

Deloitte.

Prix de leadership pour l'innovation dans la prestation de services de l'APEX

NEXUS Autoroutes

*Un modèle de coopération
intergouvernementale*

Mai 2006

Certification . Fiscalité . Consultation . Conseils financiers .

Prix de leadership pour l'innovation dans la prestation de services de l'APEX

NEXUS Autoroutes : un modèle de coopération intergouvernementale

Introduction

Une équipe de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a reçu le Prix de leadership pour l'innovation dans la prestation de services de l'Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX) à la suite de la conception et de la mise en place d'un service centré sur les citoyens canadiens et vraiment novateur—NEXUS Autoroutes. Ce prix, parrainé chaque année par Deloitte, est remis à une équipe de fonctionnaires fédéraux ayant élaboré un mécanisme novateur qui contribue à améliorer les services offerts aux citoyens du Canada.

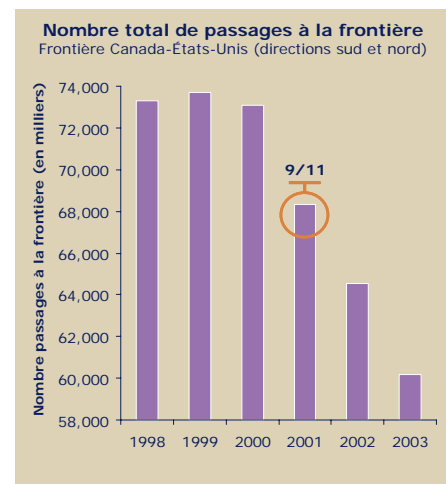
Selon Alain Jolicoeur, président de l'ASFC, le succès connu par NEXUS Autoroutes démontre comment nous réinventons la façon dont nous gérons nos frontières en les rendant plus sécuritaires et plus efficaces. NEXUS Autoroutes constitue un modèle de gestion des risques à nos frontières qui combine la technologie novatrice et des partenariats solides qui permettent le renforcement de la sécurité et de la prospérité des Canadiens.

Le programme NEXUS Autoroutes est un modèle de coopération intergouvernementale, et il a été conçu et mis en œuvre par l'ASFC, en collaboration avec le Service des douanes et de la protection des frontières (Customs and Border Protection ou CBP) des États-Unis. Ce programme a été choisi pour son innovation et son leadership dans la conception d'une approche centrée sur les citoyens qui simplifie le passage à la frontière des voyageurs à faible risque préapprouvés. Le programme NEXUS Autoroutes est entré en vigueur à l'été 2002 et en date de décembre 2005, plus de 90 000 participants s'étaient inscrits à l'un des 11 postes frontaliers les plus fréquentés du Canada.

Le programme NEXUS Autoroutes est un programme volontaire qui repose sur le principe du paiement à l'acte. Les membres qui s'inscrivent à ce programme peuvent utiliser les voies réservées de NEXUS aux différents postes frontaliers qui permettent aux membres de NEXUS de passer la frontière sans être assujettis à l'interrogation habituelle des douanes et de l'immigration. Le programme NEXUS Autoroutes permet aux membres préapprouvés de passer la frontière plus rapidement en utilisant l'identification par radio-fréquence qui confirme l'adhésion du membre au programme.

En plus d'offrir un service amélioré aux voyageurs, le programme NEXUS Autoroutes permet à l'ASFC et à CBP de concentrer leurs efforts sur les voyageurs et les biens pouvant présenter un risque élevé et, par conséquent, de maintenir les normes de sécurité et de protection établies à la frontière canado-américaine. Ce programme a également grandement contribué à l'établissement des bases des autres programmes NEXUS (NEXUS Air et NEXUS Maritime), dans le cadre d'un effort continu visant à améliorer la sécurité tout en simplifiant les déplacements et le commerce entre le Canada et les États-Unis.

Le succès connu par la famille des programmes NEXUS, en association avec le Programme d'expéditions rapides et sécuritaires (EXPRES)—conçu pour accélérer le mouvement des biens admissibles et préapprouvés à la frontière par la vérification de leur conformité à l'écart de la frontière—



Source: Statistiques des transports en Amérique du Nord, chapitre 9, tableau 9-1b

a encouragé les responsables de l'Accord sur la frontière commune à déterminer s'il était possible d'harmoniser les mécanismes d'application et d'inscription des programmes NEXUS et EXPRES afin d'améliorer l'efficacité de ces programmes.

