



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada



Le plan d'action sur la réduction du fardeau administratif

Canada 

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor, 2012

N° de catalogue BT22-132/2012F-PDF
ISBN 978-1-100-99814-5

Ce document est disponible sur le site Web du
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à <http://www.tbs-sct.gc.ca>

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Table des matières

Message du président du Conseil du Trésor	1
L'évolution du Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du Canada	4
Où nous allons : la réponse du gouvernement aux recommandations de la Commission.....	5
Réduire le fardeau administratif des entreprises	5
Faciliter les transactions avec les organismes de réglementation	7
Améliorer le service et la prévisibilité	8
Notes en fin d'ouvrage.....	15

Message du président du Conseil du Trésor

Le Canada est reconnu, à l'échelle internationale, comme l'un des meilleurs pays au monde où faire des affaires. Un cadre fiscal solide, la dette la moins élevée des principaux pays du G7, un régime d'imposition concurrentiel et un système de réglementation rigoureux sont autant de caractéristiques qui ont permis au Canada de se distinguer alors que de nombreux pays sont aux prises avec une augmentation de la dette et du poids de la fiscalité. Cependant, nous ne pouvons pas nous permettre de nous reposer sur nos lauriers.

Si nous souhaitons conserver l'avantage concurrentiel du Canada, accroître la productivité et stimuler l'innovation, nous devons constamment nous efforcer d'améliorer les conditions pour les entreprises. Compte tenu de l'actuel climat d'incertitude à l'échelle mondiale, il est plus important que jamais pour les entreprises canadiennes, et en fait pour tous les Canadiens, d'être en mesure d'exercer leurs activités dans un environnement prévisible, empreint de transparence et de responsabilité.

Le gouvernement du Canada a élevé la réduction du fardeau administratif au rang de ses priorités clés et amorce par conséquent un ensemble de réformes réglementaires qui sont parmi les plus ambitieuses du genre à l'heure actuelle. Le *Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif*, fruit de la participation pendant un an du milieu des affaires à une commission, ne vise pas seulement certaines sources d'irritation pour les entreprises, il s'attaque aussi aux obstacles systémiques qui leur imposent des pertes de temps, des coûts et des lourdeurs bureaucratiques inutiles.

Selon Tony Clement, président du Conseil du Trésor et ministre responsable du Plan d'action : « Les réformes systémiques comprises dans le Plan d'action transforment le climat des affaires au Canada. Les règlements gouvernementaux doivent continuer à protéger la santé, la sécurité et l'environnement de tous les Canadiens et ils le feront. Nous devons cependant respecter cette obligation de manière à libérer les entreprises d'un fardeau administratif encombrant et inutile. Le *Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif* est une étape importante en vue d'atteindre cet équilibre délicat. »

Dans le cadre du présent plan, le ministre Clement supervise l'adoption de six réformes systémiques fondamentales. Ces dernières, à leur tour, sont soutenues par 90 modifications supplémentaires propres à certains ministères – des solutions logiques à des problèmes signalés par les entreprises dans des domaines allant de la fiscalité et de la paie à la main-d'œuvre, au transport et au commerce. La grande majorité de ces changements seront mis en œuvre au cours des trois prochaines années.

Les réformes systémiques comprennent ce qui suit :

- ▶ la règle du « un pour un » exigera des organismes de réglementation qu'ils compensent les coûts d'un nouveau fardeau administratif imposé aux entreprises par un allègement équivalent du fardeau administratif imposé par les règlements existants. Ils devront aussi éliminer un règlement existant lorsqu'un nouveau règlement fait augmenter les coûts du fardeau administratif imposé aux entreprises. Le Canada sera le premier pays à donner force de loi à une telle règle;
- ▶ la Lentille des petites entreprises garantira que les organismes de réglementation tiennent compte de l'incidence des règlements sur les petites entreprises. Cette évaluation comprendra la publication d'une liste de vérification en 20 points qui guidera les travaux visant à réduire au minimum le fardeau imposé aux petites entreprises, à éviter les dédoublements bureaucratiques et à assurer la communication, en termes clairs et simples, des exigences réglementaires;
- ▶ la publication de plans prospectifs établis par les ministères, qui permettront de souligner les modifications réglementaires prévues au cours d'une période de 24 mois, qui donnent aux entreprises la prévisibilité qui leur est essentielle;
- ▶ les normes de service établiront des cibles pour le traitement rapide des licences, des certificats et des permis qui doivent être délivrés en grand nombre. Les organismes de réglementation mettront aussi en place des mécanismes de rétroaction pour les entreprises qui présentent ce type de demandes;
- ▶ une fiche d'évaluation annuelle fera publiquement état de la mise en œuvre des réformes systémiques, plus particulièrement en ce qui a trait à la règle du « un pour un », à la Lentille des petites entreprises et aux normes de service.

