

DÉFI PAPERASSERIE 2020: MODERNISATION NUMÉRIQUE

LETTRÉ OUVERTE

À tous les gouvernements du pays (paliers municipal, régional, provincial et fédéral)

Chaque année, lors de la *Semaine de sensibilisation à la paperasserie*^{MC}, la FCEI lance aux gouvernements d'un bout à l'autre du pays un défi paperasserie pour les encourager à prendre des mesures concrètes qui réduiront les formalités administratives imposées aux entreprises et aux citoyens. Cette année, nous demandons aux gouvernements d'éliminer les processus désuets – comme les renouvellements en personne ou l'utilisation de télécopieurs – et d'instaurer au moins une mesure significative de modernisation. Considérez cela comme une résolution pour la nouvelle année qui aidera les entrepreneurs à prospérer et donnera aux citoyens le plus beau cadeau qui soit : du temps.

Baucoup de gouvernements s'efforcent d'alléger la paperasse en prenant le virage numérique, mais il est clair, si l'on se fie aux centaines de commentaires que la FCEI a reçus lors d'un récent sondage, qu'il reste encore beaucoup trop de règles et de procédures archaïques qui n'ont plus leur place au 21^e siècle (voir les commentaires ci-joints). On ne veut plus faire la file : on veut être en ligne!

Pensez à tout le temps que l'on pourrait gagner si, en 2020, les gouvernements du pays, des municipalités au fédéral, adoptaient au moins une mesure significative en ce sens! Et c'est sans compter la réduction du stress et des frustrations. Prêts à relever le défi de la FCEI? C'est simple : votre gouvernement n'a qu'à s'engager à supprimer au moins un processus dépassé. Voici quelques exemples :

- ✓ Mettre en ligne les formulaires les plus utilisés et s'assurer qu'ils sont faciles à trouver. Encore mieux : faire en sorte qu'ils puissent être envoyés en ligne et les optimiser pour éviter les coquilles ou les champs manquants, afin de diminuer les refus. Le formulaire idéal est court et rédigé en langage clair. Autre suggestion : accepter les signatures électroniques plutôt que d'exiger des rencontres en personne, lorsque c'est possible.
- ✓ Permettre les paiements électroniques.
- ✓ Éliminer les transmissions par télécopieur.

Au fur et à mesure de cette modernisation, offrez un service à la clientèle amélioré. Il n'y a rien de plus frustrant qu'un site Web non convivial, truffé de liens brisés et n'offrant pas la possibilité de parler à une personne en chair et en os en cas de problème. Pour ne pas pénaliser les personnes qui n'ont pas Internet haute vitesse, continuez à leur offrir des options qui leur conviennent.

Pour vous aider à relever le défi qui vous est lancé, la FCEI sera heureuse de vous fournir davantage de commentaires de la part des PME. Nous sondons souvent nos membres, et ils seraient ravis de vous donner leur avis. Pour accepter notre défi, prenez part à la discussion en ligne avec les mots-clés #paperasse et #finilefax.

Au nom des propriétaires de PME et des Canadiens de partout au pays, nous espérons sincèrement que vous relèverez notre défi.



Laura Jones
Vice-présidente exécutive et chef de la stratégie