

RAPPORT D'ÉTUDE DE L'OMD SUR

# LES AGENTS EN DOUANE

JUIN 2016



ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES



# Rapport d'étude de l'OMD sur les agents en douane

---

**Organisation mondiale des douanes**

Juin 2016





# Table des matières

Rapport de synthèse.....	1
I. Introduction.....	2
i. Rappel de la question.....	2
ii. Champ d'application et objectifs.....	4
II. Normes et cadres internationaux.....	5
III. Résultats de l'étude.....	8
i. Informations générales.....	8
ii. Cadre et dispositifs institutionnels.....	9
Agents en douane agréés – à titre individuel et/ou en société.....	13
iii. Critères de réglementation et d'agrément pour les agents en douane.....	14
Autorité de réglementation et d'agrément.....	16
Examen pour l'agrément des agents en douane.....	16
Champ d'exercice des agents en douane.....	20
Restrictions géographiques.....	24
Honoraires et frais des agents en douane.....	25
Gestion du dédouanement par les entreprises elles-mêmes.....	26
iv. Coopération/dialogue entre la douane et les agents en douane.....	27
Domaines de coopération.....	29
Agents en douane en qualité d'OEA/opérateur de confiance.....	31
Associations d'agents en douane.....	31
Renforcement des capacités des agents en douane.....	32
v. Autres observations.....	33
IV. Conclusions/Résumé des résultats.....	36
i. Conclusions générales.....	36
ii. Défis.....	38
iii. Domaines de coopération entre les administrations des douanes et les agents en douane.....	39
iv. Considérations de nature politique.....	43
v. Modèle de liste de contrôle pour l'agrément des agents en douane (le cas échéant).....	43
Annexe I - POINTS A PRENDRE EN CONSIDERATION CONCERNANT.....	44
Annexe II – MODELE DE LISTE DE CONTROLE POUR L'AGREMENT DES AGENTS EN DOUANE.....	47
Annexe III – QUESTIONNAIRE.....	49

## Rapport de synthèse

Les agents en douane remplissent le rôle d'intermédiaires dans le processus de dédouanement entre les entreprises et la douane. Il existe de nombreuses pratiques en termes d'exigences réglementaires ou aux fins de l'agrément, de rôles et responsabilités, de frais ou de commissions et de mécanisme de coopération entre la douane et les agents en douane.

Afin d'établir une compréhension claire et précise du large éventail de pratiques des Membres en ce qui concerne le rôle, le cadre institutionnel, les exigences réglementaires ou aux fins de l'agrément, les défis, les opportunités et les enseignements tirés, de même pour apporter, au besoin, plus d'orientations aux Membres, le Secrétariat de l'OMD a élaboré, conformément au mandat donné par la Commission de politique générale, un rapport d'étude détaillé sur les agents en douane.

Ce rapport se fonde principalement sur les résultats de l'étude de l'OMD à un niveau agrégé et sur la recherche effectuée par le Secrétariat, qui, entre autres, comprend une analyse détaillée des pratiques des Membres.

Le rapport débute par une introduction sur le contexte général ainsi qu'un aperçu du rôle des agents des douanes dans la chaîne logistique pour se poursuivre par des explications relatives aux normes internationales, instruments et outils sur la question des agents en douane.

Le rapport analyse et met en exergue les principaux résultats de l'étude de l'OMD établie sur la base des réponses fournies par les Membres. Il examine également plusieurs possibilités offertes dans le domaine de la coopération entre la douane et les agents en douane, de même qu'un travail conjoint sur la gradation des compétences et le renforcement des capacités des agents en douane, sur une base durable, en soulignant leur rôle dans l'amélioration de la facilitation des échanges et du respect de la législation.

En conclusion, le rapport fournit, à l'Appendice I, quelques suggestions en matière de politique et d'organisation des régimes des agents en douane. Sur la base des réponses et expériences des Membres, un Modèle de liste de contrôle pour l'agrément des agents en douane figure également à l'Appendice II et qui, en complément des suggestions formulées en matière de politique et d'organisation, devrait servir de point de référence pour les Membres qui envisagent l'établissement ou la modification des régimes d'agrément et de réglementation des agents en douane.

\*\*\*

## I. Introduction

### **i. Rappel de la question**

1. Les agents en douane<sup>1</sup> remplissent généralement le rôle d'intermédiaires entre les entreprises et la douane lors des procédures de dédouanement. Par leur connaissance de la législation douanière et des processus douaniers et en raison de leur expérience professionnelle de la chaîne logistique, les agents en douane peuvent être utiles à la fois aux entreprises et aux douanes. S'il est vrai que les agents en douane aident les entreprises en fournissant toute la documentation nécessaire et en réalisant les formalités liées au dédouanement des marchandises, ils doivent également protéger les intérêts du gouvernement en veillant à ce que les réglementations douanières ou autres soient respectées et en garantissant le recouvrement des droits et taxes applicables.
2. Dans le contexte des réformes permanentes de la douane et dans le but d'améliorer les services qu'ils offrent, certains agents en douane migrent vers un rôle plus axé sur les conseils au lieu du simple établissement des déclarations/des documents pour la mainlevée et le dédouanement. Ils collaborent également avec d'autres acteurs de la chaîne logistique au nom des entreprises comme les transitaires, les transporteurs/commissionnaires ou les exploitants d'entrepôts. Dans certains cas, les agents en douane ont même élargi leurs activités au point d'offrir d'autres services au sein de la chaîne logistique comme la manutention des marchandises, le stockage, le transport multimodal, l'emballage, le groupage, l'assurance ou les services de livraison, sans oublier les conseils en matière de conformité et de résolution de litiges.
3. En raison de l'adhésion à la Convention de Kyoto révisée, de plus en plus de Membres rendent le recours aux agents en douane « facultatif ». Toutefois, le recours à des agents en douane agréés demeure obligatoire dans de nombreux pays comme dans la région Amériques/Caribes de l'OMD ou dans certains pays d'Afrique où seuls les agents en douane agréés sont autorisés à traiter toutes les mainlevées à l'importation/à l'exportation, sauf pour certains biens en particulier comme les véhicules à usage privé. Certaines administrations des douanes en Asie prévoient un traitement prioritaire pour les agents en douane.
4. À l'opposé des régimes où le recours aux agents en douane est obligatoire, on retrouve des pays qui suivent les principes du libre marché et où le recours aux services

---

<sup>1</sup> D'après le « Glossaire des termes douaniers internationaux » de l'OMD, l'agent en douane est une personne dont l'activité professionnelle consiste à s'occuper du dédouanement des marchandises et qui, agissant pour le compte d'une autre personne, traite directement avec la douane.

1. Les agents en douane peuvent également être appelés commissionnaires/courtiers en douane, transitaires, etc.

2. Certains pays peuvent exiger que les agents ou commissionnaires/courtiers en douane soient agréés par la douane.

3. Voir également la définition du terme « tiers » (Chapitre 2 de l'Annexe générale de la Convention de Kyoto révisée).

d'agents en douane est une décision commerciale des entreprises. La rentabilité et la qualité des services professionnels sont deux éléments clés qui influencent cette décision.

5. Les réglementations et les formes d'agrément adoptés par les administrations des douanes pour autoriser des personnes physiques et/ou morales à remplir le rôle d'agent en douane varient. De nombreuses administrations imposent des exigences strictes aux candidats à l'agrément d'agent en douane tandis que d'autres laissent la porte ouverte à toute personne qui souhaite établir une activité et jouer le rôle d'agent de dédouanement pour d'autres entreprises. Dans certains cas, comme en Asie, l'administration peut introduire une exemption à l'utilisation d'agents en douane agréés lorsqu'une personne réalise des opérations pour son propre compte.
6. Certains Membres permettent à un agent en douane agréé en tant que personne d'exercer sa profession sans aucun lien avec une entité de courtage en douane tandis que chez d'autres, seule une entité de courtage agréée peut réaliser de telles activités. Dans certains cas, l'agrément doit être renouvelé/validé à intervalle régulier (par exemple, tous les ans, tous les cinq ans ou tous les dix ans) tandis que dans d'autres, l'agrément est valide jusqu'à sa suspension ou sa révocation pour une raison spécifique. Il existe également des situations où certaines administrations délivrent des agréments et des cartes d'identité à des agents en douane valides uniquement pour certains ports en vue d'y exercer leur activité. Ces agents en douane doivent disposer d'une pièce d'identité et/ou d'une approbation de leur agrément pour chacun des ports où ils souhaitent exercer leurs activités.
7. Les exigences applicables à l'obtention d'un agrément varient, mais en général, elles portent sur une solide connaissance de la législation douanière et autres réglementations, aucun antécédent en matière de sécurité ou d'autres questions de conformité, la solvabilité financière (cautionnement, dépôt de garantie), un niveau minimal d'étude requis, une expérience professionnelle définie, dans certains cas, un examen écrit et/ou oral, voire un minimum d'heures de formation. Certaines administrations imposent également aux agents en douane candidats à l'agrément certaines obligations à remplir en matière d'éthique et de conduite professionnelles, de diligence raisonnable vis-à-vis des clients et/ou d'exactitude des informations fournies.
8. Plusieurs Membres ont recours à certains critères de réglementation et/ou d'agrément pour les agents en douane. Après avoir obtenu l'agrément/l'autorisation via un processus déterminé, les agents en douane sont libres de pratiquer leur activité tandis que les administrations des douanes, ou le service gouvernemental pertinent qui octroient les agréments disposent d'une liste complète des agents et de leurs compétences vérifiées. Grâce aux audits/vérifications réalisés à intervalles déterminés auprès des agents en douane enregistrés, les administrations des douanes peuvent s'assurer que ces derniers maintiennent leur standard de qualité et centrer leurs efforts sur les agents en douane affichant de mauvais résultats en matière de conformité.
9. L'examen à réussir pour obtenir l'agrément d'agent en douane semble être la méthode pratique adoptée par plusieurs administrations en vue d'évaluer les

connaissances des candidats. Cet examen peut servir de présélection des agents en douane, ce qui promeut généralement la conformité en raison du niveau de connaissance de la législation douanière requis pour réussir l'examen. L'établissement d'une coopération entre les administrations des douanes, les associations d'agents en douane et d'autres services gouvernementaux concernés en vue d'élaborer un examen exhaustif afin d'évaluer les connaissances des candidats sur toutes les lois applicables et pertinentes relatives au dédouanement, aux déclarations et aux exigences à remplir constitue une piste intéressante.

10. Certaines administrations des douanes fournissent déjà une aide à la formation destinée aux agents en douane ou envisagent de le faire. Elles assument un rôle essentiel dans l'amélioration des normes professionnelles des agents en douane, notamment par le biais de formations visant à réactualiser les connaissances et les aptitudes (par exemple sur l'établissement de la déclaration par voie électronique) tout en enseignant aux agents de nouvelles connaissances et aptitudes pertinentes. Parallèlement à cela, les associations d'agents en douane et de transitaires adoptent des initiatives, seules ou en coopération avec les administrations des douanes, pour renforcer la capacité des agents et, par conséquent, l'efficacité des procédures de dédouanement. Les douanes et les associations d'agents en douane se concentrent également sur les cours de remise à niveau dispensés à intervalles réguliers aux agents en douane afin de maintenir leurs connaissances à jour.
11. Les exigences à remplir pour obtenir l'agrément, les examens et la formation sont bénéfiques pour les agents en douane et pour les administrations des douanes, car le manque de professionnalisme et de formation entraîne souvent des retards dans la déclaration des marchandises et le dédouanement. Le manque de connaissance des procédures douanières, des documents à fournir et une connaissance généralement insuffisante du système harmonisé peuvent entraîner des erreurs courantes facilement évitables qui occasionnent un gaspillage des ressources limitées en personnel des administrations des douanes et engendrent des retards. Aucune réforme ou modernisation des douanes digne de ce nom ne saurait ignorer la diffusion des informations et l'organisation des formations nécessaires pour les agents en douane.

## **ii. Champ d'application et objectifs**

12. Lors de sa 72e session qui s'est tenue à Recife (Brésil) du 8 au 10 décembre 2014, la Commission de politique générale de l'OMD a traité du sujet : « Agents en douane – Cadre et dispositifs institutionnels ». En raison du fort intérêt manifesté par les Membres sur le sujet et du large éventail de modèles différents concernant les agents en douane, et dans le but de réaliser une étude exhaustive en la matière, tous les Membres ont été invités à répondre à un questionnaire (Annexe II du présent rapport) afin d'identifier les pratiques des Membres vis-à-vis des agents en douane (exigences applicables à l'octroi de l'agrément, sanctions/pénalités, obligations, restrictions, coopération et défis).
13. Sur la base des résultats de l'étude et des recherches réalisées par le Secrétariat, le rapport de l'étude propose une analyse détaillée des pratiques des Membres ainsi que des conclusions essentielles au niveau global, assorties de quelques bonnes pratiques

adoptées par des Membres. Ce rapport, qui reconnaît que la diversité règne parmi les régimes applicables aux agents en douane, depuis l'absence de réglementation jusqu'au recours obligatoire à des agents en douane qui remplissent des critères d'agrément définis, met en évidence les pistes de coopération potentielles entre les douanes et les agents et propose un modèle de liste de contrôle des critères d'agrément, assorti d'autres considérations d'ordre politique, destiné aux administrations des douanes qui souhaiteraient mettre en place un tel système ou revoir un système existant. Il avance également des recommandations pour veiller à ce que la coopération entre les administrations des douanes et les agents en douane contribue à l'amélioration du contrôle et de la facilitation des échanges.

14. Les limites du rapport de l'étude portent principalement sur l'utilisation de données au niveau global et les écarts dans les réponses/les informations fournies par les Membres. Il existe des limites dans l'assimilation et la synthèse d'un très large éventail de pratiques en vigueur chez les Membres au niveau global, même si les particularités et les scénarios spécifiques restent pris en compte.

## **II. Normes et cadres internationaux**

15. La Convention de Kyoto révisée (CKR) de l'OMD précise que le recours aux services d'agents en douane est « facultatif » pour l'importateur/l'exportateur. La norme 8.1 de l'Annexe générale de la CKR indique que les personnes intéressées ont la faculté de traiter avec la douane, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers qu'elles désignent pour agir en leur nom. En vertu de la norme 8.2 de l'Annexe générale de la CKR, la législation nationale doit préciser les conditions dans lesquelles une personne peut agir pour le compte d'une autre personne et énonce notamment les responsabilités des tiers vis-à-vis de la douane pour ce qui est des droits et taxes et des irrégularités éventuelles. Elle précise également que les exigences applicables à l'agrément des agents en douane doivent être transparentes, non discriminatoires et raisonnables.
16. La norme 8.3 de l'Annexe générale de la CKR interdit à la douane d'imposer des conditions plus rigoureuses à quiconque choisit de réaliser les opérations douanières pour son propre compte au lieu d'employer un tiers en général ou pour une transaction en particulier. De plus, la norme 8.4 indique que toute personne désignée en qualité de tiers a, pour ce qui est des opérations à traiter avec la douane, les mêmes droits que la personne qui l'a désignée.

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

#### **Norme 8.1**

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

#### **Norme 8.2**

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

#### **Norme 8.3**

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

#### **Norme 8.4**

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

#### **Norme 8.5**

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

#### **Norme 8.6**

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

#### **Norme 8.7**

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

17. De plus, le Chapitre 3 de l'Annexe générale de la Convention de Kyoto révisée définit les normes applicables au déclarant. La norme 3.6 stipule que la législation nationale doit définir les conditions dans lesquelles une personne peut devenir un déclarant et est autorisée à agir en tant que tel. La norme 3.7 précise que toute personne ayant le droit de disposer des marchandises peut agir en qualité de déclarant. Les Directives de la CRK expliquent en détail que dans le but de faciliter les échanges, cette définition ne doit pas inclure uniquement le propriétaire des marchandises, mais doit être interprétée dans son sens le plus large possible, conformément à la législation nationale, et inclure les tiers qui agissent au nom du propriétaire des marchandises, comme le transporteur, le destinataire, un transitaire ou un agent en douane, un service de courrier express porte à porte, etc.

