



Canadian
Supply Chain
Sector Council

Conseil canadien
sectoriel de la chaîne
d'approvisionnement

Norme professionnelle

(Pour décrire des emplois de la chaîne d'approvisionnement, réaliser des évaluations du rendement, élaborer des plans de carrière, etc.)

Poste :	EMPLOYÉ DES DOUANES
Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)	<i>Les employés des douanes prennent des dispositions pour la mainlevée et les déclarations de détails des marchandises, évaluent, perçoivent et versent les droits ou impôts et agissent comme agents de liaison entre les importateurs, les exportateurs et les ministères (p. ex., Industrie Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments, Santé Canada, Transports Canada, Affaires étrangères et Commerce international, etc.). Ils exercent leurs fonctions dans des sociétés incorporées, des entreprises individuelles ou des partenariats agréés par l'Agence des services frontaliers du Canada.</i>
Avancement	En acquérant de l'expérience, par l'acquisition de nouvelles compétences et en suivant une formation spécialisée, l'employé des douanes peut avancer à des postes de responsabilités croissantes et dans des domaines spécialisés (p. ex., marchandises contrôlées, exportation, permis); il peut également jouer des rôles de supervision et de gestion.
Conditions d'accès à la profession :	(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)
Scolarité	Il est fortement recommandé d'avoir terminé ses études secondaires. Le titre de spécialiste en douanes (spécialiste certifié des douanes) est un atout important. Quelques années d'études postsecondaires, en commerce, en affaires, en commerce international ou dans une discipline connexe, peuvent aussi être considérées comme un atout.
Formation	Une expérience préalable et un programme de formation en courtage peuvent être exigés.
Expérience de travail connexe	Des compétences, des connaissances ou une expérience préalable (transitaire, logisticien, importateur-exportateur) sont considérées comme un atout.
Tâches :	

*Remarque — Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : technicien en mainlevée des marchandises, spécialiste de la classification, spécialiste des permis, agent de tarification, commis aux douanes, conseiller en douanes, agent de dédouanement, etc.

<p>Les employés des douanes accomplissent <i>une partie ou l'ensemble</i> des tâches suivantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dédouaner de la marchandise. • Préparer les documents de dédouanement des clients conformément aux règlements, lois et formalités douanières. • Fournir des solutions de chaîne d'approvisionnement stratégiques aux clients en ayant recours à leurs connaissances en gestion du commerce international. • Assurer le règlement des droits d'entrée, l'entreposage, le transport des marchandises importées, et les acquits-à-caution pour les marchandises imposables. • Indiquer aux clients les taux des droits et de douanes des différents articles. • Conseiller les clients quant aux restrictions sur les importations et les exportations, les marchandises réglementées, prohibées ou contrôlées, les tarifs du Système harmonisé (SH), les lettres de crédit, les assurances et toute autre exigence reliée aux douanes. • Effectuer des demandes de remises ou des remboursements de droits de douane et d'autres remboursements. • Classer la marchandise conformément au système de codification du tarif HS. • Suivre ou repérer la marchandise. • Tenir des dossiers pour les demandes, comme celles des clients, des douanes et des ministères. • Faire la liaison entre les importateurs, les exportateurs et les organismes gouvernementaux pertinents. • Représenter, s'il y a lieu, les clients devant les tribunaux ou dans les négociations avec d'autres représentants gouvernementaux.
<p>Outils et technologie :</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique, ainsi que les logiciels et les systèmes appropriés (gestion du commerce international, feuille de calcul, traitement de texte, comptabilité, gestion de documents, planification financière, interface utilisateur et outil de recherche de bases de données, messagerie électronique, logiciel de gestion et de suivi du transport et de la logistique, navigateur Internet). • Appareils de communication.
<p>Compétences exigées :</p>	<p>(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)</p>
<p>Connaissances</p>	<p>L'employé des douanes doit connaître la chaîne d'approvisionnement, les programmes de sécurité à la frontière, la classification des marchandises ainsi que les marchandises et les substances</p>

