



Étude de cas

Guichet unique national pour le commerce extérieur

République d'Arménie

En 2010, l'Arménie a commencé à introduire les normes internationales et européennes de gestion intégrée des frontières ainsi que les meilleures pratiques internationales suite à l'Ordonnance du Président de l'Arménie concernant l'approbation de la Stratégie pour la sécurité et la gestion intégrée des frontières de la République d'Arménie. Par la suite, conformément au décret n° 482-N du gouvernement de la RA, en date du 21 avril 2011, le « Plan d'action 2011-2015 pour la mise en œuvre de la Stratégie pour la sécurité et la gestion intégrée des frontières de la République d'Arménie » a été approuvé. Le plan d'action prévoyait la mise en œuvre d'environ 80 mesures concernant par exemple l'amélioration de la législation, la coopération entre les services, la formation et l'achat d'équipements pour les points de passage des frontières. Certains points du plan d'action visaient à introduire le concept de « guichet unique » (GU) afin de faciliter les procédures de passage des frontières applicables aux personnes et aux marchandises en Arménie.

Suite au décret présidentiel NK-129-N relatif à la « Mise en œuvre du concept de guichet unique au point de passage des frontières de la République d'Arménie », en date du 22 juillet 2013, le Comité d'État chargé des recettes a mis en œuvre des mesures liées à la gestion frontalière du concept de guichet unique, conformément au calendrier fixé dans le décret gouvernemental n° 1404-N. Le calendrier initial court du 14 avril 2014 à la fin de l'année 2017. Toutefois, la mise en œuvre de certains points a été retardée en raison de problèmes liés au financement de certains programmes, de modifications apportées à la législation de l'Union économique eurasiennne et des amendements de la législation nationale qui en découlent.

Le développement de systèmes informatiques automatisés aux fins du traitement des déclarations douanières dans la République d'Arménie a débuté en 1996, avec l'introduction de SYDONIA, le système de traitement électronique de déclaration en douanes, qui a été actualisé en 2001, date à laquelle un module de gestion des risques a été introduit. Depuis 2007, la République d'Arménie a adopté aux fins du traitement des déclarations en douane une autre solution logicielle, entièrement nouvelle – le Trade World Manager- qui répondait alors aux besoins des services douaniers. Le **guichet unique national pour le portail du commerce extérieur** a été lancé en 2013 et, parallèlement, le système de demande et

d'obtention de certificats pour l'importation de médicaments a été introduit. Ce portail existe toujours aujourd'hui. Il a été mis en place conformément à la Recommandation n° 33 de la CEE/ONU et correspond au troisième modèle de guichet unique défini dans cette recommandation, à savoir **un système de transaction automatisé**.

Le système permet donc d'appliquer les deux principes essentiels du GU :

- soumission unique des documents et des données ;
- examen physique unique et combiné des marchandises par le personnel en poste aux frontières en cas de nécessité, assorti d'une note préalable au commerçant.

Le guichet national unique est aujourd'hui mis en œuvre à tous les points de passage des frontières de la RA et fonctionne avec succès.

À ce jour, le système de guichet unique national comporte 24 composantes accessibles à l'adresse suivante : <https://trade.gov.am/trade/home/index> et il est actualisé en permanence par l'ajout de nouveaux sous-systèmes.

Le système est gratuit pour tous les utilisateurs.

Les composantes sont brièvement décrites ci-dessous. Les systèmes sont regroupés en trois catégories :

- douane électronique
- facilitation des échanges
- maintenance et soutien

Cependant, la plupart des systèmes peuvent renvoyer à plusieurs catégories.