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

#### **Norme 3.6**

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

#### **Norme 3.7**

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

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

(\* le terme « courtier » est utilisé dans le texte original de l'AFE en version française pour désigner l'agent en douane, qu'il soit agréé ou non)

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

#### **Recours aux courtiers en douane**

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

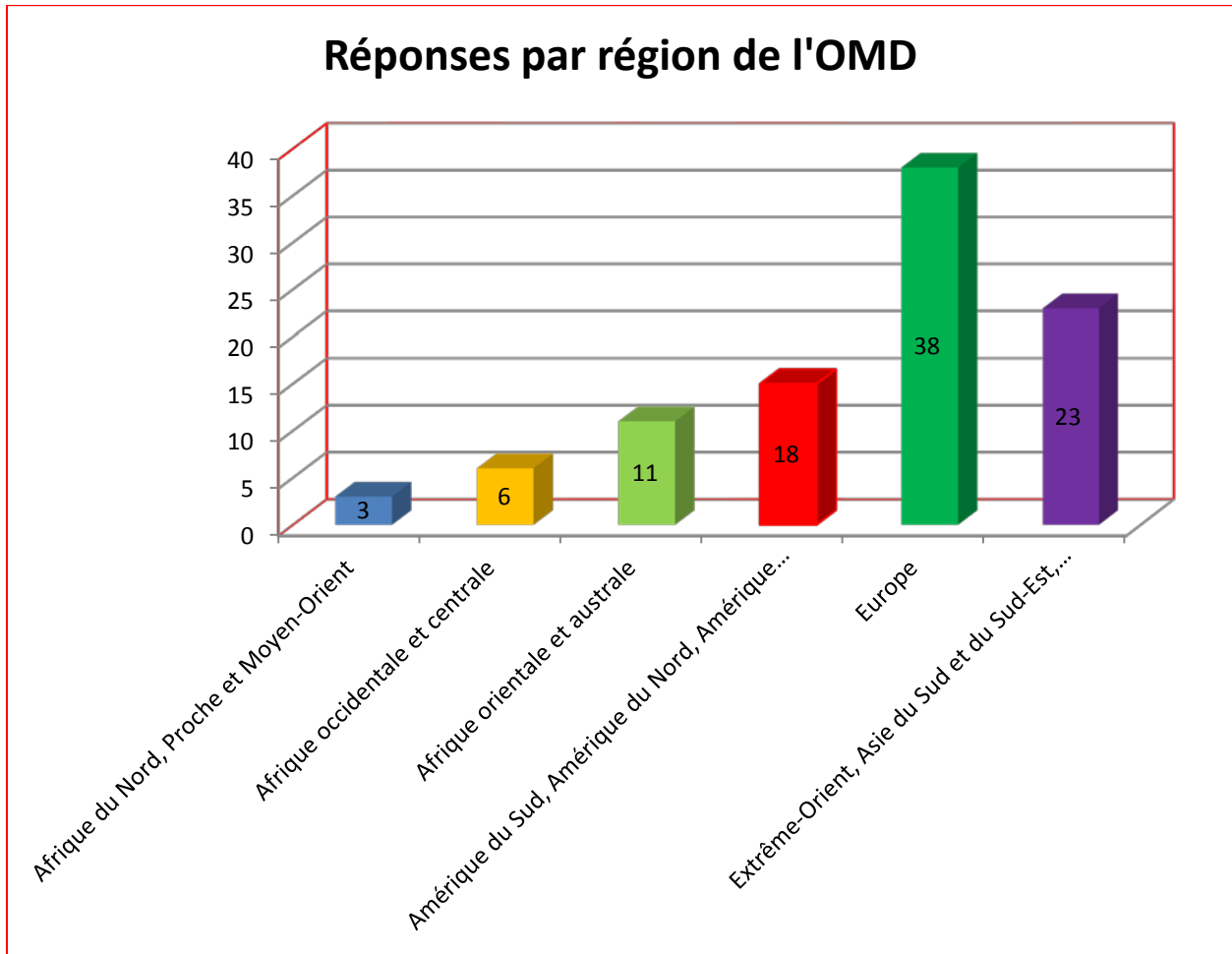
6.2 Chaque Membre notifiera au Comité ses mesures concernant le recours à des courtiers en douane et les publiera. Toutes modifications ultérieures de ces mesures seront notifiées et publiées dans les meilleurs délais.

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

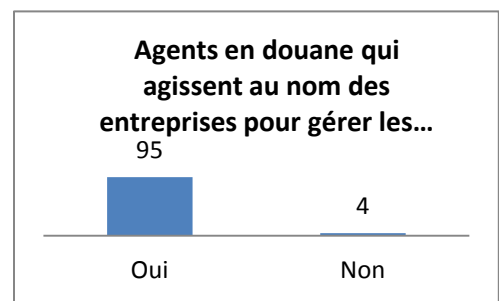
### III. Résultats de l'étude

#### **i. Informations générales**

19. Au mois d'octobre 2015, 55 % des Membres de l'OMD, soit 99 administrations, avaient répondu au questionnaire de l'étude. Les réponses par région de l'OMD sont reprises ci-dessous.



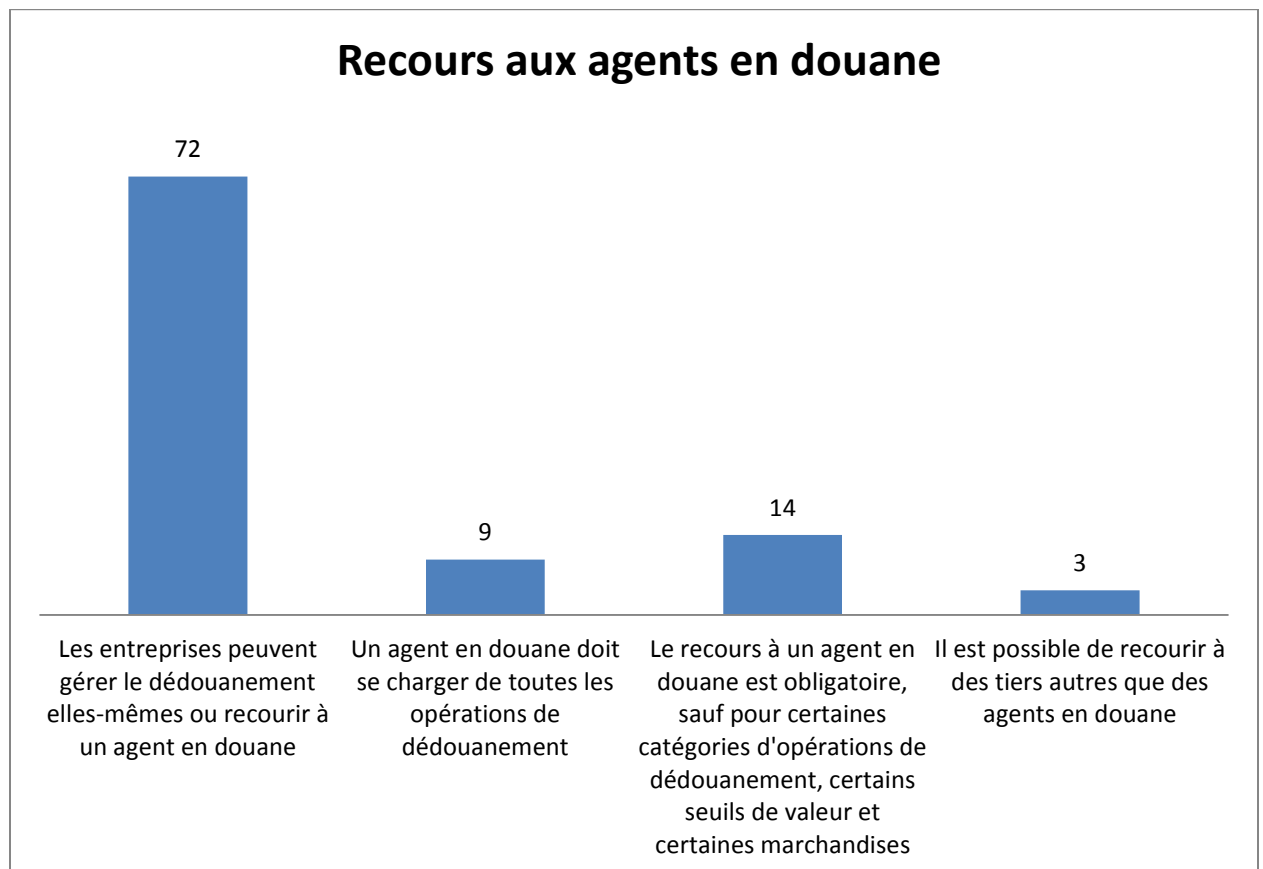
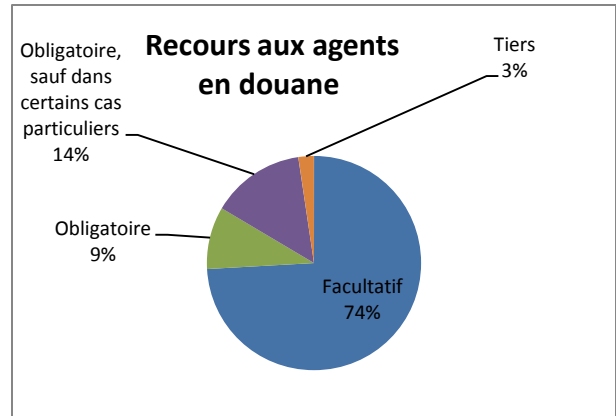
20. 95 Membres (96 %) <sup>2</sup> ont répondu qu'il existe chez eux des agents/courtiers en douane / représentants/tiers qui agissent au nom des entreprises pour gérer les activités de dédouanement et activités connexes. Seuls 4 Membres ont répondu que les agents en douane n'existaient pas chez eux.



<sup>2</sup> Les pourcentages cités au fil du document font référence au pourcentage de réponses exprimées à la question posée.

## ii. Cadre et dispositifs institutionnels

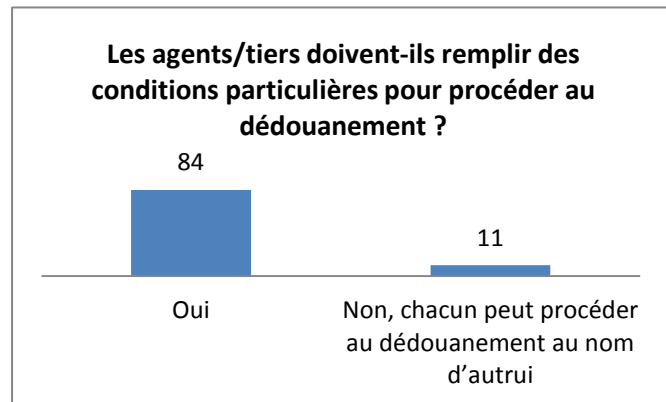
21. S'agissant des exigences applicables au recours à un agent en douane pour gérer les activités de dédouanement, une majorité de 72 Membres (73 %) prévoit un recours facultatif aux agents en douane, ce qui est conforme aux dispositions de la CKR relatives au recours « facultatif » aux services d'agence en douane. Toutefois, 9 Membres (9 %) ont répondu qu'ils imposaient le recours à des agents en douane pour toutes les opérations de dédouanement. Parallèlement à cela, 14 Membres (14 %) ont répondu que dans leur pays, le recours à des agents en douane est obligatoire, sauf pour certaines catégories d'opérations de dédouanement, de seuils de valeur et de marchandises, les appareils ménagers, véhicules usagés, échantillons non commerciaux et envois postaux ayant été cités comme exemples. Trois Membres (3 %) ont également indiqué qu'ils autorisaient le recours à des tiers autres que des agents en douane pour les activités de dédouanement.



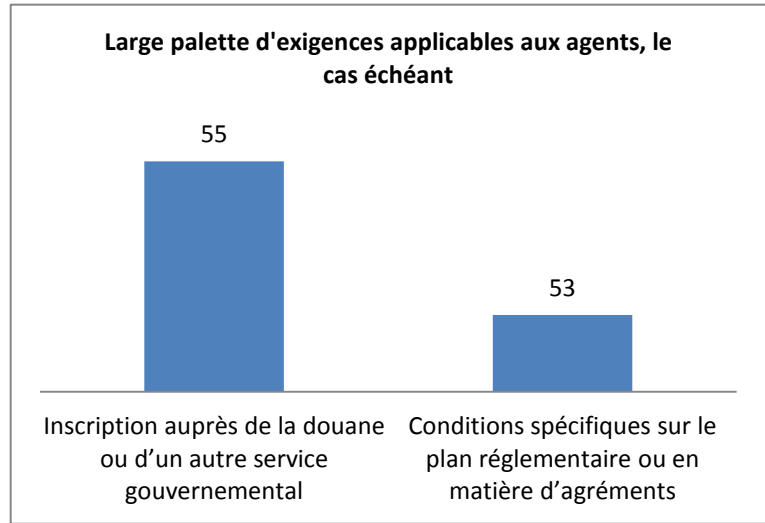
22. Il existe, parmi les Membres, un large éventail de modèles relatifs au recours aux agents en douane. Alors que chez de nombreux Membres le recours aux agents en douane est facultatif et les exigences à remplir pour l'enregistrement et l'agrément ont été simplifiées, d'autres imposent le recours aux agents en douane avec des critères d'agrément détaillés qui sont en général validés via un examen.

Restrictions	Réglementations en matière d'agrément des agents en douane		Exemple de pays
Faibles  Élevées	Pas de prérequis		Allemagne, Hong Kong Chine, Macau Chine et Suisse.
	Les entreprises peuvent régler elles-mêmes les formalités de douane ou recourir aux services d'un agent en douane. (Facultatif)	Examens professionnels obligatoires pour l'agrément des agents en douane et des entreprises.	É-U, Luxembourg, Malaisie, Nigeria, Inde, Singapour, Maroc
	Recours aux agents en douane <b>obligatoire</b> sauf dans certaines circonstances.	Examens professionnels obligatoires pour l'agrément des agents en douane.	Botswana, Cameroun, Chili, Congo, Costa Rica, Guatemala, Koweït, Pérou, Afrique du Sud, Trinidad et Tobago, Ouganda, Uruguay.
	Recours aux agents en douane <b>obligatoire</b> .	Examens professionnels obligatoires pour l'agrément des agents en douane.	Bangladesh, Haïti, Mongolie, Mozambique, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Philippines, São Tomé-et-Principe, Sri Lanka, Tanzanie

23. Une majorité de 84 Membres (88 %) a répondu que les agents en douane, et le cas échéant les tiers, devaient remplir certaines conditions avant de pouvoir procéder au dédouanement. Toutefois, 11 Membres (12%) n'imposent aucune exigence, si bien que quiconque peut gérer les opérations de dédouanement au nom d'autrui.



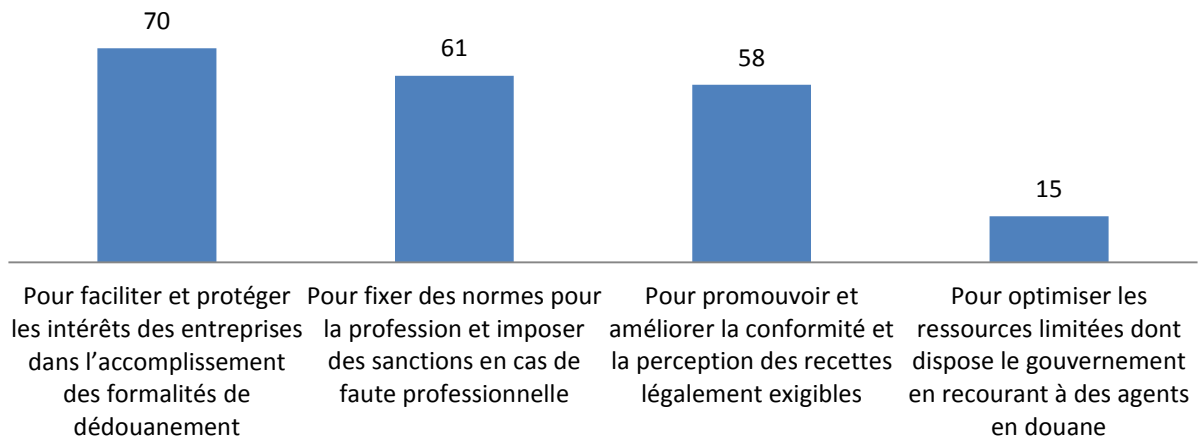
24. Sur les 84 réponses positives, 55 Membres ont déclaré qu'un des critères les plus importants que devaient remplir les agents en douane était l'enregistrement auprès de l'Administration des douanes ou d'un autre service gouvernemental pertinent. De plus, 53 Membres ont déclaré que les agents en douane dans leur pays devaient remplir certaines exigences réglementaires et d'agrément, associées dans certains cas à



la nécessité d'un enregistrement. Un Membre a fait observer que si les agents en douane doivent obtenir une licence, les tiers doivent eux posséder une autorisation écrite de l'importateur/exportateur des marchandises pour agir en leur nom et ne doivent le faire qu'à titre occasionnel, sans aucune compensation ou redevance.

