



Environnement de guichet unique: la maturité

I. Introduction

Le présent document décrit les étapes successives de la construction d'un environnement de guichet unique et renvoie au Modèle de maturité du guichet unique défini par l'OMD. Il doit aider les Membres à accéder plus aisément à l'information et pourrait dès lors servir de cadre général d'auto-évaluation.

Les informations susmentionnées proviennent des sources suivantes :

- La *Note explicative*¹ examinée à la 75^e réunion du SCI;
- Le Vol.2, Partie IX « Gestion de la performance et pérennité » du Recueil sur le GU.

Les parties pertinentes du Recueil subissent actuellement des mises à jours qui entreront en ligne de compte lors des révisions du présent document.

II. Étapes de la mise en oeuvre du GU



1. **Phase initiale de planification:** il s'agit par exemple de la situation dans laquelle un membre a déjà procédé à une étude de faisabilité, une analyse des lacunes des exigences réglementaires, des processus opérationnels, peut-être a-t-il même établi une feuille de route nationale. Cette étape est finalisée par un acte juridique déclarant qu'une entité/autorité a été créée pour assumer la responsabilité du projet.



2. **Phase initiale de mise en œuvre :** il s'agit par exemple de la situation dans laquelle les structures formelles de mise en œuvre du guichet unique sont déjà en place, le projet pilote a été lancé et est en cours d'exécution avec un ou plusieurs ORFT ou toute autre partie prenante.

¹ La « Note explicative » a été rédigée par le Secrétariat, avec l'aide du Groupe de travail virtuel ad hoc. Elle fixe les orientations concernant les domaines couverts par le Questionnaire 2016 sur le guichet unique et les données présentées sur la plateforme SWIM-RAMMAP. Une nouvelle étude a été lancée en mai 2019 afin d'actualiser les données pertinentes sur les services de réglementation, les processus opérationnels et d'autres fonctionnalités couvertes par les environnements de guichet unique des Membres et/ou les environnements de dédouanement informatisé, conformément à la « Note explicative » susmentionnée.



3. **Phase avancée de la mise en œuvre** : il s'agit par exemple de la situation dans laquelle 60 % des exigences réglementaires concernant les marchandises commercialisées au-delà des frontières sont traitées dans le cadre du système de guichet unique.



4. **Mis en œuvre** : pratiquement toutes les exigences réglementaires sont traitées dans le cadre du système de guichet unique.

III. Modèle de maturité du guichet unique de l'OMD

En vertu du cadre de l'OMD pour atteindre l'excellence en douane (AED), les indicateurs développés devraient:

- 1) Permettre une évaluation plus objective des résultats visés par la douane;
- 2) Informer les gouvernements, d'autres organes de gestion des frontières et le public de la portée des obligations douanières;
- 3) Aider la douane à justifier l'affectation et la recherche de ressources.

Les indicateurs de performance ne seront pas utilisés à des fins de classement, mais en tant qu'outil d'évaluation qui devrait aider les administrations douanières à savoir quel stade de développement elles ont atteint. Ils pourraient également alimenter les nouvelles politiques. Le cadre d'évaluation de la performance que constitue le modèle de maturité peut faire fonction de deuxième niveau.

Le modèle de maturité permet d'évaluer non seulement la capacité des systèmes, mais également la capacité de l'organisation à réaliser des opérations par l'intermédiaire d'un guichet unique. Il ne suffit donc pas de disposer de systèmes aptes à assumer une fonction, il faut également que l'organisation et son personnel aient atteint un stade de maturité suffisant pour que les utilisateurs qui recourent à la facilité du guichet unique obtiennent les résultats escomptés.

Le degré de maturité des procédures dématérialisées mises en place par les administrations douanières a un lien direct avec l'intérêt qu'elles ont à travailler avec leurs homologues au profit des flux de données transfrontaliers. Par conséquent, à moins que l'interconnectivité et l'interopérabilité existant entre la douane et d'autres services de réglementation transfrontières à l'échelle nationale aient atteint le seuil de maturité, les administrations de la douane pourraient ne pas entamer d'échanges de données transfrontaliers et ne pas tisser de liens numériques avec leurs homologues dans le cadre d'arrangements bilatéraux ou multilatéraux.

