu'il faut pour retrouver son calme après de tels échanges!

Et, puisque j'en suis à fulminer contre les tracasseries administratives, n'oublions pas le questionnaire de 14 pages comportant 109 questions que Statistique Canada me demande de remplir gratuitement chaque année. La formulation de ce questionnaire est des plus intimidantes et il trahit une absence complète de respect pour le temps des propriétaires d'entreprise. Ces fonctionnaires ne travaillent pas pour rien. Alors, pourquoi s'attendent-ils à ce que je le fasse?

Mes journées débutent d'habitude à 6 h et ne se terminent généralement pas avant 17 h 30. Je commence par dépouiller mes courriels et mon courrier et écouter mes messages téléphoniques, après quoi j'y réponds, ce qui peut représenter jusqu'à 20 appels. Ce matin, j'étais sur un chantier à 8 h 30, pour expliquer aux installateurs comment procéder pour un travail spécialisé. Après cela, j'ai fait des calculs pour un nouveau projet, commandé des matériaux, examiné un contrat, établi trois devis et parlé avec une employée qui a des difficultés. La conformité à tous les règlements vient s'ajouter à cela. Je suis tout à fait d'accord de me plier à ceux que je juge nécessaires, mais les autres m'horripilent.

Qu'est-ce que cela changerait pour moi si le gouvernement prenait ce problème plus au sérieux, et se mettait à réduire la bureaucratie et à offrir un service plus aimable? Je serais beaucoup moins stressé et je rentrerais chez moi un peu plus tôt, le soir. Je serais sans doute un meilleur patron et pourrais développer davantage mes activités.

Il est temps que les propriétaires d'entreprise comme moi – qui ai 39 ans d'expérience – manifestent leur ras-le-bol à propos de ce problème. Si nous nous taisons, rien ne changera jamais. Autrement, nous pouvons espérer vivre un jour dans un pays où l'on nous traite avec le respect et la courtoisie qui nous sont dus.

Salutations,

Claude Lavoie



Fernand Huard
président

724, Chemin des Patriotes
St-Denis-sur-Richelieu
(Québec) J0H 1K0

Tél.: (450) **787-3415**
Cell.: (514) **927-0404**
Fax: (450) **787-9930**

Objet : Formalités administratives excessives

À l'intention des maires, des premiers ministres provinciaux et du premier ministre du Canada

Par la présente, je désire vous faire part de mon expérience d'entrepreneur avec la réglementation gouvernementale excessive. Je suis le propriétaire de Protec Vision Sécurité PVS inc., une entreprise qui œuvre dans le domaine de la surveillance vidéo de chantiers de construction. Nous sommes bien établis et avons bâti d'excellentes relations avec plus de 200 entrepreneurs en construction. En 2007, en réponse aux demandes exprimées par nos clients, nous avons pris la décision d'offrir un service de signaleur routier; c'est à partir de ce moment que des difficultés liées à la réglementation excessive sont survenues.

Mes activités sont soudainement devenues soumises au décret de la convention collective des agents de sécurité et j'étais loin de me douter de la naissance du casse-tête administratif qui allait s'en suivre. Mes premières expériences avec le comité paritaire se sont, somme toute, bien déroulées; un représentant du comité est venu m'expliquer la simplicité et la facilité avec laquelle le décret s'applique ainsi que sa gestion au quotidien. Nonobstant cette collaboration, des correspondances abusives, des menaces pour le paiement d'amendes ridicules et d'incessants appels téléphoniques ont expéditivement débuté. Cette rencontre avec le représentant du comité, qui devait être rassurante, a tout compte fait marqué l'apparition d'une paperasse complexe et de plus en plus lourde à remplir.

Une nouvelle complexification de la gestion de mon entreprise a été engendrée et aucun soutien, ou diffusion de renseignements pour faciliter la conformité, n'a été obtenu. Ironiquement, lorsque le comité paritaire devait réclamer des sommes, parfois dérisoires (de 0,28 \$ à 1,60 \$), celui-ci était soudainement disponible.

Comme mentionné précédemment, mon entreprise est spécialisée dans la surveillance vidéo de chantiers de construction et le décret a clairement été négocié pour les agents de sécurité spécialisés en gardiennage et non pour le type d'activité que j'exerçais; une convention à laquelle je n'ai point participé ou négocié et qui ne correspond pas à la réalité sectorielle à laquelle mon entreprise est assujettie. Ce décret a causé de nombreuses problématiques au comptable de l'entreprise et engendré, en raison de son implacable rigidité,, la perte de nombreux emplois. Ceci expose concrètement les conséquences d'une réglementation excessive et mal adaptée à la réalité entrepreneuriale d'aujourd'hui.

