ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

Directives de l'OMD sur les agents en douane

Directives de l'OMD sur les agents en douane

Juin 2018

WORLD CUSTOMS ORGANIZATION
ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

Copyright © 2018 Organisation mondiale des douanes. Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés pour tous pays. Toute demande concernant la traduction, la reproduction ou l'adaptation du présent document doit être adressée à copyright@wcoomd.org

Table des matières

I. Introduction **4**

II. Cadre réglementaire régissant les agents en douane **5**

a. Recours facultatif *5*

b. Critères d'agrément *8*

c. Champ d'action *12*

d. Obligations et responsabilités des agents en douane *13*

III. Base de connaissances des agents en douane **14**

a. Exigences *14*

b. Gestion des examens d'agents en douane *15*

IV. Gestion de la performance et de la conformité des agents en douane **17**

a. Principes fondamentaux *17*

b. Mesure de la conformité *22*

V. Facilitation des échanges et coopération entre la douane et les agents en douane: instaurer la confiance tout en renforçant l'efficacité et la conformité **23**

a. Protocole d'accord *24*

b. Accord de transparence *24*

c. Contrôle de l'agent en douane et de l'opérateur *24*

d. Partenaires de confiance – programme d'OEA *25*

VI. Code déontologique des agents en douane **26**

a. Codes de conduite *26*

b. Accords entre les agents en douane et leurs clients *28*

c. Directives et supervision du secteur *29*

VII. Redevances et impositions **29**

VIII. Renforcement des capacités **30**

a. Gestion des connaissances *30*

b. Perfectionnement professionnel *32*

c. Formation conjointe *32*

d. Principaux éléments du cadre de renforcement des capacités *33*

e. Structure, politiques et procédures administratives *33*

f. Formation des fonctionnaires des douanes à la mise en pratique des règlements sur les agents en douane *35*

g. Évaluation du mécanisme de gestion des agents en douane *37*

IX. Implication des parties prenantes: structure et rôle des associations d'agents en douane 38

X. Directives générales – régime des agents en douane 40

I. Introduction

1. Les agents en douane[1] remplissent généralement le rôle d'intermédiaire entre les entreprises et la douane lors des procédures de dédouanement. Par leur connaissance de la législation douanière et des processus douaniers et en raison de leur expérience professionnelle de la chaîne logistique, les agents en douane peuvent être utiles à la fois aux entreprises et aux douanes. S'il est vrai que les agents en douane aident les entreprises en fournissant toute la documentation nécessaire ou en communiquant les données requises par voie électronique et en réalisant les formalités liées au dédouanement des marchandises, ils doivent également protéger les intérêts du gouvernement en veillant au respect des réglementations douanières ou autres et en garantissant le recouvrement des droits et taxes et redevances applicables.

2. Dans le contexte des réformes permanentes de la douane et dans le but d'améliorer les services qu'ils offrent, certains agents en douane migrent vers un rôle plus axé sur les conseils au lieu de la simple communication des déclarations/des documents, sur support papier ou par voie électronique, pour la mainlevée et le dédouanement. Ils collaborent également avec d'autres acteurs de la chaîne logistique au nom d'entreprises comme les opérateurs de ports/terminaux, les transitaires, les transporteurs/commissionnaires ou les exploitants d'entrepôts. Dans certains cas, les agents en douane ont même élargi leurs activités au point d'offrir d'autres services au sein de la chaîne logistique comme les ristournes ou exonérations des droits de douane, le processus et les services de remboursement, la manutention des marchandises, le stockage, le transport multimodal, l'emballage, le groupage, l'assurance ou les services de livraison, sans oublier les conseils en matière de conformité et de résolution de litiges.

3. En raison de l'adhésion à la Convention de Kyoto révisée (CKR), de plus en plus de Membres rendent le recours aux agents en douane « facultatif ». Toutefois, le recours à des agents en douane agréés reste courant dans de nombreux pays comme dans la région Amériques/Caraïbes de l'OMD ou dans certains pays d'Afrique qui appliquent la règle selon laquelle seuls les agents en douane agréés sont autorisés à traiter toutes les mainlevées à l'importation/à l'exportation, sauf pour certains biens particuliers.

4. À l'opposé des régimes où le recours aux agents en douane est impératif, on retrouve des pays qui suivent les principes du marché libre et où le recours éventuel aux services d'agents en douane est une décision commerciale des entreprises. La rentabilité et la qualité des services professionnels reposant sur les principes du marché libre sont deux éléments clés qui influencent cette décision.

5. Les réglementations et les formes d'agréments adoptées par les administrations des douanes pour autoriser des personnes physiques et/ou morales à remplir le rôle d'agent en douane varient. De nombreuses administrations imposent des exigences strictes pour autoriser une partie à occuper les fonctions d'agent en douane tandis que

[1] D'après le « Glossaire des termes douaniers internationaux » de l'OMD, l'agent en douane est une personne dont l'activité professionnelle consiste à s'occuper du dédouanement des marchandises et qui, agissant pour le compte d'une autre personne, traite directement avec la douane.
1. Les agents en douane peuvent également être appelés commissionnaires/courtiers en douane, transitaires, etc.
2. Certains pays peuvent exiger que les agents ou commissionnaires/courtiers en douane soient agréés par la douane.
3. Voir également le terme « Tiers » (Chapitre 2 de l'Annexe générale de la Convention de Kyoto révisée, ci-après « CKR »).

d'autres laissent la porte ouverte à toute personne qui souhaite établir une activité et jouer le rôle d'agent de dédouanement pour d'autres entreprises.

6. Certains Membres permettent à un agent en douane agréé en tant que personne d'exercer sa profession sans aucun lien avec une entité de courtage en douane tandis que chez d'autres, seule une entité de courtage agréée peut réaliser de telles activités. Dans certains cas, l'agrément doit être renouvelé/validé à intervalle régulier (par exemple, tous les ans, tous les cinq ans ou tous les dix ans) tandis que dans d'autres, l'agrément est valide jusqu'à sa suspension ou sa révocation pour une raison spécifique. Certaines administrations délivrent des agréments et des cartes d'identité **à** des agents en douane les autorisant uniquement à exercer dans certains ports. Ces agents en douane doivent disposer d'une carte d'identité et/ou d'une approbation de leur agrément pour chacun des ports où ils souhaitent exercer leurs activités.

II. Cadre réglementaire régissant les agents en douane

a. Recours facultatif

7. La Convention de Kyoto révisée (CKR) précise que le recours aux services d'agents en douane est « facultatif » pour l'importateur/l'exportateur. La norme 8.1 de l'Annexe générale de la CKR indique que les personnes intéressées ont la faculté de traiter avec la douane, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers qu'elles désignent pour agir en leur nom. La norme 8.2 de l'Annexe générale de la CKR plaide pour que la législation nationale précise les conditions dans lesquelles une personne peut agir pour le compte d'autrui et énonce notamment les responsabilités des tiers vis-à-vis de la douane pour ce qui est des droits et taxes et des irrégularités éventuelles. Elle précise également que les exigences applicables à l'agrément des agents en douane doivent être transparentes, non discriminatoires et raisonnables.

8. La norme 8.3 de l'Annexe générale de la CKR interdit à la douane d'imposer des conditions plus rigoureuses à quiconque choisit de réaliser les opérations douanières pour son propre compte au lieu d'employer un tiers, que ce soit en général ou pour une transaction en particulier. De plus, la norme 8.4 indique que toute personne désignée en qualité de tiers a, pour ce qui est des opérations à traiter avec la douane, les mêmes droits que la personne qui l'a désignée.

Encadré 1. Chapitre 8 de l'Annexe générale de la CKR

8.1. Norme

Les personnes intéressées ont la faculté de traiter avec la douane, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers qu'elles désignent pour agir en leur nom.

8.2. Norme

La législation nationale précise les conditions dans lesquelles une personne peut agir pour le compte d'une autre personne dans les relations de cette dernière avec la douane et énonce notamment les responsabilités des tiers vis-à-vis de la douane pour ce qui est des droits et taxes et des irrégularités éventuelles.

8.3. Norme

Les opérations douanières que la personne intéressée choisit d'effectuer pour son compte propre ne font pas l'objet d'un traitement moins favorable et ne sont pas soumises à des conditions plus rigoureuses que les opérations qui sont effectuées par un tiers pour le compte de la personne intéressée.

8.4. Norme

Toute personne désignée en qualité de tiers a, pour ce qui est des opérations à traiter avec la douane, les mêmes droits que la personne qui l'a désignée.

8.5. Norme

La douane prévoit la participation des tiers aux consultations officielles qu'elle a avec le commerce.

8.6. Norme

La douane précise les circonstances dans lesquelles elle n'est pas disposée à traiter avec un tiers.

8.7. Norme

La douane notifie par écrit au tiers toute décision de ne pas traiter avec lui.

9. De plus, le Chapitre 3 de l'Annexe générale de la Convention de Kyoto révisée définit les normes applicables au déclarant. La norme 3.6 prévoit que la législation nationale doit définir les conditions dans lesquelles une personne peut devenir un déclarant et est autorisée à agir en tant que tel. La norme 3.7 précise que toute personne ayant le droit de disposer des marchandises peut agir en qualité de déclarant. Les Directives de la CKR poursuivent en expliquant que, dans le but de faciliter les échanges, cette définition ne doit pas inclure uniquement le propriétaire des marchandises, mais doit être interprétée dans son sens le plus large possible, conformément à la législation nationale, de sorte à inclure les tiers qui agissent au nom du propriétaire, comme le

transporteur, le destinataire, un transitaire ou un agent en douane, un service de courrier express porte à porte, etc.

10. La CKR indique très clairement que le recours aux agents en douane ne devrait pas être prescrit par la douane ou les gouvernements, mais devrait plutôt être déterminé grâce aux tendances du marché et être à la faculté des entreprises.

Encadré 2. Chapitre 3 de l'Annexe générale de la CKR

3.6. Norme

La législation nationale stipule les conditions dans lesquelles une personne est autorisée à agir en qualité de déclarant.

3.7. Norme

Toute personne ayant le droit de disposer des marchandises peut agir en qualité de déclarant.

11. L'article 10.6 de l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges (AFE) prévoit qu'à compter de son entrée en vigueur, les Membres n'introduiront pas de recours obligatoire à des courtiers en douane. Le même article impose également aux Membres d'appliquer des règles transparentes et objectives en ce qui concerne l'octroi des agréments.

Encadré 3. Article 10.6 de l'AFE de l'OMC

Recours aux agents en douane

6.1 Sans préjudice des importantes préoccupations de politique générale de certains Membres qui maintiennent actuellement un rôle spécial pour les courtiers en douane, à compter de l'entrée en vigueur du présent accord, les Membres n'introduiront pas de recours obligatoire à des courtiers en douane.

6.2 Chaque Membre notifiera au Comité et publiera ses mesures concernant le recours à des courtiers en douane. Toutes modifications ultérieures de ces mesures seront notifiées et publiées dans les moindres délais.

6.3 En ce qui concerne l'octroi de licences à des courtiers en douane, les Membres appliqueront des règles qui seront transparentes et objectives.

b. Critères d'agrément

12. Les exigences applicables à l'agrément des agents en douane, quand elles existent, varient d'un pays à l'autre et dépendent de la législation nationale et des besoins intérieurs. Les exigences des Membres applicables à l'agrément concernent généralement une combinaison des éléments suivants: une bonne connaissance des législations douanières et autres en matière d'exigences réglementaires aux frontières ; la maîtrise des questions de nature commerciale liées au transport et au financement ; des antécédents avérés en matière de conformité (aucune irrégularité en matière de sécurité et de conformité) ; la capacité financière ou la solvabilité ; le niveau minimal d'études requis ; un niveau minimal d'expérience professionnelle et, dans certain cas, un examen écrit et/ou oral, voire un nombre minimal d'heures de formation ; une capacité de transmission par des moyens électroniques ; des garanties financières (cautionnement, dépôt de garantie) ; et l'immatriculation ou la constitution dans le pays de citoyenneté ou de résidence. Parmi les autres exigences, citons notamment le simple entretien verbal, la maîtrise de la langue nationale ou le contrôle de la moralité du candidat. La logique qui sous-tend de telles exigences vise à garantir la perception des droits, taxes et redevances et à veiller au respect continu des réglementations douanières et autres exigences réglementaires.

13. Après avoir obtenu l'agrément/l'autorisation via un processus déterminé, les agents en douane sont autorisés à exercer leur activité tout en permettant aux administrations des douanes ou à des organismes gouvernementaux compétents qui octroient les agréments d'avoir une liste complète des agents et de leurs compétences vérifiées. Les audits/vérifications de cette liste d'agents en douane enregistrés, réalisés à intervalles déterminés, garantissent que les agents agréés maintiennent leurs normes de qualité et permettent aux administrations de centrer leurs efforts sur les agents en douane affichant de mauvais résultats en matière de conformité.

