



Customs - Business Partnership  
Partenariat Douane - Entreprises



Communication

Consultation

Engagement

Objectifs communs

Partenariat

# Orientations concernant les Partenariats Douane-Entreprises

## Orientations

Confiance mutuelle

Transparence

Collaboration

Amélioration continue



ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES



# **Orientations concernant les partenariats douane-entreprises**



## **Organisation mondiale des douanes**

Juin 2015





# Sommaire

Sujet	Page	
<b>A. Récapitulatif</b>	1	
<b>B. PARTIE I - Principes directeurs</b>	2	
1. Introduction	3	
2. Avantages		
3. Facteurs clés susceptibles de garantir le succès de la coopération /partenariat douane-entreprises	5	
4. Enjeux	5	
5. Partenariats régionaux	6	
6. Rôle des associations commerciales dans les partenariats douane-entreprises	6	
7. Références, outils et instruments internationaux	7	
<b>C. PARTIE II - Démarche progressive concernant la manière de mettre sur pied un mécanisme de partenariat douane-entreprises</b>	8	
• Phase 1 - Aperçu stratégique et planification	9	
• Phase 2 - Conception de stratégies de dialogue	12	
• Phase 3 - Mise en œuvre	14	
• Phase 4 - Suivi et institutionnalisation	18	
<b>D. PARTIE III - Initiatives/meilleures pratiques des Membres en matière de consultation / engagement / partenariat douane – entreprises</b>		
20		
<b>E. PARTIE IV – Pilier avancé</b>	21	
<b>Annexes</b>		
Annexe I	Références, outils et instruments internationaux	34
Annexe II	Initiatives/meilleures pratiques en matière de consultation/partenariat/ dialogue douane – entreprises	40

## A. Récapitulatif

Consciente de la nécessité et de l'importance d'un partenariat durable douane-entreprises, l'OMD a élaboré des Orientations sur le partenariat douane-entreprises pour aider les Membres à mettre sur pied un mécanisme de consultation régulière et un partenariat fort avec le secteur privé. Le présent document vise à fournir aux administrations des douanes des orientations concernant la façon de mettre sur pied un modèle de partenariat douane-entreprises ainsi qu'à lancer le processus et continuer à le faire progresser en l'améliorant constamment. Il s'agit d'un document ouvert, qui fournit des modèles simples, adaptables et variés applicables aux divers scénarios et diverses circonstances que rencontrent les administrations des douanes et les entreprises.

C'est pourquoi, les Orientations doivent être assez générales pour soutenir l'ensemble des administrations douanières, sans aucune discrimination dans la mesure du possible, puisque certaines disposent déjà d'une démarche de collaboration avec le secteur privé bien développée, d'autres sont agnostiques ou indifférentes en matière de relations avec le secteur privé, et d'autres enfin entretiennent des rapports difficiles, voire même conflictuels, avec le secteur privé.

Ces Orientations se composent de quatre parties :

- La **Partie I** décrit la philosophie globale du partenariat douane-entreprises y compris les principes directeurs, les différents concepts en matière de partenariat/coopération et les avantages potentiels. Elle décrit également les défis en matière de création d'un partenariat durable et productif douane-entreprises et les moyens permettant de relever ces défis. En outre, elle fournit les références, outils et instruments internationaux pour appuyer la mise sur pied d'une telle relation mutuellement bénéfique entre la douane et les entreprises.
- La **Partie II** contient un guide pratique détaillé comportant une démarche graduelle pour aider les Membres à commencer à s'impliquer et à développer sur cette base un partenariat douane-entreprises solide, en reconnaissant, qu'en l'occurrence, il n'existe pas de « solution miracle ». Elle comprend une série de principes directeurs sur la façon de créer un mécanisme permettant de conduire effectivement à un partenariat.
- La **Partie III** recueille diverses bonnes pratiques, études de cas et exemples pratiques mis en œuvre et fournis par certains Membres, qui pourraient constituer pour d'autres un point de départ utile.
- La **Partie IV** offre quelques notions avancées aux Membres qui disposent déjà d'arrangements de partenariat bien établis avec les entreprises, mais qui souhaitent faire progresser encore davantage cette coopération.

« Plaire à tout le monde » n'est pas chose facile mais il est à espérer que ces Orientations pourront, d'une certaine manière, se révéler utiles pour toutes les administrations des douanes et les entités du secteur privé, en aidant la douane à construire des rapports renforcés avec les entreprises. De leur création à leur publication, elles ont pour seul objet d'aider les administrations des douanes à concevoir leur propre programme, adapté à leur situation unique.

\*

\* \*

## B. PARTIE I - Principes directeurs

### 1. Introduction

L'accroissement exponentiel du commerce mondial et les changements dans la dynamique de la chaîne logistique internationale ont créé de nouvelles demandes et perspectives par rapport au rôle joué par la douane. Alors que les entreprises cherchent à accélérer le mouvement des marchandises le long de la chaîne logistique, et ce à un moindre coût, les administrations des douanes sont obligées de traiter des volumes de marchandises de plus en plus grands tout en s'appuyant moins sur les contrôles matériels, en faisant preuve d'une plus grande efficacité et célérité et sans transiger sur les questions liées à sa sécurité, au recouvrement des recettes et à la lutte contre la fraude. Pour atteindre cet objectif, il est de plus en plus nécessaire que les douanes et les entreprises coopèrent les unes avec les autres ainsi qu'avec d'autres parties prenantes pour veiller à ce que les règlements, les politiques et les programmes répondent efficacement à un environnement en constante évolution. Un partenariat dynamique est indispensable pour favoriser les opportunités d'innovation et de croissance économique et, parallèlement, créer une administration douanière plus rentable, plus efficace et plus réactive.

Les administrations des douanes prennent diverses mesures afin de se moderniser, de simplifier les procédures commerciales et de s'acquitter de leur mandat de manière efficace. Parallèlement, la douane doit connaître le mieux possible les besoins et les attentes des entreprises afin d'y faire efficacement face. Il s'agit en soi d'un processus continu qui exige un retour d'information permanent sur l'identification des changements et des réformes requis dans les législations, les procédures ainsi qu'au niveau des plans à mettre en œuvre. Le succès des programmes de réforme passe par une communication et une interaction réciproques, constructives et durables entre la douane et les entreprises.

Le dialogue entre la douane et les entreprises est un élément clé de la bonne gouvernance qui contribue à faire en sorte que la législation, les règlements et les politiques soient informés par des points de vue variés et répondent, le mieux possible, aux besoins identifiés. Des consultations et des débats réguliers contribueront à apaiser les craintes et les appréhensions des deux parties et offriront aux opérateurs et aux agents à la frontière l'occasion de débattre des démarches les plus efficaces pour atteindre les objectifs réglementaires. La mise en place d'un processus de coopération et de consultation régulier constitue généralement la première étape et une condition préalable à la mise sur pied d'un réel partenariat entre les administrations des douanes et le secteur.

Il existe une corrélation entre le niveau d'engagement des parties prenantes dans la conception/mise au point des politiques et le niveau d'efficacité de ces dernières. La mise en œuvre d'une nouvelle politique/législation douanière peut se heurter à des obstacles, voire être sérieusement contrecarrée, si elle n'est pas soutenue par les milieux commerciaux concernés. Si la douane et le secteur privé s'attellent ensemble à la conception de politiques et de procédures aux fins de résolution de leurs problèmes, il en résultera une mise en œuvre plus aisée menant à une plus grande conformité volontaire. Une meilleure compréhension et acceptation des points de vue de chacun conduiront à un meilleur climat de confiance et garantiront que les deux parties deviennent des partenaires proactifs à long terme.

Le développement de partenariats douane-entreprises via la mise en place d'un mécanisme formel de consultation et de coopération régulière sera gage de cohérence, d'harmonisation, de transparence, de prévisibilité, d'équité, d'automatisation et d'efficacité dans les processus des douanes et des entreprises. Il responsabilise en outre les deux parties, et leur offre l'opportunité de procéder à un échange ouvert, à un débat d'idées dans un esprit de coopération, à un retour d'information, tout en leur permettant de disposer d'une

plus grande capacité à relever les défis et à identifier les éventuelles carences. Un mécanisme formel de collaboration conduit à une facilitation active et à des contrôles appropriés aux frontières, et permettra d'atteindre l'objectif commun d'envois conformes, sûrs et traités d'une manière cohérente, prévisible, rapide, efficace et rentable. De tels résultats ne manqueront pas d'avoir une incidence positive importante sur la prospérité économique mondiale.

La philosophie sur laquelle reposent la mise en œuvre et la pérennisation d'une coopération/d'un partenariat douane-entreprises à des fins de coopération mutuelle dépend d'un changement perceptible de la culture d'entreprises et d'état d'esprit tant dans la douane que dans le secteur privé. Une relation douane-entreprises réussie doit comporter les éléments suivants : confiance, respect, ouverture d'esprit, compréhension mutuelle et appréhension des besoins de l'autre, communication réciproque, coopération, partage des informations, transparence, cohérence et plus important encore, un engagement des deux parties à tous les niveaux - des cadres dirigeants au niveau opérationnel. L'objectif consiste à passer d'un éventuel objet de défiance et d'incompréhension à une relation de confiance et de respect mutuels reposant sur un mécanisme constructif, durable et mutuellement bénéfique. La mise en place de cette relation peut s'ouvrir sur un engagement informel, suivi du déploiement progressif d'un réel partenariat. La nature exacte de cette relation doit tenir compte des besoins et circonstances propres à chaque pays et y être adaptée.

La nature transversale de la facilitation des échanges exige une étroite coordination entre et parmi les parties prenantes du secteur privé, les administrations des douanes et les diverses autorités publiques réglementaires. C'est pourquoi, la coopération et la relation doivent se développer avec des protagonistes provenant de la chaîne logistique dans son ensemble - « faiseurs, transporteurs, intermédiaires et organismes de réglementation ». La participation active d'autres autorités publiques est absolument cruciale pour parvenir à un environnement de Guichet unique et à une Gestion coordonnée des frontières. La participation d'associations professionnelles largement représentatives (chambres de commerce, par exemple, et associations commerciales), de petites et moyennes entreprises (PME), des milieux universitaires et d'organisations non-gouvernementales (ONG) est également souhaitable pour assurer la prise en compte d'une large palette de points de vue.

## 2. Avantages

Une consultation et un partenariat réguliers douane-entreprises aboutiront à une situation mutuellement bénéfique. Un tel contexte est de nature à générer un climat de responsabilité partagée et d'appropriation permettant de concevoir des objectifs, des politiques et des programmes durables. Il contribue à créer un consensus sur les priorités de la réforme, d'anticiper et de gérer les questions émergentes, et d'améliorer la prise de décisions et la performance opérationnelle en permettant à la douane d'aligner son plan et ses mesures de gestion sur les attentes, les besoins et les exigences des entreprises. Au fur et à mesure que la relation s'approfondit, de nouvelles possibilités de coopération voient le jour, entraînant encore plus d'avantages réciproques pour tous. Cela aidera finalement les échanges internationaux à prendre de l'essor et à respecter la loi, les échanges licites pouvant circuler plus rapidement dans la sphère mondiale. Les efforts déployés pour instaurer des partenariats solides peuvent entraîner un apprentissage, une innovation et des performances accrues qui bénéficieront non seulement à la douane et aux entreprises, mais également à la société et à l'économie dans leur ensemble, en termes de santé économique et de compétitivité.



Ces avantages sont notamment les suivants :

<b>Avantages pour la douane</b>	<b>Avantages pour les entreprises</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre et banc d'essai pour de nouvelles politiques et réglementations, facilitation de la mise en œuvre et de l'exécution de ces politiques et réglementations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure transparence, prévisibilité et éthique de la douane</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception proactive de politiques bien informées, ce qui rend les réglementations plus efficaces et acceptables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la facilitation et dédouanements plus rapides</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure conformité volontaire de la part des entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès amélioré et facilité aux informations</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins de différends et résolution efficace des différends</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins de différends et résolution efficace des différends</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure sécurité de la chaîne logistique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coûts de transaction réduits</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure compréhension fondamentale des opérations et des exigences de la douane et des entreprises, conduisant à l'élaboration d'une politique centrée sur les entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rôle accru dans le processus de consultation et de formulation des politiques et dans les programmes de réforme et de modernisation douanières</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retour d'information régulier de la part des entreprises sur les modifications apportées à la chaîne logistique, les pratiques et les tendances de l'industrie, etc., aux fins de la simplification et de la modernisation des méthodes et processus opérationnels de la douane</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure compréhension et appréciation des procédures, lois et prescriptions douanières</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation optimale de ressources limitées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canaux de communication ouverts avec la douane</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coûts de transaction réduits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la réputation et de la notoriété</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la qualité et de l'efficacité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleur environnement pour le commerce légitime</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleur recouvrement des recettes pour l'Etat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un environnement positif pour les investissements</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la compétitivité de l'économie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure compétitivité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction des réactions négatives à l'égard des futurs incidents et/ou impacts imprévus grâce à une meilleure compréhension et une meilleure communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à identifier les secteurs d'impact qui suscitent des craintes chez les entreprises</li> </ul>

### 3. Facteurs clés susceptibles de garantir le succès de la coopération/du partenariat douane-entreprises

- La volonté et l'engagement politiques sont indispensables et peuvent s'exprimer en faisant de la consultation avec les entreprises un élément habituel de la politique appliquée;
- Participation des cadres supérieurs de la douane et des entreprises;
- Dialogue volontaire reposant sur des intérêts et des objectifs communs, et sur une confiance et un respect mutuels;
- Communication transparente, ouverte et réceptive;
- Clarté quant aux rôles et attentes de chaque partie;
- Les deux parties doivent œuvrer à la définition d'une vision et d'un programme communs;
- Les participants doivent posséder une connaissance pratique des processus de la douane et être capables d'influencer les autres pour appuyer le processus de dialogue/consultation/parteneriat; il est nécessaire de mettre en place des mécanismes de consultation intervenant à différents niveaux aux fins du traitement de questions tant politiques qu'opérationnelles (niveau central et sur le terrain) selon les situations; le dialogue initial avec le secteur privé peut commencer au niveau central; toutefois, il n'est peut-être pas judicieux de créer un organe unique pour la facilitation des échanges, notamment pour les pays dotés d'un vaste espace géographique et d'économies étendues et variées;
- Approche sur plusieurs niveaux reposant sur des contributions diverses des entreprises de tous secteurs et de toutes dimensions - Un seul organe faïtier peut manquer de représentativité ou des compétences nécessaires pour rendre compte des besoins et préoccupations de tous les secteurs. On peut imaginer la mise en place d'un mécanisme de consultation/parteneriat spécifique à un secteur, tel qu'un mécanisme douane-agents en douane ou douane-PME, etc.;
- Buts et objectifs clairement définis, appuyés par un engagement à consacrer du temps et des ressources;
- Plus grand recours aux Technologies de l'information et de la communication (TIC) aux fins de la coopération avec le secteur privé;
- L'implication des entreprises dès le début de l'élaboration du lancement de la politique garantira la nature réaliste des politiques qui seront donc plus faciles à mettre en œuvre;
- Activités de formation, de sensibilisation et prise de conscience;
- Echange d'informations, notamment en ce qui concerne les mesures de suivi relatives à des problèmes abordés lors des réunions de consultation; et
- Structure institutionnalisée, dotée d'un plan stratégique et d'une équipe de professionnels (ressources humaines) - objectif à long terme.

### 4. Enjeux

- Générer un climat de coopération constructive;
- Faire évoluer l'attitude des administrations des douanes vis-à-vis du secteur privé, et vice-versa;
- Susciter un sentiment d'appropriation et croire en les avantages à retirer d'une démarche proactive - le mécanisme de dialogue ne devant pas se limiter à des réunions;
- Montrer constamment l'effet positif des résultats des consultations;
- S'assurer d'une réponse positive durable. Un manque de dialogue significatif de la part de l'une des parties pourrait entraîner, après un certain temps, apathie, cynisme et participation moindre;

- Elaborer une approche de résolution de problème grâce à un retour d'informations dynamique des parties. Le retour d'informations devrait être continu et présenter d'éventuelles solutions;
- Assurer une représentation diverse et efficace, notamment des PME;
- Assurer la présence suffisante de structures représentatives au sein du secteur privé, ce qui empêche d'avoir une représentation biaisée;
- Soutenir le partenariat douane-entreprises avec les capacités, les compétences, et les ressources appropriées;
- Elaborer des paramètres quant à la manière de mesurer les progrès réalisés et assurer des améliorations continues.

## 5. Partenariats régionaux

Une relation forte entre les administrations des douanes et les entreprises peut constituer une base excellente de travail avec des personnes de la même région pour s'attaquer aux difficultés que connaît la région, fixer des objectifs régionaux, promouvoir des partenariats et faciliter le commerce régional en combinant les efforts des ressources de chacun. Même si la relation évolue, il peut se révéler avantageux de mettre en place un mécanisme régional de partenariat douane-entreprises dans lequel l'ensemble des parties s'engage à se consulter davantage dans un contexte d'objectifs régionaux partagés.

## 6. Le rôle des associations commerciales dans les partenariats douane-entreprises

Les associations forment la pierre angulaire de nombreux processus de consultation couronnés de succès. Elles peuvent jouer un rôle clé pour l'élaboration et la mise en œuvre des politiques et des processus douaniers, que ce soit dans les pays développés ou dans les pays en développement.

Les associations peuvent apporter les avantages suivants au niveau du processus de consultation :

- Elles peuvent minimiser la survenue ou la réalité d'une influence excessive de la part d'un intérêt économique unique. Si les associations peuvent représenter une industrie, une activité, ou un secteur économique unique, leurs membres sont souvent variés. La plupart des associations reçoivent de nombreuses contributions de la part de leurs membres et sont responsables de l'ensemble de ces membres, pas seulement de quelques-uns.
- Elles peuvent améliorer la transparence du processus de consultation. Les associations ont pour mission de diffuser largement les informations à moins, bien évidemment, que des clauses de non divulgation n'aient été instaurées.
- Les associations sont la voix de ceux qui ne peuvent interagir directement avec leur administration des douanes, notamment celle des PME.
- Elles permettent la contribution de ceux qui n'ont pas un intérêt financier direct dans les résultats/décisions. Si la consultation concernait uniquement les entreprises, ce serait sans doute moins le cas.
- Elles peuvent s'appuyer sur les mécanismes efficaces de communication mis en place avec les secteurs industriels, afin de les sensibiliser et de soutenir de manière constructive le processus de consultation.
- Les associations nationales peuvent entretenir des relations précieuses avec des associations internationales (dont elles sont même membres parfois), relations qui peuvent être utiles lors de débats sur des questions de politique mondiale, de compétitivité économique ou de circulation internationale des marchandises.

- Les associations ont la possibilité d'obtenir le soutien du secteur privé et de gagner la volonté politique requise par les administrations des douanes.

Lors de l'élaboration d'une stratégie de partenariat douane-entreprises, les Membres de l'OMD devraient se demander comment leurs objectifs peuvent être atteints avec la meilleure efficacité en dialoguant et en collaborant avec les entreprises et les associations de leur pays.

