



**Jolicoeur
& Associés**
ÉTUDES ET SONDAGES

EVALUATIONCONSEIL.COM
Bureau d'évaluation de programmes

CENTRE NATIONAL DE SONDAGE
www.sondagecns.com

**SONDAGE SUR LES PRÉOCCUPATIONS ET
LES IRRITANTS VÉCUS PAR LES
TRANSPORTEURS QUÉBÉCOIS AUX POSTES
FRONTALIERS**

RAPPORT DE RECHERCHE

Présenté au :

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

31 MARS 2011

PRÉAMBULE

Ce document présente les données recueillies dans le cadre de l'étude sur les préoccupations et les irritants vécus par les transporteurs québécois aux postes frontaliers. Cette étude a été réalisée par le bureau de recherche Jolicoeur et Associés et sa division Centre National de Sondage, pour le compte du ministère des Transports du Québec.

Les données sont présentées en trois (3) sections :

- Méthodologie ;
- Résultats de l'enquête ;
- Conclusion.

Le lecteur trouvera en annexe le tableau administratif des appels ainsi que le questionnaire contenant les fréquences non pondérées. Nous rappelons au lecteur que, dans les graphiques et les tableaux du présent document, la somme des pourcentages, calculée à partir de chiffres arrondis, ne correspond pas forcément à 100. Ainsi, une variation maximale de plus ou moins 1 % peut être observée.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	2
TABLE DES MATIÈRES.....	3
MÉTHODOLOGIE	4
CONTEXTE DE L'ÉTUDE	4
PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE ET POPULATION.....	4
GESTION DES APPELS	5
QUESTIONNAIRE.....	5
COLLECTE DES DONNÉES.....	6
PONDÉRATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES.....	6
1 – RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE.....	8
1.1 – PROFIL DES ENTREPRISES.....	8
1.2 – ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS D'EXPORTATION	10
1.3 – LES POSTES FRONTALIERS	12
1.4 – LES ACCRÉDITATIONS DES ENTREPRISES AUX PROGRAMMES DE SÉCURITÉ	15
1.5 – PIÈCES D'IDENTITÉ UTILISÉES POUR TRAVERSER LA FRONTIÈRE.....	18
1.6 – PERCEPTION DES TEMPS D'ATTENTE MOYEN AUX DOUANES.....	19
1.7 – PROBLÉMATIQUES AUX POSTES FRONTALIERS DU QUÉBEC	20
1.7 – ACCÈS À L'INFORMATION SUR LES DOUANES	25
1.8 –SOLUTIONS PROPOSÉES POUR FACILITER LE PASSAGE À LA FRONTIÈRE ET RÉDUIRE LES DÉLAIS	29
CONCLUSION	31
ANNEXES.....	33
ANNEXE I – TABLEAU ADMINISTRATIF DES APPELS	33
ANNEXE II – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES NON-PONDÉRÉES	34

MÉTHODOLOGIE

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Depuis le 11 septembre 2001, le ministère des Transports travaille en collaboration avec Transports Canada, les départements de transport des États de New York, du Vermont et du Maine et avec les agences douanières du Canada et des États-Unis pour améliorer les infrastructures à la frontière dans le but de réduire les temps d'attente et ainsi soutenir l'industrie du camionnage et la communauté exportatrice du Québec. L'enquête visait donc à dresser un bilan des améliorations apportées, des services utilisés et des habitudes des exploitants de véhicules lourds lorsqu'ils traversent la frontière.

L'objectif du mandat était donc de réaliser un sondage téléphonique (en français seulement) auprès des 2 327 propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui déclarent aller aux États-Unis et qui font du transport, sans distinction quant à la taille de flotte, la région ou le type de marchandises transportées.

PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE ET POPULATION

La population à l'étude est constituée de l'ensemble des transporteurs dont l'adresse d'affaires est au Québec qui affirmaient faire du transport aux États-Unis et qui étaient présents dans le Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds de la Commission des transports du Québec, en date du 11 février 2011. Cette liste est mise à jour de manière continue par la Commission.

Étant donné la préoccupation de représenter adéquatement chaque taille d'entreprises, le fichier utilisé était stratifié en quatre catégories, selon le nombre de camions exploités par les entreprises (1 camion, 2 à 5 camions, 6 à 15 camions, 16 camions et plus). Il est à noter que lors de l'analyse des résultats, ces catégories ont été redéfinies pour

permettre une analyse statistique avec un nombre suffisant d'entreprises dans chaque strate (1 camion, 2 à 5 camions, 6 à 20 camions, plus de 20 camions).

GESTION DES APPELS

Des outils de gestion du logiciel Interviewer Windows ont été utilisés pour le suivi du taux de réponse. Le système automatisé des appels a été programmé pour favoriser une distribution des rappels dans le temps, en s'assurant de la répartition des appels l'avant-midi, l'après-midi et en soirée.

Les résultats d'appels vous sont présentés dans le rapport administratif des appels, à l'annexe I.

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire, fourni par le ministère des Transports du Québec, a été informatisé à l'aide du logiciel Interviewer Windows de l'éditeur Voxco. Ce logiciel permet la numérotation automatique des numéros de téléphone et une saisie des données fiable et précise en cours d'entrevue.

Le questionnaire a été administré en français seulement étant donné que la population visée était majoritairement francophone. Le questionnaire avec les fréquences non pondérées se trouve à l'annexe II.

COLLECTE DES DONNÉES

La session de formation des intervieweurs et le prétest ont eu lieu le 14 février 2011. En tout, neuf intervieweurs ont participé à la collecte de données pour l'administration de l'ensemble de l'enquête. À partir du 16 février 2011, la collecte s'est déroulée de 9h00 à 21h30 tous les jours de la semaine et de 10h00 à 18h00 le samedi. Les fréquences aux questions ainsi que les résultats de collecte ont été mis à jour régulièrement ; la collecte s'est poursuivie jusqu'au 25 février 2011.

Nous avons administré 469 entrevues longues auprès d'exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis et 283 entrevues courtes auprès d'exploitants de véhicules lourds qui n'effectuent aucun déplacement aux États-Unis, pour un total de 752 entrevues. Il est à noter que les tableaux de ce rapport présentent les résultats selon le point de vue des exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis. Les personnes ayant répondu au questionnaire sont le plus souvent les répartiteurs, les responsables de la conformité douanière et des documents d'expédition et les conducteurs dans le cas où il s'agit de propriétaires-exploitants.

La marge d'erreur globale du sondage est de 2,94 %. Le taux de réponse, calculé selon les normes professionnelles de l'AIRMS, est de 75,05 % et le taux de validité de la liste est de 87,45 %. La durée moyenne d'entrevue a été de 9 minutes 39 secondes.

PONDÉRATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES

Les entrevues ont été compilées dans le logiciel Interviewer Windows de Voxco et traitées à partir du logiciel Stat-XP. Les données ont été pondérées sur la base de la liste des exploitants de véhicules lourds déclarant faire du transport aux États-Unis, fournie par le ministère des Transports du Québec.

Plan de pondération

Catégories	Nombre de répondants		Population totale	Exportateurs	Population qui exporte	Poids
	Entrevues longues	Entrevues courtes		%		
Un camion	117	90	1 109	56,52173913	626,826087	5,35748792
De 2 à 5 camions	117	78	587	60	353,2	3,01025641
De 6 à 15 camions	118	64	353	64,83516484	228,8681319	1,93956044
16 camions et plus	117	51	278	69,64285714	193,6071429	1,65476191

1 – RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

1.1 – PROFIL DES ENTREPRISES

Parmi l'ensemble des entreprises sondées, 38 % d'entre elles n'effectuent plus ou pas de déplacement aux États-Unis. Parmi les exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis, 66 % effectuent entre 60 % et 100 % de l'ensemble de leurs déplacements aux États-Unis. Ce sont les petites entreprises (1 camion) qui effectuent une plus large part de leurs déplacements aux États-Unis puisque 75 % d'entre elles effectuent de 60 % à 100 % de l'ensemble de leurs déplacements aux États-Unis.