14. Il s'agit en premier lieu de déterminer qui doit remplir les exigences liées à l'agrément de l'agent en douane. Il est notamment possible de réglementer les personnes physiques, de réglementer les entreprises, en imposant ou pas des conditions particulières relatives à la présence de personnes qualifiées, ou de combiner les différentes options.

15. Quels sont les critères à remplir pour l'octroi de l'agrément? Il est essentiel que ces critères soient pleinement objectifs, transparents, non discriminatoires et mesurables. Il n'y a aucun intérêt à établir des critères subjectifs ou des critères soumis à interprétation étant donné qu'ils peuvent aboutir à un manque de transparence et une application inégale. Lorsque les agents en douane sont régulés ou agréés, une liste de critères normalisés devrait exister.

16. Certains pays imposent uniquement des exigences à ceux qui proposent des services en agissant comme des tiers, alors que dans d'autres pays, des exigences s'appliquent également aux personnes exécutant des services pour leur compte propre ou pour celui de leurs employeurs.

17. De plus, l'imposition de conditions en matière de conflit d'intérêts pourrait être privilégiée à titre d'option politique. Une administration des douanes ne devrait pas permettre à ses salariés, alors qu'ils sont en poste, d'exploiter une activité d'agent en douane ni d'être employés par une entreprise réalisant de telles activités. Certains pourraient vouloir aller encore plus loin en imposant des conditions au contrôle ou à la direction des partenariats, des sociétés ou des activités d'importation ou d'exportation qui interdiraient aux employés de l'administration des douanes de se livrer à de telles activités. Une administration des douanes pourrait n'autoriser ses salariés à accomplir des activités d'agent en douane qu'après leur départ à la retraite ou leur démission de leurs fonctions, et seulement après l'écoulement d'un certain nombre d'années.

18. Pour les entreprises commerciales agissant en qualité d'agent en douane, des preuves de leur stabilité financière (états financiers passés et courants) devraient être présentées. Par ailleurs, dans les cas où l'agent en douane procède à un paiement pour le compte de ses clients, il devra généralement constituer une garantie financière ou effectuer un dépôt de garantie, conformément aux exigences législatives ou réglementaires.

19. Voici quelques exemples de pratiques en matière d'agrément de personnes physiques et entreprises aux fonctions d'agent en douane:

- Une personne physique remplit les conditions d'agrément si elle:
  – satisfait aux exigences relatives au niveau de connaissances et a réussi l'examen d'obtention de l'agrément d'agent en douane en ayant obtenu une note correspondant au pourcentage minimal défini ;
  – peut se prévaloir d'une expérience professionnelle de deux ans acquise en travaillant pour un agent en douane agréé ;
  – possède les ressources financières suffisantes pour mener ses activités de manière responsable ;
  – n'est pas en faillite ;
  – n'a pas été déclarée coupable au cours des trois dernières années (ou pendant toute autre période spécifiée) d'une quelconque violation de toute loi ou réglementation en matière d'importation ou d'exportation ;
  – dispose d'une capacité de transmission par des moyens électroniques (si requis) – les systèmes automatisés de l'agent en douane doivent pouvoir interagir avec les systèmes douaniers ou du gouvernement ;
  – remplit les conditions pour satisfaire, ou a satisfait, aux conditions d'inscription au registre commercial du pays, y compris les exigences liées à la citoyenneté ou à la résidence, le cas échéant.

- Un partenariat, s'il se compose de personnes physiques, répond aux exigences d'agrément si:
  – l'une des personnes physiques satisfait aux exigences relatives au niveau de connaissances et a réussi l'examen d'obtention de l'agrément d'agent en douane en ayant obtenu une note correspondant au pourcentage minimal défini ;

– le partenariat dispose des ressources financières suffisantes pour mener ses activités de manière responsable ;
– aucun des partenaires n'est en situation de faillite ;
– aucun des partenaires n'a été condamné au cours des trois années qui précèdent (ou toute autre période définie) pour une infraction à la législation en matière d'importation ou d'exportation ;
– il dispose d'une capacité de transmission par des moyens électroniques (si requis) – les systèmes automatisés de l'agent en douane doivent pouvoir interagir avec les systèmes douaniers ou du gouvernement ;
– il remplit les conditions pour satisfaire, ou a satisfait, aux conditions d'inscription au registre commercial du pays, y compris les exigences liées à la citoyenneté ou à la résidence, le cas échéant.

- Un partenariat, s'il se compose de personnes morales, peut obtenir l'agrément si au moins une des entreprises répond aux conditions d'agrément.

- Une personne morale répond aux exigences d'agrément si:

– elle emploie au moins un salarié satisfaisant aux exigences relatives au niveau de connaissances et ayant réussi l'examen d'obtention de l'agrément d'agent en douane avec une note correspondant au pourcentage minimal défini ;
– elle dispose des ressources financières suffisantes pour mener ses activités de manière responsable ;
– la majorité de ses administrateurs ou mandataires sont des citoyens ou des résidents permanents du pays ;
– elle est immatriculée dans le pays ;
– aucun de ses administrateurs ou dirigeants n'est en situation de faillite ;
– aucun de ses administrateurs ou mandataires n'a été condamné au cours des trois années qui précèdent (ou toute autre période définie) pour une infraction à la législation en matière d'importation ou d'exportation ;
– elle dispose d'une capacité de transmission par des moyens électroniques (si requis) – les systèmes automatisés de l'agent en douane doivent pouvoir interagir avec les systèmes douaniers ou du gouvernement.

20. Les agents en douane sont pleinement impliqués dans l'environnement économique numérique en plein essor, et ils dépendent des systèmes automatisés qui stimulent l'efficacité, la rapidité, l'exactitude la normalisation et la conformité. Un système automatisé robuste, capable d'interagir avec les systèmes douaniers ou des gouvernements demeure donc un élément essentiel du processus de dédouanement global, en particulier dans un environnement de guichet unique.

21. La section suivante expose en détail les usages en matière de critères d'agrément susceptibles d'être pris en considération, selon le cas.

Demande d'agrément

22. La procédure d'octroi des agréments doit être efficiente, transparente et juste. Lorsqu'elle élabore un processus d'octroi des agréments, l'administration des douanes doit prendre en considération les ressources associées aux différentes options et doit envisager des partenariats avec d'autres acteurs susceptibles de jouer un rôle dans la procédure de contrôle ou de vérification et dans la procédure d'enregistrement. Dans certains pays, ce processus de contrôle ou de vérification impose la participation des

autorités répressives. Il pourrait par ailleurs s'avérer utile d'envisager une coordination avec l'instance compétente en matière d'enregistrement.

23. La demande d'agrément doit comprendre les informations suivantes:

– Si le candidat est une personne physique :
o le nom complet du candidat ;
o le nom et l'adresse de l'entreprise.

– Si le candidat est un partenariat composé de personnes physiques :
o le nom complet de chaque partenaire ;
o le nom des partenaires ayant réussi l'examen d'agent en douane et conservé leurs qualifications ;
o le nom et l'adresse de l'entreprise.

– Si le candidat est un partenariat composé de personnes morales :
o la dénomination sociale de chaque partenaire ;
o l'adresse du siège social de chaque partenaire ;
o le nom de chacun des responsables et administrateurs de chaque partenaire ;
o le nom des responsables de chaque partenaire ayant réussi l'examen d'agent en douane et conservé leurs qualifications ;
o le nom et l'adresse de l'entreprise.

– Si le candidat est une personne morale :
o la dénomination sociale de la personne morale ;
o l'adresse du siège social de la personne morale ;
o le nom et l'adresse de chaque responsable ou administrateur ;
o le nom de chaque responsable expert en douanes ;
o le nom des responsables ayant réussi l'examen d'agent en douane et conservé leurs qualifications ;
o le nom de l'entreprise à utiliser s'il diffère de la dénomination sociale de la personne morale.

Frais d'agrément

24. Généralement, les frais de demande ne sont pas remboursables et doivent accompagner la demande présentée à l'administration des douanes.

Contrôle ou vérification du demandeur

25. Une enquête de contrôle établira les faits pertinents permettant de décider si le demandeur répond aux critères et vérifiera l'exactitude des informations qui ont été communiquées dans la demande, y compris tout antécédent s'agissant de fautes graves à la législation douanière commises par le demandeur et, le cas échéant, par des associés ou dirigeants.

Examen ou test de connaissances

26. Un examen, écrit ou oral, auquel devra se soumettre le demandeur, aidera à vérifier qu'il possède bien les connaissances requises.

Octroi de l'agrément

27. Lorsque toutes les conditions liées à l'agrément pour les activités d'agent en douane ont été remplies, l'agent compétent de l'administration des douanes octroiera l'agrément d'agent en douane et rendra cette information publique.

Inscription au registre commercial

28. Le titulaire de l'agrément d'agent en douane doit être enregistré en qualité d'entité commerciale, conformément aux dispositions législatives et réglementaires du pays.

Refus d'agrément et recours

29. Si l'administration des douanes constate que l'agrément ne devrait pas être délivré, un avis écrit motivé de cette décision doit être transmis au demandeur. Le candidat dont la demande d'agrément a été refusée est en droit de former un recours contre cette décision auprès de l'organe d'appel ou du tribunal compétent, avant de saisir un tribunal judiciaire.

c. Champ d'action

30. Les fonctions remplies par un agent en douane varient également considérablement d'un Membre à l'autre. La portée des services accomplis est habituellement déterminée par les critères liés à l'agrément ou les cadres réglementaires et par les autres conditions qui y sont prévues et qui sont convenues par l'opérateur commercial et l'agent en douane. La gamme d'activités est très variée. Il s'agit notamment des éléments suivants: la préparation, pour le compte des opérateurs, des documents relatifs à la mainlevée et au dédouanement ; le dépôt des déclarations et autres renseignements auprès de la douane et d'autres organismes gouvernementaux ; le paiement des droits et taxes pour le compte des opérateurs ; le dépôt d'échantillons avant l'introduction d'une déclaration en douane ; les remboursements et ajustements pour le compte des entreprises ; la comptabilisation des marchandises et leur entrée ; les contacts avec les organismes gouvernementaux dans le cadre des agréments et permis et d'autres exigences ; l'assistance dans le cadre des contrôles a posteriori ; la représentation des clients dans le cadre du règlement des litiges ; et la consultance ou les conseils aux opérateurs pour qu'ils satisfassent aux différentes exigences réglementaires.

31. Le champ d'action se limite généralement aux services exigeant des compétences et des connaissances qui ont été acquises de préférence par l'éducation et des formations, ainsi qu'aux cas dans lesquels l'exécution de tels services par des personnes dépourvues de telles compétences et connaissances pourrait être préjudiciable (à titre financier ou à tout autre titre) aux opérateurs de même qu'à la douane. L'établissement d'un champ d'action a pour but, dans ce cas précis, de déterminer les services spécifiques qui peuvent être exclusivement proposés par des agents en douane agréés.

32. La liste figurant ci-dessous reprend les services qui pourraient relever du champ d'action d'un agent des douanes agréé:
    a. la préparation des documents d'importation, d'exportation et d'entreposage qui sont requis par la douane et d'autres organismes gouvernementaux ;

b. la rédaction et le dépôt des déclarations en douane pour l'importation, l'exportation et le transit ;
c. la rédaction et le dépôt des déclarations en douane pour l'entreposage ;
d. la préparation et le dépôt des autres documents d'importation ou d'exportation ou des autres données requises par des instances gouvernementales ;
e. le paiement des droits et taxes et autres impositions et redevances réglementaires applicables aux importations et exportations ;
f. l'organisation de la vérification des marchandises par les autorités douanières et les autres organismes gouvernementaux, et la présence lors de telles vérifications ;
g. le dépôt des demandes de remboursement de droits et taxes et les modifications apportées aux déclarations en douane ;
h. la consultation sur les questions liées au classement, à l'évaluation en douane et à la détermination de l'origine des importations et exportations et sur les questions liées aux exigences gouvernementales en matière d'importations et d'exportations ;
i. la tenue de livres de comptes, de registres, de documents d'accompagnement et la conservation de données concernant les importations, les exportations et les opérations de transit, conformément aux prescriptions légales.

33. Toute personne réalisant délibérément des opérations relevant du champ d'action spécifié, en qualité de tiers et sans se conformer aux exigences liées à l'agrément et aux autres conditions réglementaires, engage sa responsabilité dans le cadre de procédures administratives et pénales.

d. Obligations et responsabilités des agents en douane

34. Lorsqu'ils exercent plusieurs activités au nom des opérateurs commerciaux, les agents en douane doivent remplir, le cas échéant, plusieurs obligations et assumer diverses responsabilités, en fonction des législations ou des réglementations nationales du pays où ils sont agréés.

35. Certaines administrations imposent également aux agents en douane candidats à l'agrément certaines obligations à remplir en matière d'éthique et de conduite professionnelles, de diligence raisonnable vis-à-vis des clients et/ou d'exactitude des informations fournies.