## **7. Références, outils et instruments internationaux**

Des références, instruments et outils divers aux fins de la consultation et du partenariat/de la coopération entre la douane et le secteur privé sont reproduits à l'Annexe I.

\*

\*            \*

## C. PARTIE II - Démarche progressive concernant la manière de mettre sur pied un mécanisme de partenariat douane-entreprises

Cette partie présente un modèle de cadre en vue d'aider l'administration des douanes à mettre sur pied, intensifier et renforcer un partenariat solide douane-entreprises.

Ces Orientations n'ambitionnent pas de proposer un modèle unique. L'objectif consiste simplement à fournir une référence ou directive aux administrations des douanes sur la façon de procéder pour mettre sur pied leur propre modèle de coopération douane-entreprises, lancer le processus et mettre au point leur plan de mise en œuvre, compte tenu de leurs conditions et spécificités propres. Elles sont également destinées à fournir des orientations pratiques aux administrations des douanes sur la façon de continuer à améliorer leurs programmes de partenariat.

Le Modèle de consultation/dialogue/partnership comprend quatre phases :

1. Aperçu stratégique et planification,
2. Conception de stratégies de dialogue,
3. Mise en œuvre, et
4. Suivi et institutionnalisation.

La Phase 1 incombe en grande partie à la douane. L'implication des directeurs généraux est essentielle pour la réussite d'un mécanisme de partenariat douane-entreprises, mais ce n'est pas le seul élément requis. Un large soutien dans toute l'organisation est également nécessaire. La conception et la présentation d'un argumentaire identifiant les entreprises partenaires, les questions clés et les résultats escomptés, contribueront à générer ce soutien interne.

La phase 2 consiste à concevoir un plan d'action et une stratégie de dialogue. Les éléments de cette phase déterminent la nature du partenariat, mettent en place les bases structurelles et donnent le ton des consultations en cours. C'est le début d'un véritable dialogue et d'une implication auprès des entreprises. Cette phase porte sur la manière dont la consultation se déroulera, le cadre global et les règles du dialogue.

La Phase 3 regroupe les étapes d'un dialogue et d'une consultation efficaces, et vise à faire évoluer la relation en partenariat. C'est là que les idées et les mesures concrètes sont mises en pratique en termes de mise en œuvre en faisant évoluer le processus pour édifier un mécanisme structuré et durable d'implication.

La Phase 4 offre la possibilité de formuler des idées garantissant que le partenariat douane-entreprises ne devient pas inefficace, ne verse pas dans l'immobilisme et n'a pas d'effets contraires à ceux souhaités mais continue d'être prioritaire pour la douane comme pour les entreprises et offre des avantages mutuels tout en incorporant un mécanisme d'amélioration permanente.

Le modèle de dialogue ci-dessous s'adresse aux Membres qui n'ont pas encore commencé à concevoir un mécanisme structuré et régulier de consultation avec les entreprises, ou qui en sont à des stades différents de conception de ce mécanisme.

## Modèle de consultation/dialogue/parteneriat

### Phase 1 - Aperçu stratégique et planification

Décision du Directeur général de développer une relation avec le secteur privé :

- Constituer un groupe de travail interne qui fournira au DG une vision stratégique appuyant les priorités de l'administration en matière de facilitation des échanges et de conformité par le biais du dialogue avec le secteur privé.
- Présenter un argumentaire concernant l'instauration d'un dialogue et d'un partenariat avec les entreprises qui identifie les motifs du dialogue avec les entreprises, les objectifs visés par ce dialogue et de quelle manière ils sont liés aux objectifs opérationnels stratégiques de l'organisation. Pour être efficaces, le dialogue et le partenariat avec les entreprises doivent être pertinents et alignés sur la propre stratégie opérationnelle de l'administration douanière.
- L'argumentaire doit offrir un aperçu de haut niveau de la manière dont l'administration douanière envisage son dialogue avec les entreprises, les principales parties prenantes, un plan d'action assorti de délais pour atteindre les objectifs, et les ressources nécessaires pour un processus de dialogue/consultation/parteneriat sur plusieurs niveaux.
- Désigner un coordonnateur éminent qui soit proactif et fasse directement rapport au DG. Outre ses compétences en matière d'organisation, il devra également être courtois, sensible, et posséder de bonnes capacités de communication, de négociation et de collaboration.
- Grâce au fait de disposer d'une ressource spécialement chargée de gérer les relations avec les parties prenantes, il sera plus facile de fournir un aperçu et des orientations fonctionnelles aux autres domaines de l'organisation, et d'assurer la cohérence.

Elaboration de l'argumentaire :

- Examiner les besoins afin de déterminer les motifs du dialogue et du partenariat avec les entreprises, par exemple :
  - Travailler ensemble pour atteindre des objectifs partagés.
  - Comprendre son rôle et ses responsabilités mutuelles, et apprendre les uns des autres.
  - Renforcer et améliorer les relations existantes, le cas échéant.
  - Optimiser les avantages mutuels en travaillant ensemble.
- Effectuer une étude d'environnement :
  - Quelle est, le cas échéant, la nature de la relation actuelle avec les entreprises (à savoir, conflictuelle/hostile; manque d'intérêt; relations de travail; informelle, formelle) ?
  - Existe-t-il des instances, des mécanismes pour la coopération douane-entreprises ? Comment fonctionnent-ils ? Ont-ils été efficaces ou

non, et pour quelles raisons ? Comment appuient-ils les objectifs et les buts de la douane ?

- Si un dialogue a été instauré avec les entreprises, quels en sont les résultats, les conclusions, les mesures ? L'administration des douanes assure-t-elle le suivi des mesures qui la concernent ? Le secteur privé assure-t-il le suivi des mesures qui le concernent ?
  - Existe-t-il un mécanisme de suivi ?
  - Quel est le niveau actuel de participation des entreprises aux programmes d'opérateurs fiables/opérateurs économiques agréés (OEA) ?
  - Des paramètres et des outils sont-ils utilisés pour mesurer les progrès réalisés et identifier les points faibles à améliorer ?
- Quel impact l'absence de relation entre le secteur privé et la douane a-t-il sur les recettes nationales, le respect de la loi et la facilitation ?
  - Identifier les principales parties prenantes avec lesquelles l'administration des douanes envisage le dialogue et le partenariat afin de comprendre les points communs et les différences entre elles et d'éviter tout conflit éventuel.
    - La douane (par le biais d'associations) peut dans un premier temps identifier les autres entités commerciales avec lesquelles elle entretient des contacts positifs.
    - Identifier les chefs d'entreprises respectés et influents qui pourraient être les fers de lance du processus de dialogue.
    - Assurer une représentation appropriée des petites et moyennes entreprises (PME).
      - Compte tenu du rôle essentiel des PME dans l'économie et de leur position relativement difficile en termes de temps, de contact et de ressources financières, une importance particulière peut être accordée au fait d'officialiser la participation adéquate des PME au processus régulier de consultation.
      - Des efforts doivent être consentis pour promouvoir des mécanismes de consultation clairs et aisément accessibles afin de faciliter la participation des PME au processus de conception et de mise en œuvre de la politique douanière.
      - Les PME chercheront les avantages/gains concrets immédiats de ce dialogue, proportionnellement au temps et aux ressources qu'elles y consacreront.
      - Etant donné qu'il ne sera peut-être pas possible pour les PME de dialoguer directement ou qu'elles ne jugeront peut-être pas le dialogue comme étant utile pour leur activité de base, identifier les associations et les secteurs qui comprennent et peuvent énoncer les besoins des PME.
  - Déterminer les principaux problèmes pour les entreprises, les plus fréquemment exprimés, leur importance, et les initiatives et les questions importantes pour l'administration douanière qui bénéficieraient de la contribution des entreprises, par exemple la conception de nouvelles politiques, les programmes de respect de la loi ou le programme d'OEA.
  - Evaluer les enseignements pouvant être tirés des programmes en vigueur dans les pays qui se trouvaient récemment dans des situations comparables :
    - Voir la Partie III pour des informations détaillées.

- Etablir une comparaison avec votre situation actuelle.
- Déterminer les avantages du dialogue :
  - Enumérer les avantages d'un dialogue consistant à débattre de manière positive en recherchant des solutions.
- Déterminer les risques si aucun dialogue et aucun partenariat n'était instauré - quel impact l'absence de relation entre le secteur privé et la douane a-t-il sur les recettes nationales, le respect de la loi et la facilitation ?
- Examen du fonctionnement du secteur privé du pays :
  - Développer une compréhension de la diversité/complexité des échanges commerciaux dans le pays et à l'échelon international.
  - Entreprendre des voyages d'étude concernant les opérations commerciales de divers secteurs en vue d'acquérir une meilleure perception et compréhension.
  - Identifier les associations industrielles.
- Examen du programme actuel d'éthique :
  - Effectuer une évaluation afin d'en déterminer l'efficacité.
  - Analyser les plaintes les plus courantes et les meilleurs moyens d'y faire face.
- Remarque : lors de la planification, les administrations des douanes doivent être ouvertes aux idées ou aux suggestions constructives formulées par le secteur privé pour le programme de dialogue (à l'exception de celles allant à l'encontre de la législation ou des règlements).

Construire un soutien interne pour la vision d'avenir :

- Une fois l'argumentaire approuvé par le DG, la décision de le faire progresser doit être communiqué dans l'ensemble de l'administration.
- Les fonctionnaires des douanes doivent comprendre pleinement l'importance des activités du dialogue et les incorporer dans leur travail habituel afin de générer l'adhésion et d'alimenter la bonne volonté de la part des entreprises.



## Phase 2 - Conception des stratégies de dialogue

Déterminer le meilleur moyen de dialoguer avec les parties prenantes :

- Elaborer un projet de mandat pour définir les objectifs, les rôles et les responsabilités, les processus du dialogue et les activités clés à entreprendre.
  - Il importe d'indiquer clairement aux entreprises ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas. La gestion des attentes est essentielle au bon fonctionnement de la relation.
  - Identifier ce que la douane attendra des entreprises, de manière positive. A titre d'exemple, énoncer que chaque partie sera responsable du suivi de ses points d'action respectifs résultant des activités du dialogue.
- Le premier contact avec les associations et les chefs d'entreprises identifiés devrait être pris par le chef de l'administration douanière. Veiller à ce que le ton soit positif et, même si elle officielle, c'est une invitation à discuter des prémices d'une collaboration, et pas un ordre.
  - Définir la portée de la réunion.
  - Donner un ton positif à la lettre qui, bien qu'officielle, demeure une invitation et non un ordre.
- Organiser une réunion des associations identifiées et des responsables d'entreprises, et exposer le souhait de travailler conjointement avec le secteur privé :
  - La participation du DG est indispensable et, si possible, le Ministre sera présent.
  - Le DG doit présenter le coordonnateur comme étant son représentant et la personne qui tiendra l'administration informée de tous les progrès accomplis.
  - Les représentants de la douane doivent éviter tout comportement ou traitement paternaliste.
  - Confirmer à tous les participants qu'ils ont l'occasion de faire librement part de leurs préoccupations.
  - La première étape requiert une écoute active, de ne pas se sentir offensé et de ne pas être sur la défensive.
- Avant de soumettre le projet de mandat, se livrer à un premier exercice conjoint en déterminant l'intérêt de la proposition de dialogue pour les deux parties :
  - Définir les avantages inhérents à une implication consistant à échanger dans un esprit positif, axé sur la recherche de solutions.
  - Définir les inconvénients inhérents à l'absence d'un tel « partenariat ».
  - Déterminer certaines sessions communes auxquelles les deux parties pourraient assister ensemble afin d'améliorer leurs compétences (par ex. résolution de conflits, communication efficace, etc.).
  - Si les deux parties conviennent qu'elles ont besoin d'« aide » ou de la présence d'un interlocuteur neutre afin de faciliter l'organisation des premières réunions, elles peuvent recourir à une telle assistance.
- Procéder à un examen conjoint du projet de mandat de sorte que le secteur privé

appréhende les points de vue de la douane, et vice-versa. Accorder à toutes les parties concernées un délai pour formuler des observations ou des propositions sur des possibilités d'amélioration.

- Modifier le mandat compte tenu des suggestions et nouvelles idées (ne pas oublier les contraintes de l'environnement du secteur privé, la communication d'observations et de propositions peut prendre du temps).
- La douane et le secteur privé devront se mettre d'accord, et adopter, le moyen/ les outils didactiques les plus adéquats pour appuyer la compréhension mutuelle et la conception du mandat concernant la relation douane-entreprises et donner un aperçu de la mise en œuvre et des attentes mutuelles.
- Une fois le mandat approuvé par la douane et le secteur privé, ils doivent mettre au point un plan d'action comportant des délais clairs pour remplir les objectifs définis et les activités clés.  
Remarque : le processus de dialogue et de consultation peut être lancé même sans mandat officiel.
- Le plan d'action peut inclure une feuille de route pour les années à venir, à court terme (par exemple instance commerciale), à moyen terme (par exemple consultation en matière de politique générale et de programme de respect de la loi) et à long terme (OEA par exemple).
- Identifier et définir la stratégie de dialogue; envisager les questions ci-après :
  - Qui ciblons-nous ?
  - Quel niveau de dialogue souhaitons-nous instaurer ?
  - Quelles informations devons-nous communiquer ?
  - Comment devons-nous dialoguer avec les entreprises à ce sujet ?
  - Comment pouvons-nous relier les parties intéressées et construire des réseaux et des partenariats ?
  - Quelles questions devons-nous aborder ?
- Plutôt que de disposer d'un organisme unique pour le dialogue/la consultation, il importe de disposer de tout un éventail d'organismes traitant de secteurs/thèmes spécifiques. Un organisme unique pourrait par exemple se réunir tous les six ou trois mois pour superviser l'implication du secteur privé et tout un ensemble de groupes/sous-groupes dont l'objet, les membres et la fréquence de réunion seront déterminés en fonction des domaines spécifiques abordés.
- Il peut exister différents modèles de mécanismes de consultation/partenariat, informels ou plus formels (en commençant par une simple communication conduisant à une collaboration exhaustive), en fonction de la phase et du niveau de dialogue.
- Définir les principales approches de chaque activité de dialogue, compte tenu du niveau de dialogue escompté, à savoir, informer, consulter, faire participer ou collaborer avec les entreprises, car cela influencera la méthode de dialogue.
- Quelques-unes des méthodes les plus courantes sont les suivantes :
  - Bulletin ou lettre, pour informer ou former et instaurer des relations à court ou

à long terme.

- Enquêtes, groupes d'études, réunions personnelles, ateliers, forums consultatifs, pour consulter et développer des relations à court ou à long terme.
  - Groupes consultatifs, forums entre plusieurs parties prenantes, pour impliquer et travailler directement avec les entreprises et instaurer des relations à plus long terme.
  - Organes consultatifs mixtes, initiatives volontaires entre deux parties ou plusieurs parties prenantes, pour collaborer et concevoir mutuellement des solutions, des plans d'action conjoints et des partenariats à long terme.
- Les méthodes doivent viser à promouvoir des canaux de communication ouverts, à générer la volonté de collaborer et à construire la confiance.
  - Lors de la sélection d'une méthode, envisager les ressources qui seront nécessaires pour l'appuyer et déterminer si les personnes adéquates sont disponibles, notamment à la douane.
  - Inclure des étapes à franchir et des indicateurs de performance.

### Phase 3 - Mise en œuvre

- Remarque : avant la mise en œuvre de la stratégie de dialogue, la douane doit organiser des séminaires en collaboration avec les entreprises, le cas échéant, pour informer son personnel impliqué ou associé à l'activité de dialogue. Finalement, l'ensemble du personnel devra être formé au processus de dialogue.
- Le DG doit également simultanément promouvoir le lancement des consultations informelles et indirectes.
- Rappel : les ressources humaines et budgétaires détermineront ce qui peut être accompli à chaque étape du processus.

#### Lancer les consultations informelles avec le secteur privé, y compris les PME :

- Ces consultations informelles peuvent se dérouler lors de réunions informelles autour d'un café, de rencontres sociales, de visites de foires commerciales ou lors d'une étude concernant les entreprises en général.
- Les contacts peuvent également être pris par l'intermédiaire d'outils Web, de services d'assistance, de centres d'appel, de courriels, de médias sociaux, de points de contact/fonctionnaires de liaison.

#### Entreprendre l'activité de dialogue formel avec les partenaires commerciaux sélectionnés :

- Sélectionner une initiative ou une question au sujet de laquelle vous estimez qu'un dialogue et une collaboration apporteront des résultats concrets. A titre d'exemple, vous pouvez choisir de mettre en œuvre un programme spécifique avec une partie prenante identifiée ou un secteur spécifique.
- Rencontrer les participants à l'activité de dialogue, leur donner la parole pour déterminer si des problèmes ont surgi, leur donner l'opportunité de formuler des

idées, des suggestions et des solutions, et résoudre les problèmes éventuels.

- Les idées ou les solutions qui améliorent le programme doivent être étudiées avec soin et incorporées chaque fois que possible.
- Au fur et à mesure que la coopération/le partenariat monte en puissance, ils peuvent être élargis pour inclure davantage d'entités.
- Le fait de travailler avec un nombre restreint de participants provenant d'entreprises peut au début susciter certaines craintes de la part des autres entreprises. Toutefois, dans le cadre du processus de dialogue, il importe d'assurer un équilibre entre tous les secteurs commerciaux tout en reconnaissant parallèlement que tous les partenaires ne disposent pas des mêmes ressources, n'ont pas les mêmes intérêts et ne possèdent pas les mêmes connaissances sur chaque question.
- Au fur et à mesure que l'administration des douanes gagne en assurance dans ses activités de dialogue avec les parties prenantes, veiller à ce que le dialogue soit ouvert à tous les secteurs des milieux commerciaux, y compris les PME, et à ce qu'il se déroule à tous les niveaux afin de couvrir les fonctions stratégiques, tactiques et opérationnelles.
  - Niveau stratégique - Niveau politique/Cadres supérieurs et chefs d'entreprise évoquant des questions politiques larges et élaborant des orientations et des plans stratégiques.
  - Niveau tactique - Niveau de cadres moyens destinés à travailler sur des objectifs spécifiques dans le contexte d'un plan général.
  - Niveau opérationnel - Permet de débattre de questions opérationnelles spécifiques et fournit des solutions de collaboration.
- Pour assurer l'efficacité du dialogue/consultation/partenerariat à l'échelon opérationnel, l'administration des douanes peut également désigner des responsables clients (ou coordinateurs clients). Ces personnes doivent connaître les activités habituelles de l'entreprise concernée et elles servent de points de contact en première ligne pour l'entreprise pour les questions pratiques ou pour tout problème de nature douanière rencontré par l'entreprise. Le responsable client peut, conjointement avec l'entreprise, rechercher les moyens de résoudre ces problèmes.
- Remarque particulière au sujet des PME :
  - Susciter la confiance parmi les secteurs d'activité au sens large et notamment chez les PME, de manière à obtenir leur accord de participation régulière aux réunions, par rotation (une fois au niveau du secteur privé et une fois au niveau du secteur public). Cela développera la confiance mutuelle et sera rentable.
  - Elaborer un programme de sensibilisation pour les PME. Ne pas oublier qu'elles sont plus impliquées dans le fonctionnement de leurs activités quotidiennes et ont moins de temps/souplesse pour assister à ce type de réunions.
  - Il est également possible d'encourager virtuellement les PME à participer si, en raison de diverses contraintes (coût, temps), elles ne sont pas en mesure de participer physiquement.

