

IMPORTATION ET EXPORTATION

SEPT QUESTIONS

À poser quand on cherche un
fournisseur de services de douane

Importation et Exportation

Sept questions à poser quand on cherche un fournisseur de services de douane

Nous voulons vous aider à trouver le fournisseur approprié de services de courtage en douane pour votre entreprise.

Aux entreprises qui importent ou exportent des marchandises en Amérique du Nord, un courtier en douane peut faire gagner beaucoup de temps et faciliter la tâche quand il s'agit de se conformer à des règles et exigences nombreuses et complexes.

Cependant, tous les fournisseurs de services de douane ne sont pas interchangeables... comment peut-on les distinguer ? Comment peut-on savoir lequel fournira les solutions et services les plus appropriés pour votre entreprise ? Voici donc quelques questions pertinentes à poser.

1 Couvrez-vous toute l'Amérique du Nord ?

Idéalement, il est préférable de travailler avec un seul fournisseur qui offre à la fois des services de courtage au Canada et aux États-Unis. En effet, le recours à plusieurs fournisseurs peut devenir coûteux et risque d'augmenter le temps nécessaire à la gestion des diverses relations, formalités et questions de conformité.

Si vous faites affaire avec un seul fournisseur nord-américain qui s'occupe de tous vos services, vous gagnerez non seulement du temps et de l'argent, et vous réduirez vos risques, mais vous aurez aussi la possibilité d'établir des relations plus solides. Plus votre courtier est au courant de vos affaires, plus il sera en mesure de vous donner des conseils stratégiques destinés à améliorer le processus entier, à traiter les questions de conformité et même à simplifier votre chaîne d'approvisionnement.

2 Deviendrez-vous mon partenaire pour assurer le succès de mon entreprise ?

Il est évident que des relations solides avec votre fournisseur de services de douane ne peuvent qu'améliorer



les services que vous recevrez. Cependant, pour faire une véritable différence, c'est le fournisseur qui devra s'intéresser de près à vos affaires et s'investir dans votre succès.

Quand vous cherchez un courtier qui deviendra votre partenaire potentiel (partenaire est le mot clé ici), tentez d'abord de savoir dans quelle mesure il comprend votre secteur d'activité et les besoins particuliers de votre entreprise. Demandez-lui de vous donner des exemples de situations où il n'a épargné aucun effort pour résoudre des problèmes semblables aux vôtres. Déterminez si ce fournisseur sera actif et responsable dans sa résolution des problèmes. Mais surtout, tentez de savoir s'il se considère partenaire de votre entreprise... ou simple fournisseur.

3 Qui sont mes contacts principaux, et quel est votre délai de réponse typique ?

C'est peut-être un cliché, mais il reste vrai – le temps, c'est de l'argent. Rien de plus frustrant que de traiter avec plusieurs personnes qui ne comprennent pas vos affaires et qui vous demandent, à répétition, d'expliquer votre situation. Le courtier en douane approprié vous donnera les noms de personnes-ressources dévouées (et des remplaçants désignés) que vous pourrez contacter facilement et qui réagiront rapidement à vos questions et problèmes. Par exemple, si vous désirez simplement savoir l'état d'une mainlevée, vous pourrez vous attendre à recevoir une



réponse en quelques heures. Pour les questions plus urgentes telles que les retards d'expédition, la réponse devrait être immédiate. Votre courtier devrait être assez souple pour résoudre les problèmes sur-le-champ, au moment où ils se produisent.

4 **Quels sont vos domaines d'expertise ?**

Même si c'est à vous que revient la responsabilité ultime de comprendre comment la réglementation s'applique à vos activités, vous ne devez pas être un expert en réglementation et en tarifs douaniers... mais votre courtier devrait l'être. Vous devez être convaincu que votre courtier est un expert dans son domaine, pour que vous puissiez vous concentrer sur votre propre spécialité.

Recherchez un courtier en douane qui emploie un nombre élevé de professionnels en douane agréés ou certifiés. Demandez-lui quels services supplémentaires il offre en vue d'améliorer vos opérations, de faciliter la tenue de vos livres et de vous préparer aux vérifications de la douane. Déterminez si ce courtier est en mesure de vous aider à créer et à mettre en œuvre des programmes de conformité réglementaire et à observer les accords de commerce international complexes. Tous ces facteurs augmenteront la valeur de votre entreprise et peut-être sa rentabilité. Personne ne s'attend à ce que vous connaissiez les activités professionnelles de votre courtier, mais attendez-vous à ce qu'il comprenne les vôtres, pour qu'il soit en mesure de vous fournir les informations et services appropriés.

5 **Avez-vous des bureaux à toutes les frontières et à tous les principaux points d'entrée nord-américains ?**

Il n'est pas particulièrement important de trouver un fournisseur de services de douane situé près de votre entreprise. Cependant, il est très important que ce fournisseur soit présent au point d'entrée ou à la frontière où vos marchandises arrivent, car cela permet de réduire les frais et les temps de réponse. En outre, votre courtier sera en mesure d'établir de bonnes relations avec les autorités douanières, afin de faciliter la progression de vos expéditions dans les files d'attente ou de traiter directement les problèmes éventuels.

Si vous devez faire affaire avec un courtier situé dans un fuseau horaire différent, assurez-vous qu'il sera disponible quand vous aurez besoin de lui – demandez-lui s'il offre un horaire de travail prolongé ou 24/7.

6 **Comment comptez-vous adapter vos services à mon entreprise ?**

Selon votre secteur d'activité, le type de marchandises que vous importez et exportez, ainsi que le volume de vos expéditions, vous aurez des besoins particuliers en matière de formalités de dédouanement. Vous devez être certain que votre fournisseur de services de douane tiendra compte de ces besoins et qu'il est assez compétent pour les traiter.

7 Quelle technologie utilisez-vous pour m'aider à gagner du temps et de l'argent ?

Comme dans toute entreprise moderne, une technologie et une automatisation souples et robustes améliorent l'efficacité, et réduisent les coûts et les risques pour les importateurs. Même chose pour votre fournisseur de services de douane. Tout courtier – quelle que soit sa dimension – doit être complètement automatisé et disposer d'une connectivité complète avec les autorités douanières canadiennes et américaines. C'est nécessaire pour améliorer la conformité et réduire les risques de retenue de vos marchandises à la frontière.

Quant aux communications, vous devriez pouvoir contacter votre courtier facilement par téléphone, par courriel et (ou) par télécopieur. Les courtiers plus technologiques offrent d'autres options de communication telles que l'échange de données informatisées (ÉDI) ou le protocole de transfert de fichiers (FTP).

Le protocole ÉDI permet la transmission de données critiques à votre courtier (p. ex., numéros de pièce, détails des bons de commande, données des factures commerciales) et entre votre courtier et la douane.

Avec le protocole FTP, vos fichiers sont livrés instantanément et vous avez plus de souplesse dans l'utilisation de vos documents. Le service d'achat, le service de comptabilité et les équipes de vérification peuvent tous accéder aux documents dont ils ont besoin, pour vous éviter de devoir prendre des copies et de les distribuer dans l'entreprise. Si les protocoles ÉDI et FTP sont à votre disposition, assurez-vous que votre courtier aura une certaine souplesse en matière de formats de fichier. S'il n'accepte pas de les personnaliser en fonction de vos besoins, cela pourrait indiquer qu'il manquera de souplesse dans d'autres domaines.

Un dernier conseil

N'hésitez pas à demander des références et des témoignages de clients. Il est parfois utile d'obtenir une validation supplémentaire, pour être certain de prendre la bonne décision.

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**