

36. Compte tenu du fait qu'il a réussi à régler, dans une certaine mesure, la question de la paperasserie administrative, le gouvernement pourrait, comme première mesure en vue de réduire le fardeau (perçu et réel) imposé aux petites entreprises, réorganiser le Secrétariat de la petite entreprise, afin d'y incorporer un bureau chargé de défendre les intérêts des petites entreprises. Cette proposition a été formulée par George Steiner lors d'une rencontre ultérieure entre le Comité et des membres du CCPE. Selon lui, ce bureau devra avoir des pouvoirs réels, semblables à ceux du Bureau pour la réduction de la paperasserie, établi en 1978-1990. Ce bureau aurait pour mandat de défendre les intérêts des petites entreprises, de prêter main-forte aux entreprises aux prises avec certains problèmes concernant la réglementation fédérale ou les exigences en matière de présentation de l'information, et d'aider les entreprises à établir des mesures précises pour simplifier les procédures. À l'heure actuelle, certains membres estiment que les critiques ont tendance à être étouffées ou "traitées" au niveau le plus directement touché, et que la réponse est toujours la même : nous nous occupons du dossier, votre problème est à l'étude, nous ne faisons qu'appliquer les lois, etc. L'existence d'un bureau créé pour recevoir les plaintes, les suggestions et les demandes d'aide des entreprises devrait améliorer les perceptions.

37. Le Comité reconnaît que, peu importe la solution apportée aux problèmes soulevés, il faut s'attaquer aux préoccupations réelles et perçues. Il est conscient des pouvoirs limités dont disposent les tribunaux, mais sait également qu'il faut du savoir-faire, de l'argent, du temps et une bonne compréhension des processus décisionnels du gouvernement pour préparer et bien défendre les dossiers, éléments auxquels les petites entreprises n'ont pas souvent accès.

Par conséquent, le Comité recommande que :

7.5 Le Conseil du Trésor examine la possibilité d'établir :

- **un mécanisme rapide, peu coûteux et informel pour s'occuper des plaintes déposées par les organismes réglementés. Ce mécanisme se grefferait aux procédures existantes de règlement des plaintes et permettrait aux organismes réglementés d'avoir accès à un organisme indépendant auquel soumettre les plaintes non réglées. Au moment de déposer sa plainte, le réglementé devrait aussi être en mesure de démontrer que des démarches ont déjà été entreprises en vue de régler le différend avec l'organisme ou le ministère chargé de la réglementation. La procédure d'appel devrait être analogue à celle qu'utilise le Système de normes nationales ou à la procédure de règlement des plaintes décrite à l'Annexe V; et**
- **un comité spécial chargé d'aider les petites entreprises à se conformer aux règlements, à mieux comprendre les procédures et à les guider tout au long du processus d'appel.**

2. Amélioration de la communication et de l'application des règlements

38. Les réglementés ont dénoncé le fait que les règlements et les politiques imposés par les différents organismes, voire le même organisme, n'étaient pas toujours appliqués de façon cohérente. Par exemple, le Conseil national de l'industrie laitière du Canada a déclaré que le système métrique devait être appliqué dans le secteur du détail pour que la situation soit la même que dans le secteur de la transformation, qu'il fallait l'employer, et lui seul, pour tous les produits réglementés.

39. D'autres témoins ont affirmé que les règlements n'étaient pas appliqués de façon adéquate à la frontière, ce qui défavorise les entreprises nationales. L'Institut des aliments du Canada (1:27), Leonard Lee, président de Lee Valley Tools (8:8), les Fabricants canadiens de produits alimentaires et