- Amener les organisations/associations commerciales qui représentent les intérêts des PME à rejoindre le programme même si elles ne sont pas en mesure de le faire en raison de divers facteurs, dont des ressources insuffisantes, un manque de confiance et un manque d'intérêt et d'initiative.
- Susciter un sentiment d'appropriation et de responsabilité collectives parmi les PME au moment de lancer le processus de dialogue.
- Il s'agit de viser en priorité des objectifs les plus faciles à atteindre et de répondre aux difficultés les plus immédiates des PME, afin de rendre le processus suffisamment attirant et gratifiant pour que les PME y participent durablement.
- Rendre le processus transparent, inclusif, interactif, coopératif, souple, responsable, participatif et mutuellement avantageux (avantages identifiés). L'expérience professionnelle et les meilleures pratiques de la Partie III peuvent être utilisées.

- La douane et le secteur privé doivent prendre connaissance de leur rôle et leurs responsabilités respectifs, de leurs perspectives d'avenir et de leurs attentes mutuelles.
  - La douane peut organiser des séminaires pour faire connaître ses attentes.
  - Le secteur privé peut fournir des informations concernant ses méthodes de travail, ses attentes et formuler des suggestions et des critiques constructives.
  - Le secteur privé peut avoir la possibilité de participer de manière structurée et formelle à la formation des fonctionnaires de la douane et ce, en partenariat avec la douane. De cette manière, le secteur privé comprendra mieux les considérations et l'environnement de travail des fonctionnaires des douanes.
  - Envisager la possibilité de réaliser conjointement une répartition des processus et une analyse sectorielle, si nécessaire, y compris du secteur des PME, pour comprendre quelles sont leurs préoccupations, leurs priorités et leurs attentes de la part de la douane.

Considérations lors du dialogue avec les entreprises :

- Permettre au processus d'évoluer ou de s'améliorer.
- Adopter et définir des prescriptions (si nécessaire) pour le secteur privé.
- La possibilité d'instaurer une co-présidence de la douane et des entreprises pour les réunions formelles peut être étudiée et mise en place au fur et à mesure que les relations progressent. Il est essentiel de choisir les bons leaders pour un partenariat efficace.
- Le dialogue et les réunions ne doivent pas servir à débattre de griefs spécifiques des

entreprises, ou à permettre à la douane d'imposer des décisions/conclusions arrêtées avant la réunion ou même pour transmettre des instructions. Cela pourrait nuire à toute l'atmosphère et se révélerait contre-productif.

- Les questions abordées initialement doivent être ambitieuses et doivent permettre un débat efficace pouvant conduire à une décision de consensus, et ne pas être litigieuses afin d'éviter tout conflit potentiel lors des étapes préliminaires de l'instauration de la confiance.
- Les ordres du jour des réunions doivent être élaborés conjointement, avec l'implication des coordonnateurs de toutes les entités commerciales participantes.
- Les débats doivent être interactifs et axés sur les résultats, dans un esprit véritablement constructif et collaboratif, et respectueux des divers points de vue, le cas échéant.
- Les deux parties doivent faire preuve d'une participation active et apporter des solutions créatives aux questions débattues.
- Il importe que les participants ne forment pas de jugement hâtif ou ne réagissent pas sans bien comprendre la position des autres participants et le contexte dans lequel s'inscrit leur point de vue. Ils doivent être ouverts et réceptifs au point de vue des autres.
- Il convient d'éviter tout type de critique ou de jugement de valeur lors des débats. Il est toujours temps de réfléchir ultérieurement et de fournir des solutions positives.
- Il pourrait également y avoir des positions et des priorités conflictuelles parmi les représentants du secteur privé. La douane doit être sensible à cette possibilité et ne pas être considérée comme privilégiant un représentant par rapport à un autre.
- Dans la mesure du possible, les décisions doivent être prises par consensus plutôt qu'à la majorité.
- Les questions en suspens qui nécessitent une réflexion supplémentaire peuvent être mises à l'écart.
- Les décisions prises ou les orientations fournies conformément aux décisions doivent être clairement expliquées à tous les participants, et ce afin d'éviter toute confusion ultérieure possible.
- Les comptes-rendus de ces réunions doivent être élaborés en consultation avec les participants/coordonnateurs et partagés le plus tôt possible, en soulignant clairement les points appelant des mesures et les parties qui en sont responsables.
- Un calendrier clair doit être fixé pour les mesures de suivi concernant les points qui ressortent des réunions.
- Encourager les participants des entreprises à partager les informations concernant les activités du groupe au sein de leur administration respective et avec tous leurs membres, notamment en diffusant les décisions mises en œuvre.
- Les résultats positifs doivent être publiés et largement diffusés via toutes les

instances. Ainsi, non seulement l'intérêt des participants s'en trouvera renforcé mais cela éveillera l'intérêt des autres, qui seront peut-être ainsi incités à participer.

- Susciter des critiques constructives de la part de tous les participants.

#### Phase 4 - Suivi et institutionnalisation

Procéder à une évaluation critique détaillée de l'activité de dialogue :

- Enumérer les enseignements tirés et les aspects critiques. Les démontrer, ainsi que les avantages mutuels, de manière régulière.
- Identifier les lacunes, les problèmes et les enjeux appelant une attention accrue et identifier les moyens possibles d'y faire face.
- Evaluer la perception des participants et chercher des solutions pour que leur intérêt ne faiblisse pas.
- La continuité a-t-elle été suffisante parmi les membres de la douane et des entreprises pour instaurer la confiance et obtenir des résultats tout en laissant la porte ouverte à de nouveaux participants ?
- L'étude par un tiers de l'efficacité et de la valeur proposée du processus de partenariat/dialogue peut apporter une contribution précieuse pour apporter de futures améliorations.
- Si possible, créer un secrétariat restreint pour appuyer et assurer la continuité du partenariat. Si cela n'est pas possible, veiller à identifier clairement les principales personnes de contact au sein de la douane et des entreprises aux fins d'une coordination efficace.
- Publier des informations concernant le processus du dialogue douane-entreprises, y compris des exemples dans lesquels la contribution apportée par les entreprises s'est avérée positive.

Etablir un mécanisme aux fins d'un suivi continu :

- Assurer un examen régulier et une amélioration continue du mécanisme de partenariat.
- Concevoir si possible un cadre d'évaluation doté d'indicateurs de performance, de critères spécifiques et d'objectifs à atteindre avec des délais à respecter.
- Pour évaluer régulièrement l'incidence et l'efficacité du partenariat, la douane doit analyser et tenir compte des mesures de performance telle que les études de satisfaction des clients et l'étude sur le temps nécessaire pour la mainlevée (TRS).
- Les mécanismes reposant sur des preuves et orientés sur les résultats auront un effet de démonstration sur une participation plus large, ce qui aboutira à un partenariat plus mûr.
- Le DG devrait périodiquement suivre les progrès réalisés afin de s'assurer de

l'absence de toute complaisance.

- Une évaluation continue et des ajustements stratégiques peuvent aller de pair avec le processus de partenariat/dialogue, afin de le rendre durable.

Institutionnaliser le mécanisme de dialogue/consultation/partenariat :

- Tout en institutionnalisant et en tenant à jour le processus de dialogue/partenariat mis à l'essai, de nouvelles idées et de nouvelles solutions doivent être constamment adaptées afin que le mécanisme soit renouvelé et demeure pertinent, de ne pas négliger les perspectives à long terme et de s'efforcer d'atteindre le niveau suivant de partenariat.



### D. PARTIE III - Initiatives/meilleures pratiques des Membres en matière de consultation/engagement/partenariat douane-entreprises

Cette partie contient des études de cas et des exemples concrets qui montrent comment les principes et les procédures ont été mis en pratique avec succès par les Membres. Elle comprend les meilleures pratiques, les expériences de travail en collaboration et divers niveaux d'implication de la part de la douane et des entreprises, du niveau informel au niveau institutionnalisait, par exemple, appels téléphoniques, rencontres à caractère social, réunions régulières, ateliers, séminaires, conférences pour des groupes de travail, groupes consultatifs, comités consultatifs conjoints, comité chargé de la résolution des différends et conseils consultatifs, etc.

La liste répertoriant les 31 expériences professionnelles/meilleures pratiques fournies par les Membres figure en Annexe II.

## E. PARTIE IV – Pilier avancé

### **Modèle destiné aux Membres ayant déjà des relations bien établies avec les entreprises**

Pour que des liens solides puissent se tisser entre la douane et les entreprises, elles doivent dialoguer constamment afin que les voies de communication soient claires et que ces relations évoluent en permanence, guidées par la compréhension mutuelle. Un partenariat ne peut en aucun cas être rigide, mais doit, au contraire, être rafraîchi et revigoré et doit évoluer, pour s'adapter aux nouvelles opportunités et faire face aux défis émergents.

Pour intensifier et faire progresser la relation douane-entreprises, et favoriser une adhésion continue de la part des entreprises, certains principes directeurs clés doivent être respectés :

- Une communication ouverte et mutuelle.
- La transparence : des processus d'information et de retour d'information clairs et mutuellement acceptés.
- La collaboration : les résultats doivent profiter, autant que faire se peut, aux deux parties.
- L'inclusivité : veiller à identifier, comprendre et impliquer toutes les parties prenantes au processus.
- L'innovation : anticiper les changements et les défis dans une chaîne logistique en évolution et développer des solutions potentielles.
- L'éthique : afficher des comportements qui encouragent la compréhension et la confiance réciproques.
- La responsabilité : être conscient que les deux parties assument des responsabilités conjointes.

Un partenariat bâti sur l'ouverture d'esprit, la transparence, le dialogue et la confiance sera plus solide, durera plus longtemps et donnera de meilleurs résultats. Il y a de toute évidence lieu d'assurer la continuité et l'évolution de la coopération/partenariat. Même les partenariats arrivés à maturité doivent être renforcés et les engagements renouvelés à intervalles réguliers. En travaillant ensemble pour identifier, exprimer et poursuivre des priorités conjointes en instaurant un programme de coopération partagé, les représentants de la douane et du secteur privé seront en mesure de mettre efficacement et effectivement en œuvre un changement dont bénéficieront tant la douane que les entreprises. La communication tout au long de la relation est un facteur clé. Il convient de mettre au point, de mettre en œuvre et de superviser des protocoles décrivant les modalités de la gestion de la communication. Ces protocoles peuvent couvrir le début de la relation, la conduite des consultations et la communication des résultats de cette consultation.

Dans les pays dotés d'un mécanisme bien établi de concertation douane-entreprises, les représentants du secteur privé ont souvent des attentes différentes quant aux résultats de leur engagement. Certains souhaitent que l'information leur soit transmise par l'intermédiaire de comités consultatifs, d'autres cherchent à pouvoir renvoyer les problèmes non-résolus par d'autres voies vers un forum qui se chargerait de les résoudre, alors que d'autres encore recherchent plutôt un forum de concertation multilatérale totalement transparent. Il convient d'ajouter à cela que, bien souvent, les parties prenantes n'attendent pas les mêmes résultats de leur coopération avec la douane et qu'elles ne sont pas, dès lors, en mesure d'apporter la même contribution au processus de consultation. Ces divergences doivent être prises en considération et il convient d'envisager les réponses les plus adéquates à des besoins très différents.

Pour approfondir les partenariats conclus entre la douane et les entreprises, il convient d'étudier un éventail de nouvelles opportunités. Pour ce faire, voici quelques propositions de méthodes/modèles/principes qui peuvent servir, individuellement ou combinés à d'autres, à développer plus avant les relations existantes :

## **1. La création conjointe de politiques et de programmes**

Dans le cadre d'un processus de concertation, la douane commence généralement par mettre au point des initiatives/politiques et cherche à recueillir les réactions des entreprises et des autres parties prenantes durant une période de consultation. Dans une relation plus poussée, la douane, en collaboration avec le secteur privé, lancera et créera des politiques et des programmes. La douane et le secteur privé pourront identifier conjointement, via cette collaboration renforcée, les problèmes de facilitation et de contrôle des échanges, pour ensuite proposer des mesures politiques. La création conjointe permet de faire converger des perspectives différentes dans le cadre de l'élaboration de politiques et d'outils législatifs répondant aux objectifs de l'autorité publique, tout en tenant compte des réalités du secteur privé.

En faisant entendre son point de vue dans les phases initiales de la mise au point de politiques et de propositions, le secteur privé contribuera à faire la lumière sur les raisons commerciales sous-jacentes de certaines mesures et de certains changements, ainsi que sur leurs éventuelles répercussions financières, techniques, logistiques, politiques et informatiques (TI), ou encore sur la manière la plus appropriée de les appliquer. Le processus de création conjointe mènera, à terme, à une appropriation collégiale, et donc à un engagement des deux parties, et à une plus grande viabilité à long terme. Il s'agit intrinsèquement d'une démarche inclusive en vue d'aboutir à une compréhension commune sur la façon réaliste d'assurer la mise en œuvre, ce qui conduit à de meilleurs résultats pour toutes les parties.

La création conjointe de programmes exige une plus grande confiance entre les parties, que seul un partenariat mature peut garantir. Ceci pourrait dans certaines juridictions requérir certains ajustements des procédures et du cadre législatif pour permettre à la création conjointe d'avoir lieu, allant même jusqu'à rendre nécessaire la détermination du rôle effectif du secteur privé dans ce processus de création conjointe.

Compte tenu des impératifs nationaux, une telle coopération avancée avec le secteur privé devra éventuellement laisser de côté certaines politiques dans des matières plus délicates, telles que les questions budgétaires et les problèmes sensibles de lutte contre la fraude.

### **Cas 1 - Comité consultatif douanier mixte du Royaume-Uni**

- i. Le Comité consultatif douanier mixte (CCDM) du Royaume-Uni a pour objet :
  - de débattre et de fournir des conseils sur les changements stratégiques qu'il est proposé d'apporter aux politiques, procédures et modèles opérationnels de la douane
  - de partager des informations et de servir de groupe consultatif pour les projets douaniers internationaux, nationaux et de l'UE, et d'obtenir l'avis du secteur privé afin d'assurer la cohérence et une compréhension commune pour influencer les négociations
  - de comprendre les répercussions pour le secteur et sur le plan réglementaire
  - de procéder à une analyse prospective

- d'examiner les progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs fixés, et de suggérer des mesures correctives pour les objectifs non atteints.
- ii. Le CCDM se réunit trois fois par an, et les fonctions de secrétariat, les frais d'hébergement et les facilités sont pris en charge par l'autorité douanière du R-U. D'autres autorités publiques clés impliquées dans le mouvement des marchandises sont membres du CCDM.
  - iii. Les membres du CCDM appartenant au secteur privé doivent posséder un processus permettant de diffuser les informations et obtenir les informations du secteur qu'ils représentent pour alimenter le processus de consultation.
  - iv. Le CCDM possède un président de la douane et un président du secteur privé qui approuvent les objectifs stratégiques du groupe et l'ordre du jour des réunions.
  - v. Le CCDM est appuyé par quatre sous-groupes qui sont chargés des questions opérationnelles et du détail des projets de changement stratégique. Ces groupes font rapport au CCDM pour assurer une supervision stratégique et l'alignement des projets.
  - vi. Grâce à ces relations stratégiques entre la douane et les entreprises, la douane du Royaume-Uni peut faire en sorte que les opérations quotidiennes et les projets de changement facilitent les échanges licites tout en protégeant les frontières et en appuyant la croissance économique.

### **Cas 2 - Interaction opérationnelle stratégique et technique de la douane sud-africaine avec les parties intéressées**

- i. La synergie entre l'Administration des recettes fiscales d'Afrique du Sud (SARS) et les entreprises est le fruit d'un effort de collaboration entre les principales parties intéressées et leurs fournisseurs de logiciels au sujet des questions liées aux changements de politique douanière et à l'amélioration technique des systèmes. Une réunion sur la stratégie opérationnelle se tient chaque mois, appuyée par des sessions techniques deux fois par mois selon les besoins.
- ii. Le concept de « création conjointe » repose sur un principe suggérant que la participation des parties intéressées peut améliorer leur niveau de satisfaction. Au cœur de cette collaboration, les parties peuvent non seulement créer une synergie et normaliser les activités, mais également travailler activement à l'obtention de résultats mutuellement positifs.
- iii. La SARS publie également l'ensemble des changements législatifs, textes promulgués, tarifs douaniers, politiques et procédures sur son site Web.
- iv. Tout ce qui précède est appuyé par des communications régulières et, si nécessaire, par la publication de « guides de poche » et d'affiches qui soutiennent le processus du changement. Lorsque la nature d'un changement de politique a des répercussions importantes pour les entreprises, la SARS travaille avec ses partenaires extérieurs à la conception de matériaux de formation, y compris d'e-learning.

## 2. Les Centres d'excellence et d'expertise

Dans l'intérêt de la cohérence, de l'uniformité, de la prévisibilité et pour promouvoir une harmonisation entre les divers points d'entrée/de sortie et les autres autorités publiques, une démarche pourrait consister à centraliser certaines compétences primordiales concernant des secteurs et des marchandises spécifiques, grâce à la mise sur pied d'une équipe d'experts de la douane axée sur le secteur privé et qui pourraient travailler par voie électronique. Ces centres pourraient offrir un « centre de formalités » pour les marchandises relevant de certains secteurs, lors de leur arrivée dans n'importe quel port et permettraient ainsi aux entreprises de réduire leurs frais. Ils pourraient également fournir à ces dernières une expertise sur mesure, tout en améliorant la cohérence de la gestion de la conformité.

De cette façon, la douane pourrait évaluer plus efficacement les entreprises fiables et proposer des avantages plus concrets. La mise sur pied de ces centres d'excellence requiert toutefois un système TI développé capable d'effectuer le traitement virtuellement, ce qui offrirait par ailleurs une vue complète à 360° de toutes les activités d'un importateur/exportateur donné dans l'ensemble du système.

Par l'intermédiaire d'experts douaniers désignés/assignés et de gestionnaires douaniers des relations, de tels centres d'excellence et d'expertise pourraient venir en aide à différentes catégories d'entreprises, telles que les grosses sociétés (à l'échelon national) ou les petites et moyennes entreprises (à l'échelon régional).

## 3. PDA avec des secteurs commerciaux spécifiques

La douane et les entreprises pourraient conclure des Accords de coopération/Protocoles d'accord (PDA) pour certains domaines de coopération dans des secteurs donnés, constituant ainsi un cadre bien tracé de droits, de devoirs et d'évaluation de la performance de chacune des parties. Ce cadre jetterait les bases d'une coopération dont l'objectif serait d'accélérer et de simplifier les échanges, en renforçant la sécurité et la sûreté. Les Membres ont signé des PDA, dans des domaines comme l'éthique, la lutte contre les atteintes aux DPI ou la qualité des données.