Finalement, les entreprises pour compte d'autrui effectuent une plus large part de leurs déplacements aux États-Unis. En effet, il est à noter que 73 % d'entre elles y effectuent de 60 % à 100 % de leurs déplacements comparativement à 44 % pour les entreprises pour compte propre. Soulignons également que, parmi les exploitants de véhicules lourds qui effectuent de 80 % à 100 % de leurs déplacements aux États-Unis, 51 % d'entre eux ne comptent qu'un seul camion.

Proportion des déplacements aux États-Unis

Total (n=467)	
	%
1 % à 19 %	19
20 % à 39 %	6
40 % à 59 %	9
60 % à 79 %	11
80 % à 100 %	55

Q1. Quelle proportion de vos déplacements s'effectue aux États-Unis?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Les petites entreprises (1 camion) représentent 41 % des entreprises qui font du transport vers les États-Unis.

La taille des entreprises semble varier selon le type de transport réalisé. En effet, parmi les entreprises qui font du transport pour compte d'autrui, on observe que 18 % d'entre elles ont plus de 20 camions alors que cette proportion n'est que de 4 % parmi les entreprises pour compte propre. À l'inverse, 34 % des entreprises pour compte propre possèdent de 2 à 5 camions alors que cette proportion chute à 17 % parmi les entreprises pour compte d'autrui.

Nombre de véhicules lourds exploités

	Total (n=469)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
1 camion	41	44	41	30
2 à 5 camions	22	17	34	36
6 à 20 camions	22	22	20	26
Plus de 20 camions	14	18	4	8

Q2. Combien de camions lourds exploitez-vous?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Les exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis comptent, en moyenne, 15 camions et emploient, en moyenne, 17 chauffeurs. Mentionnons qu'il existe une forte corrélation entre le nombre de camions et le nombre de chauffeurs.

Toujours parmi les entreprises qui vont aux États-Unis, la majorité des entreprises (61 %) embauche 5 chauffeurs ou moins. Le nombre de chauffeurs semble varier selon le type de transport réalisé par l'entreprise puisque 9 % des entreprises pour compte d'autrui comptent plus de 60 chauffeurs contre seulement 3 % parmi les entreprises pour compte propre.

Nombre moyen de chauffeurs

	Total (n=466)	1 camion	2 à 5 camions	6 à 20 camions	Plus de 20 camions
Nombre moyen de chauffeurs	16.98	1.30	3.80	16.51	84.91

Q3. Combien de chauffeurs sont employés par votre entreprise, incluant les sous-contractants exclusifs (brokers)?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

1.2 – ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS D'EXPORTATION

Le volume des activités de transport vers les États-Unis semblent avoir chuté au cours des trois dernières années pour une majorité d'entreprises puisque 60 % d'entre elles déclarent que les activités ont beaucoup ou légèrement diminué.

Cette tendance semble avoir davantage affecté les entreprises pour compte d'autrui. En effet, 38 % des entreprises pour compte d'autrui ont affirmé que les activités ont beaucoup diminué alors que cette proportion n'est que de 26 % parmi les entreprises pour compte propre, ce qui représente un écart de 12 points de pourcentage.

Par ailleurs, les entreprises faisant à la fois du compte propre que du compte d'autrui ainsi que les entreprises possédant de plus de 20 véhicules sont plus nombreuses à avoir noté une augmentation légère de leurs activités avec les États-Unis.

Évolution des activités aux États-Unis

	Total (n=469)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Beaucoup diminué	34	38	26	23
Légèrement diminué	26	25	27	26
Stables	32	30	38	35
Légèrement augmenté	7	5	9	15
Beaucoup augmenté	2	2	1	2

Q4A. Au cours des 3 dernières années, est-ce que vos activités aux États-Unis ont...

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Parmi les entreprises qui ont connu une baisse de leur volume de transports vers les États-Unis, 58 % attribuent cette baisse à la récession et 21 % à la force du dollar canadien.

Raison de la baisse des activités

	Total (n=272)
	%
La force du dollar canadien	21
La récession	58
La force du dollar et la récession	9
La forte compétition entre les entreprises	2
Autres réponses	10
<i>Q4B. À quoi attribuez-vous cette baisse ?</i>	

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

1.3 – LES POSTES FRONTALIERS

Pour aller aux États-Unis, les exploitants de véhicules lourds ayant une adresse d'affaire au Québec utilisent majoritairement des postes frontaliers situés au Québec (53 %) plutôt que ceux situés en Ontario (27%).

Soulignons que les entreprises qui font à la fois du compte propre et du compte d'autrui utilisent dans une plus forte proportion les postes frontaliers du Québec (71 %) que les autres entreprises (46 % parmi les entreprises pour compte d'autrui et 65 % parmi les entreprises pour compte propre). Les entreprises qui utilisent majoritairement les postes frontaliers de l'Ontario sont principalement des entreprises pour compte d'autrui.

Utilisation des postes frontaliers pour aller aux États-Unis

	Total (n=466)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Au Québec	53	46	65	71
En Ontario	27	31	16	20
Les deux de façon équivalente	19	21	19	9
Autres postes	1	1	0	0
<i>Q5A. Pour aller aux États-Unis, en direction sud, utilisez-vous majoritairement des postes frontaliers situés au Québec ou en Ontario ?</i>				

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Pour revenir des États-Unis, les exploitants de véhicules lourds utilisent majoritairement des postes frontaliers situés au Québec (51 %).

Les entreprises qui font à la fois du compte propre et du compte d'autrui utilisent dans une plus forte proportion les postes frontaliers du Québec (71 %) que les autres entreprises (cette proportion est de 44 % parmi les entreprises pour compte d'autrui et de 65 % parmi les entreprises pour compte propre).

D'autre part, les entreprises ayant une faible proportion de leurs déplacements aux États-Unis (de 1 % à 19 % de leurs déplacements) utilisent dans une plus forte proportion les postes frontaliers du Québec pour revenir des États-Unis (71 %). À l'autre bout de l'échelle, ce sont les entreprises qui ont une forte proportion de leurs déplacements aux États-Unis (de 80 % à 100 % de leurs déplacements) qui utilisent le plus les postes frontaliers de l'Ontario pour revenir des États-Unis (36 %).

Utilisation des postes frontaliers pour revenir au Canada

	Total (n=468)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Au Québec	51	44	65	71
En Ontario	29	33	21	20
Les deux de façon équivalente	18	22	14	9
Autres postes	1	1	0	0

Q5B. Pour revenir des États-Unis, c'est-à-dire rentrer au Canada, utilisez-vous majoritairement un poste frontalier situé au Québec ou en Ontario ?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Parmi les entreprises qui déclarent utiliser majoritairement les postes frontaliers de l'Ontario, à l'aller, au retour ou dans les deux sens, seulement 17% n'utilisent pas du tout les postes frontaliers du Québec.

Utilisation des postes frontaliers au Québec

	Total (n=117)
	%
Oui	83
Non	17 ⁽¹⁾

Q5C. Utilisez-vous parfois des postes frontaliers du Québec ?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

¹ Il est à noter que les entreprises qui n'utilisent pas les postes frontaliers du Québec n'ont pas répondu à une section du questionnaire. L'ensemble des filtres pour la collecte est présent dans le questionnaire en annexe.