25. Chaque Membre dispose de ses propres arguments pour réglementer (ou non) les agents en douane. Dans le but de saisir le large spectre de ces arguments et raisons, les Membres ont été invités à définir davantage leur contexte grâce à la possibilité de choisir plusieurs réponses. 70 Membres réglementent les agents en douane pour faciliter et protéger les intérêts des entreprises dans l'accomplissement des formalités de dédouanement. 61 Membres estiment qu'il est nécessaire de réguler l'accès à la profession afin de définir des normes professionnelles pour les agents en douane et de pouvoir imposer des pénalités/sanctions en cas de faute professionnelle. De plus, 58 Membres disposent de réglementations pour promouvoir la conformité et garantir la perception des droits et taxes applicables. 15 Membres ont indiqué que la réglementation des agents en douane contribuait à l'optimisation des ressources publiques limitées de leur pays. Il est clair qu'une combinaison de facteurs/raisons incite les Membres à réglementer la profession d'agent en douane. La majorité des Membres ayant opté pour la réglementation des agents en douane l'ont fait pour protéger et faciliter les intérêts des entreprises et pour garantir la perception des recettes, la conformité et le professionnalisme chez les agents en douane.

## Raisons pour réglementer la profession d'agent en douane



### Exemple : 1

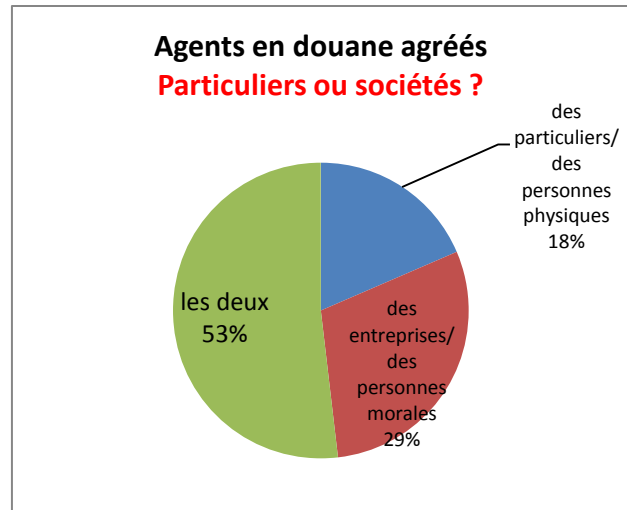
#### Loi coréenne de 1995 sur les agents en douane agréés en tant que base juridique autonome (ne fait pas partie de la loi sur la douane)

- Loi de 1995 sur les agents en douane agréés : pour la mise en place d'une institution dédiée aux agents en douane agréés visant à simplifier le paiement des droits et à renforcer l'efficacité des procédures de dédouanement, ce qui contribuerait à la croissance de l'économie nationale.
- Établit les qualifications requises pour devenir un agent en douane, les fonctions de l'agent, ses droits et ses obligations, les procédures pour s'enregistrer en tant qu'agent et exercer la profession, la marche à suivre pour le courtage en douane, les pénalités, etc.
- Toute personne qui réussit l'examen pour l'obtention de l'agrément des agents en douane deviendra un agent en douane agréé (aucune date particulière d'expiration de l'agrément n'est définie).
- Avant de commencer à offrir ses services, un agent en douane agréé doit s'enregistrer auprès du directeur général des douanes de Corée et signaler le lancement de ses activités au chef du bureau de douane.

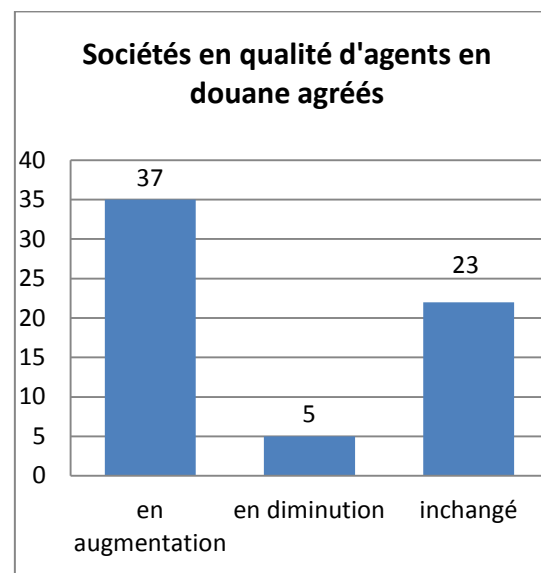
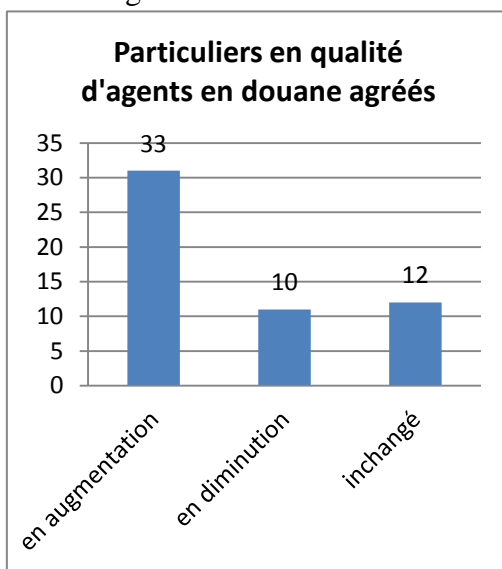


## Agents en douane agréés – à titre individuel et/ou en société

26. Les agents en douane agréés peuvent être des personnes physiques, des sociétés ou les deux. Dans la juridiction de 45 Membres (53 %), les agents en douane agréés peuvent être des personnes physiques ou des sociétés. Chez 24 Membres (29 %), seules des sociétés ou des personnes morales peuvent être agréées en tant qu'agent en douane. Tandis que chez 15 Membres (18 %), les agents en douane agréés sont uniquement des personnes physiques. Il semblerait que pour une majorité de Membres, les agents en douane agréés exercent en société plutôt qu'à titre individuel, même si, dans de nombreux cas, ces entreprises doivent désigner au moins un agent en douane/expert douanier. Les anciens fonctionnaires des douanes/retraités sont également autorisés à agir en qualité d'agents en douane par certains Membres, sous réserve de remplir certaines conditions particulières ; en Corée par exemple, 54% des agents en douane sont d'anciens fonctionnaires des douanes.

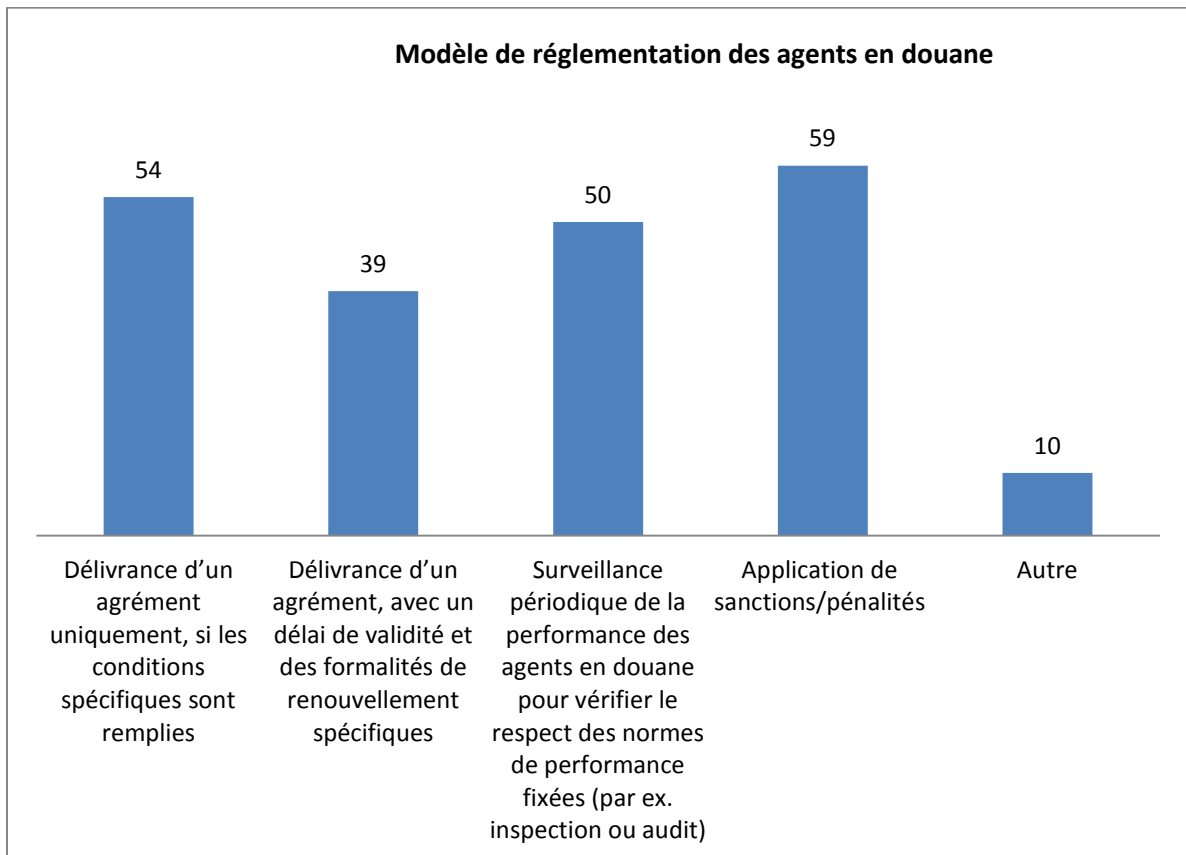


27. Dans le cas des Membres où des particuliers peuvent être agréés en qualité d'agents en douane, 33 Membres ont indiqué que cette catégorie était en augmentation, tandis que chez 10 Membres, elle était en recul. Ce nombre est resté pour l'essentiel inchangé pour 12 Membres. S'agissant des sociétés agréées en qualité d'agent en douane, 37 Membres signalent une augmentation de cette catégorie tandis que 5 Membres seulement estiment que ce nombre est en diminution et 23 Membres n'ont signalé aucun changement.

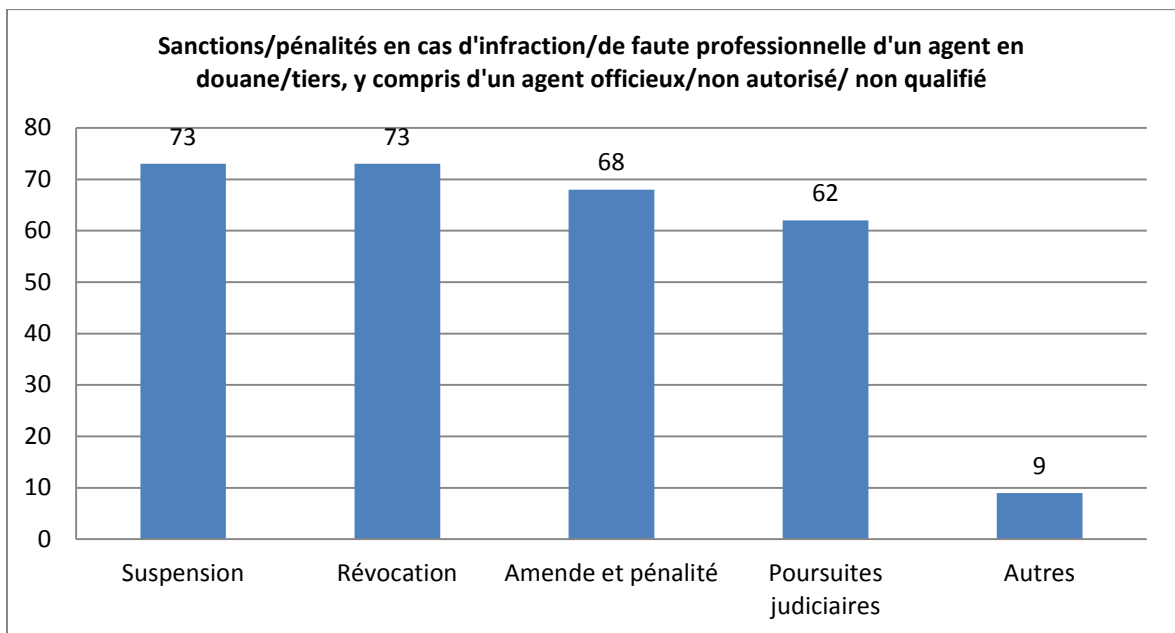


### iii. Critères de réglementation et d'agrément pour les agents en douane

28. Pour la question relative au modèle de réglementation des agents en douane, les Membres ont identifié une combinaison de plusieurs modèles/critères dans leurs réglementations respectives (le cas échéant). Par exemple, 54 Membres ont répondu qu'un des aspects clés de leur réglementation portait l'obligation de respecter certaines exigences spécifiques pour l'octroi d'un agrément, valable jusqu'à son agrément ou son abrogation. 39 Membres considèrent également l'agrément comme un facteur de régulation de la profession, mais avec une période de validité définie (par exemple 12 ans en Uruguay et 10 ans en Inde) et des formalités de renouvellement. 50 Membres ont répondu que la surveillance périodique par le biais d'audits et d'inspections régulières faisait partie de la réglementation des agents en douane dans le but de maintenir la conformité. 59 Membres prévoient également des sanctions/des pénalités contre les agents en douane dans le cadre de leur réglementation. 10 Membres ont indiqué que leur réglementation couvre d'autres aspects tels que l'octroi d'une licence avec l'inscription ; la mention sur la liste des agents en douane lorsque les critères fixés sont remplis, et le perfectionnement professionnel continu des agents en douane individuels possédant une licence.



29. Conformément à la réglementation des Membres, la suspension, la révocation, les amendes, les pénalités et les poursuites judiciaires figurent parmi les sanctions qui pourraient être imposées aux agents en douane/aux tiers en cas d'infraction/de faute professionnelle. 73 Membres ont indiqué que les agents en douane pouvaient être suspendus dans leur pays en cas d'infraction ou de faute professionnelle. Le même nombre de Membres (73) prévoit même la révocation de l'agrément des agents en douane dans certains cas (infraction pénale par exemple). 68 Membres imposent des amendes et des pénalités aux agents en douane s'ils commettent des fautes professionnelles. Enfin, 59 Membres ont répondu que les agents en douane pouvaient également faire l'objet de poursuites judiciaires en cas de fautes professionnelles graves. 9 Membres appliquent également d'autres sanctions, par exemple le retrait du registre ou de la liste des courtiers/agents en douane, la réprimande, la répréhension ou l'impossibilité d'exercer de futures activités en tant qu'agent en douane.