L'OMD a signé un certain nombre de PDA avec des partenaires, tels que la Chambre de commerce internationale (ICC), la Fédération des associations nationales de courtiers et agents maritimes (FONASBA), la Fédération internationale des associations d'agents en douane (IFCBA), l'Association des Agents en douane professionnels (ASAPRA) et la *Business Software Alliance* (BSA). Ce genre de dispositif pourrait être reproduit à l'échelle nationale avec des organes représentatifs de même nature.

### **Cas 3 - Alliance pour la protection des droits de propriété intellectuelle (IPRPA) de Hong Kong, Chine**

- i. Afin de promouvoir davantage les partenariats et de mieux protéger les DPI, l'Administration des douanes et accises (C&ED) de Hong Kong, Chine, a entrepris de créer, en collaboration avec le secteur des DPI, l'Alliance pour la protection des droits de propriété intellectuelle (IPRPA).
- ii. L'objectif est d'offrir aux parties du secteur des DPI et de la douane de Hong Kong, Chine, une plate-forme leur permettant de renforcer les partenariats stratégiques et l'échange de renseignements.
- iii. L'IPRPA organise une réunion annuelle pour faire rapport sur les activités de lutte contre la fraude douanière et recenser les activités visant à protéger les DPI. Un

comité de travail a également été créé pour gérer les activités en cours de l'IPRPA; il s'efforcera de poursuivre l'élan imprimé par l'IPRPA et de proposer de nouvelles initiatives visant à protéger davantage la propriété intellectuelle à Hong Kong, Chine, y compris des campagnes de publicité et de formation destinées à mieux sensibiliser la société à la protection des DPI.

#### **4. Utiliser les partenariats à des fins de renseignement commercial**

Les entreprises sont des acteurs clés dans la chaîne de valeur mondiale et ont de leur secteur une connaissance et une compréhension spécialisées, plus étendues bien souvent que les autorités publiques. Des partenaires de confiance, issus du secteur privé, pourraient être approchés pour fournir, sur une base volontaire, des informations sur les dernières tendances du secteur et sur les développements émergents dans divers domaines, tels que les droits de propriété intellectuelle, la contrebande, la circulation illégale de déchets dangereux et de substances appauvrissant la couche d'ozone, la fraude commerciale, les droits anti-dumping, etc., (y compris les renseignements spécifiques exploitables) aux fins d'un profilage et ciblage des risques et de la gestion de la conformité.

Ce modèle s'appuie sur les connaissances et l'expérience du secteur pour renforcer les mesures de contrôle et de lutte contre la fraude prises par la douane. Des partenariats avancés entre la douane et les entreprises permettent de tirer parti de l'expérience et des renseignements dont bénéficient les entreprises ce qui peut contribuer à rendre le travail de la douane plus efficace. De leur côté, les entreprises responsables et fiables se rendront compte que leur collaboration et leurs efforts constituent non seulement une aide précieuse pour la douane mais qu'elles atténuent également les incidences négatives sur le traitement de leurs envois tout en protégeant par le même coup leur activité de la concurrence déloyale découlant d'activités illégales.

La douane peut également envisager de partager le renseignement, chaque fois que possible, avec des entreprises fiables afin de les aider à exercer elles-mêmes des contrôles qui pourraient en fin de compte aider la douane à gérer ses activités de respect de la loi et de lutte contre la fraude.

#### **5. Etendre le partenariat en y intégrant d'autres autorités publiques**

Le partenariat douane-entreprise ne doit cesser de s'élargir, afin que d'autres autorités publiques (AAP) et parties prenantes puissent s'y associer. Un partenariat et une collaboration élargies entre la douane, le secteur privé et d'autres autorités publiques peut potentiellement permettre d'envisager la reconnaissance mutuelle de programmes d'entreprises fiables/OEA des uns et des autres (par exemple, l'Opérateur économique agréé, l'Agent habilité/Expéditeur connu). En outre, il pourrait être possible d'envisager l'intégration des divers programmes d'opérateur de confiance ou le développement conjoint d'un programme général et intégré pour faire face aux préoccupations en matière de sécurité de la chaîne logistique, de sûreté, de facilitation et de conformité, avec une efficacité accrue, une utilisation optimale des ressources et un échange renforcé d'informations entre toutes les parties prenantes. Ceci serait également utile dans le domaine des initiatives concernant le Guichet unique et la Gestion coordonnée des frontières.

La négociation d'accords commerciaux préférentiels (multilatéraux et bilatéraux) par le gouvernement pourrait également être appuyée par un partenariat douane-entreprises renforcé. La douane, de concert avec le secteur privé, pourrait fournir des contributions précieuses aux négociateurs en ce qui concerne les incidences « pratiques » sur les opérations et le secteur privé, vues sous l'angle de la chaîne logistique.

En vue d'élargir les possibilités en matière d'intégration des AAP, la douane pourrait organiser des symposiums commerciaux généralistes ainsi que des tables rondes régulières avec les AAP pertinentes et le secteur privé pour procéder à des échanges de vues sur des questions d'intérêt commun.

#### **Cas 4 - Coopération de la douane néerlandaise avec d'autres services gouvernementaux**

- i. La douane néerlandaise élargit le partenariat en travaillant avec d'autres autorités à différents niveaux.
- ii. Du point de vue juridique et politique, l'Administration des douanes travaille avec d'autres départements responsables des questions de législation. Elle coordonne également les activités avec l'Union européenne au sujet de plusieurs questions législatives et de politique générale conformément aux compétences exclusives de l'UE. La douane néerlandaise possède en outre une structure législative en matière de coopération nationale transfrontalière avec d'autres services qui exercent des tâches d'inspection liées au trafic illicite de marchandises. La législation douanière générale confère à la douane néerlandaise des prérogatives de supervision concernant l'ensemble de la législation applicable aux marchandises qui franchissent les frontières extérieures de l'UE via les Pays-Bas. Cette législation offre des bases juridiques en matière de coopération puisque tout autre Ministère, département ou autorité de politique générale chargé de l'inspection des marchandises doit conclure avec la douane une forme d'accord prévoyant les marchandises qu'il souhaite faire sélectionner et inspecter, et les modalités de partage des informations entre les services. Cette procédure juridique constitue la base des inspections d'un guichet unique.
- iii. Du point de vue opérationnel, les Pays-Bas ont créé plusieurs projets conjoints dans lesquels la douane et d'autres autorités publiques, par exemple le service d'inspection sanitaire, travaillent étroitement ensemble. Dans l'environnement de la TI, le partage de données est mis en place, les systèmes de gestion de la douane sont connectés aux systèmes de traitement d'autres services, et quelques équipes d'inspection conjointes ont même été créées dans les grands aéroports et ports maritimes. Ces formes de coopération peuvent mettre l'accent sur l'analyse des risques, la réalisation simultanée de contrôles, des réunions de nature structurelle pour échanger l'expérience acquise ou encore l'alignement des formalités et des procédures pour les entreprises. Des réunions régulières, une communication intensive et la confiance sont indispensables pour partager des idées, instaurer un respect mutuel pour le travail de l'autre partie et étudier les moyens d'améliorer les partenariats.

## 6. Collaboration au développement des systèmes informatiques

Les entreprises pourraient collaborer au développement et à la mise en œuvre de systèmes informatiques destinés à gérer plus efficacement les opérations aux frontières. Pour que la douane et le secteur privé profitent pleinement des systèmes informatiques de la douane, le secteur privé pourrait être associé au développement des systèmes à un stade précoce. Par exemple, le secteur privé pourrait, par exemple, être étroitement impliqué dès le début dans la mise en œuvre des projets de Guichet unique.

La création et l'application de solutions basées sur la technologie de l'information et de la communication (TIC) pourraient également être envisagées, y compris la conception de logiciels dans le cadre de modèles de partenariats public-privé (PPP) dans lesquels la douane et les entreprises financent et opèrent conjointement le système. Ces parties prenantes ont également en partage non seulement les ressources financières, le savoir-faire technique, les compétences en gestion de projets et d'autres atouts mais pourraient également être, en devenant la force motrice du processus, le « porte-étendard des projets ». Il n'est évidemment pas question, en l'occurrence, d'externaliser l'une quelconque des fonctions essentielles de la douane.

A cet effet et depuis 2002, l'OMD organise chaque année, en collaboration avec le secteur privé, une Conférence et une exposition sur la TI.

### **Cas 5 - Japon - NACCS (Système automatisé pour le fret et les ports)**

- i. Depuis son lancement en 1978, le NACCS a constitué le système essentiel dans le fonctionnement des procédures d'importation/exportation et des procédures portuaires et aéroportuaires au Japon. Le NACCS a également été le système au cœur du système de Guichet unique au Japon depuis 2003 et tous les systèmes de l'ensemble des autorités frontalières ont été intégrés dans le NACCS en 2013.
- ii. Le NACCS a été conçu pour traiter les transactions entre les sociétés privées ainsi que les procédures douanières; en conséquence, il a fonctionné en tant que système conjoint des secteurs public et privé. Le Centre NACCS, qui est responsable de la gestion du système, a été privatisé en 2008. La privatisation avait pour objectifs principaux de contribuer à la gestion opérationnelle et à la fourniture d'un service de meilleure qualité au secteur privé dans de vastes domaines, en vue d'améliorer l'efficacité de la logistique internationale et d'aboutir à un renforcement de la compétitivité des ports maritimes et aéroports japonais.
- iii. La douane japonaise et le Centre NACCS, de concert avec d'autres autorités publiques pertinentes, des entreprises privée et des universitaires, ont organisé une série de réunions de consultation en vue d'améliorer le système de Guichet unique et de faire progresser les procédures douanières électroniques. Il est estimé que la privatisation du Centre a facilité ces consultations de manière efficace et effective.



**Case 6 - Le projet de téléservice informatique « Delta X à l'export » associant étroitement les opérateurs du fret express et la douane française**

- i. Avec un volume potentiel de flux de messagerie en fret express et postal s'élevant pour la France à 9 millions d'envois par an, l'adaptation des systèmes de dédouanement à la forte croissance de ce type de fret est aujourd'hui devenue une nécessité. Cette évolution est d'autant plus nécessaire qu'elle permet de renforcer non seulement la compétitivité des acteurs du e-commerce eux-mêmes, mais aussi des exportateurs en contribuant à dynamiser l'économie française dans son ensemble.
- ii. Le projet Delta X à l'exportation vise ainsi à mettre à la disposition des exportateurs un téléservice informatique qui complète le dispositif utilisé aujourd'hui en France pour ce qui concerne les importations par fret express. Il répond également à l'objectif fixé par les pouvoirs publics de parvenir à un taux de dématérialisation de 100 % des déclarations en douane.
- iii. La démarche retenue par l'Administration des douanes a été d'associer à chaque étape de la réflexion les opérateurs express et postaux, principaux concernés par cette évolution informatique. C'est dans cet esprit de construction itérative que la douane française a présenté son projet à l'Union française des expressistes (UFEX) et à la Poste au début du mois d'avril 2015. Cette réunion avait pour objectif de soumettre à l'examen des opérateurs des modalités déclaratives et des scénarii de dédouanement, les jeux de données nécessaires et un planning de mise en œuvre de l'outil informatique.
- iv. Au vu des enjeux en termes de facilitation et de sécurisation des échanges, cet aspect collaboratif est, en effet, apparu essentiel pour répondre à la fois aux besoins des opérateurs et de la douane.
- v. Le futur téléservice Delta X Export doit ainsi contribuer à rationaliser les échanges de données lors du dédouanement, d'une part, tout en garantissant, d'autre part, une traçabilité optimale des marchandises. La dématérialisation de cette partie export du dédouanement du fret express et postal devrait donc avoir pour effet d'améliorer les capacités de contrôle de la douane, tout en prenant en compte les contraintes techniques des chaînes logistiques auxquelles sont exposés les expressistes et La Poste.
- vi. En concertation avec les opérateurs concernés, la douane française diffusera prochainement un contrat d'interface exposant les spécifications fonctionnelles et techniques du futur système de dédouanement informatisé, pour qu'ils puissent mettre à niveau leurs propres systèmes d'information. La construction de Delta X à l'exportation s'ancrera autant que possible dans la reprise des acquis du téléservice à l'importation déjà utilisé par ces opérateurs, afin d'en faciliter la compréhension et la prise en main.
- vii. La mise en service de Delta X Export est ainsi prévue pour mi-2016.

## **7. Observatoire mixte des procédures appliquées aux frontières**

La douane, en collaboration avec d'autres autorités réglementaires frontalières (en particulier les autorités en charge des transports) et les entreprises, pourraient arrêter une démarche mixte en vue d'identifier les opportunités d'améliorations des procédures frontalières. Cette démarche verrait les parties réaliser des exercices conjoints de cartographie et des analyses conjointes pour identifier les lacunes et les obstacles existant dans les corridors commerciaux et les procédures de dédouanement aux frontières et de recommander des solutions potentielles.

Cette démarche pourrait, de manière continue, compléter la surveillance et l'évaluation des mesures de facilitation des échanges dans un corridor commercial/point de contrôle frontalier afin de les améliorer. Il identifierait conjointement les goulets d'étranglement et les autres obstacles à la circulation fluide des marchandises, ce qui serait utile pour mettre en place des réformes de nature politique et élargir l'infrastructure et les ressources chaque fois que nécessaire.

L'Etude de l'OMD sur le temps nécessaire à la mainlevée (TRS) est un exemple d'une telle démarche, dans laquelle la douane, avec d'autres autorités publiques et des parties prenantes du secteur privé, cherche à mesurer, et ultérieurement à améliorer, la durée du dédouanement.

## **8. Les experts du secteur privé auprès des services douaniers**

La douane pourrait faire appel à des experts et des professionnels du secteur privé, spécialistes du droit, de l'informatique (TI) ou des finances, mais l'on pourrait aussi imaginer que la douane, dans sa politique de gestion des ressources humaines, offre la possibilité à des acteurs du secteur privé de faire des stages/d'être détachés dans ses services. Ceci permettrait tant à la douane qu'au secteur privé de conjuguer leurs expériences, pour élaborer des programmes et politiques, dans le cadre de services publics. Les administrations des douanes pourraient profiter de l'expérience et de l'expertise professionnelles du secteur privé, ainsi que de sa connaissance du commerce pour :

- i. mieux comprendre le point de vue des entreprises, dès la phase de conception des politiques;
- ii. améliorer leurs services;
- iii. rendre les mécanismes de résolution des différends plus efficaces;
- iv. être plus aptes à lutter contre les fuites de recettes;
- v. conduire le passage de la douane au numérique.

De plus, les services douaniers pourraient ainsi se doter des compétences nécessaires à l'amélioration continue de leurs relations avec le secteur privé.

Les administrations des douanes doivent, toutefois, faire preuve de prudence afin d'éviter tout éventuel conflit d'intérêt et toute apparence de favoritisme. Les recours de cette nature au secteur privé devraient être ouverts à tous et faire l'objet d'une large publicité. Ils devraient être assortis de directives très transparentes et strictes, assorties de garanties appropriées et d'un solide modèle de gouvernance.

## 9. Détachement de fonctionnaires des douanes auprès du secteur privé

Par une politique de gestion des ressources humaines douanières autorisant le détachement (y compris le prêt, la mission) de fonctionnaires des douanes auprès d'entreprises privées, les douanes pourraient renforcer leurs compétences commerciales et numériques clé, ainsi que leur capacité de gestion de projets. Ces fonctionnaires pourraient aussi découvrir comment les différents secteurs d'activité tirent parti de ces compétences et en faire profiter les services publics. De plus, cette expérience leur permettrait de mieux comprendre et apprécier les procédures commerciales, ainsi que les exigences et attentes envers les autorités publiques/la douane.

Grâce à un régime de détachement de ce type, les fonctionnaires auraient la possibilité d'enrichir leur expérience et d'améliorer la compréhension mutuelle entre les deux mondes. A leur retour, ils devraient faire part des connaissances engrangées et des enseignements qu'ils ont tirés de leur expérience. Une réunion devrait être organisée avec la direction et/ou des collègues, pour discuter de la manière d'intégrer ces nouvelles compétences et expériences dans la pratique quotidienne.

Le détachement de fonctionnaires des douanes auprès du secteur privé ne devrait être envisagé qu'avec des garanties appropriées (« à faire » et « à ne pas faire ») et un mandat clair pour éviter tout éventuel conflit d'intérêt ou d'influence.

### **Case 7 - Programme de détachement des Pays-Bas**

- i. L'Administration des douanes néerlandaises a réalisé un programme pilote d'échange en détachant temporairement des fonctionnaires des douanes dans des entreprises du secteur privé et des experts du secteur privé auprès de l'Administration des douanes.
- ii. L'objectif du programme est d'instaurer respect, connaissance et compréhension mutuels. L'évaluation du programme pilote a démontré qu'il a réussi à instaurer une meilleure compréhension mutuelle.
- iii. Suite au succès du programme pilote, la douane néerlandaise a lancé un programme permanent qui sera ouvert tant aux entreprises qu'à la douane.
- iv. Un autre moyen d'améliorer le partenariat entre la douane et le secteur privé est la formation mixte dès les premières sources de connaissances douanières. A titre d'exemple, aux Pays-Bas, les fonctionnaires des douanes et les employés de plusieurs compagnies (internationales) participent aux mêmes cours au niveau du master universitaire. Un processus similaire est en cours d'élaboration au niveau du premier cycle.

## **10. Développement des ressources humaines, formations communes et apprentissage réciproque**

Ces dernières années, voire même ces dernières décennies, les politiques des ressources humaines ont réservé une place de plus en plus importante à l'apprentissage tout au long de la vie, qui soit pertinent tant pour la douane que pour le secteur privé. Dans le cadre des mesures de renforcement des capacités, l'OMD a mis au point, avec la contribution de certains Membres, un Cadre des principes et pratiques de renforcement et d'entretien des compétences des praticiens de la douane travaillant aussi bien pour les administrations des douanes que pour le secteur privé. L'un des enseignements tirés lors de ces travaux, en particulier sur la base des interventions de l'UE, est qu'il n'y a pas de différence significative entre les compétences dont la douane et le secteur privé ont besoin.

A la lumière de ces expériences, il est de plus en plus évident que les formations communes et réciproques ne sont pas seulement indispensables à l'instauration d'un climat de confiance et de compréhension mutuelle des rôles et responsabilités de chacun, mais également au renforcement des compétences des deux partenaires.

Par l'apprentissage réciproque, la douane peut, au contact des experts du secteur privé, prendre connaissance des tendances nouvelles et croissantes en matière commerciale, ainsi que mieux appréhender le fonctionnement des modèles commerciaux afin d'être en mesure de faciliter les échanges. Le modèle d'apprentissage réciproque pourrait être défini en étroite collaboration entre les parties intéressées des secteurs concernés, avec lesquels la communication serait constante, de manière à ce qu'il s'adapte à un contexte commercial et économique international en mutation perpétuelle.