Environ 6 exploitants de véhicules lourds sur 10 empruntent le plus souvent le poste frontalier de Saint-Bernard-de-Lacolle / Champlain, New York parmi l'ensemble des postes frontaliers, pour leurs transports aux États-Unis. Soulignons une très forte utilisation de ce poste frontalier parmi les exploitants comptant plus de 20 camions (80 %).

Les entreprises faisant à la fois du compte propre et du compte d'autrui ainsi que ceux dont la proportion des déplacements aux États-Unis se situe entre 1 et 19 % sont celles qui utilisent le plus fréquemment le poste d'Armstrong.

Il est à noter que malgré le faible taux d'utilisation noté dans le tableau ci-dessous, le poste frontalier Saint-Armand/Highgates Springs, Vermont est le deuxième plus utilisé au Québec. Toutefois, les données indiquent qu'il s'agit d'un deuxième choix pour la plupart des entreprises puisque seulement 3 % des entreprises mentionnent que c'est le poste qu'elle utilise le plus fréquemment.

Poste frontalier québécois le plus souvent utilisé

	Total (n=442)	1 camion	2 à 5 camions	6 à 20 camions	Plus de 20 camions
	%	%	%	%	%
Saint-Bernard-de-Lacolle/Champlain, New York	60	57	53	57	80
Saint-Armand/Highgates Springs, Vermont	3	1	7	6	1
Stanstead/Derby Line, Vermont	15	17	13	18	4
Armstrong (Beauce)/Jackman, Maine	4	3	7	3	4
Autres postes	19	22	19	16	12
<i>Q6. Par quel poste frontalier passez-vous le plus souvent?</i>					

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

1.4 – LES ACCRÉDITATIONS DES ENTREPRISES AUX PROGRAMMES DE SÉCURITÉ

Suite aux événements du 11 septembre 2001 et compte tenu que les préoccupations pour la sûreté se sont accrues au cours des dernières années, les gouvernements du Canada et des États-Unis ont développé des programmes de sécurité dont l'accréditation est volontaire pour les entreprises et les voyageurs. Ces programmes visent à sécuriser les chaînes d'approvisionnement et le commerce entre les deux pays. Les programmes facilitent aussi le passage à la frontière pour les entreprises et les voyageurs adhérents.

Près de la moitié des exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis sont accrédités au programme américain C-TPAT² (47%). Ce sont les entreprises pour compte d'autrui qui affichent le plus fort taux d'accréditation à ce programme, avec 54 % contre seulement 32 % des entreprises pour compte propre. De la même façon, les entreprises qui ont une grande proportion de leurs déplacements aux États-Unis (entre 80 % et 100 %), les entreprises qui comptent plus de 20 camions et les entreprises qui emploient plus de 16 chauffeurs ont un taux élevé d'accréditation, avec respectivement 56 %, 81 % et 80 % d'adhésion au programme C-TPAT.

Transporteur accrédité au programme C-TPAT

	Total (n=460)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Oui	47	54	32	36
Non	53	46	68	64

Q7A. Est-ce que vous êtes un transporteur accrédité au programme C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism)?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

² Note : C-TPAT est un programme fédéral américain auquel toutes les entreprises peuvent adhérer qui visent à sécuriser les échanges commerciaux entre le Canada et les États-Unis. C-TPAT prend la forme d'accréditation volontaire et de collaboration avec les partenaires de la chaîne d'approvisionnement et avec les douanes.

Près des trois quarts des exploitants de véhicules lourds (72 %) qui effectuent des déplacements aux États-Unis ne sont pas accrédités au programme PEP³, le programme canadien équivalent à C-TPAT. Encore une fois, ce sont les entreprises qui comptent plus de 20 camions et les entreprises qui emploient plus de 60 chauffeurs qui ont un taux élevé d'accréditation, avec respectivement 60 % et 70 % d'adhésion au programme PEP.

Transporteur accrédité au programme PEP

	Total (n=444)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Oui	28	32	19	15
Non	72	68	81	85

Q7B. Est-ce que vous êtes un transporteur accrédité au programme Partenaire en Protection (PEP) qui vise à sécuriser les échanges commerciaux entre le Canada et les États-Unis?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Plus d'un quart des exploitants de véhicules lourds n'a aucun chauffeur accrédité au programme FAST / EXPRES⁴ (29 %). Ce sont principalement les entreprises ayant une faible proportion de leurs déplacements aux États-Unis (entre 1% et 19%) qui ne comptent aucun chauffeur accrédité (49 %).

Cependant, 40 % des entreprises comptent de 76 % à 100 % de chauffeurs accrédités. Les entreprises ayant les plus forts taux d'accréditation pour leurs chauffeurs sont les entreprises pour compte d'autrui (44 %), les entreprises ayant une proportion élevée (entre 80 % et 100 %) de leurs déplacements aux États-Unis (49 %) et les entreprises ne possédant qu'un seul camion (50 %).

³ Note : PEP est la version canadienne de C-TPAT : il s'agit d'un programme fédéral auquel toutes les entreprises peuvent adhérer qui visent à sécuriser les échanges commerciaux entre le Canada et les États-Unis. Le programme prend la forme d'accréditation volontaire et de collaboration avec les partenaires de la chaîne d'approvisionnement et avec les douanes. (PEP n'est pas le programme d'entretien des véhicules géré par la SAAQ).

⁴ Note : Le programme Free and secure trade (expéditions rapides et sécuritaires) est un programme fédéral conjoint des douanes canadiennes et américaines qui vise à améliorer la sécurité et accélérer le commerce légitime à la frontière. Les chauffeurs accrédités font l'objet d'une vérification de leur identité, leur citoyenneté et de leurs antécédents criminels.

Chauffeur accrédité au programme FAST/EXPRES

	Total (n=449)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Aucun	29	25	39	40
1 à 25 %	14	14	11	20
26 à 50 %	11	11	12	10
51 à 75 %	6	7	3	5
76 à 100 %	40	44	35	24

Q8. Quelle proportion de vos chauffeurs, incluant les sous-traitants en exclusivité (brokers) est accréditée au programme FAST/EXPRES ?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

1.5 – PIÈCES D'IDENTITÉ UTILISÉES POUR TRAVERSER LA FRONTIÈRE

Depuis 2009, l'initiative américaine du Western Hemisphere Travel Initiative exige que les voyageurs présentent un passeport ou un autre document accepté pour entrer aux États-Unis. Le Québec, via la Société de l'assurance automobile du Québec, émet depuis 2009 un permis de conduire plus (+) qui est accepté et qui répond aux exigences de cette initiative américaine, tout comme la carte FAST/EXPRES.

Les entreprises utilisent dans des proportions similaires le passeport (47 %) et la carte FAST/EXPRES (45 %) pour traverser la frontière américaine. Selon les résultats obtenus, il semblerait que les entreprises ayant une faible proportion de leurs déplacements aux États-Unis (entre 1 % et 19 %) utilisent davantage le passeport (68 %) alors que les entreprises ayant une importantes proportion de leurs déplacements aux se servent davantage de la carte FAST/EXPRES (53 %).

La carte FAST/EXPRES est également utilisée dans une plus forte proportion par les entreprises pour compte d'autrui (50 %) comparativement aux entreprises pour compte propre (31 %).

Pièces d'identité majoritairement utilisées pour traverser la frontière

	Total (n=451)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Passeport	47	42	56	60
Permis de conduire plus (permis de conduire amélioré émis par la SAAQ)	9	8	13	7
Carte FAST/EXPRES	45	50	31	33

Q9. Parmi les documents suivants, passeport, permis de conduire plus (permis de conduire amélioré émis par la SAAQ) et carte FAST/EXPRES, lequel est majoritairement utilisé par vos chauffeurs pour traverser la frontière américaine?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

1.6 – PERCEPTION DES TEMPS D'ATTENTE MOYEN AUX DOUANES

Les temps d'attente pour traverser la frontière sont souvent déplorés par l'industrie du camionnage et la communauté exportatrice, et ce, partout le long de la frontière entre le Canada et les États-Unis.