À ce jour, le décret est excessivement restrictif et contribue à l'augmentation significative de formalités administratives imposées aux entreprises. Cette situation a entravé la bonne gestion et le développement de mon entreprise à un point tel que je n'ai eu d'autres choix que de cesser une part de mes activités. Aujourd'hui, en raison d'une loi votée à une époque lointaine, dont seuls quelques doyens ont probablement encore souvenir, j'ai dû mettre la clé dans la porte de ce service. Ce faisant, j'ai dû remercier de bons travailleurs de ma région en sachant très bien que les occasions d'emploi y sont restreintes.

Je vous rappelle poliment, mais aussi avec une impatience évidente, que votre gouvernement s'est engagé à réduire les formalités administratives. Je suis d'avis et soutiens que l'abolition de la Loi sur les décrets de convention collective constituerait un message clair et conséquent du gouvernement du Québec à l'égard de la simplification administrative et réglementaire.

Je vous prie d'accepter mes sincères salutations.

Fernand Huard, président

Remorquage Edmundston Towing Inc.
731 Ch Rivière-à-la-Truite
Saint-Jacques, N.-B.
E7B 2J2

8 novembre 2010

L'honorable David Alward
Gouvernement du Nouveau-Brunswick
Centennial Building
C.P. 6000
Fredericton, N.-B.
E3B 5H1

Objet : Formalités administratives excessives

Monsieur le Ministre,

Je suis le propriétaire du Remorquage Edmundston Towing Inc. à Saint-Jacques, Nouveau-Brunswick, un des nombreux propriétaires de petite entreprise qui contribuent énormément à l'économie provinciale. Deux ans passés, j'ai pris la grande décision d'exploiter cette entreprise et d'offrir des services de remorquage dans la région. Non seulement je réponds aux besoins des gens du coin, je paye des taxes et des impôts à tous les paliers du gouvernement, mais aussi j'embauche une personne à temps plein tout au long de l'année.

Je vous écris puisque vous êtes le ministre responsable de la réduction de la réglementation excessive qui crée un fardeau très lourd, particulièrement pour les petites entreprises. Voici mon expérience qui m'a coûté non seulement du temps et de l'inquiétude, mais des pertes financières – ce qui signifie une perte directe dans vos coffres.

Depuis l'automne 2009, j'ai diversifié mes activités et je vends aussi des autos, des petits camions, etc. en plus de mes services de remorquage. Cet automne, j'ai reçu une lettre de la province qui m'annonçait que je ne peux plus vendre des autos sans avoir une licence adéquate. Je devais donc interrompre mes activités de vente de véhicules jusqu'à l'obtention de ce document. Ceci a été une surprise très amère – car il n'y avait eu personne jamais qui m'avait communiqué l'exigence d'avoir une telle licence. De plus, la lettre ne prévoyait pas une période de grâce pour que je puisse faire les démarches afin d'obtenir cette licence. Comme j'avais vendu plus que dix autos, mes activités de vente étaient interrompues immédiatement.

À la suite de cette lettre, j'ai communiqué avec *Services Nouveau-Brunswick* (SNB) et j'ai appris que j'avais besoin d'une lettre de la Commission de zonage pour obtenir la licence. Après avoir contacté la ville d'Edmundston, je me suis fait dire que la lettre n'était pas nécessaire. La préposée de SNB avait simplement besoin d'appeler et confirmer l'information auprès de la ville. J'ai pris contact avec SNB et je les ai informés de mon dossier. Après deux semaines au cours desquelles rien ne s'est passé, je suis devenu très inquiet. J'ai contacté de nouveau SNB et la préposée m'a informé qu'elle ne pouvait pas trouver mon dossier et elle n'avait donc aucune information sur moi. Lorsque finalement mon dossier a été retrouvé, elle m'a confirmé que j'avais besoin en effet de la lettre de l'urbaniste.

Quelques jours plus tard et quelque 100 \$ de moins dans ma poche, j'ai obtenu la lettre et je l'ai envoyé à SNB. Après quelques jours sans nouvelles de SNB, lorsqu'encore je n'ai eu aucune nouvelle de SNB, je les ai recontactés. Encore, la préposée m'a informé qu'elle ne pouvait pas trouver mon dossier et que la lettre de zonage manquait toujours. Je l'ai contredite et informée que moi-même je lui ai envoyé cette lettre, et je l'ai appelée le même jour pour signaler l'arrivée de la lettre. Une fois mon dossier trouvé, il s'est avéré qu'il était complet et j'ai pu obtenir ma licence.