La fiche d'évaluation, qui sera publiée par le président du Conseil du Trésor, sera examinée par un comité consultatif externe. Cet examen fait partie de l'engagement général du Plan d'action envers la responsabilité et la production de rapports destinés au public. Par exemple, les résultats de la Lentille des petites entreprises seront publiés sur le Web au moment de la parution d'un règlement afin que le public puisse faire part de ses commentaires. De même, les principales mesures servant à calculer le nombre de nouvelles normes de service adoptées et le rendement des ministères par rapport à ces normes seront rendues publiques.

Enfin, afin de donner aux Canadiens une assurance supplémentaire de l'engagement de notre gouvernement envers la surveillance du fardeau administratif réglementaire et la production de rapports sur le sujet, le gouvernement mettra à jour, d'ici septembre 2014, la partie de l'inventaire dressé dans le cadre de l'Initiative d'allègement du fardeau de la paperasserie qui identifiait les règlements fédéraux imposant un fardeau administratif aux entreprises. Une fois mis à jour, ces renseignements seront actualisés et rendus publics chaque année.

La réduction du fardeau administratif est l'une des mesures les plus importantes que peut prendre un gouvernement à l'appui d'un contexte d'affaires sain et prospère, qui est à la base de la création d'emplois et de la prospérité à long terme. Le gouvernement du Canada a poursuivi sans relâche cet objectif en améliorant la coordination en matière de réglementation avec les États-Unis, en adoptant des processus d'approbation simplifiés et plus prévisibles pour les projets majeurs dans le domaine des ressources naturelles et en menant l'Initiative d'allègement du fardeau de la paperasserie, qui a permis de réduire le fardeau de la paperasserie de 20 p. 100.

Grâce au *Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif*, le gouvernement du Canada continuera le travail important qui consiste à réduire les obstacles à la prospérité et à faire en sorte que le Canada demeure l'un des chefs de file mondiaux quand il s'agit de faire des affaires dans un contexte d'équité, de transparence et de souplesse.

L'honorable Tony Clement

Président du Conseil du Trésor et ministre responsable de FedNor

L'évolution du Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du Canada

En janvier 2011, le Premier ministre Stephen Harper a annoncé la mise sur pied de la Commission sur la réduction de la paperasse. La Commission a reçu le mandat de répertorier les irritants, pour les entreprises, découlant des exigences réglementaires fédérales et de formuler des recommandations pour la réduction du fardeau de la conformité, tant sur des questions particulières que sur des enjeux d'ordre systémique.

La Commission, présidée par le ministre d'État (Petite Entreprise et Tourisme) Maxime Bernier, a sollicité les commentaires de représentants d'entreprises de partout au pays. Elle visait à identifier les irritants qui faisaient clairement obstacle à la croissance, à la compétitivité et à l'innovation chez les entreprises. La Commission a porté une attention particulière aux petites entreprises, qui jouent un rôle important de créateur d'emplois, mais qui font face à un fardeau réglementaire disproportionné. La Commission a tenu un total de 15 séances en table ronde dans 13 villes, et a attiré quelque 200 participants. Une consultation en ligne a également eu lieu et un site Web connexe a été créé. Des centaines d'idées ont été échangées.

Alors que plusieurs ont reconnu l'importance et la nécessité de la réglementation, les représentants d'entreprises ont également fait valoir que la conception, la mise en œuvre et la surveillance des exigences réglementaires laissent souvent à désirer. Plus précisément, selon leurs affirmations, le régime de réglementation ne tient pas compte des besoins, des capacités ni des réalités des entreprises. Plusieurs se sont dits frustrés des dédoublements entre les différents organismes de réglementation, des coûts administratifs élevés et du manque d'orientation du service à la clientèle de la part des fonctionnaires. Selon eux, les organismes de réglementation comprennent mal les réalités de l'industrie et doivent accorder plus d'attention à la rapidité d'exécution, à la prévisibilité et à la responsabilisation.

La Commission a analysé les résultats des consultations, a cerné les causes profondes des problèmes, et a demandé la participation des organisations fédérales afin de bien comprendre les enjeux. Ces travaux ont donné lieu à la diffusion, en septembre 2011, du [Rapport sur les commentaires reçus](#) de la Commission.