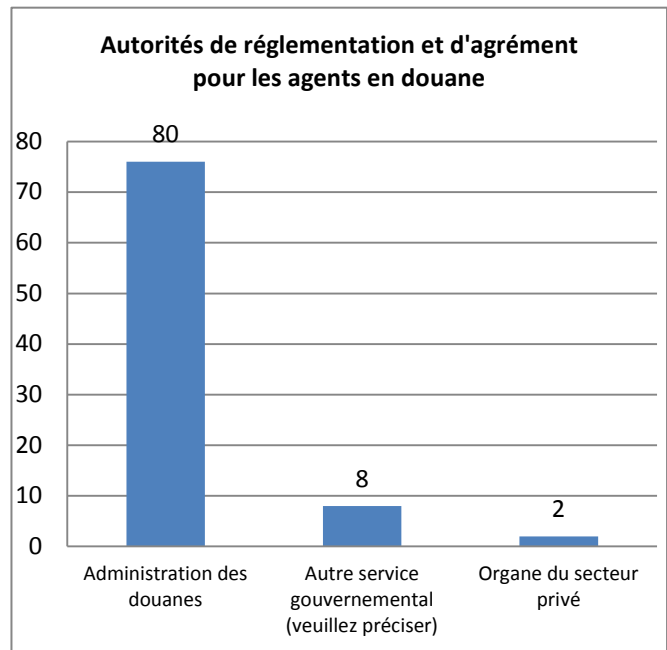
30. Ces réponses démontrent que les Membres peuvent adopter une sélection de ces mesures, l'une n'excluant pas les autres. En général, la nature de la sanction dépend de la gravité de la faute. Par exemple, en cas d'infraction mineure, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) se contente de fournir des conseils et directives aux agents en douane afin qu'ils puissent rectifier leurs erreurs.

**Exemple : 2**  
**Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)**

- Les sanctions et les pénalités prévues en cas d'infraction et de faute professionnelles sont les suivantes :
  1. Suspension
  2. Révocation
  3. Amende et pénalité
  4. Poursuites judiciaires
  5. En cas d'infraction mineure, l'Agence des services frontaliers du Canada fournit des conseils et des directives pour corriger les problèmes constatés.

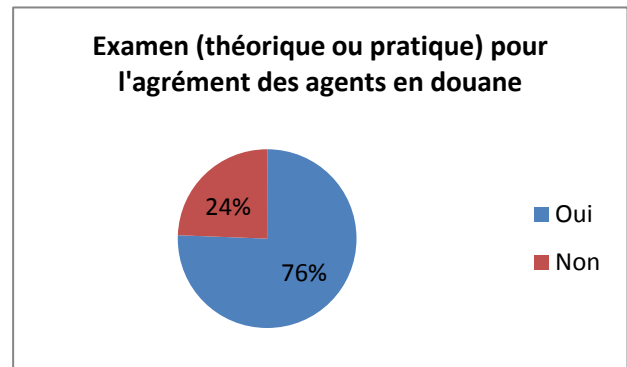
## Autorité de réglementation et d'agrément

31. L'autorité réglementaire qui agréé les agents en douane varie selon les Membres. Pour la majorité des Membres (80, soit 91 %), cette autorité revient à l'administration des douanes. 8 Membres (9%) ont répondu que cette autorité appartenait à un autre service gouvernemental, par exemple le ministère de l'Économie en Moldavie et la Commission de réglementation professionnelle aux Philippines. Au niveau des Unions douanières/Communautés économiques, ces prérogatives relèvent de l'Union /Communauté concernée (Communauté économique des Etats d'Afrique centrale (CEMAC) par exemple). Dans le cas de 2 Membres (2%), l'autorité de réglementation et d'agrément est confiée à un organe privé, comme une association professionnelle ou une chambre des agents en douane (British International Freight Association (BIFA) au Royaume-Uni par exemple).

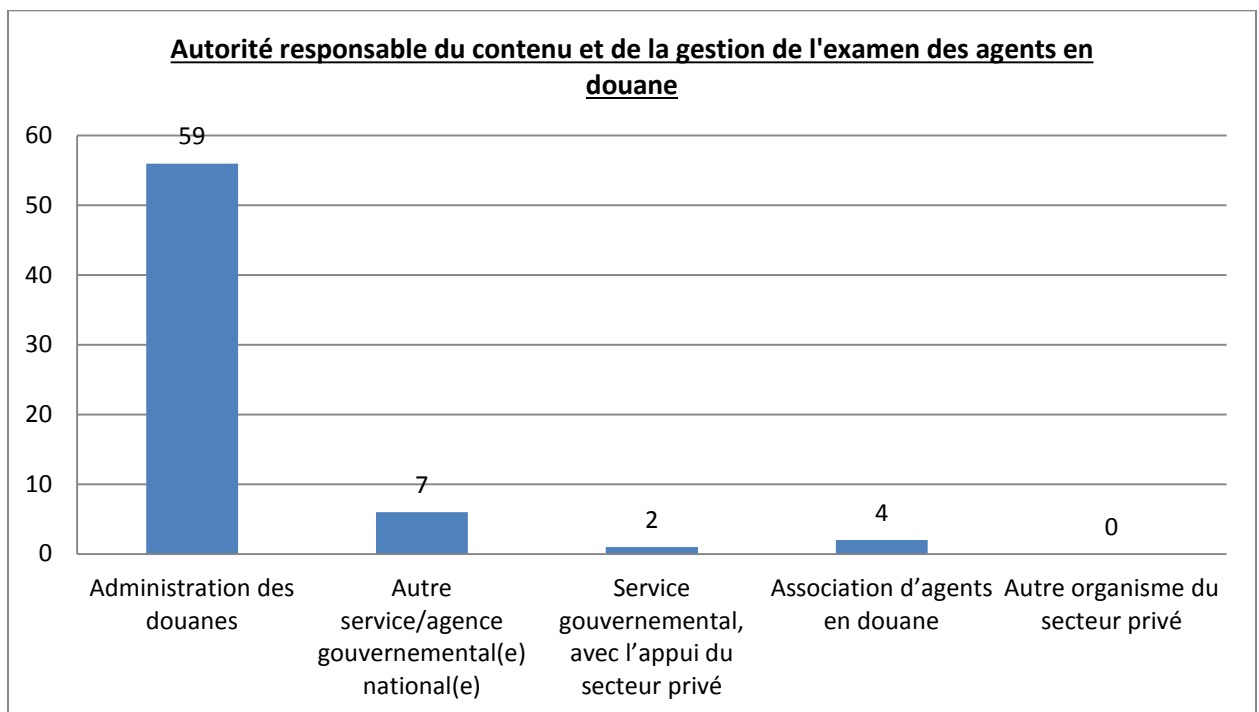


## Examen pour l'agrément des agents en douane

32. 65 Membres (76 %) ont répondu qu'ils prévoyaient un examen pour vérifier/tester les connaissances des candidats sur la législation et les réglementations douanières et connexes avant d'agréer les agents en douane. Les 20 autres Membres (24 %) ont indiqué qu'aucun examen n'était requis. Dix Membres, notamment ceux qui ne prévoient aucun système d'examen, utilisent également d'autres moyens pour vérifier les connaissances douanières des agents en douane, par exemple en leur faisant passer un entretien en Australie et en République démocratique du Congo. Parmi les autres exemples cités pour vérifier les connaissances d'un agent en douane avant de lui octroyer une licence, ont été mentionnés un « programme d'étude approuvé » (Australie), un programme de diplôme en douane (Fidji), un cours de formation spécifique (Malte), cinq années d'expérience professionnelle en matière douanière (Mexique) et une « évaluation de l'aptitude et de l'honorabilité de l'intéressé » reposant sur l'éducation, l'expérience professionnelle et les connaissances du secteur (Seychelles).



33. Parmi les Membres qui ont décidé de soumettre l'agrément à la réussite d'un examen, 59 en confient le contenu et la gestion à leur administration des douanes. Sept Membres confient cette tâche à un autre service gouvernemental, par exemple l'Institut de formation du Ministère des Finances en République dominicaine, le Service du développement des ressources humaines en Corée, l'Institut de la douane et des affaires internationales de l'Université technique de Riga en Lettonie ; un tribunal comprenant un représentant du Ministère de l'économie et des finances, de la Direction des douanes et de l'Association des agents en douane en Uruguay ; et le Bureau des agents en douane à Trinité et Tobago. Deux Membres ont indiqué que dans leur pays cette responsabilité incombe à un service gouvernemental, avec l'appui du secteur privé (par exemple, la Commission de la réglementation professionnelle avec la contribution de la Chambre des agents en douane aux Philippines). Quatre Membres, issus de chacune des régions Extrême-Orient, Asie du Sud et du Sud-Est, Australasie et îles du Pacifique ; Afrique du Nord, Proche et Moyen-Orient ; Amérique du Sud, Amérique du Nord, Amérique centrale et Caraïbes ; et Europe, ont transféré cette responsabilité à une association d'agents en douane dans le but, semble-t-il, d'optimiser les ressources limitées du gouvernement.



34. Les exigences applicables à l'agrément des agents en douane, quand elles existent, varient d'un pays à l'autre et dépendent de la législation nationale et des politiques intérieures. Toutefois, sur la base des réponses fournies dans le cadre de l'étude, on peut affirmer que les exigences applicables en matière d'agrément adoptées par les Membres regroupent une combinaison des éléments suivants : connaissance de la législation douanière et connexe, connaissance des questions de nature commerciale liées à la finance et aux transports, conformité réglementaire avérée, capacité/solvabilité financière, niveau minimal d'étude requis, niveau minimal d'expérience professionnelle, nombre minimal d'heures de formation, capacité de transmission électronique, garantie financière (cautionnement, dépôt de garantie) et inscription/établissement dans le pays, citoyenneté et/ou résidence.

### Exemple : 3

#### Douane du Guatemala

- Les exigences en matière d'agrément au Guatemala reprennent tous les éléments indiqués ci-dessus.
- Pour pouvoir devenir un agent en douane agréé, le candidat ne peut pas travailler dans le secteur public.
- En raison de ces exigences aussi strictes, les agents en douane agréés sont autorisés à exercer l'ensemble des fonctions décrites ci-dessous.
  - Le Guatemala est un des rares Membres qui permet à ses agents en douane de remplir autant de fonctions.

35. Afin de fournir des détails supplémentaires : 73 Membres imposent aux agents en douane agréés une solide connaissance de la législation douanière et connexe, tandis que pour 36 Membres, la connaissance des questions de nature commerciale liées à la finance et au transport est un critère important au moment de l'agrément. 40 Membres estiment que les agents en douane agréés doivent afficher une conformité exemplaire. Les exigences applicables à l'agrément chez 36 Membres reprennent également la capacité et la solvabilité financière, soutenue en partie par l'exigence de garanties financières (par exemple par cautionnement, dépôt de garantie, garantie bancaire) dans la juridiction de 49 Membres. Cette pratique vise à garantir la perception des droits et taxes et à veiller au respect continu des réglementations douanières et connexes.

36. 43 Membres imposent un niveau d'étude minimal, qui peut aller d'un diplôme d'études secondaires ou équivalent à un diplôme spécialisé dans un domaine en rapport avec la douane. Un niveau minimal d'expérience professionnelle est également un prérequis pour l'agrément des agents en douane pour 25 Membres. Ainsi, le Mexique et le Cameroun exigent au moins 5 ans d'expérience professionnelle, alors que l'Angola, le Botswana et Chypre exigent deux années d'expérience professionnelle dans l'assistance à un agent en douane, et d'autres Membres comme l'Afghanistan, le Japon et les États-Unis n'ont aucune exigence à ce niveau. Certaines administrations des douanes ont indiqué qu'elles pouvaient passer outre l'exigence du niveau minimal d'expérience professionnelle si le candidat réussissait un programme de formation en douane.

#### **Exemple : 4**

#### **Administration des douanes et accises chypriotes**

##### **Particuliers :**

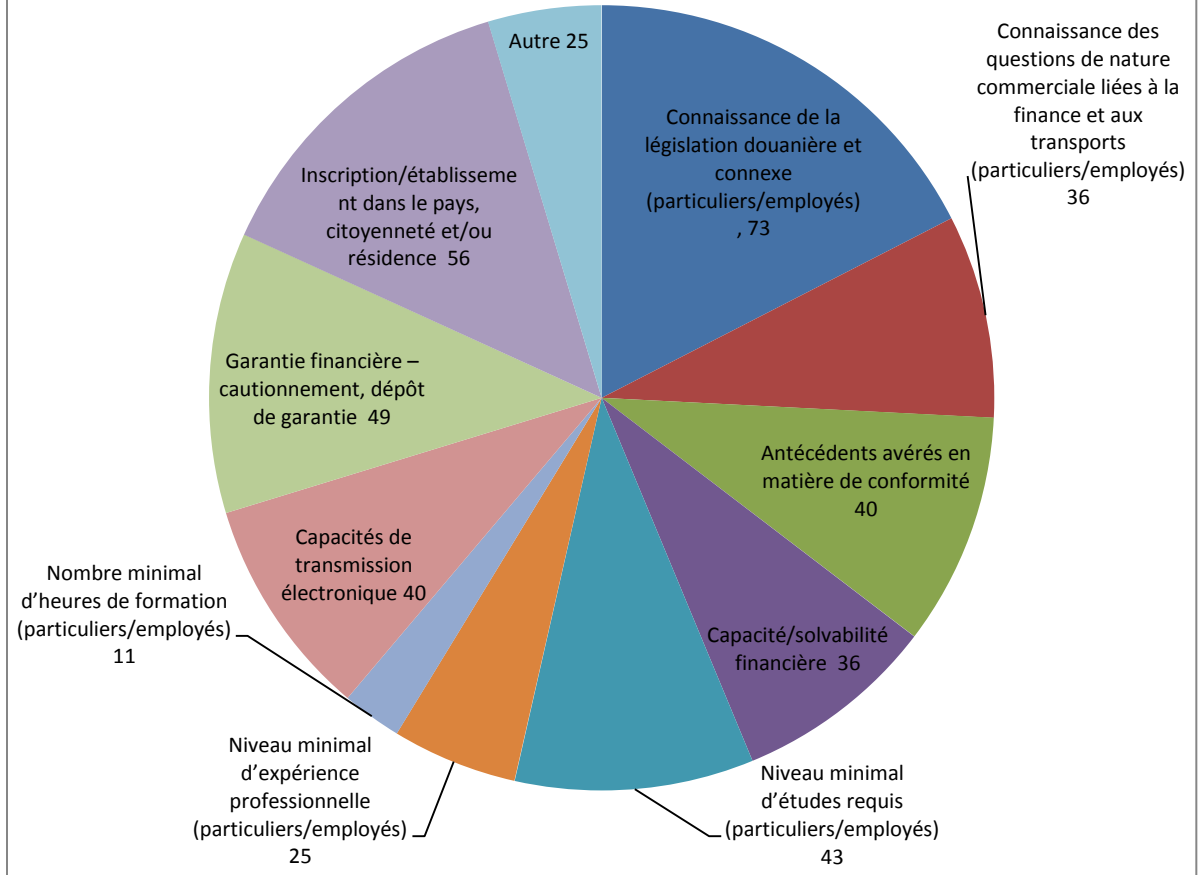
- doivent être diplômés d'une école supérieure reconnue ou titulaires d'une qualification universitaire équivalente,
- doivent posséder deux années d'expérience,
- doivent avoir plus de 20 ans,
- doivent réussir un examen écrit et oral sur la législation et les procédures douanières liées à l'importation et à l'exportation des marchandises, et
- doivent justifier d'une bonne moralité.

##### **Entités juridiques :**

- l'entreprise/organisation doit être immatriculée dans la République de Chypre ;
- le Statut de l'entreprise doit mentionner l'importation ou l'exportation des marchandises ou encore le dédouanement comme étant l'une des activités de l'entreprise, et
  - les activités douanières doivent être réalisées par une personne agréée en qualité d'agent en douane, qu'il s'agisse d'un membre du Conseil d'administration, d'un directeur, d'un partenaire ou de tout autre fonctionnaire employé par l'entreprise.

37. Onze Membres imposent un niveau minimal de formation pour l'agrément. Ce niveau peut aller de 40 heures à 18 mois. Le but de cette exigence relative à la formation est d'offrir aux candidats à la fonction d'agent en douane un aperçu appréciable du fonctionnement de la douane afin d'écourter les délais de dédouanement et de réduire le nombre d'erreurs dans les documents douaniers. Chez 40 Membres, les agents en douane agréés doivent disposer d'une capacité de transmission électronique. Cette exigence est de plus en plus vitale en raison des développements des TIC et du guichet unique. Pour 56 Membres, l'agent en douane agréé doit être une société inscrite/établie dans le pays ou posséder la citoyenneté/la résidence. 25 Membres ont également renseigné d'autres exigences allant d'un entretien avec le candidat ou la connaissance de la langue nationale au certificat de bonne vie et mœurs. Un Membre de l'UE indique que pour être enregistré, l'agent en douane doit se trouver dans l'UE ou en Norvège et disposer d'un numéro EORI.