Somme toute, l'interruption de certaines de mes activités sur mon entreprise a duré six semaines! Au cours de cette période, j'ai manqué l'occasion de vendre trois camions ce qui est significatif pour mon entreprise. Ceci m'a coûté près de 50 000 \$ sans compter mes clients mécontents, mon temps, mon stress, mes appels et mes déplacements à la ville ou à SNB. Ceci fut une expérience très frustrante et coûteuse. Je n'ai eu aucun préavis m'informant de l'obligation d'avoir une telle licence. Ensuite, j'ai obtenu de la mauvaise information, j'ai attendu pour rien en raison du manque d'organisation de SNB, et enfin j'ai payé 100 \$ pour obtenir une lettre standard de la Commission de zonage – qui est entièrement subventionnée par des impôts fonciers payé par les citoyens de la ville – comme moi et mon entreprise.

Je trouve que le gouvernement a l'occasion et la responsabilité d'améliorer la productivité des entrepreneurs pour l'avantage de tous : les individus – des clients potentiels, les entrepreneurs – les créateurs de richesse et d'emplois dans l'économie, et le gouvernement même – qui bénéficie de nos impôts.

Une de vos promesses électorales était de réduire le fardeau réglementaire de 20 pour cent et de faciliter la gestion et l'exploitation d'une entreprise. Je viens de vous fournir des exemples concrets de comment votre gouvernement peut accomplir cette tâche.

Sincèrement,

Chester Albert

Le 12 novembre 2010

L'honorable Keith Ashfield
Ministre du Revenu national
Chambre des communes
Ottawa ON K1A 0A6

Au ministre responsable de l'Agence du revenu du Canada,

Je suis propriétaire d'une entreprise sise au Nouveau-Brunswick; cela fait plus de 18 ans que je travaille ainsi à mon compte et j'en suis fière. Je soutiens activement les activités et les gens de ma collectivité, je paie des impôts à tous les ordres de gouvernement et je fais vivre ma famille. J'emploie également deux personnes à temps plein et une à temps partiel. Si je vous écris, c'est pour vous faire part de mes derniers démêlés avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), dont vous êtes responsable, et des tracasseries incompréhensibles qu'elle m'a imposées.

Je tiens à préciser que je n'ai rien contre des impôts équitables, en échange desquels les contribuables reçoivent des services adéquats. Aux alentours de décembre 2008, j'ai reçu un coup de fil d'un représentant de l'ARC, me demandant de prendre des dispositions pour régler le solde de mon compte. J'ai demandé à mon comptable de contacter ce représentant en mon nom et il a été convenu que je verserais une certaine somme à l'ARC toutes les semaines. Lorsque j'ai produit ma déclaration, mon comptable m'a conseillé d'augmenter le montant de ces versements hebdomadaires, ce que j'ai fait. L'ARC ne m'a jamais contactée pour me dire de procéder autrement et j'ai donc continué de verser volontairement cette somme, par l'intermédiaire de ma banque, chaque semaine (à quelques rares exceptions près), jusqu'en octobre 2010. À intervalles réguliers, je recevais des relevés indiquant les sommes versées et le solde, mais je n'ai jamais rien reçu d'autre et l'ARC ne m'a jamais contactée à ce propos.

En septembre 2010, j'ai reçu un relevé standard, indiquant le montant payé et le montant exigible, ainsi que les frais d'intérêt, les intérêts révisés et le solde dû. Il y était dit que ce montant devait être payé le 7 octobre 2010 au plus tard, faute de quoi il y aurait des intérêts supplémentaires. J'ai continué à effectuer mes versements hebdomadaires à l'ARC, comme je le faisais depuis environ un an et demi. Le 12 octobre 2010, j'ai reçu une autre lettre-formulaire m'indiquant le montant exigible et me menaçant de mesures légales si je ne le payais pas en entier volontairement. Le jour même, j'ai téléphoné à l'ARC, au numéro figurant sur le formulaire, pour demander des précisions, étant donné que j'avais effectué des paiements volontairement. Après 20 minutes d'attente, j'ai finalement eu au bout du fil un agent, qui m'a aimablement informée que mon compte de paiement volontaire à l'ARC avait été fermé, mais sans pouvoir m'expliquer pourquoi. J'étais abasourdie. Il m'a donné

deux numéros auxquels téléphoner pour obtenir des explications, l'un offrant un service en anglais et l'autre, en français; il m'a suggéré, si j'attendais trop longtemps en ligne au numéro anglais, d'essayer le numéro français, puisque les agents de l'ARC sont bilingues.