La Commission a ensuite collaboré avec des experts indépendants afin d'évaluer la viabilité des réformes systémiques soulevées dans le *Rapport sur les commentaires reçus*. Les conseils des experts ont été passés en revue dans le cadre de deux séances en table ronde avec des représentants d'entreprises ainsi que lors d'une deuxième consultation en ligne. Ces travaux ont mené à la diffusion, en janvier 2012, du *Rapport de recommandations* de la Commission qui explique en détail 15 changements systémiques et qui recommande 90 solutions pour certains ministères afin de leur permettre d'éliminer ou d'alléger certains irritants.

Le *Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif* est la réponse au *Rapport de recommandations* de la Commission. Il souligne l'engagement profond du gouvernement du Canada à éliminer les obstacles qui nuisent aux affaires au Canada et pose les assises de la prospérité à long terme.

Où nous allons : la réponse du gouvernement aux recommandations de la Commission

La Commission a invité le gouvernement à prendre des mesures qui sont beaucoup plus que de simples correctifs ponctuels et de se concentrer sur des changements fondamentaux sur la façon de concevoir et d'appliquer la réglementation. Le gouvernement comprend que la réduction du fardeau administratif est un moyen très important de soutenir l'innovation et d'accroître la productivité. Ce plan d'action témoigne de la volonté du gouvernement de produire de meilleurs résultats pour les Canadiens en réduisant les obstacles et les coûts pour les entrepreneurs.

La réponse du gouvernement aux recommandations de la Commission sur la réduction de la paperasse comporte trois volets :

- ▶ réduire le fardeau administratif des entreprises;
- ▶ faciliter les transactions avec les organismes de réglementation;
- ▶ améliorer le service et la prévisibilité.

Réduire le fardeau administratif des entreprises

La Commission a invité les organismes de réglementation à réduire le fardeau réglementaire imposé aux entreprises. Trente et une initiatives visent à réduire ce fardeau grâce à des mesures touchant des secteurs particuliers, afin :

- ▶ de rationaliser les processus d'approbation de la réglementation;
- ▶ de réduire les exigences en matière de rapports et les demandes d'information;
- ▶ d'améliorer la coordination des activités en matière de conformité et d'exécution.

Exemples de réformes systémiques

- ▶ En plus d'apporter des changements aux niveaux ministériel et sectoriel, le gouvernement du Canada modifiera son régime de réglementation. La [règle du « un pour un »](#)ⁱ permettra de réduire le fardeau administratif (c.-à-d., le temps et les ressources nécessaires aux entreprises pour prouver qu'elles respectent la réglementation gouvernementale) de deux façons :
 - en obligeant les organismes de réglementation, lorsqu'un règlement nouveau ou modifié accroît le fardeau administratif des entreprises, à retrancher — de leur réglementation existante — un fardeau administratif équivalent imposé aux entreprises ;

-
- en obligeant les organismes de réglementation à éliminer un règlement existant chaque fois qu'ils en introduisent un nouveau qui impose un fardeau administratif.
 - Dans le budget fédéral de 2011, le gouvernement s'est engagé à tenir compte de la « Lentille des petites entreprises » afin que les obligations réglementaires n'aient pas de répercussions inattendues sur les petites entreprises et qu'elles soient appliquées de manière aussi équitable et efficace que possible. L'examen de la Lentille des petites entreprises sera mis en œuvre immédiatement, et permettra de tenir compte du point de vue des petites entreprises lors de l'établissement de règlements. Les organismes de réglementation devront désormais intégrer une analyse de l'impact sur les petites entreprises et un résumé des consultations et des efforts du gouvernement pour réduire le fardeau pour les petites entreprises à leur Résumé de l'étude d'impact de la réglementation (REIR). (Le REIR est un document public qui est publié afin d'énoncer les règlements proposés et de décrire la mesure de réglementation prise par le gouvernement et l'impact de cette mesure sur l'environnement, la santé, la sécurité ainsi que sur le bien-être social et économique des Canadiens). Cela permettra aux propriétaires de petites entreprises de juger par eux-mêmes et de commenter les efforts déployés par le gouvernement pour réduire leur fardeau réglementaire.