Le tableau suivant peut aider les administrations des douanes à évaluer leur niveau de maturité en répondant aux questions par « oui » ou par « non ». La matrice de capacités est divisée en trois parties. La capacité de traitement des déclarations (Partie A) et la capacité de contrôle du fret (Partie B) sont des conditions préalables indispensables pour que la capacité de guichet unique (Part C) soit assurée. Dans le cas de systèmes moins sophistiqués, il y aura très peu de « oui », contre une majorité de réponses positives pour les systèmes les plus développés. S’il n’y a aucun « oui » dans la Partie C, le système ne pourra peut-être pas être qualifié de guichet unique?

Modèle de maturité du guichet unique (proposé au SCI)

PARTIE E A	Capacité de traitement des déclarations			
	Traitement essentiel des déclarations	O si l’automatisation concerne une série de procédures représentant plus de 90 % des dédouanements par valeur et par volume ; sinon N.	O si le processus de mainlevée n’exige pas la présentation d’un exemplaire papier ; N si le processus exige que l’entreprise présente également un exemplaire papier des déclarations, ou si le processus exige que la douane approuve les déclarations papier.	O si la majorité des déclarations sont déposées en utilisant des données EDI extraites des systèmes commerciaux ; N si la majorité des déclarations sont remplies à l’aide de formulaires en ligne.
A1	Déclarations d’importation	Remplir (O/N)		
A2	Déclarations d’exportation			
A3	Déclarations de transit			

A4	Examen des données et normalisation	O si les exigences en matière de données des déclarations ont été complètement réexaminées au cours des cinq années écoulées afin de veiller à l'élimination des exigences de données et de traitement superflues ; sinon N.	O si les données sont normalisées conformément au Modèle de données de l'OMD et/ou au TDED de l'ONU ; N si aucune normalisation n'a été tentée.	O en cas de messages électroniques normalisés conformément aux normes de l'ONU et/ou de l'OMD ; N si les messages électroniques respectent des normes propriétaires.
A5	Documents justificatifs	O si le document justificatif peut être soumis en ligne et associé aux déclarations concernées ; sinon N.	N si l'entreprise demande à produire un exemplaire imprimé aux fins de la mainlevée malgré la soumission en ligne de documents justificatifs ; O si un fonctionnaire a accès à tous les documents justificatifs en ligne.	O si la douane accepte des documents créés de façon électronique, si ces documents peuvent être extraits de systèmes sources ; N s'il s'agit uniquement de copies numériques de documents justificatifs.
A6	Réexamen périodique des exigences documentaires	O si la liste des documents justificatifs requis a été complètement réexaminée au cours des 2 années écoulées afin de veiller à la suppression des		

		exigences documentaires superflues ; sinon N.		
A7	Droits, taxes et redevances	O si tous les droits, taxes et redevances sont calculés automatiquement ; N si certaines taxes doivent être calculées manuellement.	O si les factures de paiement des taxes sont traitées électroniquement ; N si des registres papier reprenant les montants exigibles et payés doivent être conservés.	O si les données saisies dans la déclaration suffisent pour calculer l'ensemble des droits, taxes et redevances ; N si certaines données utiles pour le calcul des droits, taxes et redevances sont saisies manuellement.
A8	Paiements électroniques	O si la majorité des droits, taxes et redevances sont perçus par paiement électronique ; N si les paiements doivent être effectués par dépôt au guichet d'une banque ou d'une administration fiscale.	O si aucun imprimé n'est nécessaire pour effectuer les paiements ; N si des imprimés sont nécessaires comme preuves de paiement.	O si des redevances, d'autres frais de vérification par un organisme gouvernemental, frais d'essais en laboratoire et de quarantaine et autres charges liées aux installations sont perçus en ligne ; N si la majorité des redevances sont perçues hors ligne.

