

LIVRE BLANC

ÉVALUER VOTRE FOURNISSEUR DE SERVICES DE DOUANE

Votre partenaire de courtage en douane
est-il approprié pour votre entreprise ?

Livre Blanc

Évaluer votre fournisseur de services de douane

Quatre questions à poser pour déterminer si votre partenaire de courtage en douane est approprié pour votre entreprise.

Étant donné les exigences que présente le commerce à l'échelle mondiale, ainsi que l'évolution rapide de la réglementation internationale et des politiques douanières, les entreprises s'adressent de plus en plus à des fournisseurs de services pour assurer l'expédition continue de leurs marchandises dans les chaînes d'approvisionnement mondiales. Un partenariat avec votre fournisseur de services peut engendrer des efficacités opérationnelles qui vous permettent de vous concentrer sur vos activités principales et, idéalement, d'améliorer la compétitivité de votre entreprise. Cependant, tous les fournisseurs de services ne sont pas égaux, et un partenariat moins qu'optimal peut affecter vos résultats financiers. En évaluant votre fournisseur de services, vous saurez si vos besoins sont satisfaits et si vous disposez d'un partenaire stratégique pour assurer le succès de vos affaires.

Vous pouvez tenir compte de divers critères pour déterminer si un partenaire de courtage en douane est approprié pour votre entreprise; cependant, pour avoir un aperçu général de certaines considérations importantes, nous vous conseillons de vous poser les questions suivantes.

1 Mon fournisseur de services a-t-il les compétences et les ressources nécessaires pour m'aider à développer ma stratégie mondiale ?

Les organisations complexes traitent des quantités incroyables de données; un accès immédiat aux données appropriées peut donc être critique. Votre fournisseur de services devrait vous aider à atteindre cette efficacité en

Quatre questions à poser pour évaluer votre partenaire de courtage en douane.



Importantes questions de suivi à poser au sujet des ressources de votre fournisseur de services :

- Est-ce que votre fournisseur maintient une base de données de classements SH à l'échelle nationale, pour assurer l'uniformité des classements applicables à une marchandise ou un produit particulier ?
- Comment les données de classement sont-elles saisies, conservées et consultées pour les importations futures ?
- Quelle est la cote de conformité réglementaire de votre fournisseur auprès de la douane ?

saisissant, en conservant et en organisant l'information de manière à la rendre accessible pour vous et à vous procurer une transparence en temps réel.

Si votre gamme de produits est en expansion, votre fournisseur doit être en mesure de soutenir cette croissance en gérant les données correspondantes. Les transactions d'envergure mondiale comprennent de nombreux éléments de données et les informations dont vous avez besoin peuvent varier en fonction des pays où vous traitez des affaires. Chaque pays peut avoir diverses agences gouvernementales, qui présentent chacune leur



propre réglementation et leurs exigences et formats de données. Vous éviterez beaucoup de difficultés si votre fournisseur de services peut non seulement vous tenir au courant de ces exigences, mais aussi assurer votre conformité réglementaire et vous procurer des données exactes permettant de prendre des décisions stratégiques. Il est donc évident que votre fournisseur de services doit pouvoir adapter ses systèmes en fonction de vos exigences changeantes.

Afin de fournir ce degré de personnalisation et ce niveau de service, votre fournisseur doit avoir mis en place des processus efficaces de gestion des données et disposer d'éléments de données conformes aux exigences de nombreux organismes de réglementation, tout en créant une piste de vérification détaillée. Une vérification par les autorités douanières peut coûter des milliers de dollars, particulièrement si les informations ne sont pas bien organisées, facilement accessibles et immédiatement repérables.

2 Mon fournisseur de services communique-t-il efficacement les mises à jour de la réglementation et les données du commerce international ?

L'environnement réglementaire actuel est complexe et en évolution constante. Au pays comme à l'étranger, les gouvernements sont en train de modifier considérablement leurs processus (notamment par des initiatives de modernisation) et continuent à conclure de nouveaux

accords commerciaux, ce qui donne lieu à divers changements de la réglementation. Pour assurer le succès et la conformité réglementaire des importations et exportations, il est essentiel de se tenir au courant des derniers changements.