Contexte

Chaque jour, le Canada et les États-Unis font le commerce de plus de 1,8 milliard de dollars de biens, et plus de 300 000 personnes passent la frontière entre ces deux pays par voies terrestre, maritime et aérienne. L'importance de la circulation à la frontière fait ressortir la nécessité de programmes tels que NEXUS Autoroutes, étant donné que les deux pays ont grandement intérêt à mettre en place une méthode sécuritaire et efficace permettant la circulation rapide des biens et des personnes.

Les attaques terroristes de septembre 2001 ont eu un impact immédiat sur les déplacements des voyageurs dans les deux directions à la frontière canado-américaine. Cet impact, associé à l'impact de la flambée du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) et de la force du dollar canadien, a maintenu le nombre total de voyageurs qui passent la frontière à des niveaux inférieurs à ceux qui prévalaient avant le 11 septembre 2001. C'est ce qu'illustre le graphique ci-contre. Les événements du 11 septembre 2001 ont fourni un argument probant au Canada et aux États-Unis pour renforcer la coopération intergouvernementale et pour intensifier la sécurité afin d'empêcher toute attaque future. Dans cette optique, le Canada et les États-Unis ont signé la Déclaration sur la frontière intelligente et le Plan d'action connexe en 32 points pour améliorer la sécurité de la frontière commune tout en simplifiant la circulation légitime des personnes et des biens. Ce plan d'action repose sur quatre piliers : la circulation sans danger des gens; la circulation sans danger des biens; l'infrastructure sécuritaire et la coordination; le partage de ces renseignements dans l'atteinte de ces objectifs. Conformément à cette initiative, la famille de programmes NEXUS a été conçue pour améliorer la sécurité tout en simplifiant la circulation et le commerce à la frontière canado-américaine, et cette famille de programmes comprend : NEXUS Autoroutes, NEXUS Air et NEXUS Maritime.

NEXUS Autoroutes

NEXUS Autoroutes est une initiative conjointe du Canada et des États-Unis qui améliore la sécurité à la frontière tout en accélérant le passage à la frontière des voyageurs à faible risque préapprouvés. Ce programme a été conçu pour répondre aux besoins des deux pays en matière de sécurité et il permet aux services frontaliers canadiens et américains de concentrer leurs efforts sur les voyageurs et les biens qui peuvent présenter un risque plus élevé, ce qui leur permet de maintenir les normes établies de sécurité et de protection à la frontière.



Le programme NEXUS nous permet de garder les frontières ouvertes aux voyageurs préapprouvés à faible risque. Les voies NEXUS Autoroutes ont été les seules voies qui sont demeurées ouvertes dans les heures qui ont suivi le 11 septembre 2001.

Le programme NEXUS Autoroutes est en vigueur à 11 postes frontaliers à volume élevé ou moyen et, chaque année, le nombre de membres inscrits à ce programme augmente de 20 000.

Les membres du programme NEXUS Autoroutes reçoivent une carte d'identité avec photo qui leur permet d'entrer au Canada et aux États-Unis. Lorsqu'ils approchent du poste d'inspection et du poste frontalier, les membres du programme doivent se diriger vers une voie NEXUS. La carte d'identité NEXUS est ensuite lue par radio-fréquence et la participation du membre au programme est confirmée. L'agent d'inspection décide ensuite d'admettre ou non le véhicule et les voyageurs. Le programme NEXUS Autoroutes offre certains avantages à ses membres, notamment en réduisant le temps d'attente des voyageurs préapprouvés à faible risque qui utilisent les voies réservées NEXUS et en exemptant ces voyageurs de l'interrogation habituelle des douanes et de l'immigration.

NEXUS Air

NEXUS Air, un projet pilote lancé à l'Aéroport international de Vancouver, est une initiative conjointe de l'ASFC et de CBP des États-Unis. Ce programme est conçu pour simplifier et accélérer le passage à la frontière des voyageurs préapprouvés à faible risque tout en améliorant la circulation sans danger des voyageurs qui entrent au Canada et aux États-Unis.

NEXUS Air repose grandement sur le succès connu par le programme canadien CANPASS Air. NEXUS Air utilise la technologie de reconnaissance de l'iris pour vérifier l'adhésion au programme par l'entremise de kiosques de services automatisés dans les secteurs des Services d'inspection canadiens et des services de prédédouanement des États-Unis à l'Aéroport international de Vancouver.



Le principal avantage offert aux membres du programme NEXUS Air est qu'ils peuvent franchir la frontière plus rapidement, puisque que le dédouanement s'effectue automatiquement dans les principaux aéroports internationaux du Canada et puisqu'ils ne sont pas assujettis à l'interrogation habituelle des douanes et de l'immigration, sauf s'ils sont choisis pour une inspection aléatoire. De plus, lorsqu'ils entrent au Canada, les membres canadiens peuvent utiliser le kiosque de services automatisés pour déclarer des biens et pour acquitter les droits de douanes et taxes à l'aide de leur carte de crédit préautorisée.