A9	Demandes de remboursement et de remboursements	O si les demandes de remboursement et de remboursements sont effectuées électroniquement, sans qu'il soit nécessaire de soumettre un exemplaire imprimé ; N si ces demandes doivent être effectuées manuellement et au moyen de documents imprimés.	O si le remboursement ou le remboursements ne doivent pas être demandés séparément ou si les demandes peuvent découler du traitement de la déclaration ; N si le dépôt de demandes séparées est nécessaire dans tous les cas.	O si le paiement du remboursement/rembursements est effectué en ligne sur les comptes bancaires des entreprises ; N si les entreprises doivent récupérer l'argent en liquide ou sous forme de chèque.
A10	Gestion des soumissions et des garanties	O si les entreprises peuvent enregistrer les garanties et les cautionnements bancaires en ligne ; N si les documents doivent être soumis en ligne.	O si les registres des soumissions et des garanties sont conservés en ligne ; N si ces registres doivent être conservés de façon manuelle.	O si le système prévoit les soumissions et les garanties pour toutes finalités ; N si le système exige une garantie d'obligation pour chaque type d'exigence.
A11	Évaluation des risques et sélectivité	O si le système prend en charge la sélection automatique de la vérification documentaire ou physique ; N si la sélection manuelle prévaut.	O si le système intègre des instructions fondées sur les risques ; N si l'examen et d'autres processus doivent être effectués manuellement.	O si un grand pourcentage d'envois doit être vérifié et examiné ; N si la plupart des envois ne subissent qu'une vérification ou un examen de routine.

Partie B	Capacité de contrôle du fret			
B1	La douane reçoit et utilise des manifestes pour effectuer le contrôle du fret	O si les manifestes sont reçus électroniquement ; N si les manifestes sont reçus manuellement.	O si les manifestes/rapports de chargement sont reçus bien avant l'arrivée du moyen de transport ; N si les manifestes complets ne sont reçus qu'après l'arrivée.	O si les manifestes/rapports de chargement doivent couvrir les risques liés à la recevabilité ; N si les manifestes/rapports de chargement sont requis essentiellement à des fins d'inventaire.
B2	Mouvements de transbordement entrants	O si les rapports de chargement servent également de demandes de transbordement ; N si des permis de transbordement séparés doivent être déposés.	O si les permis de transbordement sont traités électroniquement ; N si les autorisations de transbordement sont traitées manuellement.	O si des liens électroniques existent entre les ports d'entrée et les postes des douanes intérieures ; N en l'absence de tels liens.
B3	Contrôle du fret	O si le guichet unique peut communiquer électroniquement une décision de mainlevée ou de rétention au transporteur ou à l'exploitant de terminal ; N si la décision de	O si le guichet unique prend en charge le rapprochement des inventaires de marchandises ; N si le processus est effectué manuellement.	O si les autorités réglementaires peuvent accéder aux systèmes de l'exploitant d'entrepôt ou de terminal afin de localiser les marchandises en temps réel ; N si le processus est

		mainlevée ou de rétention doit être communiquée manuellement.		effectué manuellement.
Partie C Capacités de guichet unique				
C1	Informations sur les exigences de conformité	O si une entreprise peut accéder à toutes les informations sur la conformité des documents et processus sur tous les produits au même endroit ; N si l'entreprise doit consulter les sites Web des organismes concernés afin de s'informer sur les exigences de conformité pour différents produits.	O si le flux de processus pour le dédouanement de différents types de marchandises et pour différents régimes douaniers est disponible au même endroit ; N si ces informations sont disponibles sur le site Web de chaque organisme gouvernemental concerné.	O si les coordonnées et les points d'information requis concernant différents produits et différents lieux de dédouanement sont disponibles au même endroit ; N si ces informations sont disponibles à différents endroits ou pas du tout disponibles.
C2	L'interconnectivité avec d'autres organismes de réglementation transfrontières dans des domaines tels que la quarantaine animale et végétale, la sécurité alimentaire, les médicaments, etc.	O si les systèmes des autres organismes gouvernementaux sont connectés ou lorsque les autres organismes gouvernementaux travaillent sur le même système ; N si les autres organismes gouvernementaux	O si le système peut effectuer des renvois automatiques vers d'autres organismes ; N si le système nécessite des saisies manuelles afin de signaler des envois vers d'autres organismes, sur	O si les systèmes des autres organismes gouvernementaux partagent ou réutilisent les données fournies à la douane ; N si des déclarations en ligne séparées doivent être déposées.