Exemples d'initiatives ministérielles

- À l'appui de la prospérité économique durable dans le secteur canadien de l'aquaculture, Pêches et Océans Canada fusionnera les processus de délivrance de permis, d'autorisations et de licences afin de limiter le nombre de demandes reçues dans le cadre du Programme de réglementation de l'aquaculture de la Colombie-Britannique. De plus, le Ministère simplifiera le processus d'approbation de l'octroi de permis pour l'introduction ou le transfert d'organismes aquatiques (p. ex., poissons) d'un cours d'eau à un autre ou d'une installation à une autre. Les entreprises pourront maintenant demander un seul permis, au lieu de plusieurs comme c'est le cas actuellement, pour les multiples déplacements à faible risque de ces organismes.
- Statistique Canada élabore des mesures exhaustives pour améliorer l'économie du Canada, en se fondant en partie sur les résultats de ses enquêtes auprès des entreprises. Statistique Canada réduira le fardeau administratif que ces enquêtes imposent aux entreprises en adoptant des mesures comme l'optimisation de la taille des échantillons et la réduction des exigences de contenu pour les petites entreprises, et en limitant le nombre de questionnaires qui sont envoyés à une petite entreprise et la période pendant laquelle cette entreprise doit faire partie de l'échantillonnage d'une enquête. Par exemple, dès 2014, Statistique Canada réduira de 20 p. 100 les exigences en matière de contenu de l'Enquête unifiée auprès des entreprises (EUE) – un programme qui comprend 58 enquêtes annuelles. On estime que ce changement devrait permettre aux petites entreprises participantes d'économiser environ 640 000 \$ par année en temps et en paperasse. L'établissement de la stratégie d'échantillonnage et du

contenu ainsi que la mise en ligne de 30 questionnaires Web seront terminés en 2012-2013. D'ici la fin de 2015, on offrira la possibilité de remplir des questionnaires électroniques pour 50 enquêtes de plus.

- L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) améliorera ses programmes des négociants dignes de confiance et les harmonisera avec ceux des États-Unis. Les programmes des négociants dignes de confiance visent à obtenir la coopération d'entreprises privées afin de renforcer la sécurité de la chaîne frontière-commerce, de lutter contre le crime organisé et le terrorisme, et d'aider à détecter et à prévenir la contrebande et la fraude. Il simplifie tout le processus des passages frontaliers pour les entreprises présentant peu de risques et ayant obtenu une autorisation préalable. Actuellement, les membres des programmes doivent présenter séparément une demande au programme Partenaires en protection (PEP) de l'ASFC et au programme Customs-Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT) des États-Unis en plus de faire l'objet d'évaluations de risques distinctes. Les améliorations futures tendront vers une meilleure harmonisation des deux programmes.

Faciliter les transactions avec les organismes de réglementation

Les mesures visant à faciliter les transactions avec les organismes de réglementation comprennent la création de guichets uniques pour les intervenants et la mise en œuvre de processus électroniques pour remplacer les systèmes désuets de documents papier. Quelque 41 propositions visent la simplification des processus gouvernementaux complexes et la facilitation des transactions pour les entreprises.

Exemples de réformes systémiques

- Pendant les consultations de la Commission sur la réduction de la paperasse, les entreprises ont dit qu'elles recevaient souvent des renseignements et des directives contradictoires des organismes de réglementation, y compris des interprétations divergentes des exigences. Afin de remédier à ce problème, le gouvernement exigera que les organismes de réglementation publient des politiques expliquant comment ils interprètent la réglementation sur leurs sites Web, en indiquant le moment où ils comptent répondre par écrit aux demandes des intervenants.

Exemples d'initiatives ministérielles

- L'initiative *Une entreprise, un numéro* de l'Agence du revenu du Canada (ARC) permet aux entreprises d'avoir accès à plusieurs comptes et d'en assurer la gestion grâce à un seul numéro – l'approche « Une fois suffit! ». Les entreprises peuvent ainsi accéder à leurs comptes électroniquement et en autoriser l'accès à leurs représentants (p.ex., comptables, avocats), ce qui permet d'économiser du temps et de réduire les frustrations. L'ARC s'emploie à améliorer

l'inscription en ligne et à développer une autorisation électronique pour les représentants. Ces améliorations seront mises en place progressivement à compter d'octobre 2013.