NEXUS Air permet entre autres aux agents de l'ASFC et de CBP des États-Unis de concentrer leurs efforts sur les voyageurs et les biens pouvant présenter un risque élevé et ainsi d'améliorer la sécurité et la protection à la frontière.

NEXUS Maritime

Le projet pilote NEXUS Maritime est une initiative conjointe du Canada et des États-Unis pour la déclaration des plaisanciers et qui est conçue pour faciliter le passage à la frontière des plaisanciers préapprouvés à faible risque. Ce projet pilote a été lancé dans la région de Detroit/Windsor le long de la rivière Detroit (de l'embouchure du lac St. Clair à l'embouchure du lac Érié) de mai à septembre 2005, et plus de 600 membres s'y sont inscrits à ce jour.

Durant la saison de navigation de 2005, les membres de NEXUS Maritime ont pu profiter du dédouanement à la frontière de l'un ou l'autre des deux pays en communiquant avec le Centre de déclaration par téléphone jusqu'à quatre heures avant leur arrivée. Par la suite, ils pouvaient accoster au quai de leur choix.

L'ASFC et CBP des États-Unis travaillent ensemble pour étudier la possibilité de prolonger la durée du projet pilote et d'augmenter le nombre d'options offertes pour la prochaine saison de plaisance.

Expéditions rapides et sécuritaires

Outre NEXUS, qui est conçu pour faciliter la circulation libre des voyageurs préapprouvés à faible risque, l'ASFC et CBP des États-Unis ont créé le *Programme d'expéditions rapides et sécuritaires (EXPRES)* pour simplifier la circulation libre des biens légitimes à faible risque. Ce programme est une initiative commerciale conjointe de l'ASFC et de CBP des États-Unis qui est offerte aux importateurs, transporteurs et conducteurs enregistrés préapprouvés.



Grâce au programme EXPRES, les envois à des entreprises approuvées, transportés par des transporteurs approuvés qui utilisent des conducteurs enregistrés sont autorisés à franchir la frontière plus rapidement et de manière plus sécuritaire dans l'un ou l'autre des deux pays. Le dédouanement EXPRES est offert dans la plupart des postes frontaliers commerciaux entre le Canada et les États-Unis, et ce programme permet surtout la circulation accélérée des biens, la réduction du nombre d'examins nécessaires et la réduction des renseignements obligatoires pour le dédouanement.

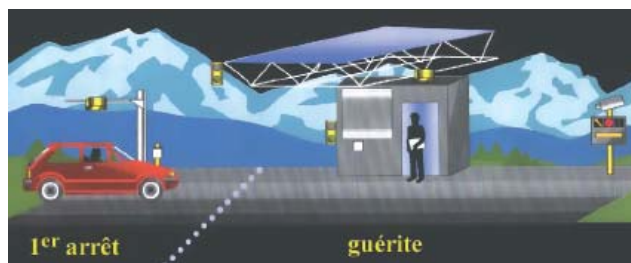
NEXUS Autoroutes : fonctionnement de la technologie

Ce programme repose sur les technologies de détection de proximité et des plaques d'immatriculation qui utilisent l'identification par radio-fréquence. La puce électronique de la carte de membre de NEXUS Autoroutes déclenche les détecteurs situés dans la voie NEXUS. Les données de la carte de proximité et de la plaque d'immatriculation du membre peuvent ensuite être lues. Une fois les données saisies, l'identité photo du membre s'affiche à l'écran de l'agent des douanes qui confirme l'identité du voyageur et qui autorise le passage rapide à la frontière d'après la vérification de l'état du membre et une demande dans la base de données d'exécution de la loi de Douanes et Immigration.

Les personnes qui veulent participer au programme NEXUS Autoroutes sont présélectionnées par les organisations gouvernementales canadiennes et américaines, et elles doivent fournir une empreinte biométrique, des renseignements sur leur adresse et leurs antécédents d'emploi en date de la demande, et ils doivent se présenter à une entrevue individuelle menée par des agents des douanes de l'ASFC et de CBP des États-Unis avant d'être acceptées au programme NEXUS. Comme les membres sont présélectionnés et préapprouvés par les deux pays, le dédouanement à la frontière se fait plus rapidement, ce qui réduit la congestion à la frontière tout en permettant à l'ASFC et à CBP des États-Unis de se concentrer sur les voyageurs qui présentent un risque inconnu ou plus élevé.