Aux postes frontaliers du Québec, en direction sud, le temps moyen requis pour traverser la frontière en direction sud est d'environ 35 minutes, selon les exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis. D'ailleurs, 31 % d'entre eux estiment le temps à 45 minutes et plus. Il est à noter que les répondants au sondage étaient les personnes responsables de la conformité pour l'expédition aux États-Unis et non pas les camionneurs directement. Par conséquent, cette variable doit être analysée avec caution.

Ce sont parmi les entreprises utilisant le plus souvent le poste frontalier de Saint-Bernard-de-Lacolle / Champlain, New York que l'on observe la plus grande proportion de répondants déclarant que la durée d'attente est de 45 minutes et plus (36 %).

Perception des temps requis pour traverser la frontière du Québec en direction sud

	Total (n=419)	Saint-Bernard-de- Lacolle/Champlain, New York	Saint- Armand/Highgates Springs, Vermont	Stanstead/Derby Line, Vermont	Armstrong (Beauce)/Jackman, Maine	Autres postes
	%	%	%	%	%	%
Moins de 15 minutes	20	17	28	23	32	27
De 15 à 29 minutes	25	19	31	34	27	34
De 30 à 44 minutes	24	28	37	17	15	17
45 minutes et plus	31	36	4	25	26	23

Q10. Combien de temps en moyenne est requis pour passer les douanes? Le délai inclut : le temps dans la file d'attente, le dédouanement ainsi que les inspections et le contrôle à l'export le cas échéant?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

1.7 – PROBLÉMATIQUES AUX POSTES FRONTALIERS DU QUÉBEC

Les deux principales problématiques observées aux postes frontaliers du Québec par les entreprises sont le manque de guérites et de douaniers (43 %) ainsi que le manque de coordination avec le courtier en douanes (34 %). Soulignons toutefois que 17 % des exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis ne perçoivent aucun problème aux postes douaniers du Québec.

Principales problématiques aux postes frontaliers du Québec

	Total (n=433)
	%
Le manque de guérites et de douaniers	43
Manque de coordination avec le courtier en douanes	34
L'abondance de documents d'expédition	24
Le pré-acheminement obligatoire des documents requis une heure à l'avance	22
Le manque d'infrastructures routières pour accéder aux guérites	18
L'attitude des douaniers	4
La fréquence et / ou la durée des inspections	4
Autres réponses	5
Aucune problématique	17

Q11. En direction nord et en direction sud, parmi les problématiques observées aux frontières du Québec, lesquelles contribuent le plus à créer des files d'attente?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Parmi les enjeux liés au passage à la frontière des camions, les trois enjeux les plus problématiques pour les exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis sont les files d'attente aux postes frontaliers (38 %), le manque d'harmonisation et les différences entre les exigences américaines et canadiennes (38 %) ainsi que la quantité de documents à transmettre (30 %).

Enjeux liés au passage à la frontière des camions

	Oui	Non
	%	%
A. La quantité de documents à transmettre? (n=448)	30	70
B. Le pré-acheminement obligatoire des documents requis une heure à l'avance? (n=448)	23	77
C. Les files d'attentes aux postes frontaliers? (n=447)	38	62
D. La difficulté d'obtenir les renseignements nécessaires pour respecter les exigences? (n=450)	23	77
E. Le manque d'harmonisation et les différences entre les exigences américaines et canadiennes? (n=445)	38	62
Q12. Parmi les enjeux liés au passage à la frontière des camions, lesquels sont problématiques pour votre entreprise?		

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

De la même façon, 25 % des exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis considèrent que le passage à la frontière implique d'autres enjeux problématiques que ceux proposés dans le cadre de cette étude. Parmi ceux-ci, 21 % ont indiqué que l'attitude des douaniers (incluant l'excès de zèle et le manque d'efficacité) était problématique et 20 % ont également mentionné la fréquence et la durée des inspections.

Autres enjeux liés au passage à la frontière des camions

	Total (n=111)
	%
Fréquence et durée des inspections (incluant le rayon X)	20
Attitude des douaniers (zèle, humeur, efficacité, etc.)	21
Participation du courtier en douane (broker)	15
Autres réponses	44
Q12G. Quel est cet autre enjeu problématique?	

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Les exigences des douanes américaines et celles des douanes canadiennes pour les transporteurs ne sont pas les mêmes et les systèmes et technologies permettant de transférer les documents de douanes sont aussi différents. Près de la moitié des entreprises affirme que ce sont aux douanes américaines, pour rentrer aux États-Unis, qu'elles rencontrent le plus de problèmes à la frontière (47 %).

Ce sont les entreprises qui effectuent de 80 % à 100 % de leurs déplacements aux États-Unis qui considèrent, dans une plus forte proportion (24 %) que les autres entreprises, que les préoccupations sont autant aux douanes américaines qu'aux douanes canadiennes.

Comparaison des problématiques et préoccupations aux frontières selon que le passage se fait en direction sud ou en direction nord

	Total (n=413)
	%
Aux douanes canadiennes, en revenant au Canada	27
Aux douanes américaines, pour rentrer aux États-Unis	47
De façon équivalente	20
Aucun problème	7

Q13. De façon générale, les problématiques et préoccupations aux frontières sont-elles observées surtout en allant aux États-Unis ou en revenant au Canada?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Les postes frontaliers du Québec et ceux de l'Ontario sont situés dans des milieux et soutiennent des débits de camions différents. En effet, les postes du Québec sont situés en milieu agricoles ou forestiers et supportent des débits de camions plus faibles que ceux de l'Ontario, qui sont situés dans certains cas en milieu urbain et sur des ponts et/ou tunnels dans la région des Grands Lacs.

Presque la moitié des entreprises (49 %) pense que le temps de passage est équivalent aux postes frontaliers de l'Ontario ou du Québec. Il est à noter que 44 % des entreprises pour compte propre n'utilisent pas les postes frontaliers en Ontario.

Comparaison du temps de passage aux postes frontaliers de l'Ontario vis-à-vis des postes frontaliers du Québec

	Total (n=428)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Plus court	12	15	8	2
Plus long	16	18	9	17
Équivalent	49	52	39	49
Ne s'applique pas (ne passe pas en Ontario)	24	16	44	32

Q14. Lorsque vous passez par un poste frontalier situé en Ontario pour aller aux États-Unis, est-ce que de façon générale le passage est plus court, plus long ou équivalent qu'aux postes du Québec?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Un tiers des entreprises déclare que le délai est équivalent si elles transportent des marchandises en lots brisés ou une charge complète. Également, il est à noter que 38 % des entreprises ne transportent pas de lots brisés vers les États-Unis. Ce sont les entreprises pour compte d'autrui qui semblent les plus affectées par la durée du dédouanement car 34 % d'entre elles affirment que les délais sont plus longs en cas de transports de marchandises en lots brisés.

Durée du dédouanement des marchandises en lots brisés

	Total (n=462)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Plus court	1	0	4	0
Plus long	29	34	15	22
Équivalent	33	35	30	24
Ne s'applique pas (pas de lots brisés)	38	31	50	54

Q15. Lorsque vos camions transportent des chargements en lots brisés, provenant de différents expéditeurs, (LTL) est-ce que le dédouanement de vos marchandises est plus court, plus long ou équivalent que lorsque vous transportez une charge complète ?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Seule une faible part des entreprises sondées effectue du transport de marchandises provenant d'un pays étranger (18 %) et 12 % estiment que le temps à la frontière est équivalent, même si elles transportent

un conteneur provenant d'un pays étranger et dont l'origine est le port de Montréal ou le port d'Halifax.