Douane électronique :

- **Document administratif unique.** Grâce au système, les utilisateurs peuvent compléter en ligne des déclarations en douane sous format entièrement électronique et ce, pour tous les régimes douaniers prévus par la loi ; ces déclarations sont ensuite soumises aux autorités douanières qui les acceptent, en assurent le traitement, les modifient et procèdent au dédouanement. Lorsque les utilisateurs disposent de signature électronique, le processus peut être intégralement mené à bien sur le portail. Le système vérifie les données introduites et, le cas échéant, fait savoir aux utilisateurs que les données sont incomplètes ; il calcule également les droits de douane, applique des outils de contrôles tarifaires et non tarifaires et garantit la transparence de toutes les interactions des utilisateurs sur les déclarations en douane. Les informations recueillies sont utilisées par le ministère des finances, le service national de statistiques et d'autres organes d'État.
- **Déclarations de la valeur en douane.** Le système propose toutes les méthodes de détermination de la valeur en douane, conformément à la législation douanière, et assure la soumission et l'approbation des données par voie électronique.

- **Traitement de la déclaration de transit.** Le système permet de soumettre par voie électronique les déclarations de transit ainsi que les documents justificatifs afférents, qui sont ensuite traitées et font l'objet d'une réponse de la part des autorités douanières. Le système prend en charge les cinq types de cas de transit prévus par la législation douanière.
- **Déclaration en douane des voyageurs.** Le système sert à saisir et à traiter les déclarations en douane des voyageurs. Il permet aux fonctionnaires de la douane de remplir les déclarations électroniques à partir des déclarations sur support papier fournies par les voyageurs, et les voyageurs ont en outre la possibilité de soumettre leurs déclarations par voie électronique dans les terminaux.
- **Ordre de crédit douanier.** Il offre la possibilité de calculer les obligations financières applicables aux marchandises importées par des personnes pour leur propre utilisation. Il permet également de contrôler les véhicules importés à titre temporaire et destinés à un usage personnel pendant toute la durée du séjour.
- **Formulaire statistique.** Le système est employé aux fins de la soumission par voie électronique des documents statistiques qui remplacent les déclarations de marchandises lorsque celles-ci circulent entre les pays membres de l'Union économique eurasiennne ainsi qu'aux fins de l'enregistrement de ces déplacements.
- **Renseignements préalables concernant le fret.** Le système est utilisé par le transitaire du fret par l'importateur aux fins de la soumission par voie électronique de renseignements préalables à l'arrivée des marchandises aux frontières douanières et ce, afin d'accélérer le processus de passage des frontières. Le système est fonctionnel mais son usage a été suspendu en raison des modifications législatives prévues.
- **Mainlevée électronique des marchandises.** Le système sert à enregistrer la sortie physique des marchandises lorsqu'elles franchissent les frontières des pays membres de l'Union économique eurasiennne. Leur sortie physique est enregistrée après réception de la confirmation de la sortie des marchandises.
- **Gestion de la garantie financière.** Le système garantit les paiements futurs dont bénéficient les autorités douanières concernant les frais qui ne sont pas exigibles au moment du passage des frontières mais qui pourraient l'être par la suite. Il permet également de disposer d'informations sur la disponibilité, le montant, les conditions et autres détails relatifs à la garantie financière de l'entité. Le système est fonctionnel mais son usage a été suspendu en raison des modifications de procédures attendues au sein de l'Union économique eurasiennne.
- **Système centralisé de pesage.** L'un des tout derniers systèmes est totalement opérationnel depuis le mois de février 2018. Il sert de base de données centralisée contenant les poids enregistrés ainsi que les photos des véhicules de transport. Il assure en outre l'identification automatique des véhicules à partir de leur plaque minéralogique.

- **Échange de données avec l'IRU.** Le système offre la possibilité d'un échange de données en temps réel entre les autorités douanières de la RA et l'IRU (Union internationale des transports routiers). Sa fonction principale est de vérifier la validité des données et de soumettre les informations concernant l'apurement des carnets TIR par le biais de Real Time SafeTIR.