36. Normalement, les agents en douane agréés ne peuvent agir qu'en vertu de l'autorisation ou de l'agrément reçu de l'opérateur commercial ou conclu avec ce dernier, relevant du cadre d'agrément ou réglementaire. Certaines de leurs obligations et responsabilités sont les suivantes:

- garantir la conformité avec les exigences réglementaires et douanières ;
- conseiller leurs clients sur diverses exigences de conformité ;
- prendre des mesures raisonnables afin de suivre les principes « Connaissez votre client », notamment la vérification des antécédents et de l'identité du client ;

- faire preuve de diligence raisonnable en vérifiant l'exactitude des informations et en ne participant pas, de quelque manière que ce soit, au dépôt d'une réclamation que l'agent en douane sait fallacieuse ou de tout autre document dont l'agent en douane est informé qu'il est faux ;
- engager leur responsabilité (conjointe et solidaire) pour le paiement des droits, taxes et autres redevances, sur la base de la documentation communiquée, au nom de leurs clients ;
- ne pas tenter d'influencer le comportement d'un agent public dans le cadre de toute question en attente d'examen ;
- ne pas permettre l'utilisation de l'agrément, du permis ou du nom par une personne non agréée ou pour son compte (y compris un agent en douane dont l'agrément ou l'autorisation fait l'objet d'une suspension), à moins qu'il ne s'agisse de ses propres salariés qui sont autorisés à agir en son nom dans le cadre du démarchage, de la promotion ou de l'exécution d'activités ou d'opérations douanières ;
- ne pas obtenir ni tenter d'obtenir, directement ou indirectement, des informations issues des livres et registres du gouvernement ou d'autres sources gouvernementales de toute nature, dont l'accès n'a pas été autorisé par l'organe compétent ;
- établir et conserver des registres et dossiers à l'appui de leur représentation pour une période déterminée dans le cadre des inspections et audits douaniers ;
- maintenir des normes professionnelles strictes, la transparence, l'efficacité et l'éthique professionnelle ;
- se libérer de leurs obligations avec la plus grande célérité et efficacité et la plus stricte éthique, garantissant ainsi un niveau élevé de normes de prestations de services ;
- coopérer avec la douane et les autres organismes gouvernementaux au renforcement de la conformité ;
- remplir tous les termes et autres conditions mentionnés dans le contrat conclu par l'agent en douane et l'opérateur commercial.

III. Base de connaissances des agents en douane

a. Exigences

37. Les avantages découlant des travaux accomplis par les agents en douane de même que la valeur offerte aux opérateurs par le dédouanement efficace des marchandises, ainsi qu'à l'administration des douanes et à d'autres organismes gouvernementaux en termes de garantie de la conformité avec toutes les exigences réglementaires et en matière de recouvrement des droits et taxes légalement exigibles, dépendent en grande partie d'un programme spécialisé de formation et de perfectionnement professionnel ayant pour objectif de:

i. renforcer le taux de conformité avec les exigences nationales en matière d'importation et d'exportation, y compris la perception des recettes et les exigences liées à la sûreté et la sécurité ;
ii. faire en sorte que les services proposés aux importateurs ou exportateurs sont utiles pour les aider à répondre à leurs besoins commerciaux et à s'acquitter de leurs obligations douanières et réglementaires ; et
iii. contribuer à l'efficacité des mouvements transfrontaliers de marchandises.

38. Les personnes proposant des services d'agent en douane doivent notamment avoir connaissance des éléments ci-après:

i. les lois, règlements et politiques principaux régissant l'importation et l'exportation de marchandises ;
ii. le Système harmonisé de classement tarifaire ;
iii. les traitements tarifaires et les accords commerciaux ;
iv. l'évaluation en douane ;
v. la qualité des produits ;
vi. l'origine – le marquage des marchandises ;
vii. les rectifications et les remboursements ou ajustements ;
viii. les marchandises nécessitant un permis ou un certificat et les marchandises prohibées ;
ix. les droits antidumping et les droits compensateurs ;
x. la présentation de rapports, la mainlevée et l'entrée officielle de marchandises ;
xi. le paiement des droits et taxes ;
xii. les procédures d'exportation, dont le drawback ;
xiii. Les processus et procédures en matière de dédouanement des envois en-deçà des seuils *de minimis*
xiv. les exigences relatives à la soumission de données et d'autres preuves documentaires ;
xv. les autres exigences réglementaires ;
xvi. les procédures frontalières des pays voisins et des principaux partenaires commerciaux ;
xvii. les pratiques commerciales éthiques.

39. Si le prestataire de services d'agent en douane est une entité commerciale, les exigences supplémentaires relatives aux connaissances requises comprennent notamment:

i. les dispositions législatives ou réglementaires relatives à l'octroi d'agréments et les règles et procédures connexes ;
ii. les contrats d'agence et d'autres accords contractuels ;
iii. la gestion financière ;
iv. la gestion des ressources humaines.

b. Gestion des examens d'agents en douane

40. Un examen (oral et/ou écrit) est un processus utile pour tester les connaissances des candidats dans le cadre des conditions d'agrément d'agent en douane. Cet examen peut servir de présélection des agents en douane, ce qui promeut généralement la conformité en raison du niveau requis de connaissances de la législation et des procédures douanières et connexes pour réussir l'examen. Il serait notamment possible d'établir une coopération entre les administrations des douanes, les associations d'agents en douane et d'autres organismes gouvernementaux concernés, en vue d'élaborer un système d'examen exhaustif permettant d'évaluer les connaissances des candidats sur toutes les lois applicables relatives au dédouanement, aux déclarations et aux exigences douanières ainsi qu'à toutes les exigences à remplir imposées par d'autres organes compétents.

41. Normalement, la responsabilité en matière de contenu et d'organisation de l'examen incombe à l'administration des douanes étant donné qu'il s'agit de l'instance frontalière la plus compétente dans les domaines du dédouanement des marchandises, des moyens de transport et des personnes physiques. Il convient cependant de noter que dans certains pays, la responsabilité de l'organisation desdits examens incombe aux organismes gouvernementaux, associations d'agents en douane ou autres instances se composant de représentants de la douane, des associations d'agents en douane et du secteur privé.

42. Le processus décisionnel lié à l'organisation des examens d'agent en douane doit tenir compte des modalités de création et de dispensation des formations. Une administration des douanes peut choisir de créer et d'administrer le ou les examen(s) en interne, ou peut décider de les externaliser ou encore de prévoir un système dual. Lorsque l'examen est organisé par une partie qui n'est pas à l'origine du contenu de la formation en partenariat avec des créateurs expérimentés dans le domaine de l'évaluation des connaissances, une certaine prudence est de mise afin de s'assurer que l'examen évalue en toute impartialité les connaissances du candidat en fonction du programme éducatif. L'administrateur de l'examen doit par ailleurs être en mesure d'organiser d'une manière juste et accessible des examens adaptés à la méthode pédagogique retenue, que ce soit par des formations en personne, en ligne, orales et/ou écrites ou une combinaison de ce qui précède. Un lien doit exister entre le format de l'examen et la façon dont il est corrigé: les ressources disponibles pour la correction doivent être prises en considération lors du choix du format de l'examen et la correction doit impérativement être réalisée en fonction de celui-ci. Il convient en outre de faire preuve d'éthique tout au long du processus.

43. L'examen d'agrément d'agent en douane peut aussi être élaboré avec la collaboration d'une association représentant des agents en douane, si une telle association existe et qu'une telle collaboration est proposée de manière régulière et programmée. La convocation mentionnant la date, l'heure et le lieu de l'examen doit être publiée sur le site Internet et dans les zones publiques des postes de contrôle douaniers, au moins 60 jours avant la date de l'examen. Si des frais sont à payer pour passer l'examen, ils doivent être traités en même temps que la candidature. Les résultats de l'examen devraient être communiqués aux candidats par écrit (sur format papier et/ou par voie électronique) dans un délai défini après la fin de l'examen.

Preuve de stabilité financière

44. Lorsqu'il n'existe pas d'obligation de mainlevée des marchandises préalable au paiement, le candidat devrait fournir à l'administration douanière une preuve qu'il dispose des fonds suffisants en vue de réaliser une opération en qualité d'agent en douane. Si la mainlevée préalable au paiement est autorisée, l'agent en douane doit constituer une garantie financière auprès de l'administration des douanes dans le but de protéger cette dernière contre toutes les pertes liées au défaut de paiement de sommes dues relatives à des marchandises importées ou exportées. La garantie doit être constituée sous toute forme approuvée : liquide, chèque certifié, cautionnement ou garantie bancaire.

IV. Gestion de la performance et de la conformité des agents en douane

a. Principes fondamentaux

45. Une fois l'agrément ou l'autorisation reçu(e), un agent en douane est soumis à des obligations qu'il est tenu de remplir afin de ne pas perdre son agrément. Dans la plupart des pays, les agents en douane utilisent les données fournies par l'importateur ou l'exportateur afin de remplir les déclarations d'importation ou d'exportation. À ce titre, c'est à l'importateur ou l'exportateur qu'incombe la responsabilité de l'exactitude des informations soumises à la douane. Cela ne veut toutefois pas dire que l'agent en douane est dégagé de toute responsabilité dans ses interactions avec l'administration des douanes.

46. Une réglementation adéquate des agents en douane ne prend pas fin avec l'octroi de l'agrément. Par quels moyens l'administration des douanes s'assure-t-elle que les normes de connaissances et de performances sont observées et que la qualité des travaux accomplis par les agents en douane demeure fondée sur une connaissance actualisée des lois, procédures et autres exigences en vigueur? Quelles sont les règles à mettre en place pour garantir aux clients que leurs agents en douane disposent des connaissances et ressources nécessaires pour traiter correctement avec la douane pour leur compte?

47. Dans certains pays, après l'octroi initial de l'agrément, la douane ne contrôle pas les exigences liées au statut d'agent en douane à l'exception du paiement des frais de renouvellement de l'agrément, du maintien de niveaux adaptés de sécurité financière, de la mise à jour des coordonnées en cas de modification et du paiement dans les délais impartis des droits, taxes et redevances pour le compte de leurs clients. Le recours à des mesures de suspension ou d'annulation est réservé aux cas extrêmes dans lesquels des poursuites pénales sont engagées avec succès contre un agent en douane. D'autres pays imposent des exigences en matière de perfectionnement professionnel continu ou de formation continue pour le personnel clé des entreprises de courtage en douane. D'autres pays encore ont établi des exigences imposant au personnel clé de mettre en place un concept dénommé « supervision et contrôle responsables » dans leurs activités d'agent en douane.

48. Les personnes responsables de la réglementation permanente des agents en douane devraient envisager l'établissement de normes nationales en faveur de pratiques professionnelles protégeant les intérêts des clients et de l'administration des douanes, tout en reconnaissant que les connaissances et compétences requises pour les activités d'agent en douane sont plus facilement acquises et développées par le biais d'un perfectionnement professionnel continu se composant de sessions de formations, de séminaires et d'événements organisés par des associations d'agents en douane, de formations internes à l'entreprise et d'autres activités informelles de formation en cours d'emploi, de même que d'un enseignement supérieur dispensé dans des établissements d'enseignement nationaux reconnus. La continuité de la stabilité financière et du respect des obligations douanières (normes mesurables) devrait également être manifeste. Dans ce dernier cas, les normes devraient se fonder sur les

différents aspects de la législation, des politiques et des pratiques d'une administration des douanes.

49. Les exemples figurant ci-dessous illustrent les bonnes pratiques associées à la réglementation des agents en douane:

Affichage de l'agrément

50. Un agent en douane doit afficher son agrément dans les locaux de son entreprise et fournir des justificatifs à cet égard sur demande.

Conditions générales

51. Un agent en douane est tenu de respecter en tout temps les conditions d'admission qui avaient été remplies au moment de l'octroi de l'agrément.

Notification des modifications

52. Un agent en douane doit informer immédiatement par écrit l'agent désigné de l'administration des douanes compétente de toute modification des éléments suivants:
    - l'adresse d'un établissement où il réalise ses activités d'agent en douane ;
    - la dénomination sociale ou commerciale du partenariat ou des personnes morales, dans les cas où l'agent en douane revêt la forme d'un partenariat ou d'une personne morale ;
    - l'appartenance au partenariat, dans les cas où l'agent en douane revêt la forme d'un partenariat ;
    - les responsables ou administrateurs, dans les cas où l'agent en douane revêt la forme d'une personne morale ;
    - la propriété de l'entreprise ou de la personne morale, dans les cas où l'agent en douane est une personne physique ou morale.

Sécurité financière

53. Un agent en douane doit maintenir un niveau suffisant de ressources financières pour mener ses activités d'agent en douane.

54. Dans les cas où la mainlevée préalable au paiement ou toute autre garantie est requise, l'agent en douane doit impérativement continuer à fournir des preuves confirmant qu'un niveau adapté de garantie est toujours en place.

Célérité dans les correspondances et le paiement des sommes

55. Un agent en douane doit faire preuve de diligence raisonnable lorsqu'il répond aux correspondances, effectue des paiements, présente des rapports aux clients concernant les fonds reçus pour le client de la part du gouvernement, et il doit fournir à l'importateur ou l'exportateur des preuves suffisantes de chaque opération réalisée pour son compte, y compris les justificatifs des transactions financières.