Les étapes du processus de passage de la frontière à l'aide du programme NEXUS Autoroutes sont indiquées ci-dessous :

- **Première étape** – Lorsque le voyageur utilise une voie NEXUS désignée pour entrer au Canada ou aux États-Unis, il doit s'approcher du poste lentement pour que la lecture électronique de la plaque d'immatriculation et de la carte de proximité puisse être effectuée avec exactitude.



Le voyageur s'arrête au premier indicateur et attend que le véhicule devant lui soit approuvé avant de passer au poste NEXUS. Il doit être prêt à montrer sa carte NEXUS. Chaque passager du véhicule doit avoir une carte NEXUS pour que le conducteur puisse utiliser une voie NEXUS.

- **Deuxième étape** : Le membre montre ensuite sa carte NEXUS au lecteur de proximité. Le conducteur et tous les passagers du véhicule doivent montrer leur carte au lecteur. Les membres canadiens peuvent déposer leur Déclaration du voyageur (CDV) dans la boîte à cet effet pour acquitter leurs droits de douanes et taxes à l'aide de leur carte de crédit préautorisée.



- **Troisième étape** : Le voyageur arrête ensuite son véhicule vis-à-vis du poste d'inspection et prépare sa carte NEXUS à l'intention de l'agent frontalier.

Après avoir reçu un signe de la part de l'agent frontalier ou après que la lumière verte se soit allumée, le membre se dirige vers un poste d'inspection secondaire ou vers le Canada ou les États-Unis.



Un programme axé sur le client

Quatre-vingt six pour cent des membres de NEXUS Autoroutes ont été autorisés à passer la frontière en moins de 9 secondes.

Dans le cadre des programmes NEXUS, des points de vérification situés le long de la frontière canado-américaine permettent aux voyageurs préapprouvés et à faible risque de passer la frontière plus rapidement et de manière plus pratique. Le programme NEXUS Autoroutes offre un service innovateur axé sur le client, comme l'a démontré l'examen rétrospectif de la mise en œuvre réalisé aux postes frontaliers de Niagara, Windsor/Detroit et Sarnia/Port Huron. Plus de 86 pour cent des membres de NEXUS Autoroutes ont été autorisés à passer la frontière en moins de 9 secondes. De plus, les voyageurs qui ont fait l'objet d'un contrôle supplémentaire ont indiqué un temps d'attente moyen de moins de 3 minutes.

Partenariats et coopération

Les actes terroristes du 11 septembre étaient une attaque contre la démocratie, la liberté et le mode de vie économique qui prévalent au Canada et aux États-Unis, et ils ont démontré que les deux pays devaient coopérer et collaborer pour protéger leurs citoyens contre tout événement qui pourrait menacer notre sécurité sociale et économique.

Le programme NEXUS Autoroutes est le résultat d'un partenariat intergouvernemental novateur entre l'ASFC et CBP des États-Unis. Ce partenariat est axé sur la modernisation de notre frontière commune pour le 21^e siècle afin de simplifier sans danger la circulation libre des gens et des biens tout en tenant compte des menaces mutuelles auxquelles font face le Canada et les États-Unis le long de leur frontière, qui demeure le symbole de la plus grande relation commerciale au monde.

La conception et la mise en œuvre de NEXUS Autoroutes a présenté certains défis. Le plus grand défi auquel ont fait face l'ASFC et CBP des États-Unis pendant la création de l'initiative NEXUS Autoroutes a été de déterminer comment traiter les différentes règles et politiques des deux pays en matière de respect de la vie privée et de sécurité. Toutefois, grâce à une coopération intergouvernementale efficace—même pendant les mois qui ont suivi le 11 septembre 2001—l'ASFC et CBP des États-Unis ont tenu une série de négociations complexes visant à régler les enjeux binationaux en matière de respect de la vie privée et de sécurité, ce qui a permis l'établissement d'un programme binational vraiment novateur. Cet accord démontre comment une question intergouvernementale aussi complexe que le maintien d'une frontière ouverte entre les deux pays peut être réglée efficacement par la coopération et la mise en œuvre d'une technologie novatrice conçue pour simplifier le passage à la frontière des citoyens canadiens et américains tout en maintenant des normes de sécurité élevées.

Grâce à une coopération intergouvernementale efficace—même pendant les mois qui ont suivi le 11 septembre 2001—l'ASFC et CBP des États-Unis ont tenu une série de négociations complexes visant à régler les enjeux binationaux en matière de respect de la vie privée et de sécurité, ce qui a permis l'établissement d'un programme binational vraiment novateur.