		travaillent sur des systèmes qui ne sont pas connectés au système de la douane.	support papier.	
C3	Évaluation des risques intégrée pour tous les organismes participants	O si tous les organismes ont accepté de suivre les principes de la sélectivité fondée sur les risques ; N si certains organismes insistent pour examiner tous les envois, quel que soit le risque.	O si tous les organismes ont défini des critères de sélectivité fondée sur les risques pour les renvois et les essais ; N si certains organismes n'ont élaboré aucun critère.	O s'il existe une évaluation des risques et une sélectivité communes, intégrées et automatisées ; N si chaque organisme conserve un système distinct pour l'évaluation des risques.
C4	Traitement coordonné pour la vérification, la mainlevée et le dédouanement	O si tous les organismes font converger leurs décisions de mainlevée vers un seul point ; N si l'entreprise doit obtenir des décisions de mainlevée séparées auprès de tous les organismes concernés.	O si tous les organismes effectuent l'examen documentaire requis en ligne et en parallèle ; N si les organismes effectuent l'examen de chaque document l'un après l'autre.	O s'il existe une vérification coordonnée ou déléguée de sorte que la vérification ou l'examen des marchandises ait lieu au même endroit ; N si chaque organisme effectue ses propres vérifications.

C5	Accès aux systèmes communs, comptabilité et cadre d'assistance technique	O si les entreprises peuvent accéder aux services en ligne de tous les organismes participants par une connexion unique ; N si une entreprise doit conserver des identifiants et des comptes utilisateur distincts pour chaque organisme participant.	O si les entreprises peuvent disposer d'un compte de paiement commun pour les paiements et les créances de tous les organismes participants ; N si une entreprise doit disposer d'un compte de paiement distinct pour chaque organisme.	O si les entreprises reçoivent un état des transactions (par ex. un état de suivi, un état pour les opérations de dédouanement et un état comptable) au même endroit ; N si l'entreprise doit se connecter aux systèmes de chaque organisme pour vérifier l'état de ses transactions.
C6	Enregistrement des importateurs/exportateurs/agents en douane/transporteurs, c.-à-d. identification de l'opérateur	O s'il est possible de procéder à un enregistrement commun pour tous les opérateurs auprès de tous les organismes ; N si cela doit être fait séparément pour chaque organisme.	O s'il est possible de procéder à un enregistrement commun pour tous les agents en douane auprès de tous les organismes ; N si cela doit être fait séparément pour chaque organisme.	O s'il est possible de procéder à un enregistrement commun pour tous les transporteurs auprès de tous les organismes ; N si cela doit être fait séparément pour chaque organisme.
C7	Enregistrement commun des transporteurs, du personnel de transport (conducteurs, manutentionnaires) et des moyens de transport	O s'il est possible de procéder à un enregistrement commun pour tous les transporteurs auprès de tous les organismes ; N si cela doit être fait séparément pour chaque organisme.	O s'il est possible de procéder à un enregistrement commun pour tout le personnel de transport et tous les employés des agents en douane auprès de tous les organismes ; N si cela doit être fait séparément pour	O s'il est possible de procéder à un enregistrement commun pour tous les moyens de transport auprès de tous les organismes ; N si cela doit être fait séparément pour chaque organisme.

			chaque organisme.	
C8	Certificats d'origine	O si une entreprise peut demander en ligne la délivrance d'un certificat d'origine général ou préférentiel ; N si ces demandes doivent être déposées manuellement.	O si l'autorité de délivrance délivre généralement les certificats d'origine préférentiels et généraux électroniquement ; N si ces certificats sont essentiellement délivrés manuellement.	O si l'autorité accepte généralement les certificats d'origine préférentiels et généraux électroniquement ; N si ces certificats doivent être présentés au format imprimé aux organismes de réglementation.
C9	Certificats et permis sanitaires/phytosanitaires	O si une entreprise peut demander des certificats ou permis sanitaires/phytosanitaires en ligne ; N si ces demandes doivent être déposées manuellement.	O si l'autorité de délivrance délivre les certificats et permis sanitaires/phytosanitaires électroniquement ; N si ces certificats sont essentiellement délivrés manuellement.	O si l'autorité accepte les certificats et permis sanitaires/phytosanitaires électroniquement ; N si ces certificats doivent être présentés au format imprimé aux organismes de réglementation.

C10	Licences et certificats de produit	O si une entreprise peut demander des licences et certificats de produit en ligne ; N si ces demandes doivent être déposées manuellement.	O si l'autorité de délivrance délivre les licences et certificats de produit électroniquement ; N si ces certificats/licences sont essentiellement délivrés manuellement.	O si l'autorité accepte les licences et certificats de produit électroniquement ; N si ces certificats/licences doivent être présentés au format imprimé aux organismes de réglementation.