- Le relevé d'emploi (RE) est un formulaire que les employeurs doivent remplir pour les employés dont la rémunération est interrompue. Il vise à assurer qu'aucune utilisation abusive n'est faite des fonds de l'assurance-emploi, et qu'aucun versement n'est reçu par erreur. Chaque année, de 500 000 à 600 000 employeurs remplissent près de 9 millions de formulaires de RE pour leurs employés, et ce, même si un employé n'a pas l'intention de toucher de l'assurance emploi. Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) encourage les employeurs à passer aux RE électroniques, ce qui évitera aux entreprises de commander, d'entreposer, d'imprimer et d'envoyer des copies papier aux employés ou à Service Canada. RHDCC s'emploie également à revoir la conception de l'application Web du RE afin de la rendre plus conviviale, à mettre en œuvre un processus d'inscription et de gestion de comptes en ligne, à renforcer la sensibilisation à ses avantages, et à améliorer la fonctionnalité du transfert automatisé de sécurité du RE. Cette initiative devrait permettre aux employeurs de réaliser des économies d'environ 37 millions de dollars par année. RHDCC effectuera ces modifications au cours des exercices 2012-2014.
- RHDCC améliorera l'administration du Programme des travailleurs temporaires étrangers afin de réduire le fardeau administratif des entreprises et d'améliorer la prévisibilité. Le programme concerne quatre organismes fédéraux de réglementation, et les entreprises sont tenues de remplir une multitude de formulaires et de fournir des documents à l'appui à plus d'un ministère dans le cadre du programme. Ces demandes récurrentes d'information seront réduites grâce à de nouvelles ententes de partage d'information qui seront conclues entre RHDCC et Citoyenneté et Immigration Canada. Un site Web amélioré pour le programme permettra aux entreprises de présenter des demandes de renseignements plus facilement et de suivre le traitement de leur demande en ligne.

Améliorer le service et la prévisibilité

La Commission a décrit la qualité du service comme un enjeu majeur pour les entreprises canadiennes. Pour relever ce défi, le gouvernement mettra en place 18 initiatives visant à améliorer le service et la prévisibilité. Ces initiatives comprennent des mesures pour l'établissement de normes de services et l'obligation de faire rapport sur celles-ci, ainsi que des mesures pour fournir des renseignements clairs et des orientations définitives aux intervenants. Ce travail s'appuiera sur des initiatives existantes à l'échelle du gouvernement, telles que le [Code de valeurs et d'éthique du secteur public](#)ⁱⁱ. En vertu de ce code, les employés du secteur public sont tenus d'offrir un service juste, opportun, efficient et efficace.

Le gouvernement adoptera également des avant-projets de réglementation afin de fournir aux Canadiens et aux entreprises un préavis de son intention de réglementer. Un avant-projet de

réglementation est une liste publique de modifications réglementaires qu'un organisme de réglementation prévoit présenter au cours d'une période de 24 mois. Ces avant-projets offriront aux Canadiens, aux entreprises et aux partenaires commerciaux de plus grandes possibilités d'orienter l'élaboration de règlements et de planifier pour l'avenir.

Exemples de réformes systémiques

- ▶ Le gouvernement s'emploie déjà à mettre en place des mesures pour améliorer le service et la prévisibilité : une nouvelle *Directive du Cabinet sur la gestion de la réglementation* est actuellement mise en œuvre pour renforcer les gains réalisés depuis 2007 afin d'améliorer la conception et la mise en œuvre de la réglementation, et est assortie d'exigences relatives aux avant-projets de réglementation et à la prise en considération du fardeau administratif.
- ▶ La Commission a demandé aux ministères et organismes de réglementation d'établir et de publier des normes de service mesurables, de fixer des objectifs d'amélioration des services et de faire rapport sur l'atteinte de ces normes. Le gouvernement mettra pleinement en œuvre cette recommandation. Les organismes de réglementation établiront des normes de service pour les autorisations à volume élevé, telles que les licences, les permis et les certifications. Les organismes de réglementation seront également tenus de rendre compte sur leur site Web des résultats atteints par rapport aux objectifs fixés.
- ▶ Le gouvernement s'est engagé à assurer transparence et responsabilité en ce qui concerne le respect de ses engagements. À cet égard, il formera un Comité consultatif sur la réglementation qui relèvera du président du Conseil du Trésor et qui examinera le rapport annuel du gouvernement sur la mise en œuvre de réformes systémiques, notamment la règle du « un pour un », la Lentille des petites entreprises et les normes de services. La fiche d'évaluation sera rendue public. Ce dernier ainsi que le point de vue du Comité consultatif quant aux progrès du gouvernement seront présentés annuellement au vérificateur général.

Exemples d'initiatives ministérielles

- ▶ L'ASFC modernisera le Programme des recours afin d'améliorer le service, la rapidité des procédures d'appels, et la prévisibilité pour les clients. Ce programme offre aux clients un examen équitable et impartial des décisions prises à l'appui de la législation régissant les services frontaliers. Pour le moment, le programme utilise un processus sur support papier, et le volume important de demandes a entraîné des retards dans leur traitement. Le programme passera désormais à un système électronique de gestion des cas, qui permettra aux clients de remplir les formulaires d'appel en ligne plutôt que d'en envoyer une copie papier par la poste. En raison des gains d'efficacité liés à ces changements, il y aura une amélioration du rendement, ce qui fera partie des nouvelles normes de service. Ces dernières seront établies à partir d'un examen approfondi des procédures actuelles et des commentaires des clients. Les

premières améliorations aux procédures d'appel de l'ASFC et les nouvelles normes de service devraient être mises en place d'ici avril 2013.