Facilitation des échanges :

- **Décision préliminaire concernant le classement.** Le système permet la soumission et le traitement par voie électronique des demandes de classement des marchandises, assorties de l'ensemble des documents descriptifs y afférents. Les décisions des autorités douanières concernant le classement de produits spécifiques importés/exportés peuvent être communiquées via la plate-forme électronique.
- **Certificat du ministère de la santé.** Grâce au système, il est possible pour les entreprises importatrices de médicaments de soumettre par voie électronique au ministère de la santé de la RA ainsi qu'au Centre d'expertise sur les médicaments et les technologies médicales (SCDMTE) les demandes d'importation et les documents y afférents. Les demandes sont traitées par le système, ce qui permet de garantir l'enregistrement du statut de la demande et des décisions prises par les services concernés du ministère de la santé, par le SCDMTE et par l'importateur. Les décisions sont consignées sous format électronique, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de soumettre aux autorités douanières des copies sur support papier des décisions prises.
- **Service d'État chargé de la sûreté alimentaire.** Grâce au système, le Service d'État chargé de la sûreté alimentaire, qui dépend du ministère de l'agriculture de la RA, peut soumettre des demandes de permis d'importation, d'exportation et de transit concernant les produits soumis à un contrôle vétérinaire ou phytosanitaire et les substances en contact direct avec des denrées alimentaires. Les demandes sont traitées par le système. Les décisions sont enregistrées par voie électronique, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de soumettre aux autorités douanières des copies sur support papier des décisions prises.
- **Système de dédouanement des articles postaux.** Le système est utilisé aux fins de l'enregistrement et du contrôle par voie électronique des articles postaux, du calcul des redevances payables au vu des données électroniques obtenues auprès des services postaux et des services de messagerie et de la vérification des données auprès du Département de police de la RA chargé des passeports et des visas.
- **Licence pour l'importation des équipements à fréquence radio.** Le système permet de soumettre et de traiter par voie électronique les demandes de licences aux fins de l'importation et de l'exportation des dispositifs radio électroniques et/ou à haute fréquence destinés à un usage civil. Il garantit l'interopérabilité électronique entre le Comité du ministère des transports, de la communication et des technologies de l'information de la République d'Arménie chargé de l'attribution des licences, le Centre républicain des télécommunications (SNCO) et les importateurs. Les décisions sont prises par voie électronique.

- **Système de contrôle de transport.** Le système est conçu afin d'assurer le contrôle des véhicules qui franchissent les frontières de la République d'Arménie et peut interagir avec le ministère des transports, de la communication et des technologies de l'information de la RA. Le système est fonctionnel mais son usage a été suspendu en raison des modifications législatives prévues.

Maintenance et soutien

Les systèmes suivants sont utilisés par les autorités douanières et garantissent le bon fonctionnement et l'intégration des diverses composantes du guichet unique national :

- **Système de compte-rendu en direct.** Le système permet de créer et d'exporter des données sous différents formats de fichiers (Excel, pdf, txt et csv) et dispose d'outils intégrés pour l'analyse des données statistiques.
- **Cloud de documents commerciaux.** Le système utilise un réseau centralisé où sont stockés tous les documents électroniques, qui peuvent alors être employés à plusieurs reprises sur l'ensemble des systèmes de plate-forme du guichet unique national de la RA.
- **Comptabilité et paiement centralisés.** Le système offre la possibilité d'un enregistrement et d'un contrôle centralisés de tous les paiements perçus par les autorités douanières et permet aux entreprises/personnes physiques de disposer concernant leur passif financier en un lieu donné.
- **Système de gestion des risques.** Le système propose des outils modernes pour une gestion efficace des risques douaniers, assortis de mécanismes de ciblage et de retour.
- **Système de gestion des informations de référence.** Le système assure une gestion centralisée des classeurs, des registres, des listes et autres documents formatés des systèmes de la plate-forme du guichet unique national de la RA, par le biais d'un mécanisme de saisie des données en une seule fois et de traitement en un point unique.
- **Modélisation des règles opérationnelles.** Elle permet de définir des règles logiques aux fins du fonctionnement des autres systèmes de la plate-forme du guichet unique national.
- **Système de gestion des inscriptions.** Le système assure la gestion des utilisateurs et de leurs rôles respectifs pour toutes les composantes du guichet unique national et, par le biais du contrôle des accès, garantit la gestion de la sécurité.