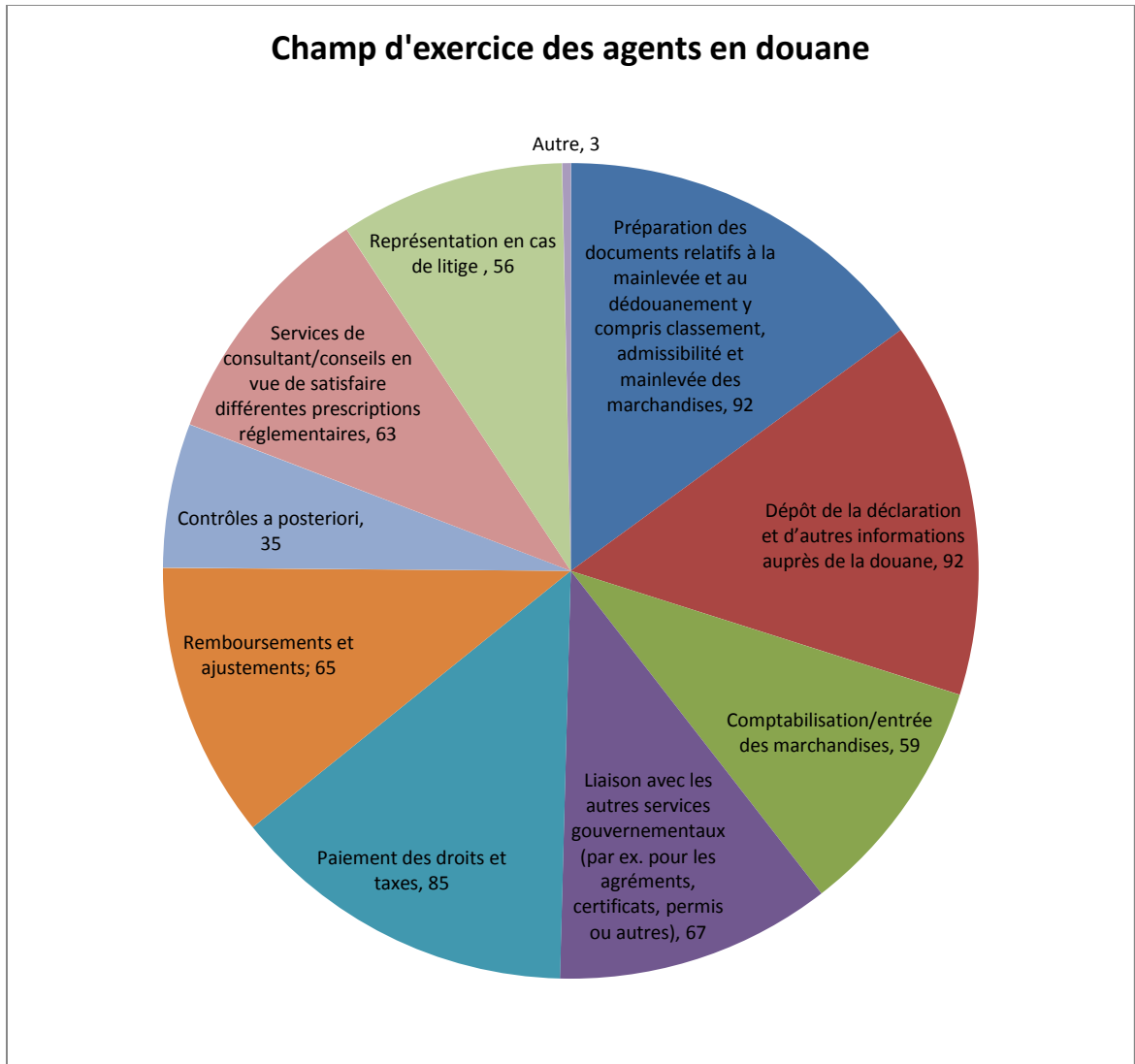
## Exigences applicables à l'agrément



### Champ d'exercice des agents en douane

38. Les fonctions remplies par un agent en douane varient également considérablement d'un Membre à l'autre. Les Membres ont signalé un large éventail d'activités réalisées par les agents en douane. 92 Membres autorisent les agents en douane à préparer les documents relatifs à la mainlevée et au dédouanement au nom d'entreprises. Un nombre identique de Membres autorise les agents en douane à présenter les déclarations et autres informations à la douane. 85 Membres autorisent les agents en douane à payer les droits et taxes au nom des entreprises et 67 Membres leur permettent également de s'occuper des remboursements et des ajustements au nom des entreprises. 59 Membres laissent aux agents en douane la responsabilité de la comptabilisation et de l'entrée des marchandises. Les agents en douane de 67 Membres assurent également la liaison avec d'autres services gouvernementaux pour les licences, les permis et autres exigences. Les agents en douane agréés de 35 pays interviennent également dans les contrôles a posteriori. 56 Membres autorisent les agents en douane à représenter leur client en cas de litige. Dans 63 pays, les agents en douane offrent des services de consultant/conseil aux entreprises afin qu'elles respectent les différentes exigences réglementaires. 3 Membres ont également indiqué

que les représentants de l'entreprise peuvent assurer n'importe quelle fonction au nom de l'entreprise, en fonction de ce qui a été convenu entre l'entreprise et l'agent en douane, y compris le prélèvement d'échantillons avant la présentation de la déclaration en douane.



39.

Lorsqu'ils exercent plusieurs activités au nom des opérateurs commerciaux, les agents en douane, le cas échéant, doivent remplir plusieurs obligations et assumer diverses responsabilités, en fonction de la législation ou des réglementations nationales du pays où ils sont agréés. 74 Membres ont déclaré que les agents en douane agréés ne peuvent agir qu'avec l'autorisation ou l'accord en bonne et due forme de l'opérateur. Les agents en douane de 62 pays sont obligés de conseiller leurs clients sur différents points de conformité réglementaire. 24 Membres imposent aux agents en douane agréés de vérifier les antécédents de leurs clients. Les réglementations/législations dans la juridiction de 74 Membres prévoient que les agents en douane agréés doivent exercer une diligence raisonnable concernant l'exactitude des informations ou des déclarations remplies. 70 Membres transfèrent également aux agents en douane la responsabilité (conjointe et solidaire) en matière de paiement des droits, taxes et autres redevances au nom de leurs clients. Les agents en douane agréés sont également astreints à la tenue et à la conservation de registres pendant une période spécifique aux fins d'inspection/audit douanier dans 67 pays. Les agents en douane sont également tenus de maintenir des normes professionnelles strictes, de pratiquer la transparence, d'être efficaces et d'adopter une conduite éthique au terme des réglementations de 58 Membres. 9 Membres ont fait état d'obligations complémentaires pour les agents en douane telles que l'interdiction de transférer ou de louer un agrément à une autre personne ou agent, la coopération avec les autorités douanières, et l'obligation d'envoyer des rapports aux autorités douanières de manière prédéfinie, sans oublier le respect des conditions complémentaires, le cas échéant, énoncées dans le contrat entre l'agent en douane et l'opérateur.

#### Exemple : 5

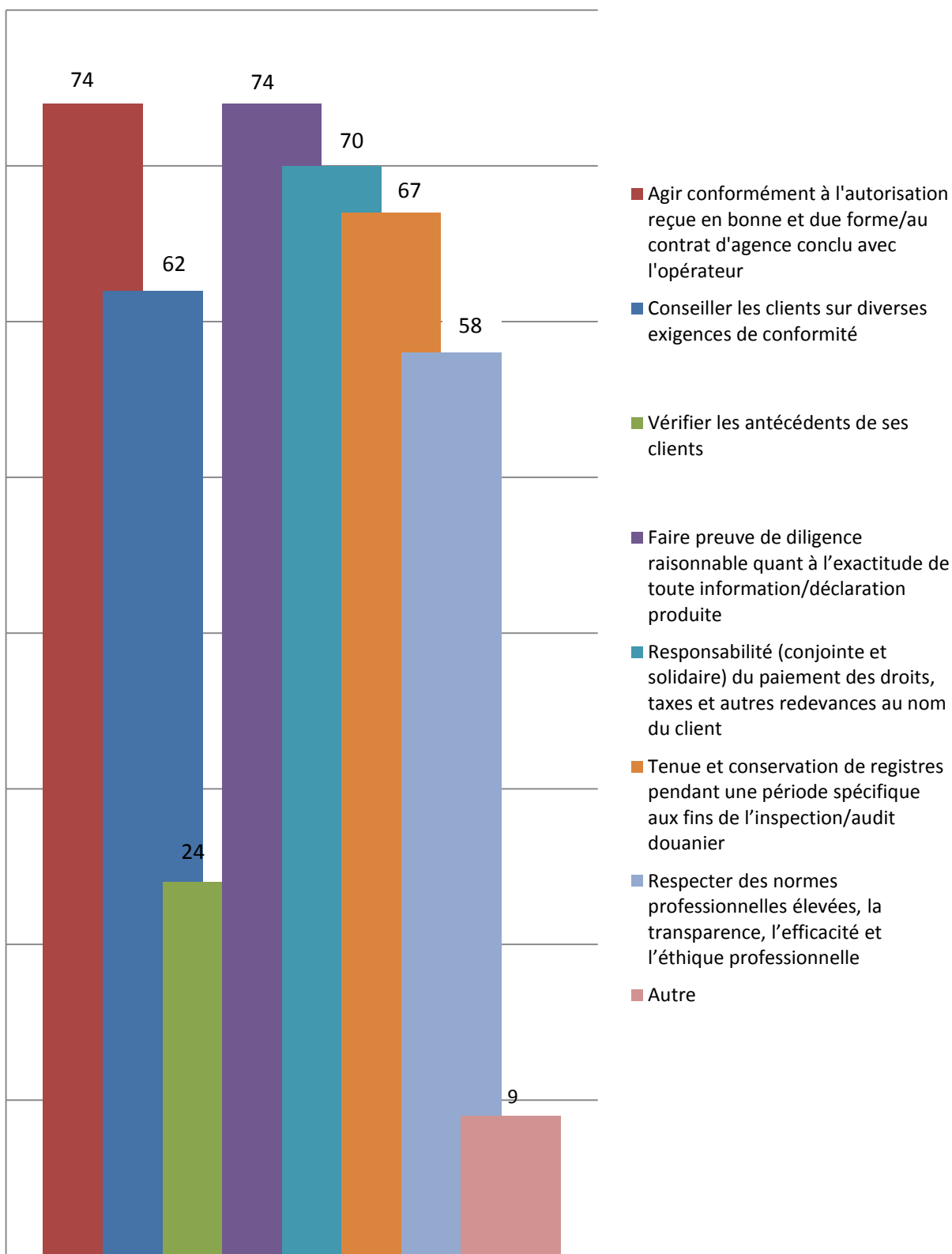
#### Botswana Unified Revenue Service (BURS)

Un agent en douane agréé :

- s'abstiendra de transférer/de donner en location ou de prêter un agrément à une autre personne ou agent ;
- affichera son agrément dans un lieu visible en permanence ;
- n'autorisera pas l'utilisation de son nom ou du numéro qui lui a été attribué par la douane par une autre personne (TIN) ;
- ne réalisera aucune opération d'agent de dédouanement sans un agrément d'agent de dédouanement valide ;
- doit être muni d'une autorisation écrite qui lui permet de réaliser des transactions au nom d'un tiers.



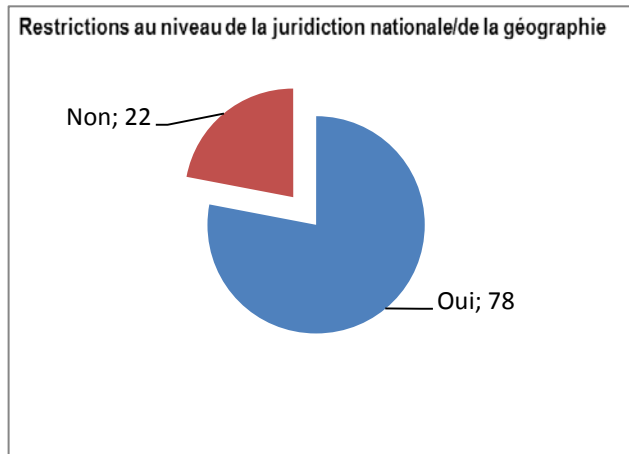
### Obligations/responsabilités des agents en douane agréés



## Restrictions géographiques

40.

Souvent, les agents en douane peuvent offrir leurs services uniquement dans certaines juridictions nationales ou régions. 73 Membres (78 %) ont signalé que dans leur pays, les agents en douane peuvent offrir leur service uniquement dans la juridiction nationale et dans certains cas (principalement en Asie et dans les Amériques), l'agrément des agents en douane est valide uniquement pour un ou plusieurs ports/ bureaux

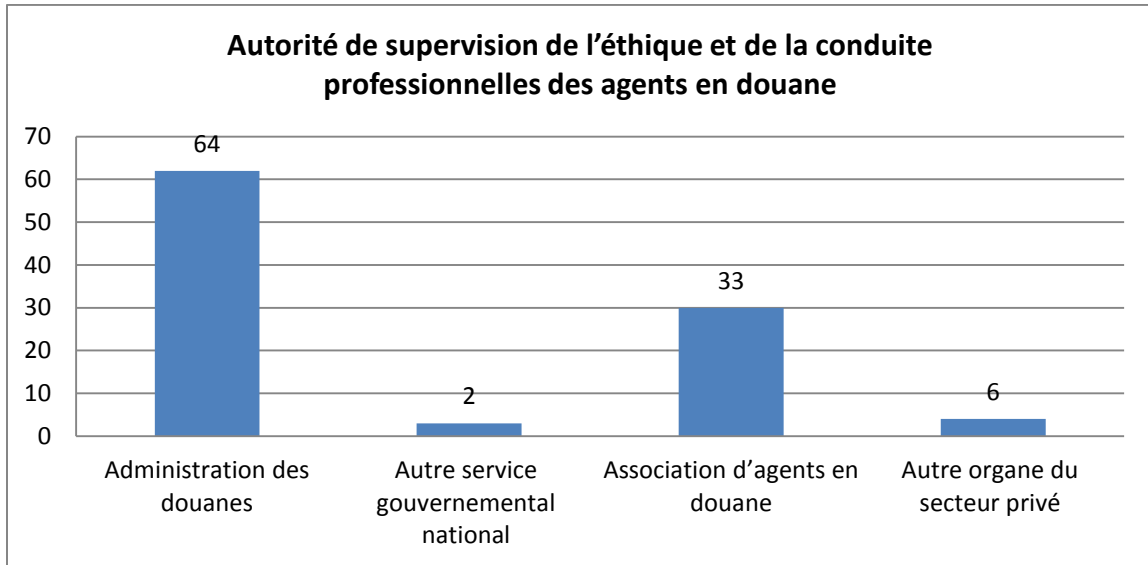


de douane désignés ou districts douaniers spécifiés (possibilité d'extension à d'autres ports en fonction d'un enregistrement et d'un dépôt de garantie recommandé). 20 Membres ont signalé qu'ils ne prévoyaient aucune restriction nationale sur les services proposés par les agents en douane : ils sont autorisés à offrir leurs services au sein d'une communauté régionale (union douanière/union économique) comme l'Union européenne, la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC) et la Communauté est africaine – Territoire douanier unique (CEA-TDU). Dans le cas de l'Union européenne, un représentant (agent en douane) qui souhaite réaliser des déclarations dans un autre État membre devra enregistrer son activité dans cet État (par exemple, pour l'intégration au système de déclaration électronique), sur la base de la législation nationale de cet État membre. Quelques Membres ont également indiqué que les dossiers des agents en douane doivent être conservés au sein de la juridiction nationale ou, s'ils sont conservés à l'étranger, que la douane doit y avoir accès par d'autres moyens (par exemple par voie électronique).

41.