***Remarque — Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : technicien en mainlevée des marchandises, spécialiste de la classification, spécialiste des permis, agent de tarification, commis aux douanes, conseiller en douanes, agent de dédouanement, etc.**

	contrôlées, les ententes commerciales, les normes et règlements applicables, la technologie et les outils pertinents, le transport, le service à la clientèle, les mathématiques de base, l'administration et la gestion, l'anglais et d'autres langues s'il y a lieu.
Compétences	L'employé des douanes doit posséder les compétences suivantes : écoute active et acquisition des connaissances, gestion du temps et sentiment d'urgence, être organisé, pensée critique, jugement et prise de décisions, compréhension de texte, communication, négociation, résolution de problèmes, mathématiques de base, diplomatie, patience, rédaction, avoir le sens du service à la clientèle.
Qualités personnelles	(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)
Aptitudes	L'employé des douanes doit posséder les aptitudes suivantes : rédaction et compréhension de texte, expression et compréhension orales, sensibilité aux problèmes, capacité d'établir des priorités, articulation nette, clarté auditive, raisonnement inductif et déductif.
Valeurs professionnelles	Pour réussir dans cette profession, il faut : <ul style="list-style-type: none"> • être autonome et capable de prendre des décisions; • maintenir une connaissance à jour des lois et des règlements; • travailler rapidement et être empressé; • être diplomate et avoir de bonnes aptitudes pour le service à la clientèle; • adhérer à un code d'éthique reconnu.
Façons de travailler	L'employé des douanes doit travailler de la façon suivante : porter attention aux détails, être fiable, coopérer, résister au stress, détenir des capacités organisationnelles, être autonome, avoir l'esprit d'initiative, être informé, savoir s'adapter, être souple, intègre et de maître de soi.
Profil de compétences essentielles :	Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail. Pour obtenir davantage de renseignements sur les profils de compétences essentielles, veuillez visiter le site Web de RHDCC : http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml Le projet de recherche sur les compétences essentielles de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a établi des profils pour les professions qui exigent tout au plus un diplôme d'études secondaires ou une formation sur place. C'est pourquoi RHDCC n'a encore créé aucun profil de compétences

***Remarque — Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : technicien en mainlevée des marchandises, spécialiste de la classification, spécialiste des permis, agent de tarification, commis aux douanes, conseiller en douanes, agent de dédouanement, etc.**

	<p>essentielles pour la fonction d'employé des douanes.</p> <p>La section suivante comporte des renseignements sur les compétences essentielles définies dans les normes professionnelles existantes et classées selon les neuf catégories de compétences essentielles. Le contenu de cette section n'a cependant pas de lien avec le projet de recherches sur les compétences essentielles de RHDCC.</p>
Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture fréquente de textes provenant de médias imprimés ou non : <ul style="list-style-type: none"> ✓ renseignements sur les clients et leurs demandes; ✓ documentation et information sur les produits; ✓ Infolettres ou bulletins électroniques; ✓ bordereaux d'expédition et factures, tableaux, bases de données, systèmes de codification des tarifs; ✓ demandes ou plaintes. ✓ documentation gouvernementale, avis et notes de service. • Lire et interpréter des textes denses et complexes et pouvoir faire des déductions de haut niveau en ayant recours à des connaissances spécialisées : <ul style="list-style-type: none"> ✓ politiques et procédures; ✓ termes spécialisés; ✓ normes gouvernementales ✓ règlements (p. ex., commerce international, exigences en matière de santé et sécurité applicables à certains produits, et autres codes, normes et règlements relatifs au commerce); ✓ produits éducatifs et produits sur les techniques de gestion.
Utilisation de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents produits ou utilisés peuvent être des : formulaires, listes, tableaux, rapports, factures, bordereaux d'expédition, documents gouvernementaux, catalogues et renseignements sur des produits, etc., provenant de médias imprimés ou non; • capacité de lire des documents simples ou complexes pouvant exiger un niveau d'inférence considérable; • capacité de lire, interpréter, rédiger, remplir ou produire des documents; • une connaissance spécialisée du contenu des documents est parfois nécessaire; de nombreux textes informatifs provenant de sources multiples sont synthétisés, la qualité de l'information doit parfois être vérifiée pour s'assurer de l'exactitude et éviter les omissions;