La douane pourrait utiliser ce modèle pour expliquer et préciser ses règles et procédures et aider le secteur privé à mieux comprendre et apprécier la manière dont elle assure la sécurité, la sûreté, la compétitivité économique, tout en offrant de plus amples avantages à la société, et pour déterminer la façon dont le secteur privé peut apporter une aide dans ce domaine.

C'est ainsi que le Cadre de normes SAFE 2015 (Annexe IV) stipule que la douane peut aider les OEA à prendre conscience des risques présents tout au long des chaînes logistiques et à identifier les menaces potentielles pour la sécurité dans une perspective douanière.

### **Cas 8 - Sessions de sensibilisation douane-entreprises - Canada**

- i. L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a organisé une session pilote conjointe de sensibilisation avec une entreprise privée de courtage en douane.
- ii. L'objectif de la session était de faire en sorte que les participants acquièrent une meilleure appréhension de leurs rôles respectifs et de l'impact de leurs décisions en les mettant en situation de se confronter à la réalité de l'autre partie via l'observation au poste de travail.
- iii. L'ASFC et l'entreprise de courtage en douane ont chacune désigné un nombre égal de participants pour la session d'un jour. Durant la matinée, les courtiers en douane ont pris connaissance d'un aperçu des rôles, responsabilités et processus commercial de la douane. Ceci comprenait une visite de certaines des installations régionales de l'ASFC. Dans l'après-midi, les fonctionnaires des douanes ont pris connaissance d'une vue d'ensemble des activités et processus d'une firme de courtage en douane, suivi par une session d'observation au poste de travail avec des courtiers expérimentés.

- iv. Dans l'ensemble, les participants ont été réellement satisfaits de cette activité et ont déclaré que cela avait contribué à leur permettre de mieux comprendre la situation.
- v. Suite au succès de ce pilote, l'ASFC met au point de bonnes pratiques et des principes directeurs à partager à l'échelon national en vue d'encourager les bureaux régionaux à organiser des sessions de ce type avec leurs parties prenantes locales et de contribuer à assurer une démarche cohérente en la matière.
- vi. Les prochaines mesures comprendront notamment la possibilité d'organiser des variantes de ce pilote avec le secteur privé pour animer des parties du programme de formation commerciale de l'ASFC.

## 11. Observatoire commun de l'éthique

Pour préserver l'éthique et combattre la corruption, la douane et le secteur privé pourraient ériger une structure commune, à laquelle participeraient des partenaires fiables du secteur privé. Cette structure pourrait centraliser les plaintes émanant tant du secteur privé que des fonctionnaires de la douane qui ont été confrontés à des pratiques de corruption au sein de la douane et des entreprises. L'Observatoire n'aurait en aucun cas vocation à traiter d'éventuelles plaintes, mais plutôt à analyser les problèmes afin d'identifier les domaines de préoccupations et d'y apporter des réponses systémiques. Le mandat de cette structure pourrait aussi consister à évaluer l'impact des mesures de lutte contre la corruption.

Cette structure pourrait aussi analyser les relations douane-entreprises sous l'angle de l'éthique. Elle pourrait organiser des ateliers/séminaires conjoints, dont le but serait de sensibiliser à l'éthique et de promouvoir une culture de la probité au sein de la douane et des entreprises. Enfin, elle pourrait étudier les tendances et modus operandi des auteurs d'actes de corruption et proposer des mesures en vue de leur faire échec.

La Déclaration d'Arusha de l'OMD confère au secteur privé un rôle dans la bonne gouvernance et la gestion de l'éthique. Elle stipule que :

« ... Les administrations des douanes doivent favoriser des relations franches, transparentes et fructueuses avec le secteur privé. Les groupes de clients doivent être encouragés à accepter un niveau approprié de responsabilité à l'égard du problème, ainsi que de la définition et de la mise en œuvre de solutions pratiques. La signature de PDA entre la douane et les organes professionnels peut s'avérer utile à cet égard. De même, il peut être utile d'élaborer à l'intention du secteur privé des codes de conduite exposant clairement des normes de comportement professionnel. Les pénalités applicables en cas de manifestation d'un comportement corrompu doivent être suffisantes pour ne pas inciter les groupes de clients à soudoyer le personnel des douanes et à acheter ses services afin d'obtenir un traitement de faveur de sa part ... ».

## **12. Coopération avec le secteur privé à l'échelon international**

La collaboration internationale entre la douane et le secteur privé, y compris dans le cadre de forums bilatéraux/multilatéraux, a gagné du terrain et est directement liée aux intérêts, droits et devoirs des autorités publiques et des entreprises. Ceci ressort des développements et discussions, y compris au sein de l'OMD, à propos du classement des marchandises à l'exportation/importation, de l'évaluation en douane, de l'établissement de l'origine ou de l'application des droits anti-dumping, du droit de sauvegarde et des subventions à l'échelon international. Un certain nombre de propositions de révision du Système harmonisé de désignation et de codification des marchandises émanent d'ailleurs fréquemment du secteur privé.

Dans l'intérêt d'une telle collaboration étroite, un groupe de travail ou un groupe d'action conjoint pourraient être créés, pour mener des recherches et faire des études détaillées sur ces questions techniques et adopter une démarche coordonnée pour tenir compte des intérêts de chacun dans les instances internationales.

## **13. Coopération régionale**

Les partenariats avec le secteur privé ne devraient pas se limiter aux parties prenantes nationales. Ils pourraient même dépasser les frontières et s'adresser aux parties prenantes internationales pour les inciter à assurer une plus grande transparence et une plus grande prévisibilité, indispensables à la facilitation des échanges internationaux.

Les administrations des douanes pourraient travailler avec leurs homologues régionaux et exhorter les entreprises, y compris les PME, à relever des défis régionaux, à fixer des objectifs régionaux, à promouvoir les partenariats et à faciliter les échanges, en combinant leurs activités et ressources. Ce type de coopération pourrait être mis à profit pour créer un vivier régional d'opérateurs de confiance, par le biais des programmes régionaux d'OEA/Partenaires de confiance et d'Accords/Arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM). Les ARM pourraient aider à bâtir et à développer une relation de confiance avec les entreprises de part et d'autre des frontières et offriraient des avantages complémentaires aux OEA, tout en améliorant la conformité dans l'ensemble.

Les Vice-Présidents régionaux de l'OMD pourraient prendre une part plus active à l'élaboration de politiques régionales de coopération avec le secteur privé. Ils pourraient même envisager d'organiser des réunions conjointes avec des représentants des entreprises de la région lors de leurs réunions annuelles et développer un plan d'action annuel conjoint aux fins d'une telle coopération.

\*

\* \*

## Références, instruments et outils internationaux

### 1. Organisation mondiale des douanes (OMD)

#### 1.1. La douane au 21<sup>ème</sup> siècle

La politique stratégique de l'OMD intitulée « La douane au 21<sup>ème</sup> siècle » (D21) a identifié le partenariat douane-entreprises comme l'un des dix éléments constitutifs pour définir une nouvelle orientation stratégique pour la douane et l'OMD. Ce document précise notamment que :

*La douane du 21<sup>ème</sup> siècle doit entrer dans une logique d'accords stratégiques avec des opérateurs fiables. Elle doit comprendre quelles sont les préoccupations des entreprises, ces dernières devant, quant à elles, connaître les exigences de la douane. Plus important encore, cette relation doit se concrétiser sous forme de partenariat débouchant sur des avantages mutuels.*

Alors que seront mis en œuvre les autres éléments constitutifs de la D21, notamment les Douanes en réseau international, la Gestion coordonnée des frontières et la Gestion des risques, il est indispensable de coopérer avec les partenaires du secteur privé pour parvenir à une relation plus fructueuse. Reconnaisant l'importance et l'esprit de ce partenariat, l'OMD avait décidé de faire de l'année 2010, l'année du « Partenariat douane-entreprises ».

#### 1.2. La Convention de Kyoto révisée (CKR) de l'OMD

L'annexe générale de la CKR (Norme 1.3) stipule que « *La douane institue et entretient officiellement des relations d'ordre consultatif avec le commerce afin de renforcer la coopération et de faciliter la participation, en établissant, en fonction des dispositions nationales et des accords internationaux, les méthodes de travail les plus efficaces.* ».

La CKR, dans son annexe générale - Norme transitoire 3.32 (**Procédures spéciales pour les personnes agréées**), prévoit qu'une « personne agréée » est une personne (physique ou morale) qui remplit certains critères fixés par la douane, notamment des antécédents satisfaisants en matière douanière et un système efficace pour la gestion de ses écritures commerciales. La « personne agréée » est habilitée à profiter de plusieurs avantages, notamment des procédures simplifiées pour la mainlevée de marchandises, la douane réduisant le niveau des contrôles et se fondant davantage sur des contrôles internes appliqués par l'opérateur pour garantir la conformité avec toutes les lois et réglementations pertinentes, ainsi que le dédouanement des marchandises dans les locaux du déclarant ou en tout autre lieu agréé par la douane.

En outre, la CKR contient les dispositions suivantes relatives à la consultation des entreprises et à la coopération avec elles :

- Norme 6.8 (AG) - « La douane cherche à coopérer avec le commerce et à conclure des Protocoles d'accord pour améliorer les contrôles douaniers. »
- Norme 7.3 (AG) - « La technologie de l'information est adoptée en concertation avec toutes les parties directement intéressées, dans la mesure du possible. »
- Norme 8.5 (AG) - « La douane prévoit la participation des tiers aux consultations officielles qu'elle a avec le commerce. »

- Norme 9.1 (AG) - « La douane fait en sorte que toute personne intéressée puisse se procurer sans difficulté tous renseignements utiles de portée générale concernant la législation douanière. »
- Norme 9.2 (AG) - « Lorsque des renseignements déjà diffusés doivent être modifiés en raison d'amendements apportés à la législation douanière ou aux dispositions ou prescriptions administratives, la douane porte les nouveaux renseignements à la connaissance du public dans un délai suffisant avant leur entrée en vigueur afin que les personnes intéressées puissent en tenir compte, sauf lorsque leur publication anticipée n'est pas autorisée. »

### 1.3. Le Cadre de normes SAFE de l'OMD

Le Cadre de normes SAFE (Para 1.2) définit un des objectifs et principes fondamentaux - renforcer la coopération douane/entreprises. Le Pilier 2 du Cadre de normes SAFE porte spécifiquement sur le partenariat douane-entreprises. Il prévoit que *« Chaque administration douanière établira un partenariat avec le secteur privé afin de le faire participer aux mesures visant à assurer la sécurité de la chaîne logistique internationale. Ce pilier a pour principal objet de créer un système international permettant d'identifier les entreprises privées qui offrent un degré élevé de garantie en matière de sécurité s'agissant de leur rôle dans la chaîne logistique. Dans le cadre de tels partenariats, ces partenaires commerciaux devraient recevoir des avantages tangibles sous la forme d'un traitement accéléré de leurs marchandises et d'autres mesures. »*

Le Pilier II du Cadre de normes SAFE contient des normes mondiales pour le lancement d'un programme d'Opérateurs économiques agréés (OEA). La Norme 5 (Communication) prévoit en particulier que l'administration douanière met régulièrement à jour les programmes des partenariats douane-entreprises afin de promouvoir les normes de sécurité minimales et les pratiques conseillées en matière de sécurité de la chaîne logistique. Les spécifications techniques de la Norme 5 précisent que la douane devrait procéder à des consultations régulières, tant à l'échelon national que local, avec tous les protagonistes de la chaîne logistique internationale afin d'examiner les questions d'intérêt commun, y compris les réglementations douanières, ainsi que les procédures et obligations relatives à la sécurité des locaux et des envois. Les spécifications techniques de la Norme 6 (Facilitation) mentionnent en outre que l'administration des douanes devrait établir des mécanismes permettant aux partenaires commerciaux de formuler des observations au sujet des modifications et amendements proposés, dans la mesure où ils affectent sensiblement leur rôle dans la sécurisation de la chaîne logistique.

Les critères d'éligibilité pour un OEA incluent le fait d'avoir des antécédents satisfaisants en matière douanière, d'utiliser un système efficace pour la gestion des écritures commerciales, d'être financièrement viable et de satisfaire à des critères liés à la sécurité (sécurité du fret, du moyen de transport, des locaux, du personnel et du partenaire commercial). Le programme d'OEA offre aux opérateurs des avantages au titre de la facilitation, notamment un passage en douane plus rapide du fret présentant un faible risque, des niveaux de sécurité améliorés, des coûts de chaîne logistique optimisés grâce à une plus grande efficacité sécuritaire, une meilleure réputation pour l'organisation, des possibilités commerciales accrues, une meilleure compréhension des prescriptions douanières et une meilleure communication entre les OEA et les administrations douanières. Le Cadre SAFE est complété par le Dossier SAFE qui contient, entre autres, des directives détaillées aux fins de création d'un programme d'OEA ainsi qu'une liste détaillée (et non exhaustive) des avantages octroyés aux OEA.



#### **1.4. Autres Conventions**

Les Conventions relatives à l'admission temporaire des marchandises (Conventions ATA et Istanbul) contiennent des dispositions sur le fonctionnement des systèmes de Carnet ATA. Alors que la douane ratifie les Conventions, les organismes du secteur privé gèrent les chaînes internationales de garantie pour le fonctionnement du Carnet au plan mondial. A l'échelon national, la douane et les organismes commerciaux coopèrent pour assurer le fonctionnement approprié du système de Carnet ATA.

#### **1.5. La Déclaration d'Arusha de l'OMD**

La Déclaration d'Arusha du Conseil de coopération douanière concernant la bonne gouvernance et l'éthique en matière douanière stipule que « Les administrations des douanes doivent favoriser des relations franches, transparentes et fructueuses avec le secteur privé. Les groupes de clients doivent être encouragés à accepter un niveau approprié de responsabilité à l'égard du problème, ainsi que de la définition et de la mise en œuvre de solutions pratiques. La signature de Protocoles d'accord entre la douane et les organes professionnels peut s'avérer utile à cet égard. De même, il peut être utile d'élaborer à l'intention du secteur privé des codes de conduite exposant clairement des normes de comportement professionnel. Les pénalités applicables en cas de manifestation d'un comportement corrompu doivent être suffisantes pour ne pas inciter les groupes de clients à soudoyer le personnel des douanes et à acheter ses services afin d'obtenir un traitement de faveur de sa part ... ».

#### **1.6. Le Modèle de données de l'OMD**

Le Modèle de données de l'OMD contient un ensemble d'éléments d'information soigneusement sélectionnés, appelés éléments de données, qui sont normalisés sur la base de normes acceptées au niveau mondial et organisés afin de réduire au maximum les efforts et les coûts pour le commerce. Il facilite l'échange d'informations entre les entreprises et la douane et constitue également une aide à la mise en place d'un « Guichet unique ». Le Modèle de données de l'OMD a été développé en consultation avec la communauté du commerce et des transports ainsi qu'avec d'autres autorités publiques.

La qualité des données est un élément essentiel tant du point de vue de la facilitation que de celui de la lutte contre la fraude. L'utilisation de données codées par opposition à des données non codées représente un progrès majeur vers l'amélioration de la qualité des données. Le Modèle de données de l'OMD fournit des informations sur l'usage éventuel de codes pour chaque élément de données pouvant être codifié. Une coopération constructive avec le secteur privé, conjuguée à une plus grande adoption de normes de données internationales, mènera sans nul doute à une meilleure qualité des données.

Des données commerciales de haute qualité peuvent à leur tour être bénéfiques pour l'ensemble de la société en général, étant donné que les statistiques commerciales sont nécessaires à divers utilisateurs et pour diverses fins, tels que l'élaboration d'une politique commerciale internationale, la mise sur pied d'une politique économique générale, l'analyse des marchés en vue de trouver des sources d'approvisionnement ou des marchés étrangers, la création de bilans d'approvisionnement pour assurer le suivi du marché des matières premières, la planification des infrastructures, les entrées dans les systèmes des comptes nationaux et les statistiques de la balance des paiements, etc.

## **1.7. Le Groupe consultatif du secteur privé (GCSP)**

Le GCSP a été créé en 2006 pour conseiller, le cas échéant, la Commission de politique générale, le Secrétaire général, le Groupe de travail SAFE et tout autre organe permanent au sein de l'OMD sur les progrès et questions liés à la mise en œuvre du cadre de normes SAFE visant à sécuriser et à faciliter le commerce mondial. Il peut également aborder d'autres sujets relatifs au commerce mondial et offrir des conseils sur d'autres problématiques, comme suggéré par le Secrétaire général.

Le GCSP constitue un exemple de collaboration et de partenariat précieux et fructueux à l'échelle mondiale entre les administrations douanières membres (par le truchement de l'OMD) et le secteur privé.

Conformément au mandat révisé du GCSP adopté en juin 2015, ses fonctions ont été étendues de manière à ce qu'il informe le Secrétaire général, la Commission de politique générale et les Membres de l'OMD et les conseille sur les questions douanières et les questions commerciales internationales du point de vue du secteur privé, complétant ainsi les contributions essentielles qu'apportent les observateurs du secteur privé lors des réunions des Comités de l'OMD. Il est composé d'entreprises/fabricants et d'associations représentant différentes régions et des entreprises de dimension diverse, y compris des petites et moyennes entreprises.

## **2. L'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges (AFE)**

**2.1.** L'article 2 de l'AFE prévoit que chaque Membre ménagera aux négociants et aux autres parties intéressées, dans la mesure où cela sera réalisable, des possibilités et un délai approprié pour formuler des observations sur l'introduction ou la modification projetée des lois et réglementations relatives au mouvement, à la mainlevée et au dédouanement des marchandises. Les parties prenantes seront également tenues informées le plus tôt possible avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Il prévoit également que chaque Membre tiendra des consultations régulières entre les organismes présents aux frontières, les négociants et les autres parties prenantes sur son territoire.

**2.2.** L'Article 7.7 (Mesures de facilitation des échanges pour les opérateurs agréés) prévoit également que des mesures de facilitation des échanges très spécifiques soient accordées aux « opérateurs agréés » qui satisfont à certains critères spécifiques pouvant inclure de bons antécédents en matière de respect des lois et réglementations douanières, un système de gestion des dossiers permettant les contrôles internes nécessaires, la solvabilité financière et la sécurité de la chaîne logistique. Ces « opérateurs agréés » se verront accorder au moins trois des mesures de facilitation des échanges suivantes : des prescriptions peu astreignantes en matière de documents et de données requis, selon qu'il sera approprié; un faible taux d'inspection matérielle et d'examen, selon qu'il sera approprié; une mainlevée rapide, selon qu'il sera approprié; le paiement différé des droits, taxes, redevances et impositions; l'utilisation de garanties globales ou de garanties réduites; une déclaration en douane unique pour toutes les importations ou exportations pendant une période donnée; et le dédouanement des marchandises dans les locaux de l'opérateur agréé ou dans un autre lieu agréé par les douanes.