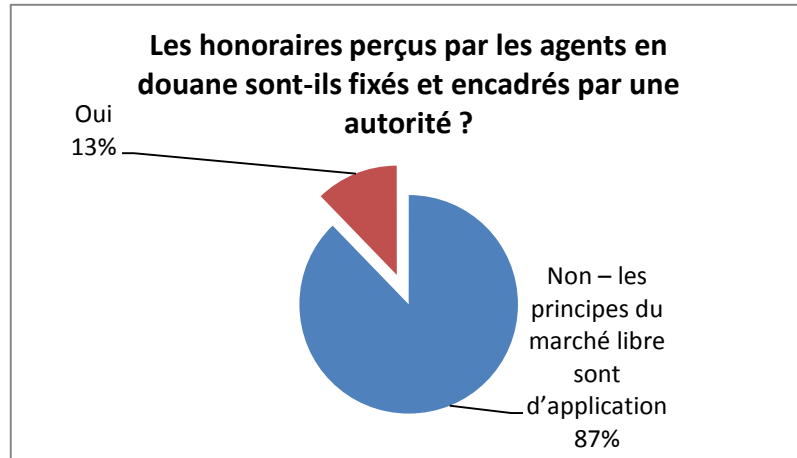
L'autorité chargée de superviser l'éthique et la conduite professionnelles des agents en douane, le cas échéant, varie d'un pays à l'autre. Chez une majorité de 64 membres, c'est l'administration des douanes qui supervise l'éthique et la conduite professionnelles des agents en douane. Pour 33 Membres, ce sont les associations d'agents en douane qui sont chargées de superviser les agents en douane. Ce nombre inclut 12 Membres pour lesquels l'administration des douanes et une association d'agents partagent les responsabilités de supervision (cette dernière étant responsable de la conduite de ses membres). Seuls 2 Membres ont indiqué que cette responsabilité était assumée par un autre service gouvernemental au sein de leur pays, par exemple un Conseil d'agent des contributions et d'agents en douane aux Seychelles et un Conseil des agents en douane à Trinidad-et-Tobago. 4 Membres confient la supervision de l'éthique et de la conduite professionnelles des agents dans leur pays à un autre organe privé, par exemple l'Association britannique du transport international de marchandise (BIFA) au Royaume-Uni, la fédération nordique compétente (Nordiskt Speditörförbunds Allmänna Bestämmelser, NSAB) via un accord standard en Suède, le Conseil national des agents en

douane en Italie, la Maison des agents en douane au Mozambique et l'Association lettone de logistique en Lettonie.



### Honoraires et frais des agents en douane

42. S'agissant des honoraires perçus par les agents en douane, 81 Membres (87 %) indiquent que les principes du marché libre sont d'application dans leur pays. Les honoraires sont fixés ou encadrés d'une certaine manière (par exemple en en fixant des redevances minimales) par une autorité publique, principalement l'administration des douanes (dans certains cas, en coopération avec un organe privé) chez 12 Membres (13 %) seulement.



## Gestion du dédouanement par les entreprises elles-mêmes

43. Comme nous l'avons déjà indiqué, certains Membres autorisent les entreprises à gérer leurs propres formalités de dédouanement. En fonction de la législation et des réglementations en vigueur dans le pays, ces entreprises doivent remplir plus ou moins les mêmes exigences que celles imposées aux agents en douane. 19 Membres qui autorisent les entreprises à gérer leurs propres formalités douanières n'imposent aucune exigence aux entreprises dans leurs pays. Par conséquent, les entreprises qui le souhaitent dans ces pays peuvent gérer leurs propres formalités douanières sans aucune exigence de la part du gouvernement/de la douane. Dans certains cas toutefois, cette possibilité est limitée aux fabricants et aux services gouvernementaux. 47 Membres imposent l'enregistrement des entreprises auprès de l'administration avant que celles-ci ne puissent être autorisées à gérer les formalités de dédouanement pour leurs propres marchandises.

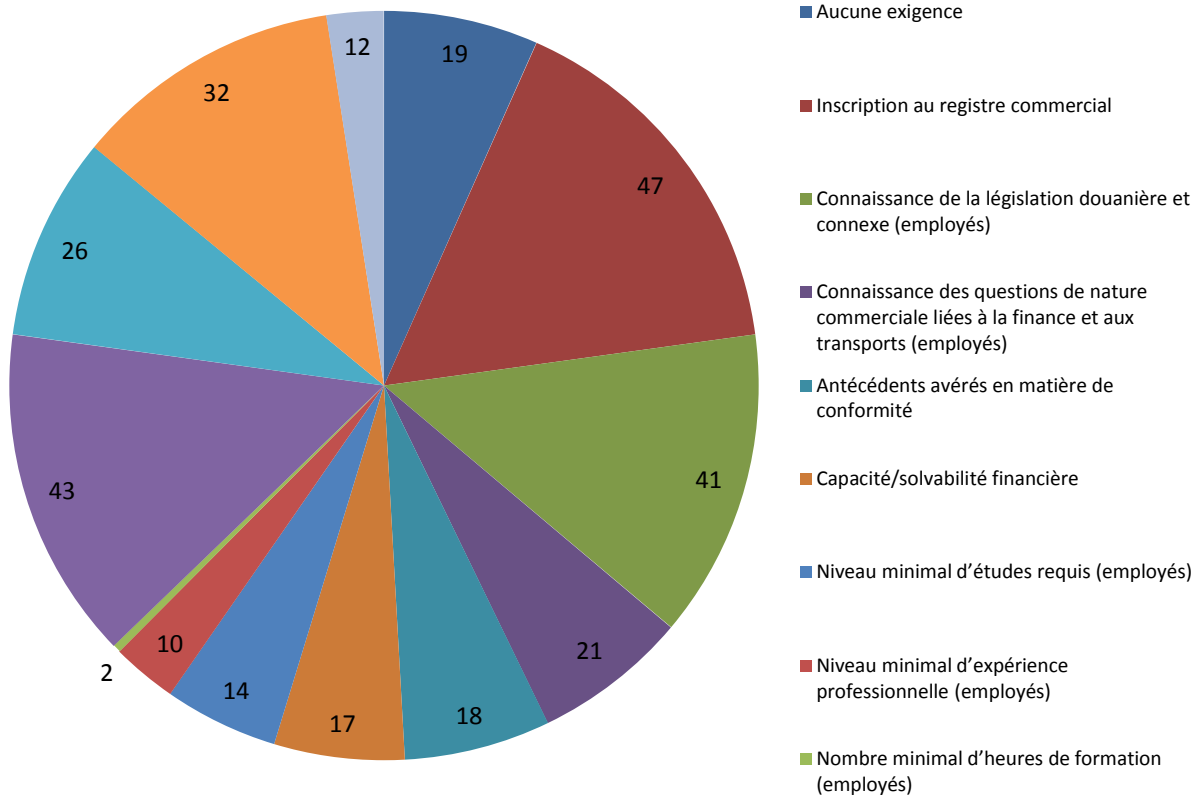
### Exemple : 6

#### Douane des Seychelles

- Les entreprises qui le souhaitent peuvent gérer leurs propres opérations de dédouanement.
- Les entreprises doivent d'abord introduire une demande d'accès au SYDONIA (Système Douanier Automatisé).
- Si l'entreprise obtient cet accès, elle est reconnue pour l'introduction directe des données par l'entreprise et peut envoyer ses propres déclarations directement à la douane.

44. La connaissance des législations douanières et connexes ainsi que la connaissance des questions de nature commerciale liées à la finance et aux transports sont deux autres exigences imposées aux entreprises dans 41 et 21 pays respectivement. 18 Membres imposent aux entreprises dans leur pays qui souhaitent gérer leurs propres formalités douanières de justifier d'une conformité réglementaire irréprochable. Chez 17 Membres, les entreprises doivent démontrer une capacité/solvabilité financière. 26 Membres doivent recevoir une forme ou l'autre de garantie financière de la part de ces entreprises. 14 pays imposent un niveau minimal d'étude pour les employés des opérateurs, tandis que 10 pays exigent également que ces employés possèdent un niveau minimal d'expérience professionnelle. Deux Membres ont également répondu que les employés de telles entreprises doivent suivre un nombre minimal d'heures de formation. En raison de l'utilisation croissante des TIC dans les secteurs privé et public, la capacité de transmission électronique est exigée par 43 Membres. De plus, 32 Membres indiquent que ces entreprises doivent être inscrites/établies dans le pays ou l'union économique/douanière ou doivent avoir la citoyenneté/la résidence. Parmi les autres exigences évoquées par 12 Membres, citons un capital en actions minimal, un chiffre d'affaires annuel minimal, un employé régulier à temps plein ou un représentant dûment mandaté par l'entreprise pour la représenter devant la douane, l'accès autorisé au système douanier électronique (par exemple, système de déclaration), au moins un employé agréé par la douane en qualité d'agent en douane et avoir un numéro EORI.

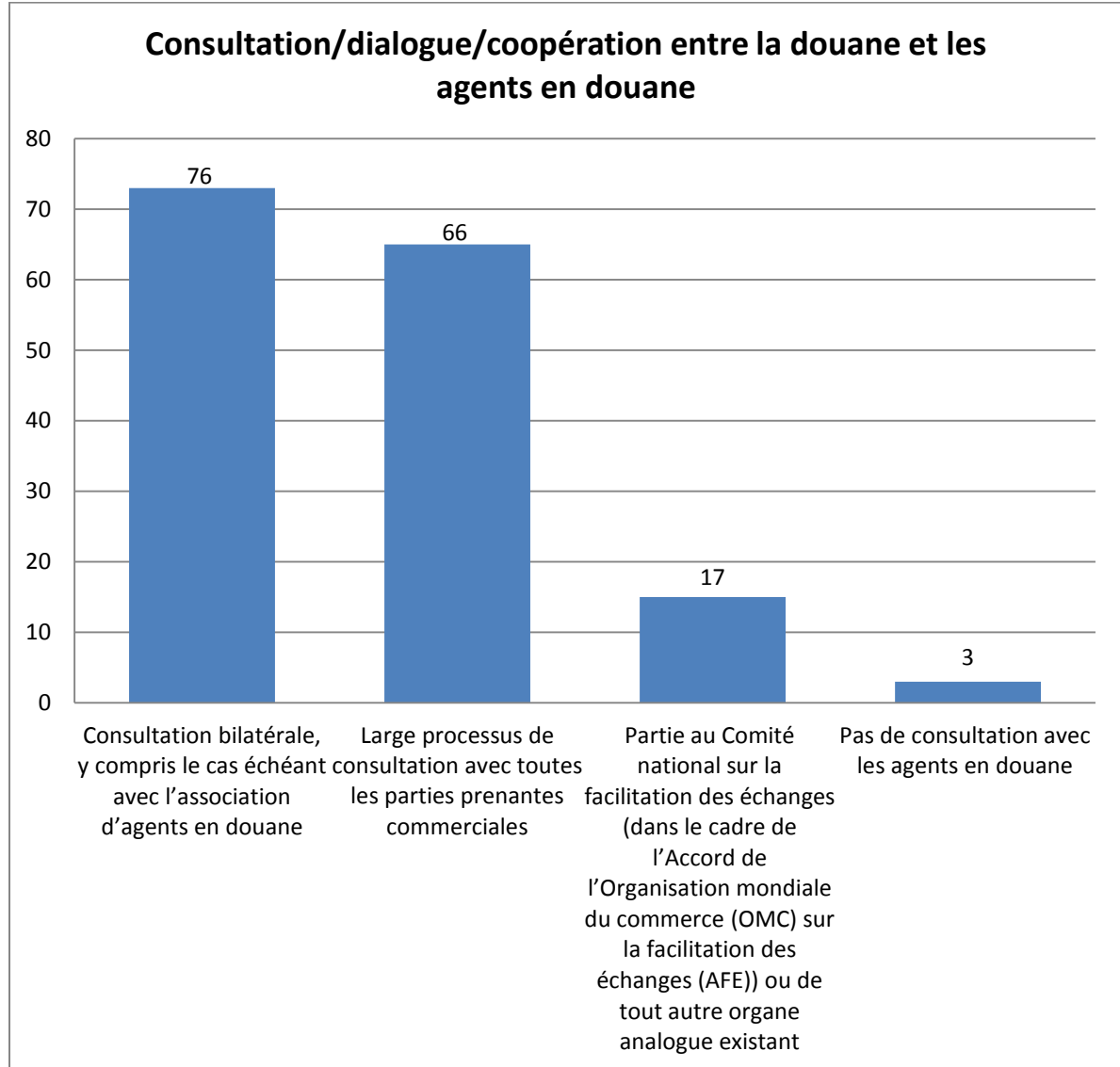
**Si les entreprises de votre pays sont autorisées à gérer leurs propres formalités de dédouanement, doivent-elles, elles-mêmes ou leurs employés, respecter certaines exigences ?**



#### **iv. Coopération/dialogue entre la douane et les agents en douane**

45. La coopération entre l'administration des douanes et les agents en douane peut prendre différentes formes. Les consultations bilatérales, y compris via une association d'agents en douane (dans certains cas dans le cadre d'un PDA, par exemple au Bhoutan, en Moldavie et en Uruguay), constituent le mécanisme le plus fréquent signalé par 76 Membres (77 %). 66 Membres (67 %) disposent d'un large processus de consultation qui implique toutes les parties prenantes aux échanges, dont les agents en douane. Seuls 17 Membres (17 %) ont répondu qu'ils consultaient les agents en douane dans le cadre du Comité national sur la facilitation des échanges (dans le cadre de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) sur la facilitation des échanges (AFE)) ou de tout autre organe analogue existant (par exemple Comité consultatif national du commerce et de la douane en Afghanistan, Comité national pour la facilitation du trafic maritime international au Cameroun, Conseil consultatif du service douanier en Pologne et Comité consultatif douanier en Irlande). 3 Membres (3 %), issus respectivement des régions « Amérique du Sud, Amérique du Nord, Amérique centrale et Caraïbes », « Europe » et « Afrique du Nord, Proche et Moyen-Orient », ont répondu que leur

administration des douanes ne consulte pas les agents en douane et ne dialogue pas avec ceux-ci.



## Domaines de coopération

46. Les Membres dialoguent avec les agents en douane dans de nombreux domaines et de diverses façons. 88 Membres (89 %) dialoguent avec les agents en douane dans les domaines de la modernisation de la douane et des initiatives de facilitation des échanges, y compris sur les nouvelles politiques ou les nouveaux programmes comme l'automatisation, les opérateurs économiques agréés (OEA), la gestion coordonnée des frontières (GCF) et la mise en œuvre du guichet unique. 63 Membres (64 %) coopèrent avec les agents en douane pour garantir le respect des exigences imposées par la douane et d'autres services gouvernementaux, dont la diligence raisonnable et la qualité des données. 40 Membres (40 %) consultent les agents en douane pour garantir la mise en œuvre efficace des accords bilatéraux ou multilatéraux comme les accords de libre-échange ou l'AFE de l'OMC. S'agissant du renforcement des capacités et des activités de formation conjointe, 54 Membres (55 %) coopèrent avec les agents en douane pour améliorer l'éthique professionnelle et le professionnalisme des agents. 52 Membres (53 %) ont répondu qu'ils dialoguaient avec les agents en douane sur les questions liées au renforcement de la sécurité de la chaîne logistique. 24 Membres (24 %) travaillent avec les agents en douane sur la mesure des performances, par exemple les études sur le temps nécessaire pour la mainlevée (TRS). D'autres domaines de coopération évoqués par 5 Membres (5 %) englobent la définition des tarifs des services de courtage ou des réunions périodiques pour aborder des questions générales de traitement ou des questions d'intérêt commun. Un Membre a également indiqué que des représentants des associations d'agents en douane participent aux travaux de la commission chargée d'agréer les nouveaux agents en douane. Dans le cadre de la coopération au sens large avec les entreprises, y compris les agents en douane, un Membre dialogue avec les agents sur un large éventail de questions, dont les systèmes, les procédures et la législation.