Le système de guichet unique national de la RA pour le commerce extérieur compte 14 797 utilisateurs.

Depuis le lancement du portail en 2013, et jusqu'en 2019, le nombre total des transactions effectuées par le biais du système de « guichet unique » s'élève à **environ 5 200 000**, et le nombre des documents joints dans le sous-système de « Cloud des documents commerciaux » est **d'environ 500 000**.

Les données statistiques montrent que le système assure quotidiennement **environ 9000** interactions, mais il convient de tenir compte du fait que plusieurs composantes du système ont été mises en œuvre en 2015, 2016, 2017 et 2018.

Année	Nombre de composantes mises en	Nombre de transactions
-------	--------------------------------	------------------------

	œuvre pour la douane électronique et la facilitation des échanges	annuelles
2013	1	507
2014	1	3007
2015	5	86728
2016	9	191718
2017	21	1687924
2018	24	3264269

Modèle de fonctionnement :

Le système fonctionne sur le Web. Il peut s'intégrer à tout autre système et source d'informations mais aussi recevoir et communiquer en temps réel aux autorités concernées les informations nécessaires.

Grâce à la plate-forme électronique, le négociant (déclarant) peut soumettre simultanément un ensemble de documents aux fins de sa déclaration en douane et de toute autre procédure requise aux points de passage des frontières. La totalité du processus de transmission et de réception des documents aux points de passage des frontières s'effectue donc par le biais du guichet unique national.

L'utilisateur a la possibilité, à travers le système, de soumettre des demandes (pour obtenir des documents d'autorisation) ainsi que des déclarations, et d'effectuer tout type de paiement.

Lorsque les déclarants fournissent à la douane des documents sur support papier, ils peuvent scanner ces documents et les communiquer sur le portail du guichet unique en vue de leur traitement.

L'utilisateur peut valider toutes ces procédures au moyen d'une signature électronique.

Le traitement des documents communiqués débute alors. Ce traitement peut nécessiter plusieurs échanges en ligne entre le déclarant et les organismes présents frontières, en vue de clarifier certains points, et il n'est dans ce cas pas nécessaire de produire de nouveau des documents déjà communiqués.

Suite au traitement des documents exigés pour le dédouanement et des autres documents nécessaires, une facture correspondant aux droits à payer est communiquée au déclarant.

Le personnel des organismes concernés traite les demandes par le biais du système et procède aux analyses nécessaires. Il est ainsi possible à travers le système de vérifier les données contenues dans les documents, de recevoir les demandes (déclarations), de demander des précisions, de rejeter les demandes et de mener à bien plusieurs procédures définies par la loi.

Le système procède automatiquement à une évaluation des risques et à une vérification : il calcule le montant des obligations financières et vérifie les paiements, envoi de notifications concernant les principales fonctions et procède à un échange des vérifications et des données entre les sous-systèmes du portail et les systèmes des autres autorités (par exemple le Département de police de la RA chargé des passeports et des visas, le CES, etc.)

Les résultats de ces vérifications sont disponibles sur le système et les déclarants peuvent conserver une trace de l'ensemble du processus sur leur ordinateur personnel.

Les déclarants peuvent également demander des documents sur support papier aux organes d'État concernés.

Le portail dispose d'une rubrique d'aide grâce à laquelle les responsables de la FEA ont les informations nécessaires sur les marchandises importées et exportées, les documents d'autorisation, les droits de douane, etc.

L'échange de données et d'informations entre le « guichet unique » et les autres systèmes s'effectue par le biais de services Web. La normalisation des données information repose sur le Modèle de données 3 de l'Union mondiale des douanes (Modèle de données 3.5 de l'OMD), garantissant l'interopérabilité avec des systèmes similaires dans d'autres pays.