- ▶ L'ARC réduira les frustrations que peuvent connaître les entreprises et améliorera le professionnalisme en matière de services en mettant à la disposition de ses agents travaillant au service téléphonique de meilleurs outils et documents de formation pour qu'ils soient en mesure de répondre directement aux questions, au lieu de transférer les clients à un autre représentant. L'ARC améliorera aussi son site Web à la lumière des commentaires recueillis auprès des petites entreprises. Ces améliorations apporteront une plus grande certitude aux entreprises, qui auront accès à un service téléphonique plus efficient et efficace. Le plan de mise en œuvre de cette initiative sera élaboré en 2012-2013.
- ▶ Pêches et Océans Canada continuera d'accroître son utilisation des énoncés opérationnels, une approche beaucoup moins lourde afin de tenir compte et de rendre possibles des projets de développement courants à faible risque. Par exemple, au lieu de demander au promoteur de présenter une proposition de projet détaillée aux fins d'examen, on demandera simplement aux entreprises d'informer le Ministère du fait qu'elles entreprennent une activité à faible risque, comme l'entretien d'un ponton, conformément aux exigences inscrites dans l'énoncé opérationnel connexe.

Le tableau qui suit comprend une série de réformes au système de réglementation que le gouvernement mettra en place pour donner suite aux recommandations d'ordre systémique de la Commission sur la réduction de la paperasse.

Recommandations de la Commission	Réponse du gouvernement
Le gouvernement devrait, dès que possible, présenter un projet de loi prévoyant l'adoption de la règle du « un pour un ».	Le gouvernement accepte cette recommandation, comme en témoigne l'annonce faite en janvier 2012 ⁱⁱⁱ , et il instaurera la règle du « un pour un ».
Les ministères et organismes de réglementation devraient dresser la liste des obligations en matière d'information, réduire les exigences inutiles à cet égard, utiliser le Standard Cost Model pour mesurer toute réduction significative du fardeau administratif des entreprises.	Le gouvernement est d'accord en principe avec cette recommandation. Comme l'a reconnu la Commission, environ 80 p. 100 du fardeau réglementaire peut être attribuable à 20 p. 100 des règlements. La mise en œuvre de la règle du « un pour un » exige que l'on procède à l'examen continu et à la réforme des règlements en vigueur pour déterminer les règlements superflus et le fardeau administratif pouvant être éliminés. Selon cette règle, les ministères seront aussi tenus de recourir au <i>Standard Cost Model</i> afin de mesurer toute réduction significative du fardeau administratif des entreprises. En outre, d'ici septembre 2014, le gouvernement fera fond sur les efforts de l'Initiative d'allégement du fardeau de la paperasserie en mettant à jour l'inventaire qui dénombre les exigences des règlements fédéraux imposant un fardeau administratif aux entreprises. Lorsque l'information sera mise à jour, elle sera rendue publique et renouvelée annuellement.
Il faudrait que les ministères passent en revue leurs processus et leurs formulaires papier et soumettent à leur ministre des propositions de solutions électroniques dans la mesure du possible.	Le gouvernement est d'accord en principe avec le point de vue de la Commission sur les améliorations que les processus et les formulaires électroniques pourraient apporter aux services. Les ministères prennent déjà des mesures pour adopter des solutions électroniques, donnant ainsi suite aux recommandations de la Commission propres à chaque ministère. Par exemple, Statistique Canada réduira le fardeau administratif que représentent les sondages qu'il mène auprès des entreprises : • en mettant en place des mesures telles que l'optimisation de la taille des échantillons; • en mettant en œuvre des méthodes de collecte de données en ligne; • en réduisant les exigences liées au contenu pour les petites entreprises; • en menant des études de faisabilité sur la réduction du nombre de questionnaires envoyés aux petites entreprises et sur la période au cours de laquelle une petite entreprise doit faire partie de l'échantillon du sondage.