J'ai téléphoné au numéro anglais, mis mon téléphone en mode « mains libres » et continué à travailler jusqu'à ce que quelqu'un me réponde, ce qui a pris près d'une demi-heure. Cette fois, je suis tombée sur une agente impolie et méprisante, qui m'a traitée comme une criminelle éhontée, plutôt qu'une contribuable se renseignant sur son compte et s'efforçant de régulariser sa situation. Elle exigeait que je lui transmette, dans le courant de la semaine, tous les renseignements concernant le budget de mon ménage (c'est-à-dire le mien et celui de mon compagnon) – le détail de l'ensemble de mes revenus et dépenses, des versements hypothécaires aux primes d'assurance-vie, en passant par l'électricité, le gaz, le téléphone, fixe et portable, la télévision, l'alimentation, les versements pour la voiture, ainsi que les frais d'entretien et d'essence, les paiements de cartes de crédit, etc. J'ai essayé de lui expliquer que, ayant ma propre entreprise, j'ai, envers mes clients, des engagements auxquels je ne peux me soustraire et je lui ai demandé si elle serait disposée à m'accorder jusqu'au vendredi de la semaine suivante (soit dix jours, au lieu de trois) pour réunir ces renseignements. Intraitable, elle n'a consenti à me donner que jusqu'au lundi (soit cinq jours) pour m'exécuter, arguant que l'établissement d'un tel budget ne me prendrait pas plus de dix minutes! Qui plus est, elle n'a même pas répondu à la question qui avait motivé mon appel à l'ARC, à savoir de quels versements hebdomadaires l'Agence avait trace et lesquels auraient pu ne pas figurer dans le relevé. Elle m'a donné un numéro de téléphone, auquel elle a affirmé qu'on me répondrait rapidement. Elle m'a rappelé que, si elle ne recevait pas le budget détaillé de ma part le lundi, je pouvais m'attendre à des poursuites et à une saisie.

Perplexe et inquiète, j'ai parlé à mon comptable le lendemain, après quoi j'ai décidé, plutôt que d'établir le budget détaillé, de tout faire pour payer le plus rapidement possible ce que me réclamait l'ARC, quelles qu'en soient les conséquences pour mes finances personnelles et celles de mon entreprise. J'ai téléphoné au numéro que m'avait donné ma seconde interlocutrice, pour annoncer mon intention de payer. J'ai laissé le téléphone sonner pendant sept minutes, mais personne n'a décroché et il n'y avait pas de répondeur. J'ai fini par raccrocher et par téléphoner au numéro que m'avait donné le premier agent auquel j'avais parlé. Là, après m'avoir mis en attente pendant six minutes, une agente du service à la clientèle des plus désagréables m'a informée du bout des lèvres que mon compte avait été transmis au service des recouvrements. Or, je n'avais reçu la lettre me menaçant de poursuites et de saisie en cas de non-paiement que l'avant-veille et, de surcroît, on m'avait accordé cinq jours pour fournir un budget détaillé. Mon interlocutrice m'a donné encore un autre numéro, auquel téléphoner pour discuter de mon dossier avec la personne qui en était chargée.

J'ai donc téléphoné au service des recouvrements et j'ai parlé avec cette personne. Ce que je trouve stupéfiant, c'est que personne, lors de mes appels précédents, ne m'ait dit que mon dossier serait confié à quelqu'un en particulier. Enfin, j'ai eu affaire à une dame qui m'a traitée avec respect et courtoisie. Je lui ai expliqué que, ayant contracté un emprunt auprès de ma banque et mobilisé toute mon épargne personnelle, j'étais à même de payer quelque 90 % du solde dû immédiatement. Pour les 10 % restants, nous avons convenu d'un versement

hebdomadaire. Même si j'avais pris toutes les dispositions nécessaires avec ma banque, je suis restée en communication avec l'ARC, pour vérifier la bonne réception du virement effectué par l'institution financière. À ma demande, mon conseiller bancaire a contacté l'ARC pour confirmer le virement, lorsque je l'ai signalé. Tout cela aurait pu être évité si un représentant de l'ARC m'avait contactée directement, auquel cas nous aurions pu trouver un arrangement raisonnable, et j'aurais pu m'acquitter de mes obligations fiscales dans des conditions beaucoup moins stressantes.