Pour maximiser l'utilité de ses services et préserver votre conformité réglementaire, votre fournisseur devrait vous

Questions de suivi à poser au sujet des protocoles de communication de votre fournisseur de services :

- Les méthodes de communication de votre fournisseur de services sont-elles appropriées pour vous et votre personnel chargé des opérations de douane et de commerce international ?
- Ces communications arrivent-elles à temps ?
- Votre fournisseur offre-t-il une formation qui aide vos employés à se tenir au courant des changements de la réglementation qui exercent un impact sur vos affaires ?

communiquer des mises à jour pertinentes pour vos affaires, dans un format facilement compréhensible, aux moments opportuns. Il doit non seulement être au fait des changements de la réglementation, mais devrait aussi vous informer activement des changements à venir et de leur impact éventuel sur la gestion de vos affaires. Demandez à votre fournisseur s'il possède les connaissances et l'expertise lui permettant de procurer une formation spécialisée à votre personnel, et s'il est en mesure de vous informer des changements à la réglementation et à l'environnement du commerce international. Votre fournisseur peut vous communiquer ces informations de diverses manières, par exemple par des bulletins, des programmes de courriels, des webinaires et des séminaires.

Plus vos exigences d'importation sont complexes, plus il est essentiel de pouvoir compter sur un fournisseur de services proactif. Par exemple, si vous importez des marchandises faisant l'objet d'exigences d'autres organismes gouvernementaux, notamment des aliments qui nécessitent des licences de la Food and Drug Administration (FDA), il ne suffit pas de vous tenir au courant des dernières nouvelles de la douane; vous devez aussi recevoir des nouvelles de tous les changements de la FDA qui pourraient exercer un impact sur vos affaires.

La conformité à la réglementation de la douane et des autres organismes gouvernementaux est une fonction qui présente plusieurs aspects. Une grande entreprise peut avoir avec ces organismes divers points de contact qui nécessitent une surveillance. Une petite entreprise ne dispose pas nécessairement de l'envergure nécessaire pour surveiller continuellement les changements qui se produisent à l'intérieur d'un seul organisme gouvernemental. Idéalement, votre fournisseur devrait avoir des ressources spécialisées qui aident votre entreprise à respecter les exigences réglementaires applicables à ses opérations. Si vous traitez des marchandises spécialisées qui font l'objet d'une réglementation en matière de propriété intellectuelle, votre fournisseur devrait avoir des protocoles stricts qui lui permettent de bien comprendre les questions et problèmes, afin de minimiser vos risques.

3 Mon fournisseur de services fait-il tout son possible, comme un véritable partenaire en affaires ?

Dans un domaine aussi stratégique et critique que les opérations de douane, votre fournisseur de services de courtage fait bien plus que simplement vous vendre des services; il est un élément important de votre équipe – un partenaire en affaires – qui doit s'investir autant que vous dans le succès de votre entreprise.

Importantes questions de suivi sur vos relations d'affaires avec votre fournisseur de services :

- Votre fournisseur comprend-il votre secteur d'activités et les besoins particuliers de votre entreprise, et dispose-t-il d'un personnel en mesure de répondre à vos besoins à court et à long terme ?
- Votre fournisseur s'efforce-t-il de vous aider à repérer les difficultés potentielles et à résoudre les problèmes avant qu'ils ne se produisent ?
- Quels sont les moyens que votre fournisseur emploie pour évaluer la livraison de ses services, identifier et suivre ses mesures de prévention et améliorer ses processus ?

Chaque secteur a ses propres caractéristiques et exigences, et les grandes organisations complexes cherchent toujours à simplifier leurs processus dans le but de rationaliser leurs opérations, d'améliorer leur efficacité et, en fin de compte, de devenir plus profitables. Même si vous avez déjà pris des mesures pour améliorer votre efficacité, votre fournisseur de services devrait avoir une expérience spécialisée qui lui permet de repérer les lacunes opérationnelles avant qu'elles ne se transforment en problèmes, et d'apporter activement des changements et améliorations. Un bon fournisseur de services ne se limite pas à vous éviter les pièges; il vous aide aussi à trouver des moyens de renforcer votre compétitivité.