**2.3.** L'Article 23.2 (Comité national de la facilitation des échanges) prévoit l'établissement et/ou le maintien d'un comité national de la facilitation des échanges, ou désignera un mécanisme existant, pour faciliter à la fois la coordination et la mise en œuvre des dispositions de l'AFE. Ce comité pourrait constituer un forum très utile pour amener les entreprises à conduire l'ensemble du programme de facilitation des échanges une implication active des entreprises dans la conduite du programme général de facilitation des échanges.

### **3. Centre des Nations Unies pour la facilitation du commerce et les transactions électroniques (CEFACT/ONU)**

Lors de sa cinquième session, qui s'est tenue en mars 1999, le CEFACT/ONU a adopté la Recommandation révisée suivante visant à encourager la création d'organisations nationales ou de tout autre moyen approprié pour mettre en œuvre les recommandations de facilitation des procédures commerciales internationales :

« Le Centre des NU pour la facilitation des procédures et des pratiques liées à l'administration, au commerce et aux transports (CEFACT/ONU, Commerce et Transport (CEFACT/ONU) recommande aux gouvernements de créer et de soutenir des organismes nationaux de facilitation du commerce avec la participation équilibrée des secteurs public et privé, en vue :

- d'identifier les problèmes ayant un effet sur le coût et l'efficacité du commerce international de leur pays;
- de concevoir des mesures propres à réduire les coûts et à améliorer l'efficacité du commerce international;
- de participer à la mise en œuvre de ces mesures;
- de créer un mécanisme national de coordination pour rassembler et diffuser des informations sur les meilleures pratiques dans le domaine de la facilitation du commerce international; et
- de participer aux efforts internationaux visant à améliorer la facilitation du commerce et l'efficacité commerciale. ».

\*

\* \*



**Initiatives en matière de consultation/engagement/partenariat et meilleures pratiques douane-entreprises**

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Argentine	Programme de responsabilité sociale des entreprises (RSC)	Cette initiative vise à promouvoir l'auto-réglementation des entreprises intégrée dans un modèle opérationnel. La politique du RSC fonctionne en tant que mécanisme intégré et auto-réglementé dans lequel une entreprise contrôle et garantit sa conformité active à l'esprit de la loi, notamment en matière budgétaire et douanière, et vis-à-vis des normes éthiques et des règles internationales.	Importateurs/exportateurs  Pour participer à cette initiative, les entreprises doivent disposer d'un processus par lequel les préoccupations sociales et budgétaires sont intégrées dans leurs procédures opérationnelles ainsi que d'une stratégie fondamentale définie en étroite collaboration avec leurs partenaires.	- Réunions	

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
<b>Australie</b>	Sommet annuel de l'industrie (Annual Industry Summit)	Participation des cadres dirigeants et des cadres supérieurs des parties intéressées du commerce ou de l'industrie en vue d'examiner les questions de stratégie en matière de future collaboration	Cadres dirigeants et supérieurs des douanes ainsi que les cadres dirigeants et cadres supérieurs de l'industrie et du commerce	Forums annuels et groupes de réflexion/discussion sur la facilitation.	Il s'agit d'un événement d'une seule journée auquel participent quelques intervenants et de nombreux débats d'experts sur des thèmes particuliers.
	Bulletin d'information trimestriel de l'industrie (Quarterly Industry Newsletter)	Informar l'industrie des nouvelles initiatives/projets/réexamens et des actions stratégiques en matière de douane	parties concernées du commerce	Bulletin électronique d'information trimestriel	Les bulletins électroniques d'information sont adressés trimestriellement aux personnes intéressées de l'industrie et de commerce.
	Stratégie d'engagement de l'industrie (Industry Engagement Strategy)	Fournir une base structurée et constituer une source d'initiative pour l'actuel processus de consultation du commerce dans son ensemble. Elle définit un cadre générale et de règles de participation ou de l'engagement.	Cadres supérieurs des douanes	La stratégie doit être conforme avec les priorités stratégiques et opérationnelles de l'organisation qui sont définies annuellement.	
	Groupes consultatifs de l'industrie (Industry Advisory Groups)	Faciliter la discussion de sujets avec le Commerce conformément à un mandat précis.	Secteurs particuliers du Commerce	Débats avec le Commerce business sur de sujets particuliers au cours d'une période précise.	Les Groupes consultatifs de l'industrie sont constitués sur la base de thèmes particuliers et les réunions portent sur des questions relatives aux nouvelles politiques et les initiatives en matière de réformes.

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Brésil	PROCOMEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accélération de la compétitivité du Brésil et de sa participation au commerce international.</li> <li>- Promouvoir la création d'un système douanier moderne afin d'améliorer l'efficacité de la chaîne logistique des entreprises participant au commerce international.</li> </ul>	Aujourd'hui, 72 représentants d'entités publiques et privées qui œuvrent à la modernisation du commerce extérieur brésilien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception de processus de modélisation, par ex. pour résoudre des problèmes liés à l'exportation ou à l'admission temporaire.</li> <li>- Création de groupes de travail à un niveau local comme le groupe d'examen de la performance douanière (GAP-Aduaneira) afin d'améliorer les processus douaniers.</li> </ul>	

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Canada	Programme de mobilisation des intervenants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mieux sensibiliser les parties prenantes au rôle et aux priorités de l'ASFC et leur faire comprendre comment l'ASFC fournit des services frontaliers intégrés.</li> <li>- Améliorer le respect, par les parties prenantes, des programmes et des politiques que l'ASFC est chargée de faire appliquer.</li> <li>- Améliorer la compréhension, par l'ASFC, des pratiques commerciales et des réalités des parties prenantes extérieures afin d'améliorer la prise de décisions en matière de programmes et de politiques.</li> <li>- Encourager des discussions approfondies sur la vision de l'Agence en ce qui concerne la facilitation des échanges et du mouvement des voyageurs et identifier des intérêts communs entre les partenaires extérieurs et les responsables de l'ASFC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Associations nationales représentant les intérêts du Canada impliquées dans le commerce transfrontalier (importateurs, exportateurs, courtiers en douane, fabricants, détaillants, transporteurs, transitaires, associations ferroviaires, routières et maritimes, chambres de commerce, industrie automobile, producteurs, juristes spécialistes du transport, opérateurs portuaires, entrepôts d'attente, les sociétés de ponts et tunnels internationaux, les agences aux frontières ainsi que les entreprises du secteur privé).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des comités, sous-comités et groupes de travail formels.</li> <li>- Des conférences, ateliers, présentations d'exposés.</li> <li>- Des solutions technologiques telles que webinaires, téléconférences et visioconférences.</li> <li>- Des projets pilotes.</li> </ul>	<p>L'ASFC, tant au niveau de son siège que de ses bureaux régionaux, collabore avec des partenaires extérieurs de diverses manières, via différents forums et à divers niveaux de gestion.</p> <p>Des structures de comité officielles sont utilisées pour échanger des renseignements, sensibiliser à certains problèmes et débattre de questions stratégiques et politiques de haut niveau. Par exemple, le Comité consultatif sur les activités commerciales à la frontière (CCACF) de l'ASFC, qui se réunit trois fois par an, a été créé en 2005 afin d'offrir aux responsables de l'ASFC et à ses partenaires commerciaux un forum de dialogue sur les opérations frontalières du Canada et sur des projets tels que le Manifeste électronique (eManifest), initiative « transformationnelle » qui imposera aux parties prenantes (transporteurs, transitaires et importateurs) de transmettre par voie électronique à l'ASFC des données commerciales préalables sur leurs expéditions, pour tous les modes de transport et dans des délais prescrits propres à chaque mode.</p> <p>Les groupes de travail et sous-comité sont généralement utilisés pour obtenir des informations en retour de la part des parties prenantes et pour trouver des solutions aux problèmes techniques ou liés aux processus.</p> <p>Les fonctionnaires de l'ASFC nouent également des dialogues informels avec les parties prenantes en participant aux événements qu'elles organisent, tels que des conférences et des ateliers ainsi que d'autres types d'activités de rapprochement.</p>



Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Chine	Système de coordination des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir davantage d'opinions et de demandes de la part des entreprises;</li> <li>- Mieux promouvoir le respect de la loi par les entreprises;</li> <li>- Réduire davantage les coûts opérationnels du commerce;</li> <li>- Améliorer la qualité du service de la douane.</li> </ul>	OEA et candidats potentiels au statut d'OEA.	Séminaires et réunions  Visites sur site  Plate-forme de communication en ligne  Service d'assistance douanière « 12360 »	- La douane désigne les coordinateurs chargés de la coordination avec les OEA et avec les candidats potentiels OEA. Les coordinateurs des clients de la douane sont chargés : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de fournir des services personnalisés aux OEA;</li> <li>2. de surveiller les OEA pour s'assurer qu'ils continuent de remplir les critères voulus;</li> <li>3. de fournir des orientations ainsi qu'une assistance aux entreprises susceptibles de devenir des OEA.</li> </ol>
Cameroun	Forum Douane-Entreprises  Comité de facilitation du trafic maritime international (Comité FAL)  Guichet unique  Comité d'appel	Rendre la douane plus réceptive aux besoins et difficultés des entreprises  Créer un climat de confiance avec la douane  Identifier les moyens d'optimiser les relations et les procédures douanières  Préparer la mise en œuvre du programme d'OEA  Renforcer l'état de droit	Représentants des importateurs/exportateurs et de la douane (responsables d'unités opérationnelles).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions (groupes de travail et sessions plénières) et événements spéciaux (soirée des partenaires)</li> <li>- Réunions et création d'un numéro vert</li> <li>- Droit de recours contre des décisions de la douane avec renvoi au Comité d'éthique (avant l'engagement d'une procédure de recours judiciaire)</li> </ul>	Les résultats de ces réunions font l'objet de : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) publicité sur le site web</li> <li>2) indicateurs de suivi, évaluation et supervision intégrés dans les systèmes d'information automatisés de la douane</li> </ol> Procédures contradictoires

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Dubai EAU	Ambassadeur client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garder les clients existants et les satisfaire au-delà de leurs attentes</li> <li>- Récupération des clients perdus</li> <li>- Acquisition de nouveaux clients</li> <li>=&gt; Augmentation du volume des affaires</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse et suivi des données</li> <li>- Propositions de nouvelles offres/services en fonction des exigences et besoins des clients</li> <li>- Offre de services sur mesure et personnalisés en fonction des besoins des meilleurs clients</li> <li>- Production de rapports mensuels spécifiques MIS</li> <li>- Examen des meilleures pratiques en matière de gestion des relations avec les clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un point de contact unique est consacré à servir les clients en tenant compte de leurs requêtes et exigences et en organisant des visites dans les locaux des clients.</li> <li>- Identification proactive des besoins des clients.</li> <li>- Connaissance des attentes de nos clients et des tendances commerciales.</li> <li>- Analyse de la concurrence.</li> <li>- Comportement opérationnel des clients avec DC.</li> <li>- Identifier de nouveaux clients potentiels et les clients perdus.</li> <li>- Apprendre à connaître le client.</li> <li>- Identifier et lancer des services de vente croisée en fonction des besoins des clients.</li> </ul>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Union européenne	Groupe de contact du Commerce (Trade Contact Group)	Les consultations régulières avec les représentants de l'industrie sont très importantes lors de l'élaboration des textes douaniers ayant un impact direct sur les processus logistiques internationaux. Les consultations avec le commerce constituent une partie intégrante et croissante de l'élaboration de la politique douanière de l'UE. Le Groupe de contact du Commerce de l'UE fournit une plate-forme pour la tenue de telles consultations régulières au niveau communautaire, pour l'élaboration de la politique douanière et la mise en œuvre des dispositions douanières. Les avantages de cette forme de partenariat douane-entreprises sont particulièrement significatifs en termes d'amélioration de la sécurisation de la chaîne logistique, de la compétitivité et de la facilitation des échanges en rendant le respect de la réglementation ainsi que le contrôle plus facile, plus rapide et moins coûteux.	Sont membres du Groupe de contact du Commerce de l'UE les principales associations professionnelles internationales (européennes et mondiales) concernées par l'application de la législation douanière à l'échelon européen.	Les réunions Groupe de contact du Commerce de l'UE sont organisées par la Direction générale Fiscalité et Union douanière de la Commission européenne et présidées par le directeur en charge de la politique douanière. Elles se tiennent régulièrement à Bruxelles. En cas de besoin, une réunion ad hoc de ce groupe peut aussi être organisée. En plus des réunions régulières de ce Groupe de contact du Commerce de l'UE, des réunions à thématiques particulières peuvent être organisées.	- Le Groupe de contact du Commerce de l'UE constitue le principal forum de discussion avec les services de la Commission sur toutes les questions douanières, notamment en matière d'élaboration de la politique douanière, du Code des douanes de l'Union et de douane électronique.

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
		<p>Un partenariat renforcé avec les milieux commerciaux est essentiel pour aider les opérateurs à mieux respecter la législation douanière. La douane a besoin de comprendre les difficultés rencontrées par le Commerce alors que celui-ci a également besoin de comprendre les impératifs de la douane. Il importe d'inscrire ces relations dans le cadre d'un véritable partenariat débouchant sur des bénéfices réciproques. Le Groupe de contact du Commerce intervient en plus des consultations engagées au niveau de groupes de travail ad hoc et de celles relevant d'organes consultatifs mixte douane-entreprises équivalents établis au niveau de chaque Etat membre.</p>			

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
France	Forum Douane-Entreprises	Encourager le dialogue entre les douanes françaises et le secteur privé. Améliorer le partenariat, la communication et l'échange d'informations. Améliorer la facilitation et la sécurité des échanges. Mieux répondre aux attentes et aux difficultés des entreprises.	32 membres permanents : Fédérations du commerce et de l'industrie (à vocation générale et/ou sectorielles, représentants/commissionnaires en douane, juristes spécialiste du droit douanier principaux importateurs et exportateurs)	Une session plénière se réunit, au moins une fois par an, sous la présidence du Directeur général des douanes françaises. Des groupes de travail se réunissent tout au long de l'année sur des sujets spécifiques.	Ce forum permanent constitue une enceinte dédiée à l'examen, la réflexion et l'information de tous les sujets relatifs aux aspects douaniers du commerce international. L'administration peut dans ce cadre informer le secteur privé sur des questions relatives aux travaux législatifs en cours ou aux choix technologiques pour le dédouanement. Un agent est partiellement consacré à l'organisation des travaux du forum. Son rôle est d'assurer un contact permanent avec les fédérations du commerce, recenser les questions et les propositions émanant du secteur privé, et organiser des ateliers et réunions officiels. Habituellement, le forum s'organise autour d'une session plénière sur un sujet particulier, suivie, dans l'après-midi, par des entretiens personnalisés entre la douane et des PME. Cet entretien permet de personnaliser l'information fournie à l'opérateur.
	Réunions Douane-Entreprises « Gagnez à l'international »	Communiquer afin d'améliorer la compétitivité des entreprises.	Entreprises, fédérations du commerce, administration des douanes	Réunions nationales et régionales.	

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
<b>Géorgie</b>	<p>Réunions avec le secteur privé</p> <p>Réunions avec les investisseurs étrangers</p> <p>Coopération avec l'Association géorgiennes des transporteurs routiers internationaux (GIRCA)</p> <p>Projets médiatiques</p>	<p>Fournir des informations sur les nouveautés réglementaires ; recenser les initiatives et les idées du secteur privé permettant l'amélioration des textes adoptés.</p> <p>Fournir aux investisseurs étrangers une information complète sur les réglementations et procédures applicables.</p> <p>Assurer la mise en oeuvre de la Convention en Géorgie. Actions de sensibilisation des nouveaux projets en relation avec la Convention TIR.</p> <p>Favoriser la participation des opérateurs aux activités du service</p>	<p>Secteur des affaires géorgien (opérateurs économiques)</p> <p>Investisseurs étrangers</p> <p>GIRCA, IRU, Transporteurs nationaux ou internationaux utilisant les carnets TIR.</p> <p>Journalistes, GRS cadres supérieurs</p>	<p>Reunions</p> <p>Réunions/visites</p> <p>Réunions régulières avec la GIRCA</p> <p>Formation des agents du GRS en vue d'acquérir des compétences en matière de communication et notamment avec les médias; Formation commune des agents du</p>	<p>Réunions tenues plusieurs fois par an (dans différentes villes de Géorgie). Les opérateurs reçoivent des informations sur les nouveautés en matière de procédures et de législation; Par la même occasion, ils sont invités à faire part de leurs propositions d'amélioration des procédures existantes et de simplifications.</p> <p>Dans le but de fournir une information précise sur les procédures de dédouanement, les investisseurs se voient offrir la possibilité de visiter les bureaux ou zones de dédouanement. Lors de ces visites, les investisseurs ont la possibilité de se familiariser avec les procédures de dédouanement, de s'informer sur les droits de douane ainsi que sur les activités des bureaux, à la fois du point de vue théorique et pratique.</p>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
	Communication directe	<p>géorgien des douanes et impôts (GRS); réunir un groupe de journalistes disposant de connaissances élémentaires en matière de réglementation douanière, de taxation et de mesures sanitaires et phytosanitaires; Améliorer la fiabilité des sociétés et des contribuables auprès du GRS; donner une image positive et une bonne réputation du GRS.</p> <p>Fournir une information précise et concise en matière de questions douanières, de nouvelles procédures ou de législation.</p>	Opérateurs (à la fois géorgiens ou étrangers) et toute personne ayant un intérêt relatif aux questions douanières	<p>GRS et des journalistes; Formation de journalistes en vue d'être sensibilisés sur le rôle, les missions et l'importance du GRS; Formation de journalistes en vue de fournir des informations pertinentes sur les taxes et la législation relative aux contrôles douaniers, sanitaires et phytosanitaires ; Formation de journalistes en vue de fournir des informations sur les services assurés par l'Etat, le service de communication, les récentes réformes, etc; Organisation de tournées médiatiques.</p> <p>Centres d'appels du ou des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GRS</li> <li>• Bureaux/zones de dédouanement.</li> <li>• Service de gestion des opérations</li> </ul> <p>e-mails; site internet officiel du GRS: <a href="http://www.rs.ge">www.rs.ge</a></p>	<p>Toute personne peut obtenir des informations sur les taxes applicables et sur la réglementation douanière via un centre d'appels du GRS; par ailleurs, les centres d'appels Bureaux/zones de dédouanement et du Service de gestion des opérations, travaillent 24 heures sur 24. Le service des douanes peut être contacté notamment par courrier électronique par les opérateurs ou par toute personne qui aurait une question touchant à la réglementation douanière De plus, des questions peuvent être formulées via une adresse électronique officielle du GRS figurant sur la page d'accueil du site internet. Parallèlement, les opérateurs économiques peuvent s'entretenir quotidiennement avec les responsables du service à l'occasion de réunions ou de conversations téléphoniques. A l'occasion de changements importants</p>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
	<p>Décision anticipée</p> <p>Service de résolution des contentieux</p>	<p>Fournir une information précise sur les questions douanières ainsi que la position du service des douanes.</p> <p>Prise en considération des intérêts des contribuables, libéralisation.</p>	<p>Secteur privé</p> <p>Secteur privé</p>	<p>Réunions du conseil d'administration du GRS</p>	<p>dans la législation, toute l'information utile est accessible en cliquant sur <a href="http://www.rs.ge">www.rs.ge</a> mais aussi diffusée auprès de tous les contribuables disposant d'un compte et d'une adresse électronique. Cette information est également et automatiquement mise en ligne sur la page officielle du compte Facebook du GRS.</p> <p>Les opérateurs ont la possibilité de solliciter le service des douanes en vue d'obtenir une décision anticipée contraignante en matière de classement tarifaire du code SH ou d'origine des marchandises. Cela signifie que les opérateurs peuvent connaître préalablement la position officielle du service des douanes et s'en prévaloir pour leurs futures opérations.</p> <p>Dans l'hypothèse où un contribuable contesterait la décision du service des douanes, la possibilité d'exercer un recours lui est offerte. Son cas pourra être examiné par le service puis transmis pour avis au Service de résolution des contentieux.</p> <p>A la fin de la procédure, un conseil d'administration se réunit avec la participation de toutes les parties intéressées (y compris les services concernés du GRS). A sa demande, le contribuable peut être autorisé à assister au conseil d'administration et à participer aux débats</p>



Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Haïti	<p>Groupe consultatif du secteur privé (secteur formel)</p> <p>Engagement d'un processus de consultation avec le secteur informel (Association des commerçants informels)</p>	<p>Cette initiative vise à combattre la fraude en associant le commerce. Elle revêt la forme d'un protocole d'accord avec les principales associations professionnelles.</p> <p>Cette initiative vise à assister les opérateurs du secteur informel en vue de les transformer en entreprises dûment enregistrées.</p>	<p>Importateurs/exportateurs dûment enregistrés à Haïti (associations professionnelles) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ADIH (Association des Industries d'Haïti)</li> <li>2. CCIH (Chambre de Commerce et d'Industrie d'Haïti)</li> <li>3. FESP (Forum Economique du Secteur Privé)</li> <li>4. AAMAR (Association des Agences Maritimes)</li> <li>5. ACDA (Association des Commissionnaires en Douane Agréés)</li> </ol> <p>Importateurs/exportateurs (secteur informel)</p>	<p>Réunions à périodicité régulière (tous les 90 jours) sur tous sujets intéressant le commerce extérieur, y compris la consultation en vue de l'élaboration de la réglementation ou de la législation douanière.</p> <p>Programmes d'assistance, agents des douanes spécialement affectés aux tâches d'assistance aux opérateurs, sessions de formations.</p>	
Hong Kong, Chine	<p>Groupe de liaison avec les clients</p> <p>Système de fret routier (ROCARS)</p> <p>Groupe de liaison des utilisateurs</p> <p>Alliance pour la protection des droits de propriété intellectuelle (IPRPA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer le service rendu au client</li> <li>- Stimuler la communication et l'échange d'informations</li> <li>- Renforcer la coopération et le partenariat entre la douane de Hong Kong (HKC) et le secteur privé</li> <li>- Mettre en place un système harmonieux pour le mouvement et</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenants clés et principales associations professionnelles du fret aérien, fret maritime, transport transfrontalier et commerce de marchandises passibles de droits.</li> <li>- Représentants des agents/expéditeurs, associations professionnelles, associations d'entreprises de logistique et sociétés de services express.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions, distribution de documents de consultation, questionnaires et lettres</li> <li>- Réunions</li> <li>- Séminaires</li> <li>- Réunions</li> <li>- Publicité et campagnes d'information et de sensibilisation à la protection des DPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grâce à des réunions régulières, HKC recueillera le point de vue des industries sur les sujets suivants :             <ol style="list-style-type: none"> <li>i) services douaniers existants (par ex. contrôle du fret et des passagers) et mesures douanières (par ex. contrôle des accises);</li> <li>ii) nouvelles initiatives douanières; et</li> <li>iii) leurs idées et attentes susceptibles de mener à une amélioration des affaires et à la facilitation des échanges.</li> </ol> </li> <li>- Maintenir une liaison étroite et efficace avec les partenaires concernant la conception en cours du système, un forum de consultation, ROCARS.RULG, vise à offrir une plateforme de communication efficace pour les utilisateurs de ROCARS et de la douane aux fins d'échanges</li> </ul>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
		<p>le dédouanement du fret routier avec profilage des risques préalable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter les échanges</li> <li>- Offrir une plateforme aux parties issues du secteur des DPI et à la douane de Hong Kong pour renforcer le partenariat stratégique et stimuler l'échange de renseignement</li> </ul>			<p>de vues et d'amélioration du système. Le membre du RULG est nommé par le Directeur général de la douane et des accises pour un mandat de 2 ans. Une rencontre de consultation semestrielle sera organisée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'IPRPA a organisé des réunions annuelles pour rendre compte des activités de la douane en matière de lutte contre la fraude et faire le bilan de ses activités menées au titre de la protection des DPI. Un comité de travail a également été constitué pour traiter des activités en cours de l'IPRPA. Ce comité s'est engagé à maintenir la dynamique des travaux de l'IPRPA et à réfléchir à de nouvelles initiatives visant à garantir une meilleure protection de la propriété intellectuelle à Hong Kong.</li> </ul>
Irlande	Comité consultatif douanier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offrir un forum à l'administration fiscale et à des organisations représentatives afin de procéder à des échanges de vues sur des questions relatives au traitement douanier des importations et des exportations</li> <li>- Examiner les évolutions et propositions propres au domaine douanier, surtout au niveau de l'UE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Comité sera composé de membres de l'administration fiscale qui sont parties prenantes aux activités douanières et d'organisations dont les membres ont des contacts directs et réguliers avec la douane.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'administration fiscale (division douane) assurera le secrétariat du Comité</li> <li>- Réunions (généralement quatre fois par an)</li> <li>- Constitution possible de groupes de travail sur des problématiques spécifiques (par ex. questions techniques liées au développement de logiciels)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Méthodes de communication communément utilisées par la douane irlandaise : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Comité consultatif douanier</li> <li>2) Réunions bilatérales ou sectorielles</li> <li>3) Programmes de communication sur des projets spécifiques</li> </ol> </li> <li>- La participation aux travaux du Comité se fera uniquement à titre représentatif, les membres du Comité jouant le rôle de relais entre l'administration fiscale et les membres de leurs organisations représentatives concernées par l'importation et l'exportation.</li> </ul>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
		- Soutenir la compétitivité de l'Irlande en formulant des conseils sur la conception des régimes douaniers			
Israël	Processus de consultation via la mise en œuvre du programme d'OEA	- Resserrer les liens entre la douane israélienne et le secteur privé afin de remplir les objectifs du programme d'OEA	- Le projet pilote a impliqué 8 des principales sociétés israéliennes. Jusqu'à présent, 10 autres sociétés ont obtenu le certificat d'OEA et 40 demandes supplémentaires sont en cours d'approbation.	- Séminaire OEA professionnel une fois par an (conférences par des experts sur des sujets liés aux OEA)	<p>- La société candidate au statut d'OEA maintient une relation étroite avec les représentants de la douane chargés des demandes via des réunions de travail, des entretiens téléphoniques et l'envoi de courriels. L'objectif est d'améliorer les processus requis dans l'entreprise afin que cette dernière satisfasse aux critères d'octroi du statut d'OEA. Il est arrivé qu'une entreprise soit invitée à apporter une amélioration à un aspect de ses procédures avant de pouvoir être certifiée. Après un certain laps de temps, cet élément a été réexaminé et l'entreprise a été certifiée.</p> <p>- Amélioration des procédures de l'entreprise + renforcement de la chaîne logistique de l'entreprise.</p> <p>- Des visites professionnelles de diverses unités de la douane (non-OEA) sont organisées dans les locaux de la société certifiée OEA pour que ces unités puissent se familiariser avec les procédures et le modus opérande des entreprises et prendre connaissance de problématiques spécifiquement liées à la douane.</p>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Japon	Processus de consultation	Renforcer le partenariat entre la douane et les entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociétés à vocation exportatrice, notamment des PME</li> <li>- OEA et autres entreprises privées</li> <li>- Autres services gouvernementaux pertinents</li> <li>- Milieux universitaires</li> </ul>	Séminaires, ateliers, groupes d'étude, etc.	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Séminaire destiné à promouvoir les Accords de partenariat économique (APE), avec la participation de sociétés à vocation exportatrice, notamment, mais pas exclusivement, des PME, afin de fournir des informations sur les procédures douanières relatives aux APE</li> <li>- Séminaire destiné à promouvoir une meilleure connaissance des programmes d'OEA et à échanger les expériences et les avantages liés à l'obtention d'une certification OEA, avec la participation des OEA et autres entreprises privées concernées</li> <li>- Consultation destinée à promouvoir le Guichet unique et à faciliter le traitement électronique des procédures commerciales, avec la participation d'autres services gouvernementaux pertinents, d'entreprises privées et de représentants des milieux universitaires</li> </ul>


Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Jordanie	<p>Conseil de partenariat douanier</p> <p>Programme « Golden list »</p> <p>Droits de propriété intellectuelle</p> <p>Connectivité électronique avec les secteurs public et privé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la relation douane-entreprises</li> <li>- Faciliter et sécuriser le commerce international</li> <li>- Stimuler la croissance économique nationale</li> <li>- Créer un environnement attirant pour les investisseurs</li> <li>- Partenariat conjoint douane-entreprises</li> <li>- Sécurité de la chaîne logistique</li> <li>- Lutter contre la contrefaçon et le piratage afin de protéger l'économie et la société</li> <li>- Augmenter la connectivité électronique avec diverses institutions, faciliter l'échange de données et le traitement des transactions connectées avec plusieurs entités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 45 sociétés sont déjà inscrites à ce programme</li> <li>- Participation d'instances régionales et internationales</li> <li>- Plusieurs protocoles d'accord ont été signés, par ex. avec la Fédération arabe, Beiersdorf AG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions régulières du conseil avec le secteur privé afin de permettre au secteur privé de participer au processus de prise de décision</li> <li>- Réunions tenues périodiquement par la douane jordanienne avec des représentants du secteur privé</li> <li>- Formations et ateliers pour les agents des douanes et les représentants du secteur privé</li> <li>- Elaboration des politiques et des mécanismes de mise en œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les entreprises de la chaîne logistique sont encouragées à mettre en œuvre sur une base volontaire l'état de l'art en matière de procédures douanières et de normes liées à la chaîne logistique. Ce faisant, les entreprises peuvent prétendre au statut octroyé par le programme « Golden list » et bénéficier des facilités offertes par la douane jordanienne.</li> </ul>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Malawi	Forum national douane-entreprises (NCBF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir un partenariat et un cadre d'échange entre les principaux acteurs de la chaîne commerciale pouvant contribuer à la facilitation des échanges</li> <li>- Amélioration des opérations douanières</li> <li>- Plus grande conformité avec la communauté commerciale</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion préliminaire avec des responsables de plusieurs unités (tarifs, origine, etc.) de la douane et, s'agissant du secteur privé, de représentants de diverses associations et principaux importateurs, de l'industrie et du commerce ainsi que des représentants de la Banque de réserve du Malawi et du ministère des Finances</li> <li>- Constitution d'une équipe chargée de mettre en place le NCBF</li> <li>- Un projet de plan d'action sera rédigé qui indiquera clairement la mise en œuvre de domaines prioritaires approuvés, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboration d'un mandat et/ou protocole d'accord. Un mandat qui définit clairement les attentes de la douane, les domaines d'intervention d'autres ministères, devant qui les participants sont responsables et comment est garantie la chaîne des responsabilités sera bénéfique à toutes les parties prenantes. Cette transparence permettra de connaître les attentes de la douane et du secteur privé et aidera les éventuels participants du secteur privé à décider s'il est ou non dans leur intérêt de participer.</li> <li>• Elaboration d'un cadre stratégique comprenant une vision, une mission, des buts et des objectifs.</li> </ul> </li> </ul>	

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Maroc	<p>Institutionnalisation des relations avec les Associations professionnelles</p> <p>Le programme d'OEA</p>	<p>- Création d'une plateforme de dialogue permanent autour des questions qui concernent le secteur privé.</p> <p>- Mise en place d'une dynamique permettant d'apporter une solution globale et cohérente aux préoccupations structurelles ou conjoncturelles du monde des affaires dans un cadre de responsabilité <b>partagée</b></p> <p>L'objectif à travers la mise en place de ce programme d'agrément des opérateurs économiques est de concilier entre les facilités douanières et les exigences en matière de sécurité prévues par le cadre de normes de l'OMD Il permet l'octroi aux sociétés éligibles et investies de la confiance de la douane et répondant aux critères requis, d'une panoplie de facilitations douanières pour les aider à se</p>	<p>Ce cadre de partenariat est matérialisé sous forme d'<b>accords cadre</b> signés avec les associations professionnelles représentant les différents secteurs d'activités.</p> <p>A ce jour, six (6) accords cadre ont été signés avec les associations professionnelles, suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>AMITH</b> (association de l'industrie de textile)</li> <li>- <b>ATADM</b> (association des transitaires agréés en douane),</li> <li>- <b>ASMEX</b> (association des exportateurs),</li> <li>- <b>GIMAS</b> (association de l'industrie aéronautique),</li> <li>- <b>APRAM</b> (association des armateurs)</li> </ul> <p>-<b>FENELEC</b> (association des industries électrique et électronique).</p> <p>Toute entreprise établie sur le territoire national quelle que soit sa taille et quel que soit son statut, et qui exerce une activité industrielle, commerciale ou de service, liée au commerce international, tant à l'importation qu'à l'exportation.</p> <p>A ce jour <b>342 entreprises</b> ont été agréées dont <b>180</b> en classe <b>A</b> et <b>162</b> en classe <b>B</b></p> <p>Près de <b>800</b> entreprises ont manifesté l'intérêt pour bénéficier du programme d'agrément.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accord cadre institue des organes de <b>gouvernance</b> (comité de pilotage et comité de suivi) et fixe un calendrier de rencontres à différents niveaux ainsi que les axes de coopération débattus.</li> <li>• Une feuille de route, régulièrement actualisée, trace les décisions prises et les actions à entreprendre par chacune des parties.</li> <li>• Des rencontres régulières, sous formes de réunions et de tables rondes, avec les associations professionnelles pour les informer sur le programme d'agrément et sur les facilités douanières qu'il procure aux entreprises éligibles</li> <li>• Mise en ligne sur le site internet de la douane d'une rubrique dédiée au programme d'agrément décrivant la procédure à suivre, les termes de références de l'audit de diagnostic ainsi que les facilités accordées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Les rencontres régulières</b> avec les associations professionnelles, permettent de recueillir les doléances, et d'identifier les difficultés rencontrées afin d'y apporter les ajustements nécessaires.</li> <li>- <b>Des tables rondes régionales</b> sont organisées au profit des membres des associations professionnelles pour communiquer autour des améliorations apportées au cadre incitatif mis en place par la douane en matière réglementaire, législative et procédurale.</li> <li>De même <b>des formations</b> sont organisées par la douane au profit des entreprises et par l'association au profit des douaniers et ce, sur la base d'une expression des besoins et attentes de chaque partie.</li> <li>• Accompagnement des entreprises agréées selon une procédure normalisée</li> <li>• L'opérateur est informé en temps réel, via le système d'information de la douane, de la régularisation de sa situation douanière, notamment en matière de régimes suspensifs.</li> <li>• Le bureau douanier de domiciliation de l'opérateur est désigné pour concrétiser les facilités accordées et pour prendre en charge toutes les questions de l'entreprise agréée</li> </ul>


Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
		<p>développer dans de meilleures conditions de compétitivité. Ce programme prévoit deux types de statuts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>OEA simplifications douanières qui peut être de classe A ou B.</b></li> <li>- <b>OEA sécurité et sûreté ouvert aux entreprises titulaires du statut d'OEA simplification douanières de classe A</b></li> </ul>			



Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Moldovie	Conseil consultatif douanier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la transparence des processus de prise de décisions des services douaniers</li> <li>- Encourager une meilleure communication entre les services douaniers et le secteur privé (simplification des procédures de dédouanement, facilitation des échanges et développement de solutions TI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Associations professionnelles (chambres de commerce, opérateurs de transport, courtiers en douane, importateurs et exportateurs)</li> <li>- Représentants de programmes d'assistance technique dans les domaines du commerce extérieur et des services douaniers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions organisées au moins une fois par trimestre</li> <li>- Groupes de travail ou réunions consacrées à un sujet spécifique (entre les réunions du Conseil)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette initiative permet aux membres du secteur privé de s'approprier le processus et d'évoquer des questions qui les préoccupent au premier chef et qui ont d'importantes répercussions sur la communauté des opérateurs</li> <li>- Le secrétariat aide les représentants du Conseil à formuler des propositions spécifiques et visant à obtenir un résultat, assiste les services douaniers et les membres du Conseil représentant le secteur privé dans la préparation de l'ordre du jour, l'élaboration des notes d'information et la rédaction et la diffusion des procès-verbaux des réunions et il contribue à assurer le suivi de la mise en œuvre des décisions</li> </ul>
Pays-Bas	<p><b><u>Sur le Plan opérationnel</u></b></p> <p>Forum de consultation douanes-entreprises (CBC)</p> <p><b><u>Sur le Plan politique et législatif</u></b></p> <p>Comité de la législation douanière</p>	<p>Entretien une plateforme consultative dynamique aux fins de l'exécution et de la mise en œuvre de la législation douanière, dans un cadre de réciprocité.</p> <p>Partager la position du commerce et des douanes sur les nouvelles initiatives de la législation douanière élaborée au niveau national et au niveau de la Commission européenne (DG TAXUD)</p>	<p>Associations professionnelles représentant la majorité des opérateurs économiques en relation avec la douane, comme l'industrie, les importateurs, les exportateurs, les agents en douane, les transporteurs, les courtiers, les agents et les transitaires.</p> <p>Confédération de l'Industrie et du Patronat des Pays –Bas (VNO-NCW)</p>	<p>Le CBC repose sur trois piliers : affaires juridiques, technologie de l'information et application de la loi &amp; supervision. Ces trois piliers font l'objet de réunions régulières dont les ordres du jour sont arrêtés collectivement. Si nécessaire, toutes sortes d'activités peuvent être organisées, comme par exemple des séminaires, des ateliers et des campagnes de promotion conjointes.</p> <p>Réunions régulières (au moins quatre fois par année) afin de discuter de nouvelles propositions législatives.</p>	<p>La coopération s'effectue grâce à un processus de consultation et de collaboration en amont et en aval entre les entreprises et la douane sur les questions d'ordre opérationnel liées à la législation, à la TI et à l'application de la loi et sa supervision.</p> <p> CBC-protocol 12-2012 NL.pdf</p> <p>Débattre, à un stade précoce, de propositions concernant les législations nationale et européenne en matière de douane et de questions connexes. Habituellement, les débats ont lieu lors de réunions régulières, mais si nécessaire, ils peuvent se tenir lors de séminaires ou d'ateliers.</p>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Pérou	Conseil des superviseurs du secteur privé et du gouvernement	- Définir des directives en matière d'enregistrement et de participation de prestataires du secteur privé et de représentants du gouvernement lors de l'inspection matérielle de marchandises pour le régime d'importation aux fins de mise à la consommation	- S'applique : <ul style="list-style-type: none"> <li>• à l'Administration chargée des inspections et de la gestion des recettes douanières (IFGRA),</li> <li>• aux municipalités de la république de la douane,</li> <li>• aux entrepôts sous douane,</li> <li>• aux prestataires du secteur privé,</li> <li>• aux agences gouvernementales enregistrées auprès de la douane nationale,</li> <li>• à l'Administration fiscale (SUNAT).</li> </ul>		- Le fournisseur peut, à sa demande, être enregistré en tant qu'observateur à la SUNAT - Conditions à remplir : Connaissance et expérience du commerce et de la production, pas de casier judiciaire - Les observations transmises par le fournisseur sont prises en considération lors des contrôles douaniers mais ne sont pas opposables aux évaluations menées par les responsables de la SUNAT
Pologne	Conseil consultatif de la douane polonaise	- Facilitation des activités commerciales légitimes - Elimination des barrières bureaucratiques et - Amélioration de la coopération avec les opérateurs économiques	- Ministère des Finances, Administration douanière polonaise - Conseil consultatif de l'Administration douanière polonaise	- Conférences	- Les membres du Conseil consultatif sont proposés par les chambres de commerce et la communauté des entreprises, des instituts d'enseignement et des experts en matière douanière - Les missions du Conseil comprennent notamment l'analyse de la législation douanière, la préparation d'avis et de propositions de solutions