Informations erronées

56. Un agent en douane n'est pas en droit de déposer ni de contribuer au dépôt d'une déclaration ou de tout autre document dont il a connaissance de son caractère erroné.

Conseils aux clients

57. Un agent en douane n'a pas le droit de dissimuler des informations concernant les opérations douanières à un client qui est en droit de connaître ces informations. Un

agent en douane doit faire preuve de diligence raisonnable en vue de s'assurer de l'exactitude des informations qu'il communique à un client et ne doit pas transmettre délibérément des informations inexactes à un client.

58. Si un agent en douane a connaissance qu'un client n'est pas respectueux des lois ou a commis une erreur ou une omission dans un document ou autre pièce justificative requise de droit, il doit impérativement informer le client sans délai d'un tel défaut de conformité, d'une telle erreur ou omission et doit l'aider à suivre le processus correctif établi dans la législation.

59. Un agent en douane ne doit pas délibérément suggérer à un client ou un futur client un moyen illégal d'éviter le paiement des droits ou d'autres obligations financières à l'égard de l'administration des douanes.

Supervision et formation

60. Si un salarié d'un agent en douane ne remplit par les exigences en matière de connaissances de l'agent en douane et accomplit des opérations douanières, son travail doit être directement supervisé par une personne ayant rempli lesdites exigences.

61. Un agent en douane doit tenir à jour une liste de tous les salariés réalisant des activités douanières.

Tenue des écritures

62. Un agent en douane doit conserver les informations suivantes, sur formats papier ou électronique:
    - les livres et registres mentionnant toutes les transactions financières réalisées à titre d'agent en douane ;
    - des copies de tous les documents concernant ces transactions, dont toutes les correspondances, factures de services publics, livres comptables, états financiers, autres factures et documents reçus ou élaborés par l'agent en douane dans le cadre de ses activités d'agent en douane ;
    - des copies des actes de procuration autorisant l'agent en douane à agir pour le compte d'un importateur.

63. Les écritures doivent être conservées pendant un délai défini suivant l'importation ou l'exportation des marchandises concernées par ces informations.

64. Les informations doivent être conservées de sorte à permettre à un fonctionnaire des douanes d'effectuer un contrôle détaillé et d'obtenir ou de vérifier les informations.

65. Les informations requises peuvent être conservées dans un document original, une photocopie ou par des moyens électroniques si le support peut être rattaché aux documents justificatifs source et que les informations sont conservées dans un système capable de produire des copies accessibles et lisibles.

66. Les dossiers des clients doivent être traités de manière confidentielle et l'agent en douane n'est absolument pas en droit de divulguer leur contenu à des personnes autres que le client concerné ou les fonctionnaires dûment mandatés de l'administration des douanes, excepté dans le cas d'une citation à comparaître en justice.

67. Les agents en douane ne doivent pas, à défaut de motifs justifiables, divulguer ou détourner des informations confidentielles dont ils ont pris connaissance au cours de leurs activités d'agent en douane.

Avertissements, sanctions pécuniaires, annulation ou suspension de l'agrément et refus de renouvellement de l'agrément

68. Les administrations des douanes doivent établir des régimes de pénalités et sanctions en cas de non-conformité, de violation ou de faute des agents en douane. Ces régimes peuvent prévoir différentes mesures: blâme/mise en garde/avertissement, suspension, révocation, amendes/pénalités, sanctions et poursuites.

69. Chaque administration des douanes doit examiner les conditions d'exécution des blâmes/mises en garde/avertissements d'ordre administratif, d'imposition de pénalités pécuniaires et de suspension ou d'annulation d'un agrément. Elle doit concevoir le processus qui sera suivi afin de déterminer si un avertissement administratif, une pénalité pécuniaire ou une mesure de suspension ou d'annulation sont nécessaires et doit établir les modalités de gestion du processus de recours qui peut s'ensuivre. Il y a également lieu de publier des informations à propos des modalités des procédures disciplinaires et de recours et de l'identité des personnes concernées par ces procédures.

70. Il convient au minimum de mettre à disposition une liste des infractions et des pénalités potentielles, les décideurs politiques devant prendre en considération la gravité intrinsèque et relative de chaque infraction au regard du droit national et de ses répercussions sur les clients des agents en douane. Cette liste doit être mise à jour régulièrement.

71. L'administration des douanes souhaitera éventuellement mettre sur pied un comité de révision des plaintes et infractions. Dans certaines juridictions, l'administration des douanes invite des représentants du secteur privé à participer à ce processus, bien que les niveaux les plus élevés de confidentialité doivent être assurés.

72. Une procédure de recours doit être mise en place et ne doit pas faire intervenir les personnes ayant participé à la décision initiale, bien qu'il soit important de bien comprendre leur processus décisionnel. C'est pour cette raison que le processus décisionnel doit imposer la délivrance d'une décision détaillée et motivée.

73. La décision de ne pas renouveler l'agrément doit être prise à la suite d'un réexamen prévu à intervalle régulier de la situation de l'agent en douane concerné. Les exigences de maintien de l'agrément de l'agent en douane constituent les éléments de base du réexamen.

74. Des exemples plus détaillés de bonnes pratiques en matière de suspension et de renouvellement d'agrément pouvant être envisagées selon le cas figurent ci-après:

Suspension volontaire

75. Lorsqu'un agent en douane souhaite cesser ses activités d'agent en douane à titre temporaire, il doit présenter à l'administration des douanes une demande de suspension volontaire de l'agrément. L'administration des douanes peut accepter l'offre de suspension volontaire pour une durée déterminée et aux conditions qui seront éventuellement imposées et convenues.

Motifs de suspension ou d'annulation

76. L'agrément peut être suspendu ou annulé si l'agent en douane:
- n'a pas respecté les dispositions législatives ou réglementaires en matière d'importation, d'exportation ou de transit des marchandises ;
- a agi de sorte à commettre une fraude envers les autorités gouvernementales ou un client ;
- a accordé un agrément d'agent en douane, des documents ou des déclarations sous de faux prétextes ;
- a suggéré un mécanisme permettant d'éviter des droits, taxes ou autres impositions dues au gouvernement impliquant de contrevenir à des lois ou règlements ;
- ne s'est pas conformé aux règlements applicables à l'agent en douane ;
- est en situation d'insolvabilité ou de faillite ;
- s'est comporté de manière malhonnête alors qu'il réalisait des activités d'agent en douane ;
- cesse d'accomplir les activités d'agent en douane pour une durée déterminée ou ne s'acquitte pas de ses obligations et responsabilités d'agent en douane d'une manière compétente et professionnelle dans le respect de l'éthique professionnelle ;
- n'est plus habilité à exercer en vertu de des règlements de l'Administration douanière responsable.

Mesures d'annulation et conditions

77. En règle générale, le fonctionnaire désigné par l'administration des douanes communiquera, préalablement à l'annulation ou la suspension de l'agrément, un avis écrit à l'agent en douane l'informant de la suspension ou l'annulation proposée, excepté dans les cas (qui peuvent être précisés) justifiant une action immédiate.

78. Les informations utiles concernant des allégations ou les motifs à l'appui de la proposition de suspension ou d'annulation de l'agrément devraient être communiquées à l'agent en douane et il convient d'offrir à ce dernier l'occasion de s'expliquer par écrit ou oralement au cours d'une audience personnelle.

Recours

79. Un agent en douane dont l'agrément a été suspendu ou annulé ou dont le renouvellement de l'agrément a été refusé peut, dans un délai défini (par ex., 30 jours) suivant la réception de la notification écrite d'une telle décision, former un recours contre cette dernière auprès de l'instance de recours désignée.

80. Dans les cas où l'agrément est suspendu, annulé ou si son renouvellement est refusé et qu'aucun recours contre la décision de suspension, de révocation ou de refus n'est formé dans les délais prescrits, ou si le recours a été introduit et rejeté, l'administration des douanes devrait publier l'avis de suspension ou d'annulation sur son site Internet et dans les zones publiques des postes-frontières.

Renonciation à l'agrément

81. Les administrations des douanes devraient avoir mis en place une procédure d'acceptation d'un avis de renonciation à l'agrément lorsqu'un agent en douane a cessé d'exercer les activités d'agent en douane.

Agents en douane non agréés

82. Dans le but d'empêcher les agents en douane de prêter leur agrément et pouvoir de signature à d'autres courtiers ou des tiers non agréés ni autorisés à exercer des activités d'agent en douane, l'administration des douanes pourrait élaborer un système en vertu duquel toute personne ayant le pouvoir légal de disposer des marchandises (propriétaire, destinataire, etc.) concède à son agent en douane l'autorisation d'être représenté devant la douane afin de traiter ses opérations douanières. En outre, les associations d'agents en douane devraient intégrer à leurs codes déontologiques des mesures permettant de sanctionner les agents en douane se livrant à de telles activités. Un autre facteur d'atténuation considéré comme étant positif consiste à encourager les chambres de commerce, et plus particulièrement les chambres représentant les importateurs et exportateurs, à bien connaître les agents en douane avec lesquels elles travaillent.

b. Mesure de la conformité

i. Système d'évaluation vertueux

83. Le niveau de conformité des agents en douane peut être évalué selon un « système d'évaluation vertueux » afin de récompenser les agents respectueux des lois. Les administrations des douanes peuvent mesurer la performance des agents en douane selon leur conformité et la qualité de leurs prestations de services, afin d'encourager le respect des lois et règlements. En outre, les administrations des douanes peuvent mesurer les taux de conformité des opérateurs qui recourent à un agent en douane par rapport à ceux qui n'y recourent pas et comparer les délais d'octroi de la mainlevée pour les cargaisons lorsqu'un agent en douane intervient avec les délais d'octroi de la mainlevée lorsqu'un tel agent n'intervient pas, dans des situations similaires existantes, et ce en vue de mesurer le niveau de conformité. Les agents en douane respectueux des lois pourraient être récompensés de leur travail grâce à des initiatives variées, dont des avantages supplémentaires au titre des programmes d'opérateurs de confiance (par ex., programme d'opérateurs économiques agréés).

ii. Système d'évaluation à points

84. Un système d'évaluation à points des agents en douane pourrait consister en substance en l'attribution de points négatifs pour tout défaut de conformité, selon la gravité des infractions, et en l'adoption de mesures correctrices calculées et proportionnées, notamment des pénalités comme un avertissement ou une mesure de suspension ou d'annulation. Un tel système peut contribuer au suivi permanent et à un meilleur contrôle, les agents en douane étant pleinement informés de leurs antécédents de conformité et des points qui y sont associés, ce qui leur permet de s'améliorer. L'objectif de ce système est de disposer d'un système de gestion de la performance plus systématique et efficace, plutôt que de pénaliser les agents en douane. Pour chaque infraction commise par un agent en douane, des points lui sont retirés et, une fois le seuil atteint en raison du nombre de points perdus, l'agent reçoit un avertissement l'invitant à prendre des mesures rectificatives (lorsque le comité ou l'organe administratif compétent juge l'explication fournie satisfaisante), ou bien l'agrément de l'agent en douane est suspendu.

85. Les activités de formation et de renforcement des capacités peuvent s'avérer importantes pour améliorer la conformité et aider les agents en douane à cet égard. Les administrations des douanes devraient accomplir ces activités avec le soutien d'autres organismes gouvernementaux, d'associations d'agents en douane et d'autres instances.

V. Facilitation des échanges et coopération entre la douane et les agents en douane: instaurer la confiance tout en renforçant l'efficacité et la conformité

86. Les agents en douane occupent une position unique pour contribuer aux objectifs des administrations des douanes en termes d'efficacité et de conformité, aussi bien en leur qualité d'interlocuteurs directs de l'administration que d'agents de communication. L'éthique et les principes connexes en matière de caractère prévisible et de responsabilisation reposent impérativement sur les connaissances du secteur privé et la bonne compréhension des règles régissant les mouvements internationaux de marchandises. La mise en place de circuits de communication efficaces, assurant la résolution des problèmes et difficultés sans crainte de répercussions négatives, est un point essentiel. Les agents en douane appuient les opérateurs dans le cadre de leurs efforts visant à se conformer aux lois et réglementations des douanes et des autres organismes publics, et dans le cadre de leurs efforts visant à présenter correctement une déclaration en douane.

87. Les agents en douane peuvent jouer un rôle majeur dans la réalisation des objectifs douaniers en matière de modernisation. Ils peuvent aider à stimuler la facilitation des échanges dans le respect des instruments, des outils et des pratiques établis à l'échelle internationale, comme la Convention de Kyoto révisée de l'OMD, l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges et les initiatives connexes, comme les programmes d'opérateur économique agréé (OEA), la gestion coordonnée des frontières et le guichet unique. La douane pourrait renforcer le rôle des agents en douane dans leurs fonctions de contact et de levier pour augmenter la conformité. De même, les agents en douane constituent des partenaires potentiels dans la lutte contre le commerce illicite, dont les marchandises de contrefaçon/piratées, et peuvent contribuer au respect des exigences réglementaires édictées par les autres organismes gouvernementaux.