Quand vous passez en revue vos relations avec votre fournisseur, renseignez-vous sur ses méthodes de communication et de contact. Qui sont vos personnes ressources et combien de temps faut-il attendre pour recevoir une réponse à une question ou une demande de renseignements ? À l'heure actuelle, la plupart des organisations ont des besoins qui dépassent la journée de travail de 9 à 5 heures. Les marchandises arrivent aux frontières à n'importe quelle heure du jour, et les opérations se poursuivent souvent 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pour maximiser les capacités opérationnelles et répondre aux besoins de clients exigeants. Un fournisseur de services devrait disposer du personnel, des processus et

des technologies lui permettant d'offrir un service permanent et ininterrompu, pour vous aider à atteindre le rendement que l'on attend de vous. Vous devriez avoir accès à des réponses à n'importe quelle heure de la journée. Pensez aussi au nombre de personnes ressources que vous devez contacter pour obtenir une réponse. Les fournisseurs de services qui imposent de nombreux niveaux de contact peuvent présenter des difficultés pour vous, tandis que ceux qui mettent à votre disposition un point de contact unique vous donnent rapidement les réponses que vous attendez de la part d'experts qui connaissent vos affaires. Votre courtier devrait mettre à votre disposition quelques personnes ressources spécialisées qui connaissent très bien vos affaires. En fait, dans des situations très complexes, il n'est pas rare qu'un fournisseur de services délègue une personne sur place, dans votre établissement, qui travaille comme si elle faisait partie de votre équipe. Même si cela n'est pas toujours faisable ou souhaitable, les communications avec votre fournisseur de services devraient être rapides et sans effort. Par exemple, si vous désirez simplement connaître l'état d'une opération de dédouanement, vous pouvez vous attendre à une réponse en quelques heures. Pour les questions plus urgentes comme les retards d'expédition, la réponse devrait être immédiate. Donc, même s'il n'est pas raisonnable de supposer que vos contacts en cas de crise à deux heures du matin soient aussi rapides que pendant la journée de travail, moins vos personnes ressources sont nombreuses, mieux c'est pour vos relations et vos affaires.

Même si c'est à vous que revient la responsabilité ultime de comprendre comment la réglementation s'applique à vos affaires, vous ne devez pas nécessairement être un expert en réglementation et en tarifs douaniers – c'est exactement pourquoi vous sous-traitez ce travail à votre fournisseur de services de douane. Votre fournisseur devrait disposer d'un bon effectif de professionnels en douane agréés ou certifiés qui ont une expérience et des connaissances dans votre secteur. Un fournisseur de services complets est aussi capable de faire plus que simplement dédouaner vos marchandises. Il peut offrir d'autres services qui améliorent votre gestion, facilitent la tenue de vos dossiers et vous préparent aux vérifications douanières. S'il est un véritable partenaire, votre fournisseur de services jouera un rôle plus stratégique dans votre entreprise en vous aidant à créer et mettre en œuvre des programmes de conformité douanière, et en identifiant d'autres options (telles que les programmes de négociants fiables) qui renforcent votre crédibilité auprès des autorités douanières et assurent le bon fonctionnement de votre chaîne d'approvisionnement. Il peut aussi vous aider à naviguer dans les nombreux accords commerciaux complexes, en repérant des solutions d'approvisionnement à faible coût et des possibilités de croissance.

4 Mon fournisseur de services offre-t-il des solutions technologiques qui renforcent ma chaîne d'approvisionnement et la rendent souple et conforme ?

De nos jours, la technologie joue un rôle important dans presque toutes les entreprises, et particulièrement dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement. De nombreuses opérations telles que le traitement des commandes, la gestion des stocks et la communication des informations aux autorités douanières s'automatisent en même temps que la mondialisation du commerce et les initiatives des gouvernements et organismes de réglementation qui tentent d'augmenter leur efficacité interne. Votre fournisseur de services peut utiliser la technologie de deux manières, à votre avantage.