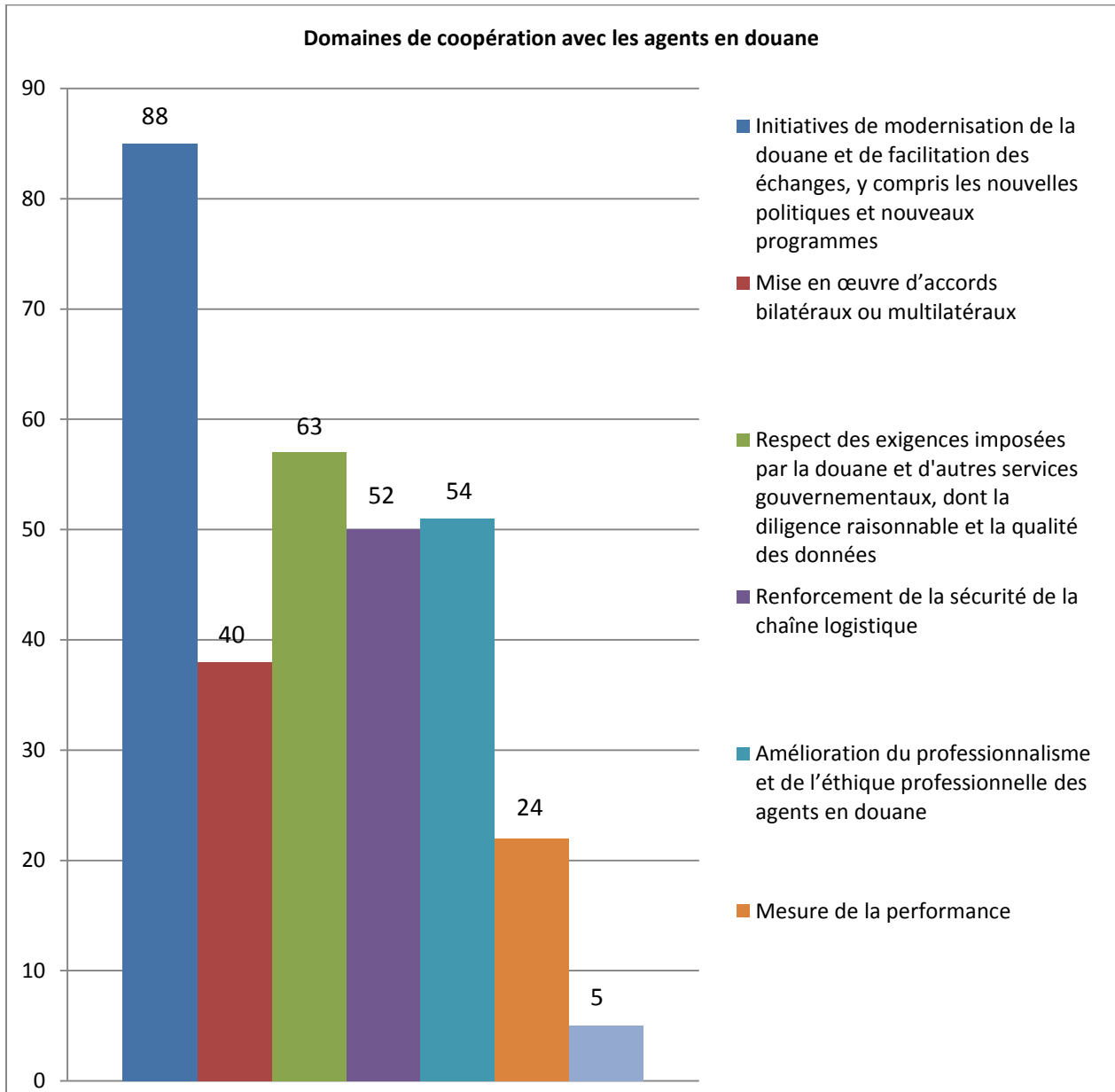
### Exemple : 7

#### US Customs and Border Protection (CBP)

- Le Comité consultatif chargé des opérations commerciales (COAC), composé de plusieurs parties prenantes dont des agents en douane, a été mis en place par la Loi sur le Comité consultatif fédéral (FACA) de 1972 en vue de conseiller la CBP sur certaines questions.
- À l'heure actuelle, le COAC compte les sous-comités suivants :
  - Un gouvernement américain à la frontière ;
  - La chaîne logistique mondiale ;
  - La modernisation des échanges ;
  - La lutte contre la fraude des entreprises et la perception des recettes ;
  - L'exportation ;
  - Le statut d'opérateur de confiance.



Certains Membres possèdent également un protocole d'accord avec des associations d'agents en douane.



## Agents en douane en qualité d'OEA/opérateur de confiance

47. Les Membres ont travaillé à mettre en œuvre un programme OEA en impliquant de plus en plus de parties prenantes. 58 Membres qui ont mis en œuvre un programme OEA/Opérateur de confiance/Conformité incluent également les agents en douane dans ces programmes. Les avantages dont bénéficient les agents en douane dans ces programmes varient d'un pays à l'autre. Par exemple, au Japon, ceux-ci incluent le dépôt d'une déclaration d'importation avant l'arrivée des marchandises et la possibilité de payer les droits après la mainlevée de celles-ci. Les avantages offerts à ces agents en douane par d'autres administrations des douanes sont notamment : des jeux de données réduits pour la déclaration sommaire, un dédouanement simplifié, une autoévaluation des déclarations, le privilège de disposer de formations et de projets pilotes, un service offert en dehors des heures normales d'ouverture, une garantie réduite, et la facilité d'un coordinateur. 29 Membres (dont 5 avec un programme OEA) n'ont pas inclus jusqu'à présent les agents en douane dans leurs programmes OEA/Opérateurs de confiance/Conformité.

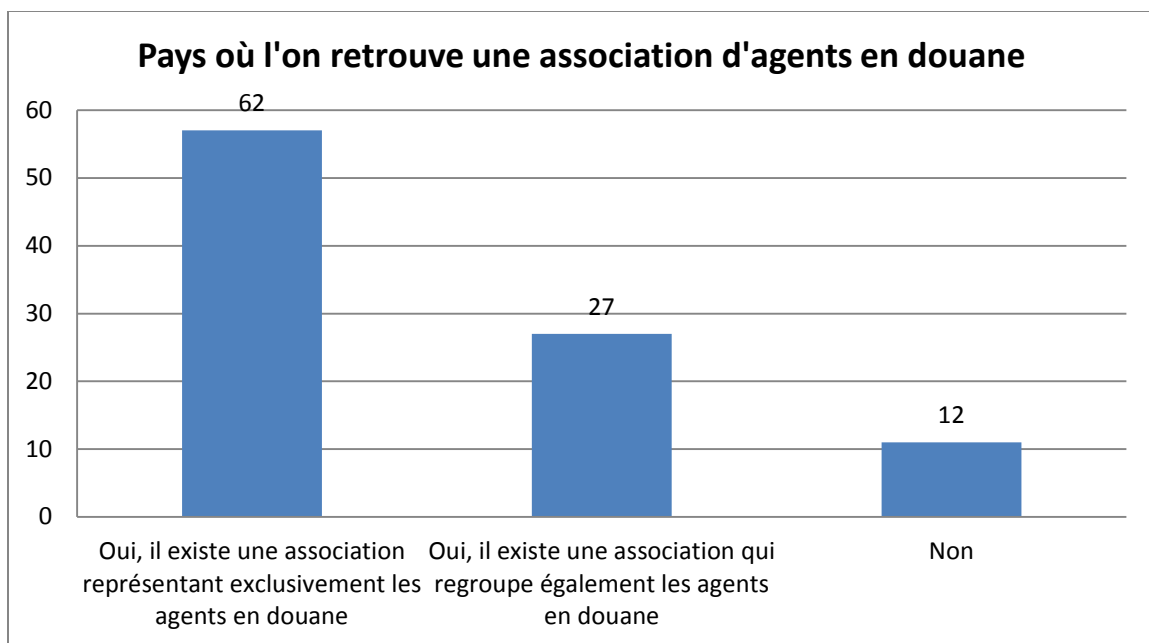
### Exemple : 8

#### Douane japonaise

- Mise en œuvre du programme d'agents en douane OEA en avril 2008.
- Un agent OEA doit compter au moins 3 années d'expérience, n'avoir commis aucune infraction aux lois en relation avec la douane et disposer de son propre ensemble de règles et de normes plus strictes.
- Les agents en douane OEA sont autorisés à déposer une déclaration d'importation avant l'arrivée des marchandises dans la zone douanière.
- Les agents en douane OEA sont également autorisés à payer les droits applicables après la mainlevée des

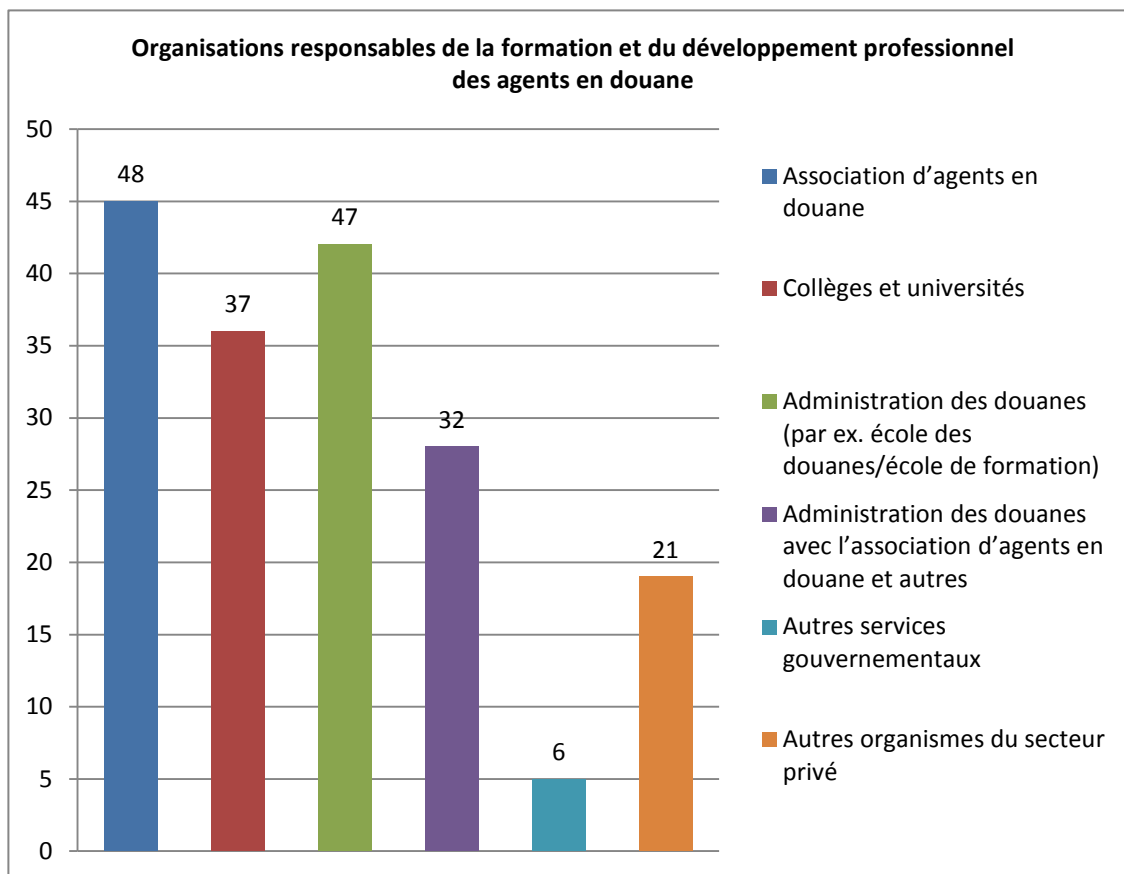
## Associations d'agents en douane

48. Les associations d'agents en douane pourraient représenter une ressource appréciable pour les administrations des douanes et les agents en douane, car de telles associations peuvent fournir des informations de la part de leurs membres et au sujet de ceux-ci à la douane tout en appuyant l'activité des membres par le biais de conseils et de formations. 62 Membres (63 %) ont répondu qu'ils comptaient sur une association d'agents en douane dédiée et précisé que l'affiliation à cette association n'est pas obligatoire. 27 Membres (27 %) disposent d'une association professionnelle qui regroupe également les agents en douane. Seuls 12 Membres (12 %) ont répondu qu'ils n'avaient pas d'association d'agents en douane.



### Renforcement des capacités des agents en douane

49. S'agissant du renforcement des capacités des agents en douane, notons que 47 administrations des douanes (47 %) appuient la formation et le développement professionnel des agents en douane par le biais des écoles et des centres de formation des douanes. Dans 48 pays membres (48 %), les associations d'agents en douane proposent des programmes de formation et de développement professionnel. Dans 32 pays (32 %), l'administration des douanes coopère soit avec une association d'agents en douane, soit avec d'autres organes du secteur privé pour proposer des formations aux agents en douane. 6 Membres (6 %) disposent d'un autre service gouvernemental. Le Département des technologies de l'information aux Seychelles pour le programme de formation mondial à la saisie de données du SYDONIA, les Formations nationales spéciales (OKJ) en Hongrie, la Commission nationale de l'environnement au Bhoutan, l'Autorité portuaire du Sri Lanka ou le Département de l'éducation aux Bermudes en sont des exemples. 21 Membres (21 %) ont répondu que de tels programmes étaient pris en charge par d'autres organes privés, comme les Chambres de commerce au Luxembourg, en Slovénie et à Trinité-et-Tobago. Chez 36 Membres (30 %), les collèges, les universités et, dans certains cas, les écoles de formation spécialisée (par exemple Ecole de formation des agents en douane au Kazakhstan et en Uruguay) proposent également des formations destinées aux agents en douane.



#### v. Autres observations

50. 82 Membres (92 %) ont indiqué qu'ils n'avaient jamais mesuré le taux de conformité des entreprises qui ont recours à des agents en douane en le comparant à celui des entreprises qui n'y ont pas recours. 7 Membres (8 %) qui ont analysé ce point n'ont dégagé aucune conclusion concluante quant à savoir si le taux de conformité était supérieur en cas de recours à des agents ou non. Ils ont toutefois mis en évidence un niveau d'intégrité douteux et un taux de conformité médiocre (écarts/erreurs dans les déclarations) chez certains agents en douane. Un Membre qui avait réalisé une étude de ce genre n'a remarqué aucune différence significative entre le pourcentage d'erreurs dans les déclarations produites par des agents en douane ou directement par les entreprises.
51. De la même manière, 85 Membres (93 %) ont indiqué qu'ils n'avaient jamais mesuré les temps de dédouanement des entreprises qui ont recours à des agents en douane en les comparant à celui des entreprises qui n'y ont pas recours. 6 Membres (7 %) qui ont réalisé de telles études ont obtenu des résultats mitigés. Certains Membres ont indiqué que le dédouanement des marchandises et des moyens de transport était plus rapide en cas de recours à un agent en douane tandis que d'autres ont remarqué que les déclarations sans agent en douane étaient plus rapides et moins chères. Un Membre a déclaré qu'il n'y avait aucune différence. Ces résultats possèdent sans conteste leurs propres limites en termes de spécificités nationales, d'environnement économique et de méthodologies adoptées par les Membres.

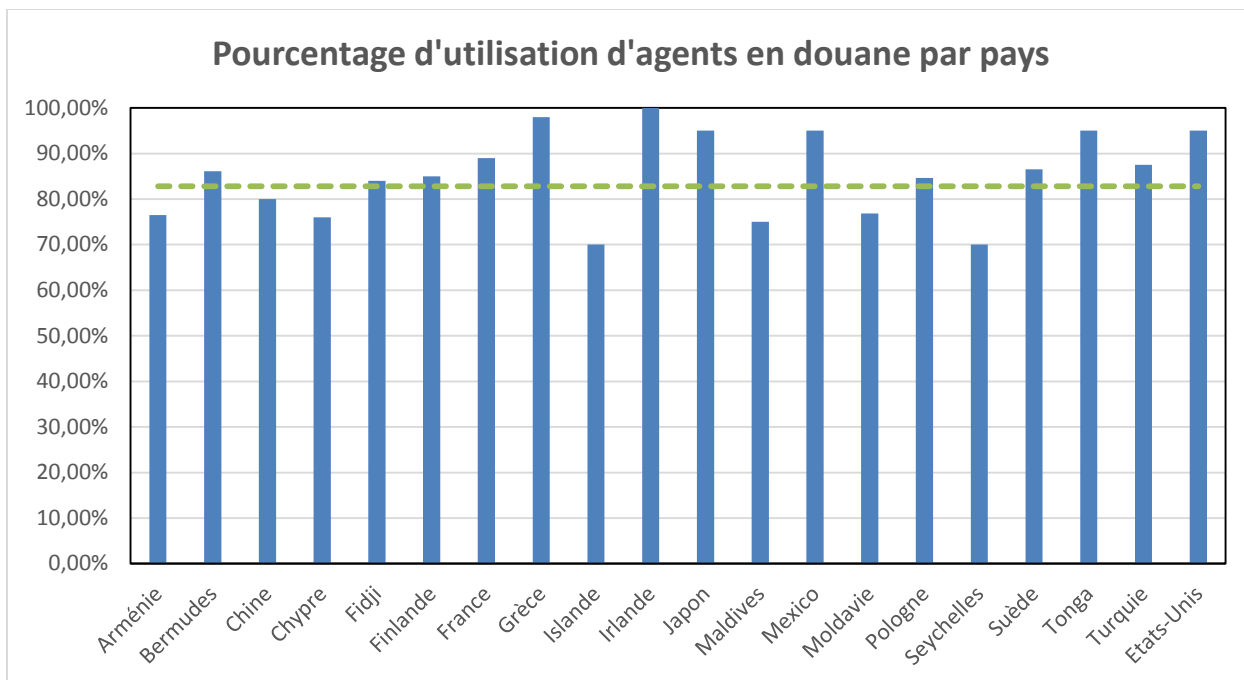
52. 84 Membres (90 %) n'ont réalisé aucune étude pour classer les agents en douane en fonction de leurs normes professionnelles et des services offerts.