88. Il serait tout aussi intéressant de consacrer une certaine réflexion au rôle que pourraient jouer les agents en douane dans l'amélioration de la qualité des données envoyées à la douane. De toute évidence, la qualité des données est un point crucial pour une analyse du risque efficace. D'aucuns pourraient prétendre que les entreprises possèdent bien souvent une meilleure connaissance et une responsabilité mieux définie que celles de l'agent en douane en ce qui concerne l'exactitude des informations fournies dans la déclaration ou d'autres documents envoyés à la douane. Toutefois, les agents en douane peuvent sensibiliser leurs clients et les encourager à améliorer la qualité des données, tant sur le plan de l'exactitude que de la pertinence. Du fait de leur capacité à rassembler, organiser et gérer les données commerciales et transactionnelles, les agents en douane peuvent prendre des mesures raisonnables et efficaces relevant de leur sphère d'action dans le but de fournir des informations exactes et correctes.

89. Parmi les avantages potentiels découlant d'un processus de coopération active figurent une meilleure prestation des services, une sécurité accrue de la chaîne logistique, une meilleure conformité, une facilitation augmentée, une meilleure qualité des données, un meilleur recouvrement des recettes, des coûts transactionnels réduits, un plus grand professionnalisme, une déontologie et une éthique professionnelles enrichies et une gestion des ressources plus efficace.

a. Protocole d'accord

90. La coopération et les consultations entre la douane et les agents en douane peuvent être renforcées grâce à des comités mixtes douane/entreprises établis aux niveaux national et local, et notamment la participation au Comité national de la facilitation des échanges (CNFE). Les opportunités de coopération et les cadres qui y sont associés sont décrits de manière détaillée dans les Orientations de l'OMD concernant les partenariats douane/entreprise[2] et le Guide sur les CNFE[3].

91. Au niveau national, cette coopération pourrait être complétée par un protocole d'accord (PDA) conclu par la douane et les agents en douane, éventuellement par l'intermédiaire des associations d'agents en douane, lequel définirait les rôles, les responsabilités et les attentes mutuelles.

b. Accord de transparence

92. Un accord de transparence conclu par la douane et les agents en douane (par l'intermédiaire des associations d'agents en douane, par exemple) soulignant la nécessité d'un engagement en faveur de la transparence de la part des agents en douane, de la douane et des autres utilisateurs, peut éventuellement être envisagé. Cet accord pourrait contribuer à la lutte contre toutes les formes de pratiques préjudiciables du ressort de chaque partie.

c. Contrôle de l'agent en douane et de l'opérateur

93. Cette procédure suppose un échange ou des communications à double sens entre les agents en douane et que l'opérateur contribue à réaliser les vérifications des antécédents des opérateurs, améliorant ainsi la gestion de la conformité pour les deux parties. Il est donc envisageable, dans la mesure possible, de travailler à la normalisation des informations qu'un agent en douane pourrait demander à un opérateur, et que ce dernier devrait obligatoirement communiquer afin que l'identité de l'importateur soit vérifiée. Cette normalisation contribuerait à une plus grande transparence et à une amélioration de la sécurité de la chaîne logistique.

[2] http://www.wcoomd.org/fr/topics/facilitation/instrument-and-tools/tools/customs-business-partnership-guidance.aspx
[3] http://www.wcoomd.org/fr/topics/facilitation/instrument-and-tools/tools/national-committee-on-trade-facilitation.aspx

d. Partenaires de confiance – programme d'OEA

94. Les cadres organisationnels ou structurels devraient venir à l'appui des efforts consacrés au développement d'une culture de l'éthique par le biais de partenariats de confiance. Ces cadres peuvent aller au-delà des travaux internes de l'administration des douanes et intégrer ses parties prenantes. La plupart des pays ont mis en œuvre des programmes d'OEA qui viennent à l'appui non seulement des objectifs en matière d'éthique mais également de transparence et de conformité, tout en renforçant la sécurité et l'efficacité de la chaîne logistique. Dans le cas des agents en douane, les exigences liées au statut d'OEA viennent souvent en sus de certaines exigences complétant celles intégrées dans les conditions d'agrément et les autres conditions réglementaires déjà en place pour les agents en douane. Les administrations des douanes doivent donc inclure les agents en douane dans leurs programmes d'OEA et leurs autres programmes d'opérateurs de confiance. Certaines administrations les ont d'ores et déjà intégrés à leurs programmes de sécurité et de conformité en qualité de partenaires de confiance et sûrs et leur accordent des avantages supplémentaires liés à la facilitation des échanges.

95. À titre d'exemple, le partenariat douane-entreprises contre le terrorisme (C-TPAT) a mis en place les « critères minimaux de sécurité pour les agents en douane aux États-Unis ». Les agents en douane américains sont tenus d'accomplir une évaluation complète de leurs pratiques en matière de sécurité sur la base des critères minimaux de sécurité du C-TPAT. Les critères reconnaissent que la valeur de l'agent en douane découle du rôle qu'il joue dans la transmission de données commerciales essentielles et des fonctions de liaison qu'il exerce entre le service des douanes et de la protection des frontières des États-Unis (CBP) et les autres entités critiques de la chaîne logistique. Selon le CBP, « pour le C-TPAT, le principal rôle joué par les agents en douane est d'éduquer, de corroborer et d'encourager les membres de la chaîne logistique à renforcer les principes de sécurité de la chaîne logistique du C-TPAT ». En plus de ce rôle d'éducateur, les agents en douane doivent par ailleurs appliquer des politiques et procédures de sécurité relatives au recrutement et au suivi des employés ainsi qu'à l'accès physique aux locaux, documents et systèmes informatiques.

96. Il convient également de mentionner la possibilité que les petites et moyennes entreprises (PME) puissent être en mesure, par l'intermédiaire d'un agent en douane disposant du statut d'OEA, d'accéder à des processus simplifiés. En recourant à un agent en douane OEA, une PME qui n'est pas un OEA (éprouvant éventuellement des difficultés à remplir tous les critères et toutes les exigences liés au statut d'OEA) peut accéder à certains des privilèges offerts aux OEA, tirant ainsi profit des avantages de l'administration des douanes et générant des bénéfices au profit de cette dernière par l'intermédiaire du Cadre de normes SAFE.

97. Les agents en douane étant déjà agréés par leur gouvernement ou l'administration des douanes dans les pays où de telles exigences sont imposées, et ayant déjà le pouvoir de représenter leurs clients, les aspects stratégiques qui sont présentés ci-après devraient être pris en considération si l'intention est d'élargir le champ d'action des agents en douane en vue d'y inclure la sécurité commerciale et la facilitation des échanges:

i. extensibilité: les agents en douane ont la capacité de communiquer aux PME les exigences liées au statut d'OEA et ses avantages avec une plus grande portée et une fiabilité accrue, étant donné qu'ils traitent avec elles de manière régulière ;

ii. viabilité: il conviendrait d'offrir aux PME qui ne peuvent se conformer aux normes liées au statut d'OEA, afin qu'elles demeurent des opérateurs internationaux viables, la possibilité de recevoir certains des avantages des OEA si elles ont recours à des agents des douanes agréés et certifiés OEA ; par exemple, au Japon, les avantages des agents en douane certifiés OEA comprennent le dépôt préalable à l'arrivée de la déclaration d'importation et une facilité de paiement des droits après la mainlevée des marchandises.

98. Il faut encourager les PME à remplir les conditions liées au statut OEA dans tous les cas où cela est possible. Les administrations des douanes devraient cependant explorer les possibilités d'accélérer les processus pour les opérateurs qui ne répondent pas aux critères liés au statut d'OEA, mais dont les agents en douane et transporteurs disposent du statut d'OEA et pour lesquels l'évaluation des risques peut être accomplie préalablement à l'arrivée des marchandises.

VI. Code déontologique des agents en douane

a. Codes de conduite

99. Les agents en douane exercent leurs activités dans un environnement où les attentes de leurs clients et des administrations des douanes doivent être satisfaites de manière complémentaire. Il est donc essentiel qu'ils mènent leurs opérations dans le respect de la pleine transparence et de l'éthique.

100. En plus du cadre législatif régissant l'exercice du courtage en douane, les agents en douane opèrent souvent selon un code de conduite mettant en place des directives déontologiques encadrant leurs relations avec les clients, les autorités gouvernementales et d'autres partenaires de la chaîne commerciale. Ces codes abordent notamment les points suivants:

i. Comportement personnel et exercice professionnel

a) La principale obligation des agents en douane est de représenter les intérêts de leurs clients, dans la mesure où ces derniers ne sont pas en situation d'infraction aux lois et règlements en vigueur dans le pays de l'agent en douane.

b) Les agents en douane agissent dans le respect des principes de morale, de dignité et d'intégrité, évitant de réaliser des actes qui seraient considérés comme inconvenants dans la profession.

c) Les agents en douane doivent exercer leur activité professionnelle de manière compétente et responsable, en protégeant le secret professionnel et en remplissant leurs obligations à l'égard de leurs collègues, de leurs clients et de la douane.

d) Les agents en douane doivent exécuter les activités légalement imposées. Ils doivent respecter les délais et exigences réglementaires et payer les droits, taxes et redevances exigibles en vertu de la législation douanière et d'autres lois applicables.

e) L'objectif des agents en douane est de trouver la meilleure solution légale possible pour son client.

f) Tout en poursuivant leurs intérêts professionnels et ceux de leurs clients, les agents en douane ne doivent pas compromettre la réalisation de leurs devoirs ou le respect de leurs obligations à l'égard de la douane et d'autres organismes gouvernementaux.

ii. Indépendance

(a) Les agents en douane exercent leur activité en toute objectivité. Ils donnent un avis juste et impartial.

(b) Les liens des agents en douane avec la direction du client ou toute autre personne relevant de la sphère de leur activité professionnelle ne compromettent pas l'indépendance de l'agent en douane.

iii. Compétence

(a) Les agents en douane doivent appliquer l'ensemble de leurs connaissances inhérentes aux exigences techniques et professionnelles du secteur afin de faciliter les services pour les clients.

(b) Les agents en douane doivent impérativement disposer de la capacité de remplir les exigences et tirer parti des avantages pour leurs clients. Ils doivent être prêts à défendre et éduquer leurs clients lorsqu'ils traitent avec la douane ou d'autres entités.

(c) Les agents en douane doivent constamment mettre leurs connaissances professionnelles à niveau. Les employeurs devraient offrir des possibilités de perfectionnement professionnel et d'avancement aux employés afin qu'ils puissent continuer à respecter, en tout temps, les normes de compétences imposées par les exigences universitaires et professionnelles permettant l'admission à l'exercice de la profession, et de renforcer l'efficacité de leur activité grâce aux échanges d'informations et d'expériences en matière de courtage en douane.

iv. Confidentialité professionnelle

(a) L'agent en douane est soumis au secret professionnel et à des normes en matière de confidentialité des données.

(b) L'agent en douane est tenu de s'assurer que ses employés adhèrent aux principes susmentionnés.

v. Restrictions de publicité

(a) L'agent en douane peut publier toute information concernant son activité professionnelle dans la mesure où une telle publication ne contrevient pas aux règles de conduite, aux principes de secret professionnel et aux autres principes juridiques en matière de publicité et de concurrence.

vi. Obligations des agents en douane au sein de la communauté professionnelle

a) Les agents en douane agissent de manière professionnelle et judicieuse.

b) Les agents en douane sont tenus de respecter les principes de la concurrence loyale.

vii. Obligations des agents en douane envers les organismes gouvernementaux, fédérations, associations et autres entités

a) Les agents en douane agissent de manière professionnelle dans toutes les relations qu'ils entretiennent.

b) Les agents en douane doivent obéir aux règles, directives et arbitrages des organisations et associations professionnelles dont ils sont membres.

b. Accords entre les agents en douane et leurs clients

101. Dans de nombreux pays, les agents en douane concluent parallèlement des accords contractuels formels avec leurs clients, en plus des directives déontologiques. Ces accords sont souvent dénommés « contrats d'agence » ou « actes de procuration ». Selon le droit national des contrats et les services à fournir par l'agent en douane, les contrats d'agence et les actes de procuration identifient clairement les deux parties, mentionnent les services que l'agent en douane est autorisé à fournir pour le compte du client et comprennent les signatures requises par la loi pour l'autorisation.

102. Un document d'accompagnement complémentaire peut contenir les conditions générales encadrant l'exercice professionnel de l'activité d'agent en douane. Ces documents sont généralement normalisés du fait qu'ils sont réservés à un usage commun, bien qu'ils puissent être modifiés par les parties à l'accord. Les conditions générales peuvent contenir des informations sur les politiques et les procédures relatives aux éléments suivants:

a. redevances et déboursements ;

b. facturation et paiement ;

c. avances de fonds et déboursements ;

d. obligations et responsabilités du client ;

e. obligations et responsabilités de l'agent en douane ;

f. limite des responsabilités ;

g. révocation et référence aux responsabilités ;

h. déclaration du droit applicable.