***Remarque — Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : technicien en mainlevée des marchandises, spécialiste de la classification, spécialiste des permis, agent de tarification, commis aux douanes, conseiller en douanes, agent de dédouanement, etc.**

Rédaction	<ul style="list-style-type: none"> • Remplir des formulaires de dédouanement et d'autres documents de douanes. • Rédiger des communications pour les clients et le service des douanes relativement au dédouanement de marchandises ou à des envois précédents. • Rédiger des rapports de situation pour informer les clients du lieu où se trouve la marchandise.
Notions de calcul	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les mathématiques du domaine monétaire et financier. • Utiliser les mathématiques pour façonner des horaires et les mathématiques de base. • Utiliser les mathématiques pour prendre des mesures et effectuer des calculs. • Utiliser des estimations numériques.
Communication verbale	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer de façon professionnelle avec des clients, le personnel et des collègues en utilisant divers médias et outils de communication. • Échanger des renseignements avec des courtiers en douanes, des transitaires, des transporteurs, des clients, des douanes et des ministères. • Communiquer dans des situations très stressantes (p. ex., marchandises périssables, marchandises ou substances contrôlées ou prohibées, etc.). • S'entretenir avec des représentants de divers organismes pour faciliter le dédouanement de marchandises par les services douaniers.
Capacité de raisonnement	(Résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, utilisation particulière de la mémoire, recherche de renseignements)
Résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux besoins, aux demandes et aux plaintes des clients. • Traiter les difficultés se rapportant au dédouanement avec les douanes, les ministères et des organismes. • Appliquer les connaissances générales du processus douanier pour résoudre les problèmes. • Habileté à s'adapter et à être souple pour réagir rapidement à toutes éventualités. • Le cas échéant, être souple et s'adapter pour réagir aux nouvelles circonstances ou aux problèmes qui surgissent.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre des décisions au sujet de la classification ou de la valeur appropriées des marchandises. • Les décisions sont prises conformément aux règlements, compte

***Remarque — Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : technicien en mainlevée des marchandises, spécialiste de la classification, spécialiste des permis, agent de tarification, commis aux douanes, conseiller en douanes, agent de dédouanement, etc.**

	<p>tenu des objectifs de conformité du client et selon les exigences des services douaniers et des autres ministères concernés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre des décisions lorsque des changements sont suggérés.
Planification et organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la liaison avec les courtiers en douane, les transitaires, les transporteurs, les autres ministères dans d'autres ports et les clients afin d'accélérer le dédouanement des chargements. • Fixer des buts et des priorités en respectant les échéances.
Utilisation particulière de la mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • Se rappeler des politiques et des procédures de l'organisation. • Se rappeler des politiques et des procédures douanières des autres ministères et organismes. • Se rappeler des exigences réglementaires applicables. • Garder en mémoire les documents et les formulaires applicables requis (dédouanement de la marchandise, remboursement, remises, permis et certificats). • Garder en mémoire l'information sur les produits de certains types de marchandise. • Se rappeler des préférences des clients et de l'information sur les produits.
Recherche de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Chercher les systèmes de codification du tarif. • Obtenir de l'information sur les marchandises en parlant avec les clients et les fournisseurs, en faisant des appels téléphoniques, des recherches dans Internet et en lisant des brochures et des publications commerciales. • Obtenir de l'information sur la réglementation et les normes applicables. • Obtenir de l'information sur le domaine d'affaires du client.
Travail en équipe	<p>Les employés des douanes travaillent habituellement avec d'autres personnes pour faire le suivi des chargements, obtenir et échanger des documents et des données sur la marchandise. Ils travaillent souvent avec d'autres employés des douanes, des transitaires, des ministères, des transporteurs et des clients pour accélérer la mainlevée des cargaisons.</p>
Apprentissage continu	<p>Il est possible d'enrichir ses connaissances dans le cadre des activités habituelles de travail, par la formation offerte en milieu de travail (cours donnés par des instructeurs, cours en ligne, etc.), par la lecture et d'autres formes d'auto-apprentissage (participation à des forums, lecture de bulletins, etc.)</p>
Renseignements supplémentaires	(Aspects physiques et attitudes)
Aspects physiques	L'employé des douanes passe beaucoup de temps à travailler dans