Les organes publics et privés qui sont aujourd'hui impliqués dans le guichet unique national de la RA pour le commerce extérieur sont les suivants :

- Comité d'État de la RA chargé des recettes
- Ministère de la santé de la RA
- Service du ministère de la justice de la RA chargé de la mise en œuvre des actes judiciaires
- Ministère des transports, de la communication et des technologies de l'information de la RA
- Inspection de la sûreté alimentaire de la RA
- Banque centrale de la RA
- « Haypost » closed joint stock company (CJSC) – opérateur national officiel des postes de la RA
- Centre scientifique d'expertise sur les médicaments et les technologies médicales (CJSC)
- Services de messagerie opérant sur le territoire de la RA
- Organisations d'agents en douane de la RA

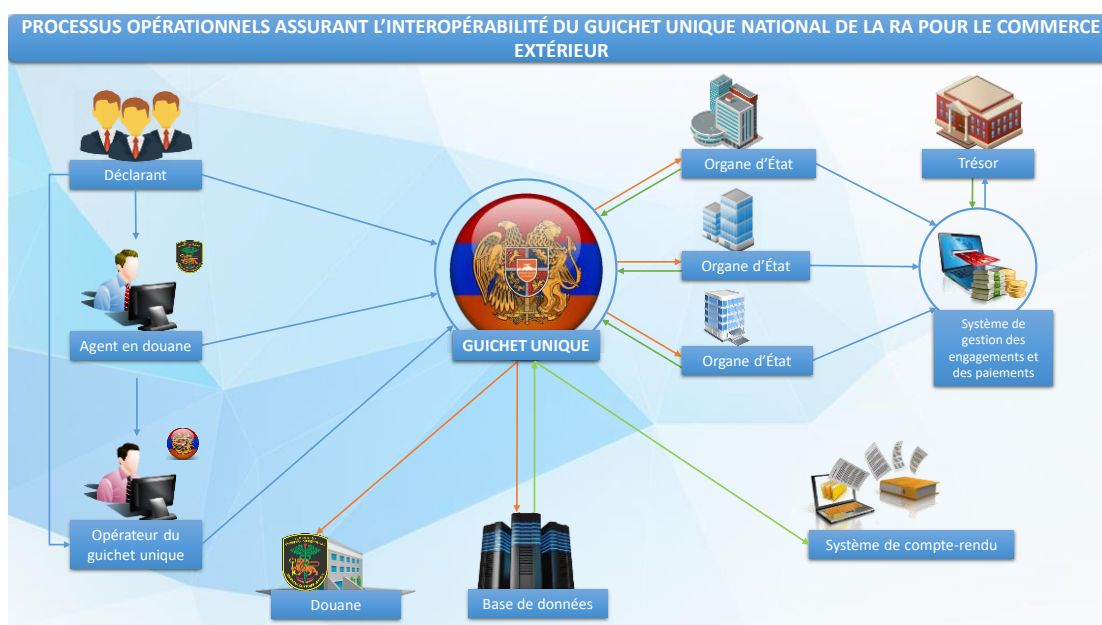
A ce jour, le guichet unique national de la RA pour le portail du commerce extérieur est intégré aux systèmes suivants :

- « Taxpayer 3 »
- Systèmes de la Banque centrale de la RA
- Système d'échange d'informations de la Commission économique eurasiennne
- Union internationale des transports routiers (IRU)
- Systèmes du ministère de la santé de la RA
- Système du Service du ministère de la justice de la RA chargé de la mise en œuvre des actes judiciaires

- Système du Département de police de la RA chargé des passeports et des visas

Le projet de guichet unique national de la RA pour le commerce extérieur a atteint les objectifs suivants et vise à améliorer ses résultats en permanence :

- Augmenter le nombre de services B2B et B2G fournis
- Assurer un dédouanement plus rapide, un processus plus transparent et plus prévisible et des formalités administratives moindres pour les négociants
- Soumettre les documents et les données en une seule fois
- Offrir aux organes d'État une plate-forme interopérable
- Supprimer toutes les étapes inutiles ainsi que les formalités commerciales, les processus et les procédures faisant double emploi
- Moderniser les infrastructures pour le traitement par voie électronique des documents commerciaux et l'échange de données afférent