103. Dans les partenariats professionnels plus complexes, un agent en douane et un client peuvent également choisir de se mettre d'accord sur des procédures opérationnelles permanentes (POP) reflétant les responsabilités et attentes du client et de l'agent en douane. Une POP définit clairement les rôles de chacun. Les informations figurant dans la POP doivent être propres au client et validées par rapport aux véritables procédures opérationnelles en place une fois l'entreprise lancée. La cohérence de l'application et du respect des instructions doit être évaluée.

104. Voici plusieurs éléments susceptibles d'être intégrés à la POP:

a. la mainlevée et l'entrée (c.-à-d. les procédures à suivre en cas d'absence de documents justificatifs, y compris les procédures spécifiées par mode de transport) ;

b. la mention de tout processus spécial applicable et les instructions concernant les frais de surestaries ;

c. les instructions relatives à la gestion des bases de données et la responsabilité du classement tarifaire des nouveaux produits de base ;

d. la gestion des certificats, permis et agréments ;

e. les modalités de facturation et de paiement ;

f. les procédures, y compris les délais et les responsabilités en cas d'ajustement après l'entrée ;

g. les modalités du recours aux solutions informatiques ;

h. un nouveau mécanisme de révision.

c. Directives et supervision du secteur

105. Parallèlement au cadre légal et réglementaire, l'environnement commercial en pleine mutation impose une prestation de services de meilleure qualité, du professionnalisme, de la déontologie ainsi qu'un mécanisme d'autoréglementation pour les agents en douane. Les associations d'agents en douane et de transitaires doivent élaborer, de manière indépendante ou en collaboration avec les administrations des douanes, des directives commerciales établissant les normes professionnelles et un code de conduite applicable au secteur (choses à faire et à ne pas faire), de sorte à améliorer les normes de la prestation de services des agents en douane.

106. Les instances et associations du secteur concerné peuvent également créer des modèles de codes régissant la prestation de services, constituant à la fois les principes directeurs et les modèles de services que doivent observer les agents en douane. Un organisme de surveillance géré par le secteur ou les associations peut également être mis en place pour assurer le suivi du comportement professionnel des agents en douane ; il suivrait son propre ensemble de règles pour traiter les cas des agents fautifs, ce qui peut comprendre la révocation de leur affiliation.

VII. Redevances et impositions

107. Les redevances et impositions pour les services d'agent en douane devraient être déterminées par les principes du marché libre. Il reste que dans certains pays, ces montants sont fixés ou suivis par divers moyens (par ex., la détermination de redevances minimales) par une autorité gouvernementale, généralement le service douanier (et dans certains cas en coordination avec une instance du secteur privé), en vue de protéger les intérêts des opérateurs et des agents en douane.

108. Afin de conserver des niveaux de service adaptés aux clients et de respecter les normes de performance attendues par l'administration des douanes, les agents en douane doivent appliquer le principe de rémunération suffisante pour les services d'agent en douane, sans outrepasser les pratiques professionnelles acceptables.

109. Les agents en douane ne doivent pas se livrer à une concurrence déloyale entre eux.

110. Les factures délivrées par les agents en douane doivent contenir un récapitulatif de chaque redevance payée à la douane et à d'autres organismes gouvernementaux pour les services qu'ils ont fournis, c'est-à-dire les services hors des heures régulières, en plus des montants des droits, taxes ou autres impositions payés pour le compte du client.

VIII. Renforcement des capacités

a. Gestion des connaissances

111. Les exigences à remplir pour l'obtention de l'agrément, les examens et la formation sont bénéfiques pour les agents en douane et les administrations des douanes, car le manque de connaissances et de formation entraîne souvent des retards dans la déclaration des marchandises et le processus de dédouanement. Le manque de connaissance des procédures douanières et des documents nécessaires ainsi qu'une maîtrise insuffisante du Système harmonisé peuvent entraîner des erreurs facilement évitables, qui occasionnent un gaspillage des ressources limitées des administrations des douanes et engendrent des arriérés et autres retards. Aucune réforme ou modernisation des douanes digne de ce nom ne saurait ignorer la diffusion des informations et l'organisation des formations nécessaires pour les agents en douane.

112. Le renforcement des capacités des agents en douane constitue le fondement du respect continu de la conformité et d'une gestion des connaissances actualisées. Cet aspect offre d'importantes possibilités de coopération entre la douane et les agents en douane, tirant parti des ressources et compétences respectives. Dans certains pays, les administrations des douanes et/ou d'autres instances gouvernementales ont mis en place des établissements de formation et d'éducation qui viennent à l'appui des activités de formation et de renforcement des compétences professionnelles des agents en douane, alors que dans d'autres pays, les associations d'agents en douane proposent directement des programmes de formation et de perfectionnement professionnel. Le monde universitaire peut également jouer un rôle important: les établissements d'étude, les universités et les écoles spécialisées dans les formations proposent également des cours destinés aux agents en douane, pour leur permettre de confirmer et de mettre à niveau leurs connaissances.

113. Les connaissances et compétences demandées des agents en douane sont généralement mieux acquises et développées en combinant l'apprentissage théorique et la formation sur le terrain, qui s'étend tout au long de la carrière de l'agent. Le programme théorique peut être dispensé par divers moyens:

   i. l'apprentissage en salle de classe ;
   ii. l'apprentissage en ligne ;
   iii. l'apprentissage en salle de classe et en ligne.

114. Les exigences et caractéristiques propres à un apprentissage en salle de classe sont notamment les suivantes:

a. un programme d'études bien défini et élaboré en collaboration avec la douane, des associations d'agents en douane et le monde universitaire ;
b. des instructeurs ou des experts des douanes et du secteur privé disposant d'une connaissance approfondie de tous les éléments du contenu du cours et qui sont formés à la communication des informations techniques dans un cadre formel comme une salle de classe, en assurant la constance de la qualité des services ;
c. une flexibilité moindre que l'apprentissage en ligne ;
d. la facilité des échanges entre instructeur et étudiants et entre les étudiants directement.

115. Les exigences et caractéristiques propres à un apprentissage en ligne sont notamment les suivantes:

a. les technologies assorties aux logiciels appropriés pour accueillir le contenu de la formation ;
b. diffusion sur un site Internet, l'intranet ou d'autres supports médiatiques ;
c. des instructeurs ou des experts des douanes et du secteur privé disposant d'une connaissance approfondie de tous les éléments du contenu du cours et qui sont formés pour répondre aux questions des étudiants relatives au contenu et à dispenser le contenu en ligne grâce à divers outils ;
d. une grande flexibilité pour ceux qui travaillent à temps plein ou à temps partiel en plus des formations ;
e. l'interaction pouvant être simplifiée grâce à des webinaires et des forums de discussion.

Évaluation des connaissances

116. Généralement, les connaissances sur la douane sont évaluées au moyen d'un examen écrit. Des examens peuvent être organisés pendant le programme d'études et pour une évaluation périodique des connaissances, parallèlement à l'évaluation du respect des exigences de base liées à l'agrément. L'utilisation d'études de cas permet une évaluation de l'application des connaissances. En outre, l'utilisation de questions à choix multiple garantit la cohérence, facilite la correction et constitue dans le cadre d'une évaluation continue.

Expérience acquise sur le terrain

117. Les stagiaires et employés d'agents en douane comprendront mieux l'application du contenu théorique s'ils ont l'occasion d'appliquer leurs connaissances dans un milieu opérationnel. Il convient donc d'intégrer la terminologie professionnelle au contenu de la formation ou d'imposer une expérience professionnelle préalable ou qui ponctue la formation.

Élaboration du contenu et dispensation des formations

118. Les experts des associations d'agents en douane ou de différents organismes, de la douane ou encore du milieu universitaire sont les mieux placés pour créer un contenu thématique. À cet égard, ils peuvent travailler avec des experts spécialisés dans le domaine de la conception et de la prestation de services de formation. Ces experts doivent maîtriser le sujet de manière théorique et pratique. Une administration des douanes et une association d'agent en douane peuvent choisir de créer et d'administrer des formations en interne ou peuvent décider de les externaliser ou encore de prévoir une combinaison des deux approches. Deux éléments essentiels

dont il faut impérativement tenir compte sont le niveau d'expertise et la disponibilité permanente des ressources.

b. Perfectionnement professionnel

119. Les services d'agent en douane doivent évoluer pour pouvoir suivre le rythme des mutations des environnements commercial et réglementaire au sein de la chaîne logistique internationale. Tout comme pour les autres services professionnels, les agents en douane sont tenus d'apporter une certaine valeur ajoutée à leurs clients, tout en soutenant les douanes ou les gouvernements dans leur mission de renforcement de la conformité globale avec les exigences réglementaires, assurant ainsi la transparence et la sécurité des chaînes logistiques.

120. La réussite de l'examen ne garantit pas la continuité de l'expertise à long terme. Les personnes proposant des services d'agents en douane à leur employeur ou leurs clients devraient être tenues, pour préserver la qualité des activités douanières, de poursuivre leur éducation et de s'efforcer de perfectionner leurs compétences professionnelles. Dans certaines juridictions, les agents en douane sont tenus de participer à des sessions d'information régulières ou de suivre des formations de perfectionnement sur les questions douanières, comme l'évaluation en douane ou les règles d'origine, ou encore les accords commerciaux.

121. Les administrations des douanes devraient envisager d'apporter un soutien aux formations destinées aux agents en douane, que ce soit à titre indépendant ou en partenariat avec des organismes du secteur privé, des associations d'agents en douane et le monde universitaire. Elles peuvent jouer un rôle essentiel dans l'amélioration des normes professionnelles des agents en douane, notamment par le biais de formations visant à tester les connaissances et les aptitudes acquises (par exemple, sur l'établissement de la déclaration par voie électronique) tout en enseignant aux agents de nouvelles connaissances et aptitudes pertinentes.

c. Formation conjointe

122. L'organisation de formations conjointes à l'intention des agents en douane et des fonctionnaires des douanes peut favoriser une compréhension commune des règles et procédures et de toutes leurs modifications. De telles formations peuvent par ailleurs contribuer à combler certaines lacunes d'interprétation et à dissiper des idées fausses, permettant ainsi d'améliorer la conformité et de renforcer les partenariats.

123. Les administrations des douanes peuvent organiser, en partenariat avec les associations d'agents en douane, des sessions de formation conjointes en vue de renforcer les capacités des agents en douane et d'améliorer par conséquent l'efficacité des processus de dédouanement, favorisant ainsi une meilleure compréhension du point de vue de chacun. De telles formations conjointes peuvent par ailleurs se concentrer sur des sessions de recyclage ou de remise à niveau dispensées à intervalle régulier afin de maintenir les connaissances et les aptitudes à jour.

d. Principaux éléments du cadre de renforcement des capacités

124. Un cadre de renforcement des capacités peut comporter les piliers figurant ci-dessous:

a. la création d'une structure administrative dotée des politiques et procédures adaptées pour venir à l'appui de la gestion de l'agent en douane ;

b. un moyen de former un groupe de personnes aux thématiques d'expertise et de leur transmettre l'expérience utile, et un moyen d'assurer le perfectionnement professionnel continu de ces personnes ;

c. un moyen de former des fonctionnaires des douanes à l'application concrète des règles régissant l'agrément des agents en douane, dont un cadre de gestion de la conformité ;

d. une stratégie permanente de partage des informations et de consultations entre douane et entreprises, et notamment la création d'une association d'agents en douane, en tant que de besoin, pour aider les agents en douane à remplir leurs obligations à l'égard des autorités de réglementation et des importateurs ou exportateurs ;

e. une évaluation formelle et un plan de réexamen.

e. Structure, politiques et procédures administratives

125. Les tâches accomplies par l'unité de gestion des agents en douane d'une administration des douanes varient selon que l'administration décide d'assumer la responsabilité de l'élaboration et de la dispensation d'une formation à l'intention des agents en douane et de l'organisation des examens, en plus de ses fonctions de réglementation comme l'octroi de l'agrément, son renouvellement ainsi que le suivi et la réglementation des performances. La liste des tâches figurant ci-dessous illustre quelques-uns des services qui pourraient être accomplis ou gérés par les unités de gestion des agents en douane:

i. la création et la mise à jour du contenu de la formation ou l'examen du contenu préparé par des partenaires externes, notamment les associations d'agents en douane et le monde universitaire (si l'administration des douanes décide d'assumer la responsabilité de cette fonction) ;
ii. la création des examens ou l'examen du contenu de l'examen préparé par des partenaires externes ;
iii. l'inscription des candidats aux formations et examens ;
iv. la dispensation des séances de formation en collaboration avec des partenaires comme les associations d'agents en douane ou le monde universitaire ;
v. l'organisation des examens ;
vi. la correction des examens ;
vii. la communication des résultats des examens ;
viii. la sélection des candidats à l'agrément ;
ix. l'octroi ou le rejet de l'agrément ;
x. le suivi des performances des agents en douane ;
xi. la suspension ou l'annulation des agréments ou autres mesures disciplinaires ;

xii. le renouvellement des agréments ;
xiii. la gestion des consultations et communications essentielles destinées aux agents en douane et aux importateurs ou exportateurs ;
xiv. la tenue ou la publication d'un registre des personnes qui remplissent et continuent de remplir les exigences liées à l'agrément.