Il faudrait améliorer la coordination des activités du gouvernement fédéral en matière de conformité et d'application dans un secteur donné.	Le gouvernement fait déjà des efforts particuliers pour améliorer la coordination au moyen d'initiatives comme le Conseil de coopération en matière de réglementation^{iv}. L'Agence des services frontaliers du Canada, avec le soutien d'Affaires étrangères et Commerce international Canada, de Transports Canada et de Sécurité publique Canada, redoublera d'efforts pour améliorer les programmes des négociants dignes de confiance et les harmoniser avec ceux des États-Unis, en vue notamment de faciliter l'admission commune des requérants au moyen d'un seul processus de demande simplifié. Cela viendra réduire le fardeau administratif, car il y aura une plus grande efficience et une prévisibilité améliorée, et qu'il sera plus facile pour les petites et les moyennes entreprises d'avoir accès aux programmes des négociants dignes de confiance et de les utiliser.
Les ministères et organismes de réglementation devraient, en collaboration avec les entreprises, concevoir des portails électroniques de renseignements sur la réglementation à modules sectoriels, dans le cadre de la politique « Une fois suffit! ».	Le gouvernement accepte cette recommandation en principe. Les ministères déploient déjà des efforts ciblés pour implanter des outils électroniques et mettre en commun des renseignements, et ainsi donner suite aux recommandations de la Commission propres à chaque ministère. Par exemple, l'Agence du revenu du Canada réduira la frustration des entreprises et le fardeau administratif connexe relatif aux communications avec l'Agence, en mettant à la disposition de ses agents travaillant au service téléphonique de meilleurs outils et documents de formation, et en améliorant son site Web à la lumière des commentaires recueillis auprès des petites entreprises.
Tous les ministères et organismes chargés de la réglementation devraient établir et publier des normes mesurables, déterminer des objectifs pour améliorer le service et faire état de leur rendement quant au respect de ces normes.	Le gouvernement accepte cette recommandation et a l'intention d'assurer sa mise en œuvre complète. Les organismes de réglementation établiront des normes de service pour les autorisations réglementaires à volume élevé, comme les licences, les permis et les certificats. Les organismes de réglementation devront aussi rendre compte, sur leur site Web, de leur rendement par rapport à ces objectifs.
Le gouvernement devrait examiner et modifier la <i>Loi sur les frais d'utilisation</i> afin d'améliorer le service offert aux secteurs réglementés et d'assurer la reddition de comptes.	Les ministères établiront des normes de service pour les autorisations à volume élevé et devront faire rapport sur l'atteinte de ces normes, que des frais soient imposés ou non. En modifiant la <i>Loi sur les frais d'utilisation</i>, le gouvernement ne tient toutefois pas à faire en sorte qu'il soit plus facile pour les ministères de transférer la hausse des coûts aux entreprises ou aux consommateurs.

Tous les organismes de réglementation devraient adopter un protocole de service.	Le gouvernement est d'accord avec la Commission en ce qui a trait à l'importance de l'excellence du service. Le <i>Code de valeurs et d'éthique du secteur public</i> récemment révisé établit des attentes claires en matière de prestation de service. Le Code exige que les fonctionnaires fournissent des services équitables, opportuns, efficaces et efficaces.
Tous les organismes de réglementation devraient mettre en place un mécanisme leur permettant de recevoir de la rétroaction.	Le gouvernement est d'accord et établira des normes de services ainsi que des processus de traitement des plaintes pour les autorisations réglementaires à volume élevé. Ces mesures donneront aux intervenants des occasions manifestes de donner de la rétroaction sur les services qu'ils reçoivent.
Les principaux organismes de réglementation devraient créer un service d'aiguillage, c'est-à-dire qu'un agent d'information serait chargé d'acheminer les demandes de renseignements des petites entreprises vers les experts des ministères ainsi que d'assurer le suivi de ces demandes.	Le gouvernement s'entend avec la Commission pour dire qu'il est important d'aider les entreprises à naviguer à travers le système réglementaire. Les normes de service feront en sorte que les processus concernant les autorisations à volume élevé soient clairement expliqués sur les sites Web des ministères, et que les coordonnées des personnes-ressources soient fournies. En outre, les ministères prépareront et publieront chaque année des plans de réglementation à long terme pour informer à l'avance les entreprises et les citoyens des modifications prévues à la réglementation.
Tous les organismes de réglementation devraient examiner et mettre à jour leurs publications réglementaires les plus fréquemment consultées, à la lumière des résultats tirés de consultations auprès des entreprises.	Le gouvernement souscrit en principe à cette recommandation, mais compte tenu des contraintes financières, il reconnaît que les ministères ont besoin d'une certaine marge de manœuvre pour mettre à jour les publications en fonction des priorités opérationnelles. La nouvelle exigence selon laquelle les ministères sont tenus de publier des politiques sur la façon dont ils interprètent la réglementation offrira plus de clarté et de prévisibilité aux intervenants et aux citoyens.
Tous les ministères et organismes devraient publier une politique d'interprétation de leurs exigences réglementaires.	Le gouvernement accepte cette recommandation. Les ministères devront maintenant publier une politique expliquant en détail comment ils interprètent la réglementation, y compris le moment où ils répondront par écrit aux demandes des intervenants. Les entreprises et les citoyens profiteront d'une prévisibilité accrue.
Le gouvernement devrait prendre les mesures nécessaires (p. ex. plans à long terme et examen des coûts administratifs dans l'analyse réglementaire) afin d'assurer le respect des principales exigences de la politique réglementaire.	Le gouvernement adopte déjà des mesures pour mettre en œuvre cette recommandation : une nouvelle <i>Directive du Cabinet sur la gestion de la réglementation</i> est mise en œuvre en vue d'améliorer la conception et la mise en place de la réglementation au moyen de l'introduction de la Lentille des petites entreprises, de plans de réglementation à long terme et d'exigences plus strictes concernant l'examen du fardeau administratif dans les projets de règlement.