Durée du dédouanement des marchandises provenant d'un pays étranger

Total (n=464)	
	%
Plus court	1
Plus long	5
Équivalent	12
Ne s'applique pas (Ne transporte pas de produits étrangers)	82

Q16. Lorsque vous transportez un conteneur provenant d'un pays étranger et dont l'origine est le port de Montréal ou le port d'Halifax, est-ce que votre passage à la frontière est généralement plus court, plus long ou équivalent?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

1.7 – ACCÈS À L'INFORMATION SUR LES DOUANES

Les documents et procédures exigées des transporteurs par les agences douanières du Canada et des États-Unis se multiplient et sont changeantes depuis le 11 septembre 2001. Plus de 8 entreprises sur 10 pensent qu'elles ont facilement accès aux informations et aux renseignements leur permettant de se conformer aux exigences douanières. Il faut souligner que 31 % des entreprises qui font à la fois du compte propre et du compte d'autrui estiment qu'elles n'ont pas accès facilement à ces informations alors que cette proportion chute à 18 % parmi les entreprises pour le compte d'autrui et à 13 % parmi les entreprises faisant uniquement du compte propre.

Accès à l'information permettant de se conformer aux exigences douanières

	Total (n=459)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Oui	81	82	87	69
Non	19	18	13	31

Q17A. Est-ce que vous avez accès facilement aux informations et renseignements vous permettant de vous conformer aux exigences douanières?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Parmi les entreprises qui ont déclaré qu'elles n'avaient pas accès facilement aux informations et aux renseignements pour se conformer aux exigences douanières, 23 % aimeraient pouvoir consulter un site Internet, 21 % apprécieraient recevoir de l'information par courriel et 20 % par la poste ou par fax.

Moyen à privilégier pour accéder aux informations

	Total (n=79)
	%
Consulter un site Internet	23
Recevoir l'information par courrier électronique	21
Participer à des séances d'information	2
Par la poste ou par FAX	20
Par les douaniers	10
Autres réponses	25

Q17B. Quel moyen vous semblerait le plus efficace pour accéder aux informations et renseignements vous permettant de vous conformer aux exigences douanières?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Un peu plus de la moitié des exploitants de véhicules lourds réalisant des déplacements aux États-Unis ne savait pas que le site Internet du Ministère des transports du Québec permettait de consulter les caméras de circulation installées aux principaux postes frontaliers du Québec (53 %). Ce sont surtout les entreprises pour compte propre qui n'étaient pas informées de ce service (70 %).

Connaissance de la disponibilité des caméras de circulation installées aux postes frontaliers et en ligne sur le site du MTQ

	Total (n=468)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Oui	47	51	30	50
Non	53	49	70	50

Q18A. Est-ce que vous savez que le site Internet du MTQ permet de consulter les caméras de circulation installées aux principaux postes frontaliers du Québec.

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Parmi les exploitants de véhicules lourds qui connaissent ce service, 48 % consultent fréquemment ou à l'occasion le site Internet du Ministère afin d'obtenir de l'information des caméras de circulation installées aux principaux postes frontaliers du Québec. Il est à noter qu'une plus forte proportion d'entreprises de grande taille (de 6 à 20

camions et de plus de 20 camions) consulte les caméras de circulation sur le site Internet du Ministère, avec respectivement 59 % et 58 %, contre seulement 24 % parmi les entreprises ne possédant qu'un seul camion. Il est à noter que 63 % des entreprises de 20 véhicules et plus connaissent ce service.

Fréquence de la consultation de site du MTQ

	Total (n=222)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Fréquemment	9	9	11	5
À l'occasion	39	41	39	30
Jamais	52	50	50	64

Q18B. Est-ce que vous les consultez?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Plus de 5 entreprises sur dix savent qu'elles peuvent vérifier les délais de passage aux principaux postes frontaliers du Canada et des États-Unis sur les sites Internet des douanes canadiennes et américaines.

On observe une plus faible connaissance de ce service parmi les entreprises pour compte propre (62 % n'étant pas informées de ce service) et parmi les entreprises ayant une faible proportion de leurs déplacements (1 % à 19 %) aux États-Unis (62 % n'étant pas informées de ce service). À l'inverse, 70 % des entreprises comptant plus de 20 camions sont au courant de l'existence de ce service.

Connaissance des sites des douanes américaines et canadiennes fournissant les délais

	Total (n=469)	Un camion	De 2 à 5 camions	De 6 à 20 camions	Plus de 20 camions
	%	%	%	%	%
Oui	55	52	48	57	70
Non	45	48	52	43	30

Q19A. Est-ce que vous savez que les sites internet des douanes canadiennes et américaines fournissent en temps réels les délais de passage aux principaux postes frontaliers du Canada et des États-Unis?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Parmi les exploitants de véhicules lourds qui connaissent ce service, 53 % consultent fréquemment ou à l'occasion les délais de passage aux douanes en temps réels, sur les sites Internet des douanes canadiennes et américaines.

Fréquence de la consultation des sites des douanes américaines et canadiennes

Total (n=270)	
	%
Fréquemment	12
À l'occasion	41
Jamais	46

Q19B. Est-ce que vous les consultez?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Moins d'un quart des entreprises (21 %) connaît le site Internet du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général qui fournit plusieurs documents et renseignements pour aider les transporteurs à se conformer aux exigences douanières.

Connaissance du site du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage

		Proportion des déplacements effectués aux États-Unis				
Total (n=466)		1% à 19%	20% à 39%	40% à 59%	60% à 79%	80% à 100%
Oui	21%	15%	23%	21%	32%	21%
Non	79%	85%	77%	79%	68%	79%

Q20A. Est-ce que vous connaissez le site Internet du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général qui fournit plusieurs documents et renseignements pour aider les transporteurs à se conformer aux exigences douanières?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

Parmi les exploitants de véhicules lourds qui connaissent ce site Internet, 73 % le consultent fréquemment ou à l'occasion. Ainsi, ce site Internet du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général est peu connu mais il est utilisé de manière récurrente par les entreprises qui le connaissent.

Fréquence de la consultation du site du Forums des intervenants de l'industrie du camionnage

	Total (n=104)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Fréquemment	7	8	0	9
À l'occasion	66	62	92	64
Jamais	27	30	8	27

Q20B. Est-ce que vous les consultez?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

1.8 –SOLUTIONS PROPOSÉES POUR FACILITER LE PASSAGE À LA FRONTIÈRE ET RÉDUIRE LES DÉLAIS

Finalement, afin de faciliter le passage à la frontière des camions et de réduire les délais et ce, sans compromettre la sécurité à la frontière, les exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis proposent d'augmenter le nombre de douaniers et de les former de façon plus uniforme (27 %). En second lieu, les entreprises réclament une réduction des documents à fournir ou une baisse du nombre d'intervenants dans les procédures douanières (12 %).

Soulignons que les pistes de solutions proposées varient selon le type de transport réalisé par les entreprises. En effet, les entreprises pour compte propre priorisent l'augmentation du nombre de douaniers et une formation plus uniforme (41 %) alors que les entreprises qui font à la fois du compte propre et du compte d'autrui semblent privilégier une uniformisation des procédures (23 %) et une réduction des documents à fournir ou une baisse du nombre d'intervenants dans les procédures douanières (26 %).