126. Une fois la liste établie, des politiques et procédures écrites doivent être rédigées pour chaque tâche. Ce faisant, les tâches administratives bénéficieront d'un gain d'efficacité et les personnes interagissant avec l'unité seront traitées de manière équitable et transparente.

127. La politique encadrant la préparation initiale et/ou le réexamen régulier des cours et des examens doit englober le recrutement des experts thématiques issus des administrations des douanes et des experts externes, de sorte à garantir que le contenu de la formation traduit bien les connaissances nécessaires à la bonne conformité avec les exigences en matière d'importation et d'exportation et reproduit les réalités opérationnelles du milieu commercial.

128. Une fois le contenu de la formation finalisé, il convient de promouvoir la formation auprès des étudiants potentiels. Des formulaires d'inscription doivent être établis de même qu'une procédure à cet égard. Les candidatures sont reçues et examinées et les candidats doivent être contactés. La procédure de candidature doit être documentée.

129. En fonction de la méthode de dispensation de la formation, une politique doit être élaborée pour l'encadrer. Indépendamment de la méthode de dispensation, une politique administrative doit toujours être préparée afin d'aborder les questions liées aux frais de formation, à la note minimale pour réussir l'examen, aux modalités d'abandon de la formation et aux modalités de réinscription en cas d'échec à l'examen.

130. La mise en place d'un règlement régissant le déroulement et le suivi des épreuves est également un point crucial étant donné que l'organisation et la correction des examens doivent être irréprochables. La politique déterminant les personnes qui participent à la préparation, la supervision et la correction des épreuves, de même qu'à la communication des résultats des examens, fait ou défait la légitimité des exigences pédagogiques associées à la gestion des agents en douane, et il en va de même des procédures qui seront suivies.

131. Les mêmes principes s'appliquent à la demande d'agrément et aux exigences de l'examen correspondant, le cas échéant. Toutes les procédures, notamment les règles régissant les modalités de candidature, de paiement des redevances d'agrément et d'examen des candidatures, le processus décisionnel suivi pour l'octroi ou le refus de l'octroi d'un agrément et les modalités de recours contre la décision de refus, doivent démontrer et garantir l'éthique du processus.

132. Les normes associées à l'exécution des tâches d'agent en douane, une fois établies, doivent être rendues publiques. Ces normes s'appliquent au champ d'action et concernent les obligations des agents en douane envers leurs clients, les administrations des douanes et les autres autorités gouvernementales. Les politiques relatives à la suspension ou l'annulation des agréments ou énonçant d'autres mesures disciplinaires doivent non seulement être claires mais également contenir les modalités de recours.

133. Le renouvellement de l'agrément est généralement un processus simple mais qui doit être relié sur le plan procédural au suivi des performances de l'agent en douane. En

outre, les procédures de demande de renouvellement doivent être publiées avec les informations utiles sur les frais afférents.

134. Il peut aussi être intéressant d'envisager l'élaboration d'une politique définissant les procédures de consultation et de communication avec les agents en douane et les importateurs ou exportateurs, qui ferait partie intégrante des initiatives de contrôle et de facilitation. Ces politiques sont au bénéfice de l'administration des douanes à plusieurs titres: la participation des entreprises est simplifiée, le niveau de conformité est renforcé et les entreprises constatent un engagement officiel de la douane dans le partenariat douane-entreprises.

135. L'établissement de procédures relatives à la publication d'un registre des agents en douane agréés pourrait également s'avérer nécessaire, de sorte que les clients puissent facilement vérifier les qualifications des personnes qui pourraient se prévaloir de ces qualifications. Ces procédures auront par ailleurs pour effet de limiter les pratiques abusives des agents en douane non agréés ou de complaisance.

136. Au départ, la gestion des agents en douane nécessitera de sérieuses tâches de préparation des documents énonçant les règlements et procédures. Au fil du temps, ces tâches évolueront pour prendre une forme plus opérationnelle et poursuivre des objectifs d'évaluation.

137. Une unité de gestion des agents en douane doit tirer le meilleur parti des technologies sous toutes leurs formes, étant donné qu'il ne sera peut-être pas possible d'augmenter les effectifs proportionnellement au nombre de candidats potentiels participant aux formations et demandant l'agrément.

f. Formation des fonctionnaires des douanes à la mise en pratique des règlements sur les agents en douane

138. Dès que les politiques et les procédures auront été établies, les compétences et l'attitude attendues des personnes responsables de l'unité de gestion des agents en douane ne correspondront plus à celles associées à beaucoup d'autres postes. De solides compétences d'ordre administratif et organisationnel sont impératives, de même que la volonté de travailler en collaboration avec des entreprises d'une manière loyale et transparente. Ces fonctionnaires des douanes ont également tout intérêt à mieux comprendre les problèmes auxquels les nouvelles entreprises sont confrontées et à favoriser la conformité par le biais d'un partage continu des informations et des programmes d'ouverture au client.

139. Plus particulièrement, les personnes chargées des consultations avec les parties prenantes doivent bénéficier d'une bonne expérience de la préparation des ordres du jour et être à même de faciliter et d'encourager une discussion ouverte. Elles doivent être capables de collaborer avec les entreprises à la définition des stratégies et objectifs à l'appui des objectifs de contrôle et de facilitation.

140. Le secteur privé peut apporter une contribution unique au renforcement des capacités de la douane. Toutes les entreprises peuvent contribuer, quelle que soit leur taille ou leur domaine d'activité. L'éthique et l'efficacité peuvent toutes deux être améliorées en communiquant avec les représentants des entreprises, bien que ce soit la qualité des interactions qui définira l'ampleur des améliorations. Une unité de gestion des agents en douane occupe une position unique pour agir en tant que principal acteur dans le

perfectionnement professionnel, les formations conjointes, le partage des informations et les consultations.

141. Le partage des informations constitue la pierre angulaire du renforcement des capacités au sein des relations douane-entreprises. Si les entreprises ne sont pas informées des changements touchant les opérations douanières, la conformité demeure hors d'atteinte. Sans facilité d'accès aux conditions que les entreprises doivent remplir et à défaut de clarté quant à ces règles, les attentes en matière de conformité sont une pure chimère. Les meilleures améliorations des normes douanières n'ont qu'un effet limité si elles restent sans effet positif pour les entreprises. S'il est vrai que toutes les modifications engagées par une administration des douanes n'auront pas un effet sur les entreprises, des avantages économiques plus larges ne seront possibles que si se crée une possibilité, pour les entreprises, de tirer parti d'une telle évolution.

142. Le partage des informations nécessaires avec les entreprises peut revêtir des formes diverses et variées. En substance, si un changement est envisagé, qu'il soit le fruit d'une décision nationale, d'un accord commercial bilatéral ou multilatéral, que son auteur soit l'administration des douanes ou un autre organisme, il y a lieu de se poser les questions suivantes:

    « Qui pourrait être touché par le changement proposé? »

    « Une consultation des parties prenantes contribuerait-elle à notre processus décisionnel? »

    « Les agents en douane et les autres opérateurs auront-ils besoin de cette information afin d'assurer leur conformité avec les exigences douanières et autres? »

    « Si une consultation s'avère nécessaire, comment en garantir l'efficacité et l'efficience? »

143. Il convient de demander aux parties prenantes leur avis quant aux meilleurs moyens de communiquer avec elles. Il peut notamment s'agir des initiatives suivantes:

    1. des notifications par courrier électronique ;
    2. des messages SMS pour les informations à caractère urgent, comme la fermeture d'un poste de contrôle ou d'autres perturbations à la frontière ;
    3. l'affichage des informations sur un site Internet avec un fil RSS (sommaire de site enrichi) pour les personnes souhaitant obtenir ces informations ;
    4. des communications sur les réseaux sociaux ;
    5. des avis affichés aux postes-frontières ;
    6. des séminaires sur les thèmes imposant des discussions plus approfondies, dans les cas nécessitant une interprétation, par exemple ;
    7. des formations conjointes au cours desquelles les agents en douane et les fonctionnaires des douanes découvrent ensemble les nouvelles initiatives ou les modifications.

144. Des consultations peuvent être menées en personne et par l'intermédiaire de publications. Si le mode de consultation par publication de documents est retenu, un délai suffisant doit être accordé pour obtenir une réponse réfléchie et il incombe à l'administration des douanes de réagir aux contributions dans des délais raisonnables et de façon appropriée, en répondant directement aux inquiétudes soulevées.

145. Il peut sembler évident de présenter les problèmes d'ampleur nationale à toutes les personnes qui pourraient y être intéressées. Il convient cependant de rappeler que même les problèmes qui affectent les opérations d'un seul port doivent être partagés plus largement, et ce pour deux raisons. En premier lieu, la restriction des consultations ou du partage des informations à un groupe, compte tenu de sa situation géographique, est susceptible de provoquer l'exclusion de quelqu'un qui aurait pu bénéficier de cette expérience utile. En second lieu, des procédures particulières à un poste-frontière peuvent parfois être adoptées ailleurs, ou un opérateur en activité ailleurs pourrait décider un jour de faire passer une cargaison par le poste-frontière concerné.

146. L'efficacité est indéniablement dans l'intérêt de l'entreprise. La participation des représentants des entreprises aux consultations enrichit le débat et crée la possibilité d'optimiser la valeur ajoutée. Elle atténue par ailleurs tous les effets négatifs éventuels, car les entreprises bénéficient d'un temps de préparation au changement.

147. Il ne faut pas oublier non plus que les petites entreprises n'ont généralement ni le temps ni les ressources humaines nécessaires pour assister à de longues séances d'information. Tous les efforts devraient donc se concentrer sur des moyens de garantir qu'elles ne seront pas exclues du partage des informations ou des consultations. Les agents en douane pourraient constituer un moyen efficace pour atteindre ces entreprises.

148. Les groupes de consultation doivent présenter les caractéristiques suivantes:
- cohérence des participants ;
- établissement collaboratif de l'ordre du jour ;
- demandes de contributions et réponses à celles-ci ;
- réunions régulières ;
- discussion inclusive et cordiale.

g. Évaluation du mécanisme de gestion des agents en douane

149. Il y a plusieurs avantages à intégrer un cadre d'évaluation au concept initial et au programme de travail. Bien que des progrès soient toujours possibles, la planification anticipée en vue d'une évaluation présente l'avantage d'être très efficace tout en obtenant des résultats tangibles. Les données qui peuvent être rassemblées pendant l'exécution des tâches formeront la base de l'évaluation. Certains éléments peuvent être évalués de manière continue dès les premières phases de la mise en œuvre. Il convient d'évaluer plusieurs éléments. Certains le sont de manière régulière, mais tant que tout n'est pas en place et opérationnel, une évaluation exhaustive et rationnelle sera de toute évidence impossible. Les exemples qui suivent illustrent les éléments qui peuvent être évalués à court et à long terme:

a. Le contenu de la formation correspond-il aux besoins des fournisseurs de services d'agent en douane?
b. Le personnel dispensant les services d'agent en douane est-il dûment formé et capable de satisfaire aux besoins des importateurs et exportateurs?
c. L'examen évalue-t-il de manière impartiale les connaissances des candidats ou étudiants potentiels?
d. La procédure de demande d'agrément est-elle équitable?
e. La procédure de demande d'agrément est-elle efficace?
f. Les acheteurs de services d'agent en douane comprennent-ils les services exécutés par les agents en douane?

g. L'entreprise est-elle pleinement informée des modifications apportées aux règles et procédures douanières?
h. La conformité avec les exigences douanières est-elle renforcée ?

150. Parmi les outils d'évaluation, citons notamment:

a. les études des entreprises et des fonctionnaires des douanes permettant une participation anonyme ;
b. les entretiens individuels avec des fonctionnaires des douanes relevant ou pas de l'unité de gestion des agents en douane ainsi qu'avec des représentants des entreprises et des clients des services d'agent en douane ;
c. les groupes de discussions douane-entreprises ; et
d. la comparaison des améliorations en matière de conformité avec les points de référence définis pour les agents en douane.

IX. Implication des parties prenantes: structure et rôle des associations d'agents en douane

151. À l'instar de toute relation entre des parties prenantes, la douane devrait maintenir un dialogue constructif et régulier avec les agents en douane, car ces derniers sont bien souvent les premiers intermédiaires entre la douane et les entreprises. Au-delà de la préparation des documents, de leur dépôt par voie manuelle ou électronique, du calcul et bien souvent du paiement des droits, taxes et redevances, les agents en douane jouent un rôle crucial dans la simplification des communications entre la douane et les autorités gouvernementales, d'une part, et les importateurs/exportateurs, d'autre part. La norme 8.5 de l'Annexe générale de la CKR, ainsi que la norme 1.3, contiennent des dispositions imposant à la douane d'instituer et de maintenir des relations d'ordre consultatif avec les opérateurs en prévoyant la participation de tiers, comme les agents en douane, aux consultations officielles.