Cette expérience m'a fait découvrir la méconnaissance, ainsi que le manque de courtoisie et de compréhension dont font preuve les agents du service à la clientèle de l'ARC à l'égard de la situation des propriétaires d'entreprise, qui paient pourtant leur part d'impôts (et parfois plus) – impôts qui, soit dit en passant, financent les salaires des fonctionnaires de l'ARC. Leur service était déplorable et l'une des quatre personnes auxquelles j'ai eu affaire ne semblait pas même savoir qu'elle était tenue de s'identifier. Mon cabinet à moi aurait certainement coulé si je traitais mes clients comme cela! Je reste extrêmement contrariée d'avoir dû subir cette épreuve, sans la moindre explication. Le temps que j'ai passé au téléphone, avec mon comptable et à la banque, ainsi que le stress que cela nous a causé, à moi, à ma famille et à mon personnel, ont entraîné une baisse considérable de la productivité et des rentrées de mon entreprise.

Le gouvernement fédéral a promis de réduire les formalités administratives, de simplifier la réglementation et d'améliorer son service à la clientèle. Voici un exemple concret de l'importance de tenir ces promesses, cruciales pour les propriétaires d'entreprise.

Sincères salutations,



DAW Brown



Elizabeth Garnett
Cookie Crumb Bakery Ltd.
83M Hampton Road
Rothesay, NB
E2E 2K3

Le 27 octobre 2010

David Alward
Premier ministre
Gouvernement du Nouveau-Brunswick
Édifice Centennial
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1

Monsieur le Premier ministre,

Ayant ouvert dernièrement une boulangerie-pâtisserie à Rothesay, je suis l'une des nombreux propriétaires de PME du Nouveau-Brunswick qui contribuent à la santé de notre économie. Je vous écris en votre qualité de ministre responsable de la réduction des formalités administratives pour vous raconter ma première expérience de ces formalités, avant même l'ouverture de mon commerce.

Comme vous le savez sans doute, pour exploiter une boulangerie-pâtisserie comme la mienne, où l'on confectionne et vend toutes sortes de pains, biscuits et gâteaux, il faut avoir une licence pour les locaux destinés aux aliments de classe 4. M'étant documentée sur la réglementation bien avant l'ouverture projetée de mon commerce (février 2010), je me suis rendue au bureau de Services NB en novembre 2009, pour demander une telle licence. La dame qui était au comptoir m'a dit que je ne devais payer que la moitié du coût annuel de cette licence (225 \$). Comme je lui demandais si elle en était bien sûre, elle a téléphoné au ministère de la Santé, pour vérifier, et j'ai entendu qu'elle en recevait confirmation de la part de son supérieur. La licence n'étant valide que jusqu'au 31 mars 2010, il était justifié de ne payer que la moitié du coût annuel, soit 112,50 \$. Elle a même paraphé le formulaire et encerclé le montant que j'avais à payer.

Au début de février 2010, un inspecteur s'est présenté dans ma boutique. Il a été très courtois et m'a dit que tout était en règle, sauf ma licence, car je n'en avais pas payé le coût annuel. Malgré mes explications, il a déclaré, toujours très poliment, que je devais payer le montant au complet, puis afficher ma nouvelle licence. Après son départ, j'ai téléphoné au ministère de la Santé et demandé à ce qu'on transmette mon dossier par télécopieur au bureau de Services NB, de façon à ce que je puisse m'acquitter rapidement de ce paiement. Le lendemain, je m'y suis rendue et j'ai payé les 112,50 \$ restants, pour obtenir la licence. Cependant, à ma grande contrariété, mon dossier n'avait pas encore été transmis et j'ai dû attendre sur place qu'il arrive. De plus, le service à la clientèle laissait beaucoup à désirer. Deux jours plus tard, j'étais en possession de ma nouvelle licence.

Jugez de ma surprise quand, deux semaines après avoir ouvert ma boulangerie-pâtisserie, j'ai reçu, par la poste, un avis de renouvellement de ma licence, à compter du 1er avril 2010, me demandant de payer 225 \$, le 14 mars au plus tard.