Principales solutions proposées pour faciliter le passage aux douanes

	Total (n=262)	Compte d'autrui	Compte propre	Les deux
	%	%	%	%
Plus de douaniers et formation uniforme	27	24	41	14
Moins de documents ou d'intervenants	12	9	14	26
Uniformiser les procédures	8	7	3	23
Meilleure contribution et service du courtier en douane	7	8	5	0
Plus de guérites ou d'infrastructures	6	8	2	2
Éliminer la frontière	4	5	2	3
Optimisation des programmes de sécurité	5	5	5	2
Autres réponses	25	26	22	26
Aucune problématique	7	8	5	3

Q21. Quelle principale solution proposez-vous pour faciliter le passage à la frontière des camions et réduire les délais et ce, sans compromettre la sécurité à la frontière?

Source : Jolicoeur et Associés, mars 2011

CONCLUSION

Parmi l'ensemble des entreprises sondées, 62 % d'entre elles effectuent du transport vers les États-Unis. Les exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis comptent, en moyenne, 15 camions et emploient, en moyenne, 17 chauffeurs.

Les deux principales problématiques observées aux postes frontaliers du Québec par les entreprises et qui contribuent à créer des files d'attente sont le manque de guérites et de douaniers (43 %) ainsi que le manque de coordination avec le courtier en douanes (34 %). Soulignons toutefois que 17 % des exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis ne perçoivent aucun problème aux postes douaniers du Québec.

Près de la moitié des entreprises affirme que ce sont aux douanes américaines, pour rentrer aux États-Unis, qu'elles rencontrent le plus de problèmes à la frontière (47 %). Le temps moyen pour passer à la douane en direction sud aux postes frontaliers du Québec est d'environ 35 minutes, selon les exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis. Presque la moitié des entreprises (49 %) pense que le temps de passage est équivalent aux postes frontaliers de l'Ontario ou du Québec.

Parmi les enjeux liés au passage à la frontière des camions, les trois enjeux les plus problématiques pour les exploitants de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis sont les files d'attentes aux postes frontaliers (38 %), le manque d'harmonisation et les différences entre les exigences américaines et canadiennes (38 %) ainsi que la quantité de documents à transmettre (30 %).

Afin de faciliter le passage à la frontière des camions et de réduire les délais et ce, sans compromettre la sécurité à la frontière, les exploitants

de véhicules lourds qui effectuent des déplacements aux États-Unis proposent d'augmenter le nombre de douaniers et de les former de façon plus uniforme (27 %). D'autre part, les entreprises réclament une réduction des documents à fournir ou une baisse du nombre d'intervenants dans les procédures douanières (12 %).

Plus de 8 entreprises sur 10 pensent qu'elles ont facilement accès aux informations et aux renseignements leur permettant de se conformer aux exigences douanières. Cependant, les moyens de communication suggérés par les exploitants de véhicules lourds sont : la consultation d'un site Internet (23 %), la réception d'informations par courriel (21 %) et par fax ou par la poste (20 %).

En ce qui a trait aux sites Internet mis à la disposition des exploitants de véhicules lourds :

- 47 % connaissent le site Internet du Ministère des transports du Québec qui permet de consulter les caméras de circulation installées aux principaux postes frontaliers du Québec et 48 % de ceux-ci l'utilisent ;
- 55 % savent qu'ils peuvent vérifier les délais de passage aux principaux postes frontaliers du Canada et des États-Unis sur les sites Internet des douanes canadiennes et américaines et 53 % de ceux-ci consultent ces sites ;
- 21 % connaissent le site Internet du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général et 73 % de ceux-ci l'utilisent.

Par conséquent, même si le site Internet du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général est le moins connu, il semble être le plus fréquenté par les exploitants de véhicules lourds.

ANNEXES

ANNEXE I – TABLEAU ADMINISTRATIF DES APPELS

		1 camion	2 à 5 camions	6 à 15 camions	16 camions et plus	TOTAL	%
	GÉNÉRÉS	400	350	351	278	1379	100,00%
	UTILISÉS	400	350	351	278	1379	100,00%
	Pas de service	18	18	12	6	54	3,92%
	Résidentiel	15	6	2	1	24	1,74%
	Problème de ligne	9	7	19	12	47	3,41%
	Fax	10	7	2	1	20	1,45%
	Mauvais no. de tél.	14	7	3	4	28	2,03%
A,	NON VALIDE	66	45	38	24	173	12,55%
	VALIDE	334	305	313	254	1206	87,45%
	Problème de langue	31	30	22	11	94	7,79%
	Age et maladie	3	0	0	0	3	0,25%
	Autre (duplicata ou non-admissible)	17	11	36	23	87	7,21%
B	HORS ÉCHANTILLON	51	41	58	34	184	15,26%
	ÉCHANTILLON	283	264	255	220	1022	74,11%
C	Refus MÉNAGE	8	6	7	3	24	2,35%
D	Refus PERSONNE	6	5	3	15	29	2,84%
D	Abs. Prolongée	2	0	2	0	4	0,39%
D	Incomplet - Refus de continuer	0	1	0	0	1	0,10%
D	Incomplet - Avec rendez-vous	0	1	0	1	2	0,20%
C	Pas de réponse	19	13	25	1	58	5,68%
D	Rendez-vous	41	43	36	32	152	14,87%
	COMPLÉTÉS	117	117	118	117	469	45,89%
	CC - Pas de transport vers USA	90	78	64	51	283	23,47%
	incidence :	56,5%	60,0%	64,8%	69,6%	62,4%	
	% REFUS	4,95%	4,17%	3,92%	8,18%	5,19%	
	% COMPLÉTÉS	41,34%	44,32%	46,27%	53,18%	45,89%	
	TAUX D'ÉLIGIBILITÉ	76,50%	80,19%	73,27%	82,83%	78,07%	
	TAUX DE RÉPONSE AIRMS	74,82%	75,22%	73,85%	76,95%	75,05%	

AIRMS légende

A. NON VALIDE	Aucun contact possible avec le répondant à ces numéros de téléphone
B. HORS ÉCHANTILLON	Les répondants ne sont pas éligibles ou aptes à répondre à l'étude
ÉCHANTILLON	Numéros utilisables
C.	ÉLIGIBILITÉ NON-ÉTABLIE: Pas de réponse et refus ménage
D.	ÉLIGIBILITÉ ÉTABLIE: Refus personne, Abs. Prolongée, Incomplet et rendez-vous
% REFUS	Somme des refus sur l'échantillon.
% COMPLÉTÉS	Entrevues complétées sur l'échantillon.
TAUX D'ÉLIGIBILITÉ (T.É.)	D+Complétés/B+D+Complétés
TAUX DE RÉPONSE AIRMS	Complétés/C*(T.É.)+D+Complétés

données en date du 25
mars 2011

ANNEXE II – QUESTIONNAIRE AVEC FRÉQUENCES NON-PONDÉRÉES

QUESTIONNAIRE FRANÇAIS

NTRO:

Mon nom est \$I de la firme Jolicoeur & associés. J'aimerais parler à la personne responsable de la conformité et de l'expédition des documents de douanes de votre entreprise?

N =		469	100%
Continuez page suivante..... 1		468	100%
Autre numéro de téléphone..... 5	=> /TEL01	1	0%
Prendre rendez-vous..... 9	=> /INT	0	0%

NTRO2:

NTRO2. Nous effectuons un sondage d'une dizaine de minutes pour le compte du ministère des Transports du Québec auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui vont aux États-Unis. Avez-vous quelques minutes à m'accorder maintenant?