152. Les associations commerciales constituent l'un des piliers essentiels de la participation réussie des parties prenantes et du processus consultatif. Pour ce qui est des agents en douane, il convient d'envisager la création et la reconnaissance d'une association d'agents en douane au niveau national ou régional, car ces associations peuvent apporter un soutien à leurs membres, tout en aidant les administrations des douanes à remplir leurs obligations réglementaires ou en matière d'agrément. Ces associations sont aussi une source précieuse en matière de formation et de renforcement des capacités et mettent en place un cadre de contrôle, trois éléments qui, compte tenu des ressources limitées de certaines administrations, pourraient contribuer à la capacité globale des agents en douane. Toutefois, les administrations des douanes devraient soutenir les agents en douane, par l'intermédiaire des associations d'agents en douane, en les informant et en les éduquant sur les règlements et exigences, dont les exigences des autres organismes gouvernementaux, le cas échéant.

153. En général, les associations ont la possibilité de jouer un rôle important en défendant les intérêts communs, en simplifiant le transfert et la communication des informations, en mettant à disposition une plateforme dédiée aux partenariats avec d'autres associations et en élaborant et dispensant un programme d'enseignement et de formation. Dans de nombreux pays, les associations sont un moyen efficace d'obtenir la participation des parties prenantes, notamment les petites et moyennes entreprises, d'autant plus pour ce qui est de la gestion des agents en douane et des liens entre les administrations des douanes et les agents en douane.

154. Plus précisément, une association d'agents en douane peut jouer un rôle pivot dans le renforcement de la conformité avec les règles de commerce et de la compétitivité économique. Il en va de même lorsqu'il s'agit de garantir l'existence d'un transfert bilatéral des informations entre les gouvernements nationaux et les entreprises, en s'assurant que la douane est informée des inquiétudes des entreprises et en garantissant que les informations sur les modifications des exigences réglementaires ou l'introduction de nouvelles exigences sont bien communiquées et comprises.

155. Les administrations des douanes doivent découvrir les meilleurs moyens de communiquer avec les associations d'agents en douane dans le cadre de la conception des nouvelles politiques et procédures visant à améliorer la facilitation au sein des chaînes logistiques internationales, en vue de parvenir à l'équilibre souhaité entre facilitation et contrôle et de promouvoir une bonne éthique et la transparence.

156. Lors de la création d'une association d'agents en douane, les questions ci-après constituent une base mais restent des questions importantes qu'il faut garder à l'esprit:

- L'association se compose-t-elle de personnes physiques, de personnes morales ou bien des deux?

- L'association est-elle créée au niveau national, régional ou local?

- Quel est le mandat de l'association?

- L'adhésion est-elle volontaire ou obligatoire?

- Quel est le montant des frais d'adhésion ?

- Comment seront établis les droits de vote?

- Quelle sera la composition de l'équipe de direction de l'association? Quels sont les liens entre l'équipe de direction (président/cadre supérieur/conseil d'administration) et les membres?

- Quels sont les services et activités proposés aux membres? Il peut s'agir du partage des informations avec les membres, de l'organisation de formations professionnelles et éducatives et de séminaires, d'activités de plaidoyer et de représentation des intérêts des membres, de conseils aux pouvoirs publics sur l'agrément des agents en douane et les réglementations en vigueur et d'une participation aux instances consultatives, dont le Comité national de la facilitation des échanges (CNFE). Toutes ces activités sont essentielles à la participation des parties prenantes pour ce qui est de la simplification et de la modernisation des procédures ainsi que de l'amélioration de la conformité.

157. Une fois la décision de créer une association d'agents en douane prise, il est important que l'administration des douanes la reconnaisse en qualité d'organisme officiel représentant les agents en douane. Tous les agents en douane agréés devraient être admis à l'affiliation. Le statut de l'association nationale d'agents en douane devrait être

reconnu par l'administration des douanes nationale de sorte que cette dernière soit consultée sur les grandes problématiques en matière de procédure et de réforme applicables aux agents en douane, dont la représentation au CNFE. Les responsabilités des associations d'agents en douane peuvent comprendre des contributions au programme de formation des agents en douane, le soutien apporté à la gestion des programmes d'éducation des agents en douane, dont l'organisation des activités de perfectionnement professionnel continu, et ce afin de maintenir et de renforcer les normes professionnelles applicables aux agents en douane. Les associations d'agents en douane peuvent également participer aux mécanismes de consultation plus généraux avec les autres membres de la communauté commerciale, d'autres ministères ou d'autres organismes publics chargés de la gestion des frontières.

X. Directives générales – régime des agents en douane

i. Le recours aux agents en douane devrait être « facultatif », conformément aux dispositions de la CKR. Il pourrait éventuellement être régi par les principes du marché libre comme le sont d'autres services professionnels, en tenant notamment compte de la situation nationale sur le plan économique et social.

ii. Les redevances et impositions revenant aux agents en douane ne devraient pas être fixées ou réglementées par une autorité : c'est le marché qui devrait en déterminer le montant. Toutefois, en fonction des exigences propres à chaque pays, une supervision générale de la part de la douane/du gouvernement peut être nécessaire, parfois en collaboration avec les associations d'agents en douane ou d'autres organisations privées qui protégeront les intérêts des entreprises.

iii. Les personnes (personnes physiques) et les entreprises (personnes morales) devraient pouvoir obtenir un agrément d'agents en douane lorsqu'un tel agrément est exigé. Ce mécanisme permettrait de garantir à tous une égalité des chances et de disposer de davantage d'agents en douane.

iv. Compte tenu de la nature même des activités des agents en douane, essentiellement liées au dédouanement, la douane devrait, dans la mesure du possible, représenter l'autorité chargée de la réglementation et de l'octroi de l'agrément aux agents en douane. La responsabilité du déroulement des examens d'agent en douane peut aussi être confiée à la douane, le cas échéant. Si nécessaire, la douane pourrait, en outre, en collaboration avec les associations d'agents en douane ou tout autre organe privé, être chargée de superviser l'éthique et la conduite professionnelle des agents en douane.

v. Les administrations des douanes devraient être chargées de la conception et du suivi des contrôles de conformité nécessaires, de la gestion des performances des agents en douane ainsi que de la détermination des récompenses ou avantages et des sanctions ou pénalités à imposer aux agents respectueux des lois ou non respectueux des lois, selon le cas. Les sanctions et pénalités pourraient avoir un caractère progressif, du blâme à l'avertissement et aux réprimandes avant d'imposer des amendes pécuniaires ou de prononcer la suspension ou l'annulation des agréments et d'engager des poursuites pénales ou autres. La douane peut tenir un registre de l'historique des performances des agents en douane. Les règles en matière de

sanctions et de pénalités doivent être claires et transparentes de sorte à permettre leur bonne application de manière non discrétionnaire.

vi. Les critères réglementaires et d'agrément, le cas échéant, doivent être transparents, non discriminatoires et simples. Ils peuvent notamment comprendre d'autres éléments mentionnés dans le modèle de liste de contrôle, des sanctions et pénalités (par ex., suspension, résiliation, amendes ou pénalités et poursuites) pour les fautes et infractions des agents en douane, et notamment les modalités en ce qui concerne les agents en douane non agréés ou de complaisance, dans le but de garantir la conformité effective avec les exigences de la douane et d'autres organismes gouvernementaux.

vii. Lorsque des critères d'agrément sont prévus pour les entreprises autorisées à s'acquitter elles-mêmes des formalités de dédouanement de leurs propres marchandises, ces critères ne devraient pas nécessairement être aussi stricts que les critères applicables aux agents en douane. Cependant, il convient de prévoir certaines conditions préalables minimales, comme une connaissance de la législation douanière et connexe, des antécédents de conformité impeccables et la solvabilité financière.

viii. Afin de pouvoir tester les connaissances en matière de douane des agents et de garantir qu'ils se tiennent informés des dernières évolutions, les administrations des douanes devraient envisager de concevoir des systèmes d'évaluation ou de vérification adaptés, comme des épreuves écrites ou orales.

ix. Les obligations et responsabilités des agents en douane peuvent comprendre la représentation de leurs clients en vertu d'autorisations légitimes, la fourniture de conseils à leurs clients sur les diverses exigences en matière de conformité et l'interdiction de prêter l'agrément à quiconque ou d'autoriser toute autre personne ou un agent à l'utiliser, quelles que soient les circonstances. Ils peuvent aussi engager leur responsabilité conjointe et solidaire pour le paiement des droits, taxes et autres redevances au nom de leurs clients.

x. Les problèmes que posent certains agents en douane, dont les agents non agréés ou de complaisance, pourraient être réglés dans une certaine mesure par un recours accru aux technologies de l'information et de la communication (TIC), à la publication d'une liste d'agents en douane agréés, à l'application de sanctions et pénalités dissuasives dans les cas appropriés ainsi qu'à des échanges et un dialogue constants avec les agents en douane, les opérateurs, les associations d'agents en douane et les autres organismes commerciaux.

xi. Parmi les domaines de coopération potentielle entre la douane et les agents en douane, citons notamment : les initiatives de modernisation des douanes et de facilitation des échanges ; la mise en œuvre d'accords bilatéraux et multilatéraux (ex: accords de libre-échange (ALE), Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges) ; la conformité avec les exigences de la douane et d'autres organismes gouvernementaux, dont la diligence raisonnable et la qualité des données ; le renforcement de la sécurité de la chaîne logistique ; l'augmentation des niveaux de professionnalisme et d'éthique professionnelle des agents en douane (par ex., les activités de renforcement des capacités et de formation conjointe) ; et la réalisation de mesures de performances (dont la réalisation d'études sur le temps nécessaire à la mainlevée).

xii. La portée des programmes d'OEA/d'opérateurs de confiance devrait être étendue de sorte à inclure les agents en douane, ce qui leur offrira des avantages concrets bien définis. Le cas échéant, les agents en douane pourraient également participer au

Comité national de facilitation des échanges (CNFE) établi et géré au titre de l'AFE de l'OMC.

xiii. Des formations devraient être organisées régulièrement sur différents thèmes (par ex., classement, évaluation, origine, problèmes informatiques, etc.) dans le but de tenir les agents en douane constamment informés des dernières évolutions de leur profession, dans tous les domaines associés à la thématique douanière et à la réglementation du commerce extérieur, et ce dans le cadre de la coopération entre les administrations des douanes et les associations d'agents en douane.

xiv. Il convient également de s'attacher à l'établissement et la reconnaissance des associations d'agents en douane au niveau national ou régional, du fait que ces associations peuvent soutenir leurs membres tout en aidant les administrations des douanes à s'acquitter de leurs obligations réglementaires et en matière d'agrément. Ces associations peuvent également dispenser des formations précieuses, organiser des activités de renforcement des capacités et assurer une supervision d'ensemble, ce qui, en raison des ressources limitées de certaines administrations, pourrait s'ajouter aux capacités globales des agents en douane. Toutefois, les administrations des douanes devraient aider les agents en douane, par l'intermédiaire de leurs associations, en les informant et en les éduquant quant aux réglementations et exigences, dont les obligations imposées par d'autres organismes gouvernementaux, le cas échéant.

xv. Il convient également de s'attacher à l'évaluation des taux de conformité des opérateurs qui emploient un agent en douane par rapport à ceux qui ne le font pas, et il serait intéressant de mener des études qui mesureraient le temps nécessaire à la mainlevée pour les opérateurs qui emploient un agent en douane par rapport à ceux qui n'y recourent pas. De telles études, si elles sont menées à intervalle régulier, pourraient donner des informations très utiles sur le rôle et les responsabilités des agents en douane et recenser des domaines potentiels à améliorer.

xvi. Enfin, il conviendrait d'apprécier l'ampleur du recours aux agents en douane dans le cadre du processus de dédouanement. Plusieurs Membres ont déclaré un fort pourcentage d'opérateurs recourant aux services d'agents en douane, et ce en dépit du caractère « facultatif » de ce recours dans leur juridiction. Les résultats de telles études pourraient exiger des modifications politiques, non seulement pour ajuster les exigences en matière d'agrément, mais également pour mettre en place des mécanismes efficaces de supervision et de renforcement des capacités.

ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES
Rue du Marché, 30
B - 1210 - Bruxelles
Belgique

Tel: +32 (0)2 209.92.11 – Fax:+32 (0)2 209.92.62

Site web: http://www.wcoomd.org
E-mail: information@wcoomd.org

DROITS ET AUTORISATIONS
Droits d'auteur © 2019 Organisation mondiale des douanes.
Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés pour tous pays.
Toute demande concernant la traduction, la reproduction, ou l'adaptation du présent document doit être adressée à copyright@wcoomd.org

D/2019/0448/32