J'ai trouvé très frustrant d'avoir affaire à des employés peu serviables, au comptoir de Services NB, et d'obtenir des renseignements erronés – et qui plus est, confirmés par un supérieur! – pour finir par perdre deux fois plus de temps qu'il n'en fallait afin d'obtenir une licence qui s'est ensuite révélée n'être bonne que pour un mois. J'estime que le gouvernement aurait tout intérêt à exiger de son personnel qu'il se montre serviable envers les propriétaires d'entreprise et veille à leur donner des renseignements exacts, de façon à ce que ce ne soient pas eux qui fassent les frais des erreurs des autres. J'estime aussi que la province devrait songer à calculer le coût des licences proportionnellement à la période couverte.

J'exploite ma boulangerie-pâtisserie à Rothesay depuis février. J'emploie deux personnes à plein temps. Je paie mes impôts à tous les ordres de gouvernement et je crée une activité économique directement et indirectement – en m'approvisionnant sur le marché local, en expédiant des marchandises, en signant des contrats d'entretien de mes appareils, etc.

Parmi d'autres promesses, le gouvernement s'était engagé à réduire de 20 % les formalités administratives et à faciliter la tâche aux gens comme moi, qui souhaitent ouvrir et exploiter une entreprise. Je viens de vous donner un exemple de la façon dont il pourrait honorer cette promesse.

Cordialement,

Elizabeth Garnett

c. c. Andreea Bourgeois, directrice des Affaires provinciales, FCEI

Chers compatriotes,

Je m'appelle Bob Gee. Vous avez peut-être entendu parler de moi — et du magasin que je tiens depuis plus de 30 ans à Kentville, en Nouvelle-Écosse : Mader's Tobacco Store. Il semble que ces jours-ci, on en entend beaucoup parler dans les nouvelles et que je passe un temps déraisonnable au bureau de mon avocat. En voici la raison : je suis dans la quatrième année d'une bataille juridique contre une règle introduite par ma province d'origine, règle qui va sérieusement réduire ma capacité de faire des affaires si mon combat échoue.

Mes maux de tête ont commencé en 2006, lorsque la province a adopté la *Tobacco Access Act*. Cette loi et les règlements qui l'accompagnent exigent que des magasins comme le mien « dissimulent » leurs produits du tabac de la vue des clients. Tout ceci s'est fait sans consulter les entreprises qui seraient affectées — des entreprises comme la mienne. En outre, je n'ai jamais reçu de preuve que les règles adoptées auraient un impact quelconque sur les taux de tabagisme. Il est ironique de constater que ces deux principes — la consultation et les preuves à l'appui — sont deux raisons pour lesquelles la province a obtenu un certain succès dans sa tentative de réduire la paperasserie. Malheureusement, pour la règle qui me cause tant de soucis, il est clair que ces principes n'ont pas été suivis dans le cadre du processus entamé par la province.

Je comprends les méfaits du tabac. Je ne cherche pas à inciter les gens à fumer — je ne l'ai jamais fait. Mais ces règles me semblent injustes et hypocrites. Après tout, la province tire des recettes fiscales de chaque vente que je fais. Et nous n'avons apparemment aucun problème à utiliser ces recettes pour macadamiser les routes ou créer des programmes. L'utilisation des recettes qui vont au Trésor de la province chaque fois qu'un magasin vend des boissons gazeuses et des croustilles ne semble pas poser problème non plus. Pourtant, les boissons gazeuses et les croustilles ne sont pas exactement le genre de produits que l'on recommanderait aux clients; or, je n'ai pas eu vent de projet visant à en interdire la présentation en magasin.

Quelles ont été les retombées de cette règle sur mon entreprise? Eh bien, comme vous pouvez l'imaginer, cacher toutes les preuves de produits du tabac et d'accessoires connexes n'est pas chose facile pour un magasin qui se consacre à la vente de ce type de produits. La province a certes essayé de soulager mon dilemme en adoptant de nouvelles règles en 2009 qui me permettraient de présenter mes produits dans un magazine. J'apprécie ces efforts, mais la question n'est pas là : je vends un produit légal et mes clients sont tout à fait en droit de voir, de toucher et de sentir les produits légaux qu'ils achètent. Autrement dit, je n'ai pas respecté cette règle et, en juin 2009, j'ai été accusé de stocker et de présenter illégalement des produits du tabac. Je suis donc allé en Cour.

C'est dommage que le bon sens n'ait pas eu le dessus et que nous ayons dû recourir au système judiciaire pour régler ceci. Bien que je sois heureux que la Cour provinciale se soit récemment rangée de mon côté, il est frustrant de voir que la province a décidé de faire traîner les choses. En attendant que cette affaire soit terminée, je dépense plus de temps et d'argent à me battre que quiconque peut imaginer.