***Remarque — Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : technicien en mainlevée des marchandises, spécialiste de la classification, spécialiste des permis, agent de tarification, commis aux douanes, conseiller en douanes, agent de dédouanement, etc.**

	des bureaux (p. ex., il passe de longs moments assis et effectue des tâches répétitives à l'ordinateur et au téléphone). Habituellement, les postes de cette catégorie n'exigent pas de soulever des objets lourds, de se pencher ou de se courber.
Attitudes	Les employés des douanes doivent adhérer à un code d'éthique, avoir de bonnes aptitudes en communication, être positifs, organisés, attacher de l'importance aux détails (p. ex., transmettre les renseignements avec exactitude), être amicaux et désireux de travailler avec les autres. Ils doivent connaître les questions et les mesures pertinentes de sécurité. En outre, ils doivent être capables de s'adapter aux changements et apprécier la diversité du milieu de travail.
Tendances touchant les compétences essentielles :	Les employés des douanes devront acquérir des compétences informatiques avancées afin de pouvoir travailler avec des logiciels de plus en plus complexes. Ils devront également être en mesure de comprendre des lois et des règlements plus complexes ainsi que des exigences et des restrictions relatives à la sécurité plus strictes. La capacité de parler plus d'une langue, la connaissance de la diversité des cultures internationales et la sensibilisation à leur égard sont considérées comme un besoin grandissant à l'heure de la mondialisation.

Gouvernement du Canada – code CNP correspondant et description	<p>1236 Courtiers/courtiers en douanes, courtiers/courtiers maritimes et autres courtiers/courtiers</p> <p>Les courtiers en douanes dédouanent les marchandises et les acheminent à destination, au nom de leurs clients importateurs et exportateurs. Les courtiers maritimes achètent et vendent de l'espace à bord des cargos et achètent et vendent des navires, des yachts et autres embarcations à la demande de leurs clients. Ce groupe comprend aussi les autres courtiers, non classés ailleurs, qui négocient des transactions commerciales ou d'autres services, entre différents pourvoyeurs, au nom de leurs clients. Les courtiers sont employés par des maisons de courtage en douanes, de courtage maritime ou d'autres établissements de courtage ou ils peuvent être des travailleurs autonomes</p>
-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gestion du document :				
Activité n°	Genre d'activité*	Remplace	Nom de la nouvelle version	Personne responsable
1	Document créé	Sans objet	8 juin 2010	M. Cheddi (CSA)
2	Document modifié	8 juin 2010	24 novembre 2010	M. Cheddi (CSA)
3	Version définitive du	24 nov. 2010	15 avril 2011	C. Sellar (CSA)

*Remarque — Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : technicien en mainlevée des marchandises, spécialiste de la classification, spécialiste des permis, agent de tarification, commis aux douanes, conseiller en douanes, agent de dédouanement, etc.

	document			
--	----------	--	--	--

***Genre d'activités:**

- ✓ Document créé
- ✓ Document modifié (corrections mineures et remaniement du texte)
- ✓ Document révisé(révision complète)
- ✓ Version définitive du document
- ✓ Document retiré

***Remarque — Les normes professionnelles s'appliquent aux autres postes suivants : technicien en mainlevée des marchandises, spécialiste de la classification, spécialiste des permis, agent de tarification, commis aux douanes, conseiller en douanes, agent de dédouanement, etc.**