Premièrement, à partir des données collectées et des directives réglementaires, votre fournisseur peut repérer dans vos processus les points faibles qui pourraient donner lieu à des retards et des faiblesses. Les autorités douanières ont déclaré clairement, surtout en Amérique du Nord, qu'elles désirent recevoir leurs données à l'avance; en effet, toutes les informations provenant de toutes les sources et de tous les modes de transport doivent être communiquées à la douane avant l'arrivée des marchandises à la frontière pour permettre le dédouanement des expéditions, faute de quoi les négociants s'exposent à des retards, des pénalités et des coûts supplémentaires. Pour éviter ces risques, un très haut niveau de coordination doit exister entre tous les partenaires de la chaîne d'approvisionnement, et votre fournisseur de services doit prendre l'initiative pour vous. N'importe quel courtier, quelle que soit sa dimension,

Questions de suivi à poser sur les solutions technologiques de votre fournisseur de services :

- Votre fournisseur a-t-il un historique détaillé des versions de ses solutions logicielles ?
- Votre fournisseur peut-il montrer comment sa technologie s'est adaptée aux changements de la douane ?
- Les solutions de votre fournisseur peuvent-elles être personnalisées en fonction de vos besoins changeants, et des besoins changeants des partenaires de votre chaîne d'approvisionnement ?

La Société internationale Livingston simplifie les complexités des importations et exportations, pour donner aux entreprises la liberté de se concentrer sur leurs fonctions principales. Du dédouanement d'expéditions simples jusqu'à la gestion des chaînes d'approvisionnement mondiales, nos clients en Amérique du Nord et dans le monde entier s'adressent à Livingston pour obtenir des solutions de premier ordre en matière de courtage en douane, de conseil en commerce international, de gestion du commerce mondial et de transit international. Nos clients comptent également sur nous pour leur offrir des solutions technologiques novatrices, y compris la gamme de logiciels d'automatisation TradeSphere®.

doit être complètement automatisé et doit maintenir une connectivité complète avec le Customs and Border Protection (CBP) des États-Unis et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

Deuxièmement, votre courtier doit offrir des systèmes entièrement compatibles avec les autres intervenants de votre chaîne d'approvisionnement. L'échange de données informatisées (ÉDI) et le protocole de transfert de fichiers (FTP) sont des outils essentiels que vous devez exiger de votre fournisseur de services. L'ÉDI permet la transmission de données critiques (numéros de pièce, détails des bons de commande, données des factures commerciales, détails des déclarations, données de facturation, etc.) entre vous et vos partenaires de la chaîne d'approvisionnement et,

encore plus important, entre votre fournisseur de services et la douane. Le protocole FTP permet une transmission rapide des fichiers et plus de souplesse dans l'utilisation de vos documents. Si l'ÉDI et le FTP vous sont disponibles, assurez-vous que votre fournisseur de services fait preuve de souplesse dans le format des fichiers. Si votre fournisseur ne peut pas personnaliser les fichiers en fonction de vos besoins, vous pourriez avoir des problèmes plus tard, surtout pour mettre au point des systèmes compatibles avec ceux de vos partenaires.

Si vous faites des affaires à l'échelle internationale, votre chaîne d'approvisionnement est un élément critique de vos opérations. Que vous soyez de grande ou de petite taille, détaillant ou fabricant, acheteur de produits finis ou de composants, votre courtier en douane est un partenaire très important. Comme dans toute relation d'affaires, il est utile de garder un certain recul et un œil critique. Recevez-vous ce dont vous avez besoin ? Votre partenaire est-il aussi attentif que vous à l'égard de vos affaires ? Est-ce que votre partenaire améliore continuellement ses services, connaissances et capacités pour vous aider à rester efficace et compétitif dans votre secteur ? Si vous ne pouvez pas répondre à toutes ces questions, c'est peut-être le moment d'envisager un autre choix.

Cherchez-vous un nouveau fournisseur de services de douane ?

L'appel d'offres est un excellent moyen de trouver un bon partenaire, mais de nombreuses entreprises hésitent à se lancer. C'est pourquoi nous avons mis au point un modèle d'appel d'offres que vous pouvez utiliser comme point de départ.

Demandez un modèle gratuit d'appel d'offres à votre administrateur de clientèle chez Livingston.

Contactez Livingston

Vous avez des questions ou besoin d'aide avec vos expéditions ? Contactez votre directeur de compte, écrivez-nous à : simplifier@livingstonintl.com ou nous donner un appel au **1-800-837-1063**