N =		469	100%
Continuez page suivante..... 1		469	100%
Prendre rendez-vous..... 9	=> /INT	0	0%

NTRO3:

Modification le 15 suite au prétest

NTRO3. Ce sondage vise essentiellement à connaître les préoccupations et les irritants vécus par les transporteurs québécois aux postes frontaliers du Québec. Cette connaissance permettra au ministère des Transports de maintenir son soutien à cette industrie ainsi qu'à orienter ses efforts futurs afin de répondre convenablement aux besoins soulevés. Le but n'est pas d'exercer des activités de contrôle sur les transporteurs. Nous tenons à vous souligner que cette étude est réalisée dans le respect de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

N =		469	100%
Continuez page suivante..... 1		469	100%
Prendre rendez-vous..... 9	=> /INT	0	0%

Q1:

Caractéristique du transporteur sondé

Q1. Quelle proportion de vos déplacements s'effectue aux États-Unis?

\$E 1 100

Mean =	62.0	
N =	469	100%
AUCUNE DÉPLACEMENT AUX ÉTATS-UNIS.....000	0	0%
NSP.....999	0	0%

MERC2:

MERC2. Malheureusement, le profil de votre entreprise ne correspond pas aux critères de l'étude. Au nom du ministère des Transports du Québec, nous vous remercions de votre collaboration.

=> +1

if Q1>0 ET NON Q1=999

N =	0	100%
REMERCIER ET CODER «0D - ENTREPRISE NON ÉLIGIBLE» 1 D => INT	0	0%

Q2:

Q2. Combien de camions lourds exploitez-vous?

\$E 1 995

Mean =	22.0	
N =	469	100%
NSP999	0	0%

Q3:

Q3. Combien de chauffeurs sont employés par votre entreprise, incluant les sous-contractants exclusifs (brokers)?

\$E 1 995

Mean =	26.1	
N =	469	100%
NSP999	3	1%

Q4A:

Modification le 14 suite au prétest

Q4A. Au cours des 3 dernières années, est-ce que vos activités aux États-Unis ont?

N =	469	100%
... beaucoup diminué..... 1	153	33%
... légèrement diminué..... 2	120	26%
... été stables..... 3	145	31%
... légèrement augmenté..... 4	42	9%
... beaucoup augmenté..... 5	9	2%
NSP9	0	0%

Q4B:

Q4B. À quoi attribuez-vous cette baisse?

N =	273	100%
La force du dollar canadien 01	54	20%
La récession..... 02	162	59%
La force du dollar canadien et la récession..... 03	27	10%
La forte compétition entre les entreprises..... 04	4	1%
Autres (précisez)..... 97 O	25	9%
NSP99 X	1	0%
Achat de produits américains seulement 05	0	0%

Q5A:*Modification le 14 suite au prétest**Q5A. Pour aller aux États-Unis, en direction sud, utilisez-vous majoritairement des postes frontaliers situés au Québec ou en Ontario?*

N =	469	100%
Au Québec..... 1	255	54%
En Ontario 2	119	25%
Les deux de façon équivalente 3	90	19%
Autres..... 4	4	1%
NSP 9	1	0%

Q5B:*Modification le 14 suite au prétest**Q5B. Pour revenir des États-Unis, c'est-à-dire rentrer au Canada, utilisez-vous majoritairement un poste frontalier situé au Québec ou en Ontario?*

N =	469	100%
Au Québec..... 1	244	52%
En Ontario 2	128	27%
Les deux de façon équivalente 3	92	20%
Autres..... 4	4	1%
NSP 9	1	0%

Q5C:*Q5C. Utilisez-vous parfois des postes frontaliers du Québec?*

=> +1

if Q5A=1,3,9 OU Q5B=1,3,9

N =	117	100%
Oui..... 1	98	84%
Non 2	19	16%
NSP 9	0	0%

Q6:*Q6. Par quel poste frontalier passez-vous le plus souvent?*

N =	450	100%
Saint-Bernard-de-Lacolle/Champlain, New York (Autoroute 15/Interstate 87)..... 1	269	60%
Saint-Armand/Highgates Springs, Vermont (Autoroute 35-route 133/I-89) 2	18	4%
Stanstead/Derby Line, Vermont (Autoroute 55/Interstate 91)..... 3	59	13%
Armstrong (Beauce)/Jackman, Maine (Route 173/Route 202)..... 4	19	4%
Autres postes 5	77	17%
NSP 9	8	2%

Q7A:**Les programmes de sécurité**

Q7A. Est-ce que vous êtes un transporteur accrédité au programme C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism)? Note : C-TPAT est un programme fédéral américain auquel toutes les entreprises peuvent adhérer qui visent à sécuriser les échanges commerciaux entre le Canada et les États-Unis. C-TPAT prend la forme d'accréditation volontaire et de collaboration avec les partenaires de la chaîne d'approvisionnement et avec les douanes.

N =	469	100%
Oui	251	54%
Non	209	45%
NSP	9	2%

Q7B:

Q7B. Est-ce que vous êtes un transporteur accrédité au programme Partenaire en Protection (PEP) qui vise à sécuriser les échanges commerciaux entre le Canada et les États-Unis? Note : PEP est la version canadienne de C-TPAT : il s'agit d'un programme fédéral auquel toutes les entreprises peuvent adhérer qui visent à sécuriser les échanges commerciaux entre le Canada et les États-Unis. Le programme prend la forme d'accréditation volontaire et de collaboration avec les partenaires de la chaîne d'approvisionnement et avec les douanes. (PEP n'est pas le programme d'entretien des véhicules gérés par la SAAQ)

N =	469	100%
Oui	151	32%
Non	293	62%
NSP	25	5%

Q8:

Q8. Quelle proportion de vos chauffeurs, incluant les sous-traitants en exclusivité (brokers) est accréditée au programme FAST/EXPRES? INSCRIRE LE POURCENTAGE Note : Le programme Free and secure trade (expéditions rapides et sécuritaires) est un programme fédéral conjoint des douanes canadiennes et américaines qui vise à améliorer la sécurité et accélérer le commerce légitime à la frontière. Les chauffeurs accrédités font l'objet d'une vérification de leur identité, leur citoyenneté et de leurs antécédents criminels.

\$E 0 100

Mean =	48.5	
N =	469	100%
NSP	20	4%

Q9:

Q9. Parmi les documents suivants, passeport, permis de conduire plus (permis de conduire amélioré émis par la SAAQ) et carte FAST/EXPRES, lequel est majoritairement utilisé par vos chauffeurs pour traverser la frontière américaine?

N =	469	100%
Passeport	220	47%
Permis de conduire plus (permis de conduire amélioré émis par la SAAQ)	38	8%
Carte FAST/EXPRES	193	41%
NSP	18	4%

Q10:*Problématiques vécues aux douanes - Modification le 15 suite au prétest*

Les prochaines questions visent à connaître les problématiques vécues lors de vos déplacements de camions pour aller aux États-Unis, en direction sud et pour lesquels vous empruntez un poste frontalier situé au Québec. Les délais Q10. Combien de temps en moyenne est requis pour passer les douanes? Le délai inclut : le temps dans la file d'attente, le dédouanement ainsi que les inspections et le contrôle à l'export le cas échéant?

RÉPONSE EN MINUTES Si des délais devaient être suggérés, ils devraient être : '0-15 minutes '15-30 minutes '30-45 minutes 'Plus de 45 minutes

\$E 0 995

=> Q15

if Q5C=2,9

Mean =	38.9	
N =	450	100%
NSP	30	7%

Q11:*Modification le 14 suite au prétest*

Q11. En direction nord et en direction sud, parmi les problématiques observées aux frontières du Québec, lesquelles contribuent le plus à créer des files d'attente?

N =	450	100%
...Le manque d'infrastructures routières pour accéder aux guérites..... 01	78	17%
...L'abondance de documents d'expédition 02	107	24%
...Le pré-acheminement obligatoire des documents requis une heure à l'avance..... 03	91	20%
...Le manque de guérites et de douaniers 04	180	40%
...Manque de coordination avec le courtier en douanes 05	143	32%
...L'attitude des douaniers 06	19	4%
...La fréquence et / ou la durée des inspections..... 07	18	4%
Autres (précisez) 97 O	18	4%
Aucune problématique 98 X	69	15%
NSP 99 X	17	4%

Q12A:*Modification le 15 suite au prétest*

Q12. Parmi les enjeux liés au passage à la frontière des camions, lesquels sont problématiques pour votre entreprise?

a)La quantité de documents à transmettre?