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Portugal	<p>Consultation périodique avec le secteur privé</p> <p>Protocoles avec des opérateurs spécifiques</p>			<p>- Les consultations sont menées sur la base de besoins spécifiques, par ex. les protocoles conclus en 2009 entre la douane portugaise et les sociétés de courrier express qui décrivent les procédures de dédouanement utilisées par ces types d'opérateurs économiques étant donné la spécificité de leurs activités</p>	
Sénégal	<p>Comité de Partenariat Douane-Entreprises</p> <p>Comité paritaire Douane-secteur privé</p>	<p>- Veiller à la mise en œuvre des recommandations issues des deux colloques Douane-Entreprises et de la Journée de l'Entreprise;</p> <p>- Définir les attributions des Commissions spécialisées et veiller à leur bon fonctionnement;</p> <p>- Examiner toute question relative au partenariat et n'ayant pas trouvé de solution auprès des services compétents de l'Administration des Douanes.</p> <p>- Parvenir à une démarche participative et consensuelle dans le cadre de la réforme du Code des Douanes (approche participative).</p>	<p>- Douanes</p> <p>- Chambres de commerce</p> <p>- Secteur privé</p> <p>- Autres Administrations publiques</p> <p>- Port Autonome de Dakar</p> <p>- Conseil sénégalais des chargeurs</p> <p>- Douanes</p> <p>- Organisations patronales, syndicales</p> <p>- Commissionnaires en douane agréés</p>	<p>- Mise en place d'un colloque Douane-Entreprises</p> <p>- Création d'une journée de l'Entreprise (annuelle)</p> <p>- Elaboration d'un Programme de Partenariat Privilégié (PPP)</p> <p>- Procédures personnalisées</p> <p>- Séminaires organisés lors de l'élaboration du code des Douanes du Sénégal</p>	<p>- Depuis une décennie, des cadres de concertations formelles ont été créés avec le secteur privé (commissionnaires en douane agréés, industriels etc.);</p> <p>- En 2007, organisation d'un colloque Douane-Entreprises;</p> <p>- Ensuite une approche institutionnelle avec la création en 2009 d'une Direction de la Facilitation et du Partenariat avec l'Entreprise et d'un Bureau de Conseils en Entreprises dans l'organigramme de la DGD;</p> <p>- 4, 5 et 6 juin 2013, séminaire national sur la réforme du code des Douanes;</p> <p>- 5 et 6 septembre 2013, tenue du comité paritaire.</p>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Espagne	Grand forum commercial	<p>Le Grand forum commercial a eu lieu pour la première fois en 2008 et visait à mettre en place une relation de coopération avec un petit nombre de grandes entreprises et ce, en deux phases :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Créer un forum de discussion pour débattre, à travers des réunions par secteur économique ou des réunions conjointes, des principaux problèmes relationnels entre les grandes entreprises et l'administration fiscale.</li> <li>2. Dans un second temps, étudier la faisabilité d'un cadre spécial pour que l'administration fiscale définisse un critère sur les conséquences fiscales possibles de leurs opérations pour les entreprises, ce qui nécessiterait une transparence totale des opérations en question.</li> </ol>	<p>Un groupe d'entreprises appartenant à la Délégation centrale des Grands contribuables, disposant d'un certain chiffre d'affaires, d'un volume d'impôt payé, d'un volume de renseignements fournis à l'administration fiscale, d'un nombre d'employés, dans un secteur d'activité et un secteur géographique donnés, considérés comme représentatifs pour l'ensemble du groupe.</p> <p>La participation initiale d'un nombre réduit d'entreprise ne doit pas être considérée comme un privilège pour ces entreprises, puisque les accords conclus lors du Forum sont applicables à l'ensemble des contribuables concernés.</p>	<p>Le règlement du Forum est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il est informel, souple, coopératif et sans bureaucratie.</li> <li>- Le Forum fonctionne par le biais de sessions plénières et de groupes de travail. Durant les sessions plénières, les problèmes sont identifiés et des accords sont conclus, tandis que les groupes de travail analysent les problèmes et proposent des solutions.</li> <li>- Participation de haut niveau en session plénière : le Secrétariat d'Etat aux finances ainsi que celui au Budget et le Conseil des Directeurs de l'agence fiscale, ainsi que des membres des conseils d'administration des entreprises.</li> <li>- Participation de niveau technique dans les groupes de travail.</li> </ul> <p>Groupes de travail :</p> <p>Quatre groupes de travail ont été créés et voient la participation d'entreprises diverses et de services différents de l'agence fiscale, selon les sujets débattus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Groupe de travail sur les relations de coopération.</li> <li>- Groupe de travail sur l'analyse et la rationalisation des impôts indirects.</li> <li>- Groupe de travail sur les prix de transfert.</li> <li>- Groupe de travail sur les droits d'accise.</li> </ul> <p>Le Service des douanes et des accises a participé aux 4 groupes de travail.</p>	<p>L'un des résultats du Forum est le Code des meilleures pratiques fiscales. 75 entreprises ont à ce jour adopté le Code. 15 d'entre elles sont des opérateurs économiques agréés. Pour information, une note concernant le Code est jointe.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Code of Best Tax Practices.pdf</p> </div> <p>(uniquement en anglais)</p> <p>On trouvera des renseignements supplémentaires sur notre site Web : <a href="http://www.agenciatributaria.es">www.agenciatributaria.es</a> (entreprises et professionnels).</p>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Sri Lanka	Processus de consultation via le CTFP (Compliant Traders Facilitation Programme)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à l'application du volet renforcement des capacités</li> <li>- Créer des programmes de formation pour les courtiers en douane agissant en tant que déclarants afin de leur dispenser des connaissances en matière de classement dans le SH, de règles d'évaluation, de règles d'origine, etc. aux fins de la préparation des déclarations de marchandises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les 100 premiers importateurs du Sri Lanka ont été sélectionnés après un audit mené par la Chambre nationale de commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions et séminaires réguliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réunions et séminaires ont été utiles pour la mise en œuvre de ce programme grâce au retour d'informations des partenaires du secteur privé et ont permis une révision et des ajustements du CTFP en fonction des besoins</li> </ul>
Thaïlande	Processus de consultation via la mise en œuvre d'un programme d'OEA  Comité conjoint douane-secteur privé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la capacité commerciale internationale</li> <li>- Faciliter le processus de dédouanement pour le secteur privé en appliquant la norme d'Opérateur économique agréé (OEA)</li> <li>- Pour éviter les conflits entre la douane thaïlandaise et le secteur privé, la douane thaïlandaise entretient un mécanisme formel de consultation avec les partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 74 entrepreneurs (importateurs, exportateurs et courtiers en douane) sont en conformité avec la norme d'OEA en Thaïlande</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discussion et approbation des changements prévus au sein de l'administration douanière, suivi et évaluation de la performance au sein de l'administration douanière et formulation de conseils sur la rationalisation des services douaniers</li> </ul>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Turquie	<p>Processus de consultation avant et pendant la mise en œuvre du programme d'OEA</p> <p>Commission douanière d'apurement de la dette (27 août 2011)</p> <p>Conseil douane-entreprises (22 juin 2012)</p> <p>Unité de conseils aux entreprises</p>	<p>- Activités commerciales plus faciles et plus sûres</p> <p>- Vise à régler les différends relatifs aux droits de douane et aux sanctions connexes entre les opérateurs du commerce et la douane sans porter l'affaire en justice</p> <p>- Fournit des avis concernant l'élaboration des politiques et des pratiques douanières et commerciales</p> <p>- Résoudre les problèmes rencontrés par les opérateurs du commerce et les autres parties prenantes par le biais d'un mécanisme de consultation institutionnalisé</p>	<p>Opérateurs du commerce</p> <p>Organisation non gouvernementales, membres du secteur public et du secteur privé</p> <p>Grandes entreprises, OEA et principales organisations non gouvernementales</p>	<p>- Après le lancement du concept d'OEA, de l'Expéditeur agréé et des Procédures de dédouanement aux fins d'exportation, l'Administration des douanes turque a publié : une brochure reprenant 111 questions et réponses, une brochure sur la procédure de candidature à la certification OEA, une brochure sur l'étape de pré-évaluation par les Directions régionales concernant le concept d'« Opérateurs économiques agréés ». Ces brochures sont également disponibles sur le site web du ministère de la Douane et du Commerce (site mis à jour régulièrement).</p> <p>- Un programme de formation pour l'ensemble du pays et déjà organisé par le passé devrait être proposé par le ministère turc de la Douane et du Commerce.</p> <p>- Un organe consultatif.</p> <p>Consultations par l'intermédiaire de correspondants aussi bien à l'administration centrale que dans les bureaux de douane locaux</p>	<p>- Le personnel du département chargé de la facilitation des échanges est toujours prêt à répondre à toute question concernant la facilitation des échanges/sécurité de la chaîne logistique par téléphone, courriel ou rendez-vous.</p> <p>- L'organe consultatif se réunit à des fins de collaboration, de coopération et de renforcement du dialogue entre les parties concernées.</p> <p>Il reçoit les demandes et les plaintes des opérateurs du commerce et autres parties prenantes en matière de législations douanière et commerciale et prend des initiatives visant à résoudre les problèmes, il fournit des informations sur l'intégralité des régimes douaniers et sur les droits des entreprises conformément au code des douanes.</p>


Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Uruguay	Processus de consultation avant et pendant la mise en œuvre du programme d'OEA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processus de modernisation</li> <li>- Accroît le niveau d'éthique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocoles signés (9) :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'Association des courtiers en douane d'Uruguay (ADAU),</li> <li>• l'Association des agents de fret (AUDACA),</li> <li>• l'Association uruguayenne des entreprises de services express (AUDESE),</li> <li>• la Chambre uruguayenne de logistique (CALOG),</li> <li>• la Chambre des transports terrestres automobiles internationaux d'Uruguay (CATIDU),</li> <li>• la Chambre des zones de libre- échange d'Uruguay (CZFU),</li> <li>• l'Union des exportateurs, le Centre de navigation (CENNAVE),</li> <li>• la Chambre de commerce.</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une fois signés, les protocoles se traduisent par la constitution d'une Commission conjointe constituée de deux représentants de l'Administration douanière, toujours les mêmes, et de deux représentants de l'association concernée. Un plan d'action de six mois ou un an, selon le cas, est élaboré et des réunions sont programmées afin d'assurer le suivi et d'échanger des avis sur la manière dont le processus de mise en œuvre progresse. Chaque plan d'action prévoit des engagements à court, moyen et long terme.</li> <li>- A la fin de 2012, les résultats de chaque protocole feront l'objet d'une évaluation.</li> <li>- L'Administration des douanes prépare également une nouvelle enquête destinée à mesurer l'effet de cette politique ainsi que les répercussions d'autres politiques qu'elle a menées jusqu'à présent.</li> </ul>

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Etats-Unis	Comité Consultatif sur les opérations commerciales Du service des douanes et de la protection des frontières (CBP) des Etats-Unis (Advisory Committee on Commercial Operations of U.S. Customs and Border Protection - COAC)	<p>Mis en place conformément à la loi , le COAC fonctionne sur la base d'un accord et a compétence pour traiter de questions telles que la sécurisation et la facilitation de la chaîne logistique internationale, la modernisation et l'automatisation de la douane américaine (CBP), l'exportation, le programme d'opérateur de confiance (Trusted trader), la modernisation de la gestion des recettes, la sûreté du fret aérien , les commissionnaires en douane, la lutte contre la fraude, l'approche du gouvernement américain concernant le commerce et la sécurité des importations, contrôles des produits agricoles ou la protection des droits de la propriété intellectuelle.</p> <p>Mieux sensibiliser les parties concernées du commerce sur le rôle et les priorités du CBP.</p> <p>Améliorer, de la part des parties concernées du Commerce, le respect des programmes, réglementations et politiques que le CBP est chargé d'appliquer.</p>	<p>Le Comité compte 20 membres représentant l'industrie nommés par le Secrétaire d'Etat à la sécurité intérieure (Department of Homeland Security) et le Secrétaire d'Etat aux finances (Department of Treasury).</p> <p>La qualité de membre est ouverte aux particuliers ou sociétés concernés par les opérations commerciales couvertes par le CBP.</p> <p>Les candidats sont choisis dans l'ensemble du processus de la chaîne logistique internationale, ce qui comprend les importateurs et les exportateurs, leurs agents , et ceux qui leur sont associés dans le transport de fret international .</p>	<p>Les réunions formelles et publiques du comité se tiennent trimestriellement ( 8 réunions par mandat de deux ans). L'objectif est de fournir des recommandations formelles à al douane américaine (CBP) , au Département de la sécurité intérieure et au Secrétariat d'Etat aux finances.</p> <p>Composé de six sous-comités se réunissant en moyenne 12 fois mensuellement par an. Les sous-comités existent pour la durée de leur mandat mais peuvent continuer leur activité dans le cadre de périodes supplémentaires. L'effectif est composé uniquement de membres du COAC et de représentants gouvernementaux. L'objectif est de fournir des recommandations au comité principal.</p> <p>Les sous-comités du COAC établissent des groupes de travail pour traiter de questions spécifiques. Ces groupes de travail ont généralement un mandat limité dans le temps et leurs membres ne sont pas tous issus du COAC dans la mesure où ils sont experts en la matière. L'objectif des groupes de travail est de fournir des conclusions et des recommandations aux sous-comités du COAC.</p> <p>Consultation pour la promotion du guichet unique et la rationalisation du processus d'import /export au bénéfice des entreprises américaines avec la participation d'autres agences compétentes du gouvernement américain pertinentes et du secteur privé.</p>	<p>La 13<sup>ème</sup> session du COAC (2013- 2015) a, à ce jour, formulé 54 recommandations formelles dans des domaines tels que l'exportation, l'efficacité et la modernisation du commerce, l'approche unique du gouvernement des Etats-Unis, la lutte contre la fraude, la perception des recettes, l'initiative concernant les « opérateurs de confiance » (Trusted Traders), la sûreté du fret aérien et la chaîne logistique internationale.</p>



Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
		<p>Soutenir la compétitivité des Etats-Unis en matière de conception de la réglementation douanière et de politique douanière, de technologie de l'information et de communication.</p> <p>Le dispositif favorise le dialogue entre le CBP et le secteur privé.</p> <p>Améliorer la compréhension par le CBP de l'activité pratique et réelle des parties prenantes externes en vue de renforcer l'efficacité du processus de décision et de la mise en œuvre de programmes.</p>	68.		

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
	<p>Décret d'exécution-rationalisant les procédures d'exportation et d'importation des opérateurs américains (Executive Order – Streamlining the Export/ Import Process for America's Businesses- February 19, 2014 / E.O. 13659)</p>	<p>Le décret présidentiel américain (US Presidential Executive Order n° 13659) exige qu'au 31 décembre 2016, les organismes fédéraux participants aient développés les capacités, signés les accords et mis en œuvre d'autres dispositifs en vue de permettre l'utilisation du système de données du guichet unique commerce international et du (international Commerce Data System - ITDS / U.S Single Window) et des systèmes de support, tel que le l'Environnement Commercial automatisé (ACE), comme moyen principal de réception de la part des utilisateurs d'un jeu de données standardisées et d'autres informations pertinentes (à l'exclusion des demandes de permis, licences ou certificats) nécessaires à la mainlevée des marchandises importées et au dédouanement des marchandises pour l'exportation.</p>	<p>Création du Conseil Exécutif inter-agences aux frontières (BIEC), un groupe de travail inter-agences qui a pour mission d'élaborer des politiques et des processus en vue d'améliorer la coordination entre les douanes, la sûreté des transports, les autorités de santé et de sécurité, sanitaires, de conservation, du commerce, et les organismes phytosanitaires avec les autorités de gestion et de responsabilité aux frontières en vue d'améliorer de façon mesurable les processus de la chaîne logistique et de mieux identifier les expéditions illicites.</p>	<p>Le BIEC est composé de 47 ministères et agences fédérales américains jouant un rôle dans le commerce international. Le BIEC se réunit sur une base trimestrielle et est composé de trois sous-comités se concentrant sur la gestion des risques, le processus de coordination et l'engagement externe.</p>	

Pays	Nom de l'initiative	Objectifs de l'initiative	Participants (Entités publiques, associations professionnelles et/ou secteurs de l'industrie impliqués)	Format de la consultation/coopération, par ex. événements conjoints (Séminaires, Ateliers), réunions régulières, documents de consultation formels (sur les réglementations douanières), autres (lettres, questionnaires sur des projets spécifiques)	Brève description du processus de coopération/consultation
Vietnam	PDA signés avec la Chambre de commerce et d'industrie du Vietnam (VCCI) et le Forum des entreprises du Vietnam (VBF)	<p>Par ces PDA, les partenaires visent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer et promouvoir des conditions favorables pour les entreprises légitimes, en garantissant un environnement équitable et transparent pour les importations et les exportations.</li> <li>- Aider et soutenir les entreprises à comprendre puis à appliquer les lois se rapportant à la douane, afin de prévenir les fraudes commerciales et les infractions à la législation douanière.</li> <li>- Renforcer l'efficacité et l'efficience des activités douanières.</li> <li>- Encourager la transparence et améliorer la qualité des nouvelles politiques douanières.</li> </ul>	Entreprises nationales et étrangères représentées respectivement par la VCCI et le VBF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PDA</li> <li>- Réunions régulières</li> <li>- Séminaires</li> </ul>	<p>PDA joint</p>  <p>Adobe Acrobat Document</p>