3.4 PHASE DE PLANIFICATION

PIÈCE I – Préoccupations du client

Nom du document	Préoccupations du client
Numéro du document	3.4I
Utilisation	Identifier toutes les préoccupations et questions qui doivent être éclaircies et traitées. Toutes les préoccupations identifiées doivent être traitées.
Créé le	Le 12 mai 2003
Dernière mise à jour	Le 28 février 2007
Détenteur du document	
Division	Gestion des activités d'observation AC
Personne-ressource	Communiquez auprès de votre bureau local de la vérification de l'observation http://cbsa.gc.ca/contact/listing/indexpages/index-f.html
Autres intervenants	

Pièce I – Préoccupations du client

Avant de passer à la phase d'exécution de la vérification, il est important d'examiner les documents présentés par le client, tel que demandé dans la lettre de notification, ainsi que le Questionnaire des systèmes dûment rempli. Toute cette information peut entraîner des préoccupations et des questions qui doivent être éclaircies et traitées durant la phase d'exécution. À partir du questionnaire, les équipes doivent déterminer les systèmes clés et les types importants de transactions relatifs aux activités d'importations et d'exportations et les principaux responsables des systèmes et des services douaniers et comptables. Toutes les préoccupations signalées doivent être traitées. Plusieurs peuvent être de courte durée mais le fait d'en prendre note permet de s'assurer que les questions soulevées obtiennent une réponse satisfaisante.

Préoccupations

- Les descriptions de factures trop complexes ou imprécises peuvent mener à une classification erronée;
- Les données du renseignement (plaintes, résultats de vérifications passées ou examens à la frontière courants, poursuites, saisies) peuvent avoir permis d'identifier des marchandises, des clients ou des vendeurs qui ont des antécédents en matière d'observation;
- Les nouvelles politiques/exigences peuvent représenter un risque du fait qu'elles sont nouvelles;
- Les importations effectuées pour la première fois peuvent représenter un risque du fait que les marchandises n'ont jamais été importées auparavant;
- Les nouveaux clients peuvent représenter un risque du fait qu'ils ne connaissent pas les règles;
- Le nombre de régions utilisées par le client pour ses importations;
- La nature de la marchandise (valeur en douanes élevée, risque/droit élevé, grande quantité);
- Le nombre de marchandises diverses importées et de divers classements;
- L'existence d'expéditions en haute saison peut entraîner un plus grand nombre d'erreurs;
- Les marchandises qui ont déjà fait l'objet d'une décision négative, c.-à-d. décision qui a entraîné des droits supplémentaires à payer;
- Nombre et type de RDR émis;
- Nombre et type de B2 émis;
- Si les déclarations sont faites à l'interne ou par un courtier/expert-conseil;
- Si le client est ou non lié au vendeur;

- L’entreprise a connu une croissance rapide et n’a pas été en mesure de rester informée des exigences de l’ASFC;
- L’entreprise assure son propre transport; et
- Comparaisons de la valeur en douane des importations de l’année en cours à celle des années passées.