Vous vous demandez peut-être pourquoi je ne respecte tout simplement pas cette règle. On me dit un homme de principe. Qu'est-ce que cela signifie? Je crois fermement que mes clients ont le droit de choisir ce qu'ils font et ce qu'ils achètent. Fort de cette conviction, je me donne à fond dans mon magasin depuis trois décennies. Je me suis fait un point d'honneur de connaître et de respecter mes clients et mes produits. Je ne peux pas demeurer passif lorsque mon entreprise et mes clients sont traités comme des criminels.

Heureusement, mes clients — qui viennent du monde entier — ont pris mon parti. De même que mon épouse Bev, mon fils Jeff, ma fille Judy et les membres de ma collectivité. Après tout, ce ne sont pas seulement une entreprise et le gagne-pain d'une famille qui sont en jeu, mais bel et bien le droit de choisir.



Bob Gee

Propriétaire, Mader's Tobacco Store
Kentville, Nouvelle-Écosse

Le 12 novembre 2010

L'honorable Wes Sheridan
Ministère des Finances et des affaires municipales
C. P. 2000
Charlottetown (PE) C1A 7N8

Monsieur le Ministre,

L'expression « noyé dans la paperasserie », souvent utilisée à la FCEI, exprime bien le danger mortel que cette dernière représente, du fait de son volume. Car c'est bien ce volume qui est en cause : aucune réglementation, formalité ou administration prise isolément n'est une menace, mais leur accumulation, aux trois ordres de gouvernement, entraîne complications et frustrations, perte de temps et manque à gagner. À l'approche de la Semaine de la sensibilisation à la paperasserie 2011, je me suis dit qu'il serait bon que quelques propriétaires de PME de la province vous racontent leur expérience en lien avec la paperasserie, puisque vous êtes responsable de la lutte contre ce fléau dans notre province.

Je vous écris en leur nom, car beaucoup ont préféré garder l'anonymat.

Le gouvernement « ne comprend pas » les PME

J'entends souvent dire aux membres de la FCEI avec qui j'ai l'occasion de m'entretenir que les réalités de la gestion d'une entreprise échappent complètement au gouvernement.

Un propriétaire de PME de la région, souhaitant engager un employé supplémentaire au cours d'une période achalandée, s'est mis en quête d'un programme gouvernemental d'incitation à l'embauchage. Après une recherche sur Internet et quelques coups de fil, il s'est rendu compte qu'il lui faudrait attendre une approbation qui pouvait prendre six semaines et qu'il ne pourrait alors embaucher qu'un prestataire de l'AE, même si ce n'était pas le meilleur des candidats. Et, en plus, il y avait toutes sortes de paperasses à remplir et de conditions à respecter. Frustré, il a renoncé à profiter de ce programme, estimant que le jeu n'en valait pas la chandelle, vu la modicité de l'aide financière prévue si sa demande était approuvée.

Le service à la clientèle est crucial

Un bon service à la clientèle aide les propriétaires d'entreprise à comprendre ce que le gouvernement attend d'eux et à régler les formalités au plus vite. Un mauvais service à la clientèle est source de frustrations, de retards et de pertes de temps, et détériore les rapports entre l'entreprise et les pouvoirs publics.

Un jour où tout le monde était débordé, à cause de l'absence de certains employés, un inspecteur est arrivé dans une entreprise. Le propriétaire lui a expliqué la situation et lui a demandé s'il lui était possible de revenir un autre jour. L'inspecteur a rétorqué, avec mauvaise humeur, qu'il allait où il voulait quand il voulait. Il a entrepris d'inspecter les lieux en prenant tout son temps et d'interroger longuement les employés. Il n'a trouvé aucune infraction.

Les communications doivent être bonnes

Un propriétaire d'entreprise doit pouvoir trouver facilement et rapidement la réponse à ses questions. Si certains renseignements sont donnés sur le Web, ce n'est pas forcément le meilleur mode de recherche pour ceux qui connaissent mal la structure du gouvernement (dont les ministères et les administrations changent tout le temps de nom) ou qui ne sont pas très à l'aise devant un ordinateur. S'ils téléphonent, on les fait attendre, on les renvoie d'un service à l'autre ou on leur demande de laisser un message (auquel on ne répond pas toujours).