Perspectives et projets pour 2020 :

- **Formulaire unique de demande.** Un travail considérable est actuellement accompli en vue de la mise en œuvre du Formulaire unique de demande (FUD) sur la plate-forme existante du guichet unique national de la RA pour le commerce extérieur. Le FUD est considéré comme un outil de haut niveau pour la simplification des procédures du commerce extérieur. Il permet aux acteurs du commerce extérieur de soumettre une seule fois les informations exigées par les autorités de réglementation aux fins des opérations d'importation, d'exportation et de transit. Le FUD permettra aux autres organes d'État de mener à bien les procédures par le biais du portail du guichet unique national de la RA, notamment pour ce qui est de l'échange

d'informations avec les autres organes d'État concernés et des contrôles transfrontaliers :

- Ministère de la santé de la RA
 - Ministère des infrastructures énergétiques et des ressources naturelles de la RA
 - Ministère de l'agriculture de la RA
 - Ministère de la culture de la RA, Agence de la RA pour la protection des valeurs culturelles
 - Ministère de la défense de la RA
 - Ministère du développement économique des investissements de la RA
 - Ministère de l'énergie et des ressources naturelles de la RA
 - Ministère de la RA en charge de la protection de la nature
 - Ministère des finances de la RA
 - Comité d'État de la RA en charge du contrôle de la sûreté nucléaire
 - Commission de réglementation des services publics de la RA
- **Harmonisation des données.** L'harmonisation des données est le processus qui permet de prendre en compte des données distinctes mais similaires et d'essayer d'aligner les éléments de données de manière à pouvoir les combiner ou les utiliser à des fins de comparaison ou de classement. Cet alignement s'effectue par la conversion des données sous un format commun ou la mise en relation de métadonnées offrant la possibilité d'une comparaison. L'harmonisation est parachevée lorsque tous les éléments de données ont la même définition et relèvent des mêmes catégories. L'harmonisation des données utilisées dans les documents commerciaux et l'alignement de ces données sur les normes internationales garantissent l'interopérabilité des données entre les diverses parties impliquées dans une transaction commerciale. L'harmonisation est notamment une étape nécessaire vers l'automatisation des échanges et l'introduction des équipements électroniques du guichet unique, où toutes les informations et données liées aux échanges devraient être soumises une seule fois de manière à réduire la saisie répétée des mêmes données. L'harmonisation des données est une condition préalable à l'introduction d'un système de partage et d'échange des données électroniques.
 - **Passage d'un contrôle douanier préalable au dédouanement à un contrôle a posteriori.** Le système de gestion des risques a pour fonction de contribuer à ce passage. La phase pilote a déjà été menée à bien et plusieurs profils de risques a posteriori sont utilisés dans l'environnement d'essai.
 - **Outil pour l'auto inscription en ligne des négociants.** Grâce à cet outil, les négociants peuvent devenir des utilisateurs du guichet unique national de la RA pour le commerce extérieur et recevoir sous format électronique des données correspondant à leur inscription, sans avoir à se rendre dans les locaux de la douane.
 - **Amélioration de la gestion et du traitement des données.** Cette amélioration passe par la mise en place d'un environnement de portail générique, sous la forme d'un assistant créé à partir de la technologie libre Grails, laquelle est déjà utilisée par le SRC et permet d'ajouter de nouvelles fonctionnalités aux portails de guichet unique,

de contribuer à la création de tables supplémentaires de base de données est intégré de nouveaux éléments de données dans le Modèle commun de données. Elle implique également une application élargie des mégadonnées et des outils d'apprentissage automatique destinés au traitement et à la gestion des données.

Grâce à ces systèmes électroniques et à leur interopérabilité avec les systèmes des autres institutions ou avec le système intelligent de gestion des risques, la probabilité d'une erreur humaine est considérablement réduite. La simplification et l'harmonisation des exigences de données et de documents commerciaux peuvent contribuer de manière significative à réduire la durée et le coût des transactions commerciales internationales.