Le gouvernement devrait agir rapidement pour respecter l'engagement qu'il a pris dans le cadre du budget fédéral de 2011 d'implanter la Lentille des petites entreprises.	La Lentille des petites entreprises sera mise en œuvre immédiatement et intégrera le point de vue des petites entreprises au processus d'établissement de la réglementation. Les ministères devront incorporer une analyse des répercussions sur les petites entreprises dans leurs résumés de l'étude d'impact de la réglementation, qui seront publiés dans la <i>Gazette du Canada</i> .
La section « Attributions » de la <i>Loi sur le vérificateur général</i> devrait être modifiée de façon à ce que le Bureau du vérificateur général du Canada reçoive le mandat d'examiner les progrès accomplis au chapitre de la réduction du fardeau administratif associé à la réglementation et d'en rendre compte.	Le gouvernement est d'accord avec la Commission pour dire qu'il faut assurer une surveillance et une reddition de comptes continues pour réduire le fardeau administratif et l'éliminer du régime de réglementation. Le gouvernement convient également que le vérificateur général devrait être tenu au courant des engagements du gouvernement en matière de réduction du fardeau administratif et du rendement de ce dernier par rapport à ses engagements. Le gouvernement, qui reconnaît entièrement l'indépendance du vérificateur général à titre d'agent du Parlement, s'engage à fournir à ce dernier les renseignements dont il a besoin pour arriver à sa propre conclusion quant au bien-fondé de la vérification des progrès du gouvernement en matière de réforme de la réglementation. De surcroît, le gouvernement formera un Comité consultatif sur la réglementation qui relèvera du président du Conseil du Trésor et qui examinera le rapport annuel du gouvernement sur la mise en œuvre de réformes systémiques, en particulier la règle du « un pour un », la Lentille des petites entreprises et les normes de service. Le rapport annuel sera rendu public. Ce dernier, ainsi que le point de vue du Comité consultatif quant aux progrès du gouvernement, seront transmis au vérificateur général chaque année.
Une grande partie de la « rémunération conditionnelle » annuelle versée aux hauts fonctionnaires devrait reposer sur l'application efficace de la règle du « un pour un ».	Le gouvernement convient que les hauts fonctionnaires des ministères et organismes chargés de la réglementation devraient être tenus responsables de la réduction du fardeau administratif. Le processus actuel d'évaluation du rendement des hauts fonctionnaires donne suite à cette recommandation.

Le gouvernement s'est également engagé à donner suite à la totalité des [90 recommandations visant des ministères et des organismes en particulier](#).^v Au cours des prochains mois, les organismes de réglementation dresseront leur plan d'action pour répondre aux recommandations de la Commission.

Notes en fin d'ouvrage

- i. « Règle du « un pour un », <http://www.tbs-sct.gc.ca/media/nr-cp/2012/0118b-fra.asp>
- ii. *Code de valeurs et d'éthique du secteur public*, <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25049>
- iii. « Le ministre Clement est heureux de recevoir les recommandations de la commission sur la réduction de la paperasse », <http://www.tbs-sct.gc.ca/media/nr-cp/2012/0118-fra.asp>
- iv. Conseil de coopération en matière de réglementation, <http://actionplan.gc.ca/page/rcc-ccr/conseil-de-coop-ration-mati-re-de-r-glementation?wb48617274=4C9BB541>
- v. « Annexe B : Recommandations ministérielles précises en matière de réduction de la paperasse » (tiré du *Rapport de recommandations – La réduction de la paperasse... libérer les entreprises et leur permettre de croître*), <http://www.coupezlapaperasse.gc.ca/heard-entendu/rr/rr10-fra.asp>