N =	450	100%
Oui 1	145	32%
Non 2	303	67%
NSP 9	2	0%

Q12B:

Q12. (Parmi les enjeux liés au passage à la frontière des camions, lesquels sont problématiques pour votre entreprise?)

b)Le pré-acheminement obligatoire des documents requis une heure à l'avance?

N =	450	100%
Oui 1	108	24%
Non 2	340	76%
NSP 9	2	0%

Q12C:

Q12. (Parmi les enjeux liés au passage à la frontière des camions, lesquels sont problématiques pour votre entreprise?)

c) Les files d'attente aux postes frontaliers?

N =	450	100%
Oui	175	39%
Non	272	60%
NSP	3	1%

Q12D:

Q12. (Parmi les enjeux liés au passage à la frontière des camions, lesquels sont problématiques pour votre entreprise?)

d) La difficulté d'obtenir les renseignements nécessaires pour respecter les exigences?

N =	450	100%
Oui	118	26%
Non	332	74%
NSP	0	0%

Q12E:

Q12. (Parmi les enjeux liés au passage à la frontière des camions, lesquels sont problématiques pour votre entreprise?)

e) Le manque d'harmonisation et les différences entre les exigences américaines et canadiennes?

N =	450	100%
Oui	175	39%
Non	270	60%
NSP	5	1%

Q12F:

Q12F. Y a-t-il un autre enjeu lié au passage à la frontière des camions qui soit problématique pour votre entreprise?

N =	450	100%
Oui	111	25%
Non	338	75%
NSP	1	0%

Q12G:

Q12G. Quel est cet autre enjeu problématique?

N =	111	100%
Fréquence et durée des inspections (inclu rayon x)	22	20%
Attitude des douaniers (zèle, humeur, efficacité, etc.)	23	21%
Participation du courtier en douanes (broker)	17	15%
Autres réponses	49	44%
NSP	0	0%

Q13:*Modification le 14 suite au prétest**Q13. De façon générale, les problématiques et préoccupations aux frontières sont-elles observées surtout en allant aux États-Unis ou en revenant au Canada?*

=> +1

if Q11=98 ET Q12A=2,9 ET Q12B=2,9 ET Q12C=2,9 ET Q12D=2,9 ET Q12E=2,9 ET Q12F=2,9

N =	417	100%
Aux douanes canadiennes, en revenant au Canada..... 1	111	27%
Aux douanes américaines, pour rentrer aux États-Unis..... 2	195	47%
De façon équivalente..... 3	83	20%
Aucun problème..... 4	24	6%
NSP..... 9	4	1%

Q14:*Modification le 14 suite au prétest**Q14. Lorsque vous passez par un poste frontalier situé en Ontario pour aller aux États-Unis, est-ce que de façon générale le passage est plus court, plus long ou équivalent qu'aux postes du Québec?*

N =	450	100%
Plus court..... 1	45	10%
Plus long..... 2	68	15%
Équivalent..... 3	218	48%
Ne s'applique pas (Ne passe pas en Ontario)..... 8	97	22%
NSP..... 9	22	5%

Q15:*Q15. Lorsque vos camions transportent des chargements en lots brisés, provenant de différents expéditeurs, (LTL) est-ce que le dédouanement de vos marchandises est plus court, plus long ou équivalent que lorsque vous transportez une charge complète?*

N =	469	100%
Plus court..... 1	3	1%
Plus long..... 2	125	27%
Équivalent..... 3	147	31%
Ne s'applique pas (Pas de lots brisés)..... 8	187	40%
NSP..... 9	7	1%

Q16:*Q16. Lorsque vous transportez un conteneur provenant d'un pays étranger et dont l'origine est le port de Montréal ou le port d'Halifax, est-ce que votre passage à la frontière est généralement plus court, plus long ou équivalent?*

N =	469	100%
Plus court..... 1	4	1%
Plus long..... 2	21	4%
Équivalent..... 3	60	13%
Ne s'applique pas (Ne transporte pas de produits étrangers)..... 8	379	81%
NSP..... 9	5	1%

Q17A:

Q17A. Est-ce que vous avez accès facilement aux informations et renseignements vous permettant de vous conformer aux exigences douanières?

N =			469	100%
Oui	1	=> +2	376	80%
Non	2		83	18%
NSP	9	=> +2	10	2%

Q17B:

Q17B. Quel moyen vous semblerait le plus efficace pour accéder aux informations et renseignements vous permettant de vous conformer aux exigences douanières?

N =			83	100%
Consulter un site Internet	01		21	25%
Recevoir l'information par courrier électronique	02		15	18%
Participer à des séances d'information	03		2	2%
Via des associations	04		1	1%
Par la poste ou par FAX	05		15	18%
Par les douaniers	06		7	8%
Autres (précisez)	97 O		18	22%
NSP	99 X		4	5%

Q18A:

Q18A. Est-ce que vous savez que le site Internet du MTQ permet de consulter les caméras de circulation installées aux principaux postes frontaliers du Québec.

N =			469	100%
Oui	1		223	48%
Non	2	=> +2	245	52%
NSP	9	=> +2	1	0%

Q18B:

Q18B. Est-ce que vous les consultez?

N =			223	100%
... fréquemment	1		20	9%
... à l'occasion	2		98	44%
... jamais	3		104	47%
NSP	9		1	0%

Q19A:

Q19A. Est-ce que vous savez que les sites internet des douanes canadiennes et américaines fournissent en temps réels les délais de passage aux principaux postes frontaliers du Canada et des États-Unis?

N =			469	100%
Oui	1		270	58%
Non	2	=> +2	199	42%
NSP	9	=> +2	0	0%

Q19B:*Q19B. Est-ce que vous les consultez?*

N =	270	100%
... fréquemment	31	11%
... à l'occasion	119	44%
... jamais	120	44%
NSP	0	0%

Q20A:

Q20A. Est-ce que vous connaissez le site Internet du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général qui fournit plusieurs documents et renseignements pour aider les transporteurs à se conformer aux exigences douanières?

N =	469	100%
Oui	104	22%
Non	362	77%
NSP	3	1%

=> +2

=> +2

Q20B:*Q20B. Est-ce que vous le consultez?*

N =	104	100%
... fréquemment	11	11%
... à l'occasion	70	67%
... jamais	23	22%
NSP	0	0%

Q21:

Q21. Quelle principale solution proposez-vous pour faciliter le passage à la frontière des camions et réduire les délais et ce, sans compromettre la sécurité à la frontière?

N =	469	100%
Plus de douaniers et formation uniforme..... 01	66	14%
Réduire la quantité d'exigences et le nombre d'intervenants..... 02	38	8%
Uniformiser les procédures..... 05	20	4%
Meilleure contribution ou fiabilité des courtiers en douane 06	16	3%
Plus de guérites ou d'infrastructures 07	17	4%
Éliminer la frontière 08	10	2%
Optimisation des programmes de sécurité ctpat et fast 09	13	3%
Aucune problématique 04	17	4%
Autres réponses 97 O	65	14%
Ne sait pas..... 03 X	8	2%

MERCI:

MERCI. Au nom du ministère des Transports du Québec et au nom de Jolicoeur et Associés, je vous remercie (madame/monsieur) de votre collaboration.

N =	469	100%
Tapez 1 pour COMPLÉTER le questionnaire 1 D	469	100%