Vision d'avenir de NEXUS

Conformément à l'Accord sur la frontière commune, l'avenir de la famille de programmes NEXUS devrait permettre l'harmonisation du processus d'application et d'inscription des programmes NEXUS Autoroutes, NEXUS Air, NEXUS Maritime et EXPRES. L'harmonisation des programmes NEXUS et EXPRES vise à améliorer la sécurité, l'intégrité et l'efficacité le long de la frontière canado-américaine grâce à une carte commune, et elle permettra la réduction des coûts ainsi que le dédoublement des ressources associé au processus de demande, d'évaluation des risques et d'inscription. Le Canada et les États-Unis continueront de collaborer pour simplifier la circulation légitime des voyageurs et des biens à la frontière commune des deux pays. À cette fin, on étudiera des façons d'élargir les programmes NEXUS. L'ASFC, en partenariat avec CBP des États-Unis, étudie la possibilité d'appliquer le programme NEXUS à d'autres postes frontaliers et d'améliorer l'efficacité grâce à l'harmonisation.

Conclusion

Le programme NEXUS Autoroutes est un modèle de coopération intergouvernementale et il illustre la façon dont les gouvernements canadien et américain peuvent travailler ensemble pour former un partenariat unique pour la mise en œuvre d'une technologie spécialisée qui offre un service amélioré et vraiment novateur aux citoyens des deux pays.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les programmes NEXUS, veuillez visiter le site www.nexus.gc.ca. Pour parler à un agent en personne, veuillez téléphoner au Service d'information sur la frontière (SIF) au (800) 461-9999 pendant les heures normales de bureau. Les personnes qui appellent de l'extérieur du Canada doivent composer le (204) 983-3500.

Notre mission
est d'aider nos
clients et nos
gens à exceller.

Nos normes de services à la clientèle

1. Déterminer, pour chaque mission, qui sont nos clients et valider directement leurs attentes pour la mise en œuvre de nos services.
2. Analyser les besoins de nos clients et définir les services à rendre.
3. Développer des objectifs de service à la clientèle nous permettant de nous acquitter de nos responsabilités professionnelles, de satisfaire les besoins de nos clients et de dépasser leurs attentes. Préparer un plan de service à la clientèle adéquat pour atteindre ces objectifs.
4. Mettre en œuvre le plan de service à la clientèle de façon à s'assurer que les engagements pris soient respectés, les problèmes éventuels anticipés et toute surprise évitée.
5. Établir une communication réelle et créative, tant interne qu'externe, pour améliorer la perception qu'ont nos clients de la valeur et de la qualité de nos services.
6. Fournir aux dirigeants de l'information sur la situation de leur entreprise et leur suggérer des moyens pour l'améliorer.
7. Assurer en permanence l'élargissement et le renforcement de nos relations avec les principaux dirigeants pour faciliter une réelle communication et favoriser la loyauté de nos clients.
8. Assurer la résolution rapide de tout problème professionnel ou technique et de tout service par une consultation régulière dans un climat de respect mutuel.
9. Obtenir régulièrement du client, de façon officielle ou non, une évaluation de notre rendement.
10. Recevoir des honoraires reflétant la valeur des services rendus et les responsabilités prises qui soient considérés comme équitables et raisonnables par nos clients.

www.deloitte.ca

© Deloitte & Touche s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Deloitte, l'un des cabinets de services professionnels les plus importants au Canada, offre des services dans les domaines de la certification, de la fiscalité, de la consultation et des conseils financiers grâce à un effectif de plus de 6 200 personnes réparties dans 50 bureaux. Au Québec, Deloitte exerce ses activités sous l'appellation Samson Bélair/Deloitte & Touche s.e.n.c.r.l. Le Cabinet est déterminé à aider ses clients et ses gens à exceller. Deloitte est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu.

La marque Deloitte représente une ou plusieurs entités de Deloitte Touche Tohmatsu, une Verein suisse, ses cabinets membres ainsi que leurs filiales et sociétés affiliées respectives. Deloitte Touche Tohmatsu est une Verein (association) suisse et, à ce titre, ni Deloitte Touche Tohmatsu ni aucun de ses cabinets membres ne peuvent être tenus responsables des actes ou des omissions de l'un ou de l'autre. Chaque cabinet membre constitue une entité juridique distincte et indépendante exerçant ses activités sous les noms de "Deloitte", "Deloitte & Touche", "Deloitte Touche Tohmatsu" ou d'autres raisons sociales similaires. Les services sont fournis par les cabinets membres ou par leurs filiales ou leurs sociétés affiliées, et non par la Verein Deloitte Touche Tohmatsu.

© Deloitte & Touche s.r.l. et ses sociétés affiliées.