N'ayant pas réussi à trouver sur le Web la réponse à une question qu'elle se posait, une propriétaire d'entreprise a décidé de se renseigner par téléphone. La première fois, on l'a mise en attente, puis la ligne a été coupée. Ayant retéléphoné le lendemain, elle a réussi à parler à quelqu'un, qui lui a promis de la rappeler dès qu'il aurait la réponse. Comme rien ne se passait, elle a téléphoné de nouveau quelques jours plus tard et laissé à la même personne un message lui rappelant sa demande de renseignements. Une semaine plus tard, elle a encore téléphoné et laissé un nouveau message. Ayant encore patienté une semaine, elle a téléphoné au numéro des renseignements généraux et demandé à parler à un autre employé, lequel a pu lui fournir sur le champ le renseignement qu'elle essayait d'obtenir depuis trois semaines.

Responsabilité

Les propriétaires d'entreprise se plaignent souvent d'avoir à payer pour les erreurs et les fautes commises par les fonctionnaires. Dans bien des cas, ces derniers n'arrivent simplement pas à répondre à leurs questions, parce que leur situation ne correspond pas exactement à ce que prévoient les règlements. Dans d'autres cas, ils commettent des erreurs ou leur donnent des renseignements inexacts, qui peuvent entraîner de grosses pertes financières.

Lors d'un contrôle fiscal, le vérificateur de l'administration fiscale provinciale a dit au propriétaire d'une entreprise de l'Île qu'il ne percevait pas convenablement la TVP. Le vérificateur, très professionnel et très serviable, a répondu à toutes les questions que lui posait le chef d'entreprise. Ce dernier s'est donc fié à ses consignes. Quatre ans plus tard, lors d'un nouveau contrôle fiscal, on lui a dit qu'il n'avait pas fait les choses comme il fallait et qu'il devait 80 000 \$ au fisc. Il a réussi à s'en sortir avec l'aide d'un comptable et d'un avocat, mais il a dû leur payer des honoraires considérables. Maintenant, il conserve sous la main toute la documentation relative à ses deux derniers contrôles, au cas où un nouveau vérificateur se présenterait.

La quasi-totalité des propriétaires d'entreprise auxquels j'ai eu l'occasion de parler ont une anecdote à rapporter sur ce que leur coûte la paperasserie, en temps et en argent. Selon le rapport *La prospérité ligotée par une réglementation excessive*, publié l'an dernier, la paperasserie coûte chaque année 114 millions de dollars aux entreprises de l'Île. En adoptant des mesures propres à réduire cette paperasserie, le gouvernement permettrait aux entreprises de réinvestir les gains ainsi réalisés dans leurs activités, ce qui créerait des emplois et contribuerait à la prospérité de tous les habitants de l'Île.

Sincères salutations,

Erin McGrath-Gaudet
Analyste principale des politiques, Î.-P.-É.

Monsieur Gary Coates
Gary's Convenience Ltd.
CP 119 Summerford NL A0G 4E0

Le 21 octobre 2010

L'honorable Ross Wiseman,
Député à la Chambre d'assemblée, ministre des Entreprises,
Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
CP 8700 St. John's NL A1B 4J6

Monsieur le Ministre,

Propriétaire d'une station-service à Summerford, je compte parmi les nombreux propriétaires de PME de notre province qui contribuent grandement à notre économie. La présente vous est adressée puisque vous êtes le ministre responsable de la réduction des formalités administratives; elle porte sur un point que je trouve très illogique.

La législation du gouvernement de notre province interdit aux travailleurs de moins de 19 ans de vendre de l'alcool. Pourtant, tous les employés, quel que soit leur âge, peuvent vendre du tabac et des billets de loterie. En conséquence, à une époque où notre gouvernement provincial s'applique à trouver des solutions face aux pénuries de main-d'œuvre, je refuse des jeunes gens qui aimeraient travailler dans mon entreprise.

Le fait que je doive appeler un autre employé pour venir à une caisse remplacer un travailleur de moins de 19 ans qui ne peut vendre de bière est, à mon avis, un exemple de lourdeur administrative. Comment se fait-il que des jeunes gens de moins de 19 ans peuvent vendre des billets de loterie et du tabac, mais pas de l'alcool? Je trouve que cette politique est non seulement discriminatoire envers les jeunes gens, mais qu'elle contribue à la difficulté que les employeurs éprouvent à trouver des travailleurs.

L'un des objectifs de l'initiative de réduction des formalités administratives de votre gouvernement était de faciliter la vie des propriétaires d'entreprise comme moi. Je viens de vous fournir un exemple de ce que le gouvernement pourrait faire à cette fin.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Gary Coates