9 Membres (10 %) qui avaient réalisé une telle étude ont conclu que les agents en douane qui adhèrent à des normes professionnelles et s'efforcent d'améliorer les services offerts affichent généralement un meilleur taux de conformité et maîtrisent mieux les règles, les réglementations et les procédures douanières. Un Membre a répondu qu'il avait regroupé les agents en douane sur la base des données historiques d'infraction en vue d'évaluer leur niveau de conformité. Un autre membre publie les résultats du classement concernant le niveau de risque des agents en douane en tant qu'orientations destinées aux utilisateurs et aux entreprises. Un Membre a également indiqué que le classement des agents en douane et la publication des résultats avaient conduit les agents en douane à améliorer la qualité de leur service. En fait, peu de temps après l'introduction d'un « label de qualité » (chez ce Membre) pour les agents en douane agréés qui étaient classés par la douane en fonction de critères liés au niveau de conformité, les résultats obtenus n'étaient pas les résultats escomptés : les agents qui apparaissaient en tête du classement de la douane ont signalé un ralentissement de leur activité, car, visiblement, certains importateurs étaient à la recherche d'un agent en douane prêt à contourner les règles. Par conséquent, ce Membre a modifié sa démarche en introduisant, dans le cadre de son contrat de performance avec les opérateurs, une formation pour les agents en douane qui travaillent avec eux. Cette mesure a permis aux agents en douane les mieux classés d'améliorer encore leur professionnalisme et leurs conseils sont à présent mieux appréciés par les grandes sociétés pour les aider à garantir la validation de leurs contrats de performance.

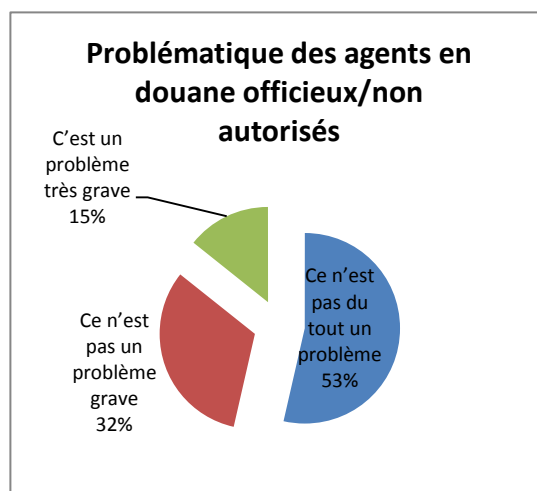
**L'Administration a-t-elle mesuré le recours aux agents en douane ?**



53. 33 Membres (36 %) ont mesuré l'ampleur du recours aux agents en douane, tandis que 58 Membres (64 %) ne se sont pas livrés à cet exercice. Parmi les Membres qui ont réalisé une étude de ce genre (à l'exception des pays où le recours à un agent en douane est obligatoire), le pourcentage moyen de recours à un agent en douane était égal à 85,26 %.



54. Interrogés sur les agents en douane officieux/non autorisés<sup>3</sup>, 48 Membres (53 %) ont répondu que ce problème n'existait pas dans leur pays. 29 Membres (32 %) ont indiqué qu'il ne s'agissait pas d'un problème très grave. 13 Membres (15 %), principalement en Afrique occidentale et centrale, en Amérique du Sud, en Amérique du Nord, en Amérique centrale et dans les Caraïbes ainsi qu'en Extrême-Orient, en Asie du Sud et du Sud-Est, en Australasie et dans les îles du Pacifique, ont indiqué qu'il s'agissait d'un problème très grave chez eux.



Un Membre a répondu que les agents en douane officieux opéraient comme une mafia. Ils « louent » souvent le numéro d'un agent en douane agréé afin de pouvoir introduire des déclarations et réaliser d'autres tâches connexes. Au niveau des mesures adoptées contre ces pratiques, la douane tente de limiter l'accès de ces agents en douane officieux en rendant obligatoire le port d'un uniforme et d'un carnet d'identification pour assainir les opérations dans les ports douaniers et elle applique également des pénalités et des sanctions. Un autre Membre a précisé que la douane réalise des vérifications croisées auprès des autorités fiscales pour vérifier si la personne qui émet une facture pour des services de courtage est autorisée à le faire.

<sup>3</sup> Ceci inclut les agents qui utilisent/louent l'agrément d'un agent agréé pour gérer un dédouanement ou d'autres tâches connexes en échange d'une prestation ou ceux qui agissent sans respecter aucune des exigences normalement prévues dans un pays donné.

## IV. Conclusions/Résumé des résultats

### **i. Conclusions générales**

55. Dans le respect du caractère « facultatif » du recours aux agents en douane pour les importateurs/exportateurs préconisé par la CKR, on remarque que 71 Membres (73 %), soit la majorité des Membres ayant répondu, n'impose pas le recours aux agents en douane. 23 Membres (23 %) répartis sur l'ensemble des régions de l'OMD imposent le recours aux agents en douane, avec certaines exceptions (par exemple des produits déterminés, les effets personnels ou les marchandises ne dépassant pas un seuil spécifié) chez 14 Membres.
56. 84 Membres (88 %) ont indiqué que les agents en douane, le cas échéant, devaient remplir certains critères comme l'enregistrement auprès de la douane et des conditions d'agrément plus spécifiques, principalement dans le but de définir les normes de la profession et de pouvoir appliquer des pénalités/des sanctions en cas de faute professionnelle.
57. Les Membres ont avancé une combinaison de facteurs/de raisons pour réglementer les agents en douane. La majorité des Membres qui a opté pour la réglementation des agents en douane, le cas échéant, a adopté cette décision pour protéger et promouvoir les intérêts des entreprises et pour garantir la perception des recettes, la conformité et le professionnalisme chez les agents en douane. Quelques Membres ont également indiqué que la réglementation des agents en douane était nécessaire pour optimiser les ressources limitées du gouvernement.
58. Dans 80 pays membres (91 %), l'administration des douanes est l'autorité chargée de réglementer et d'agréer les agents en douane. La réussite d'un examen est une des conditions à remplir pour devenir agent en douane agréé chez 65 Membres (76 %). Certaines administrations disposent de moyens complémentaires pour vérifier les connaissances en matière de douane des candidats, par exemple par le biais d'un entretien. Parmi les Membres qui ont décidé de soumettre l'agrément à la réussite d'un examen, 59 en confient également le contenu et la gestion à leur administration des douanes.
59. Chez une majorité de 64 membres, c'est l'administration des douanes qui supervise l'éthique et la conduite professionnelles des agents en douane. Pour 33 Membres, ce sont les associations d'agents en douane qui sont chargées de superviser les agents en douane. Ce nombre inclut 12 Membres pour lesquels l'administration des douanes et une association d'agents se partagent les responsabilités de supervision.
60. Là où des exigences existent pour l'agrément, les Membres ont identifié les 10 critères les plus larges : connaissance de la législation douanière et connexe, connaissance des questions de nature commerciale liées à la finance et aux transports, antécédents avérés en matière de conformité, capacité/solvabilité financière, niveau minimal d'étude requis, niveau minimal d'expérience professionnelle, nombre minimal

d'heures de formation, capacité de transmission électronique, garantie financière (cautionnement, dépôt de garantie) et inscription/établissement dans le pays, citoyenneté et/ou résidence. Le cas échéant, chez une majorité de 73 Membres (87 %), la connaissance des législations douanières et connexes est un des critères les plus importants pour octroyer l'agrément. Il est primordial de définir une norme qui incite les candidats à la fonction d'agent en douane à démontrer leurs connaissances en matière de douane avant d'être agréés par l'administration des douanes. Il semblerait que les Membres qui placent cette connaissance au rang des prérequis pour l'agrément des agents en douane ont moins de problèmes avec les agents en douane non autorisés. En moyenne, les Membres appliquent 5 critères sur les 10 cités.

61. Seuls 5 Membres sur les 22 qui imposent le recours aux services d'un agent en douane ont identifié la question des agents officieux/non autorisés comme un problème très grave pour leur administration. 13 Membres ont identifié le recours à des agents officieux comme un problème grave.
62. Les Membres sont partagés quant à l'imposition ou non d'un niveau minimal d'étude en tant qu'exigence à remplir pour l'agrément des agents en douane. Alors que 41 Membres (49 %) ne reprennent pas le niveau minimal d'étude parmi les exigences à remplir pour l'agrément, 43 Membres (51 %) l'ont adopté, par un diplôme d'études secondaire ou universitaire.
63. Les Membres exigent également du candidat qu'il possède la citoyenneté et/ou la résidence, tandis que les entreprises doivent être inscrites/établies dans le pays. Vu l'augmentation du nombre d'unions douanières et/ou économiques, les Membres adoptent une démarche plus régionale au niveau du critère de résidence. On observe de plus en plus souvent des Membres qui autorisent leurs agents en douane à offrir leurs services au sein de l'union douanière/économique à laquelle ils appartiennent. Il s'agira d'un élément politique important à l'avenir alors que les Membres rejoindront ou formeront plus de regroupements régionaux de ce genre.
64. Les Membres ont décrit un large éventail d'activités réalisées par les agents en douane, comme la préparation des documents relatifs à la mainlevée et au dédouanement, le dépôt de la déclaration et d'autres informations auprès de la douane, la comptabilisation et l'entrée des marchandises, la liaison avec d'autres services gouvernementaux (par exemple pour les agréments, les certificats, les permis ou autres), le paiement des droits et taxes, les remboursements et ajustements, les contrôles a posteriori, les services de consultant/conseil en vue de satisfaire différentes prescriptions réglementaires et la représentation en cas de litige.
65. Les législations et réglementations nationales du pays où les agents en douane sont agréés déterminent les obligations et les responsabilités de ceux-ci. Une des plus importantes est la représentation dûment autorisée et les conseils aux clients sur différents critères de conformité. Les agents en douane ont également une responsabilité (conjointe et solidaire) en matière de paiement des droits, taxes et autres redevances au nom de leur client.

66. S'agissant des honoraires perçus par les agents en douane, 81 Membres (87 %) ont indiqué que les principes du marché libre sont d'application dans leur pays. Les honoraires sont fixés ou encadrés par une autorité publique, principalement l'administration des douanes (dans certains, en coopération avec un organe privée) chez 12 Membres (13 %) seulement.
67. Le renforcement des capacités et la formation des agents en douane sont deux sujets qui ont été beaucoup abordés par la Commission de politique générale et par conséquent, ils ne pouvaient être qu'au centre de cette étude. Le nombre moyen d'organisations qui offrent une formation et un développement professionnel s'élève à 2. Aucun Membre ne compte plus de 4 organisations parmi la liste suivante : administration des douanes, douane en coopération avec des associations d'agents en douane, associations d'agents en douane, collèges et universités, autres services gouvernementaux, autres organismes du secteur privé.
68. Les Membres qui ont calculé le pourcentage de déclarations en douane gérées par des agents en douane signalent qu'une grande majorité de ces déclarations sont produites/déposées par des agents en douane, même si le recours à ces agents est « facultatif ». Pour les Membres qui ont été en mesure de fournir des chiffres sur le sujet, le pourcentage moyen de recours à des agents en douane était de 82,55 %. Ce chiffre atteint même 99,99 % dans certains cas. Ce point met en évidence la possibilité d'éliminer tout recours « obligatoire » aux agents en douane afin de s'aligner sur la CKR et laisser la décision aux entreprises/particuliers sur la base des principes du marché, comme pour les autres services professionnels. Il constitue également un bon argumentaire pour les pays qui craignent les problèmes sociaux et politiques liés à l'élimination du recours obligatoire aux agents en douane.

## **ii. Défis**

69. Certains Membres ont évoqué des défis, en particulier en matière de conformité et d'intégrité des agents en douane. L'existence d'agents en douane officieux qui travaillent sans agrément ou identification a été signalée. En général, ces agents en douane officieux « louent » le numéro d'agrément/d'identification d'un agent agréé pour établir une déclaration ou réaliser d'autres tâches connexes contre une rémunération. Non seulement cette pratique est-elle néfaste pour les agents en douane professionnels et les opérateurs, mais elle soulève également des questions au niveau du respect de la loi. 42 Membres (47 %) ont indiqué qu'il s'agissait d'un problème, tandis que 13 Membres (15 %) ont signalé qu'il s'agissait d'un problème très grave.
70. L'amendement de la législation relative au recours obligatoire aux agents en douane constitue également un défi pour certains Membres. De plus, certaines administrations des douanes ne disposent pas des capacités requises pour réformer les pratiques actuelles et adopter les bonnes pratiques et les nouvelles technologies. Comme l'ont indiqué certains Membres, il serait possible de relever en partie ces défis en renforçant l'utilisation des TIC, en appliquant des sanctions et des pénalités exemplaires

dans les cas appropriés et en maintenant le dialogue avec les entreprises et les agents en douane. Toutefois, sans amélioration de la capacité, les administrations des douanes ne seront pas en mesure d'appliquer les sanctions et les pénalités aux agents en douane qui ont commis des infractions et elles ne pourront pas non plus introduire les modifications législatives/administratives requises.

71. La solution standard n'existe pas. La majorité des Membres a mis en place un régime d'agents en douane qui est déjà adapté aux exigences et aux besoins du pays. Il conviendra de réaliser des ajustements pour explorer les nouvelles pistes et relever les défis qui pointent à l'horizon. Toutefois, sur la base d'une auto-évaluation, certains Membres, surtout ceux qui envisagent la mise en place d'un régime d'agents en douane et/ou l'aménagement d'un système existant, pourraient bénéficier des bonnes pratiques d'autres Membres et de certaines des conclusions et considérations fondamentales de cette étude.

### **iii. Domaines de coopération entre les administrations des douanes et les agents en douane**

72. À l'instar de toute relation entre des parties prenantes, la douane devrait maintenir un dialogue constructif et régulier avec les agents en douane, car ceux-ci sont bien souvent la première interface entre la douane et les entreprises. Au-delà de la préparation des documents, de leur dépôt par voie manuelle ou électronique et du calcul et bien souvent du paiement des droits et des taxes, les agents en douane peuvent jouer un rôle actif dans la simplification des communications entre la douane et les autorités gouvernementales d'une part et les importateurs/exportateurs d'autre part. La norme 8.5 de l'AG de la CKR, ainsi que la norme 1.3, impose à la douane d'instituer et d'entretenir des relations d'ordre consultatif avec les opérateurs en prévoyant la participation des tiers comme les agents en douane aux consultations officielles.
73. Il existe plusieurs domaines où une bonne relation avec les agents en douane et/ou les associations d'agents en douane peut apporter des avantages à l'administration des douanes. Les agents en douane peuvent être consultés sur l'appui aux initiatives de modernisation de la douane et de facilitation des échanges, dans le respect d'instruments internationaux comme la CKR et le cadre de normes SAFE et autres initiatives connexes comme les programmes OEA, la gestion coordonnée des frontières et le guichet unique. Comme l'ont signalé certains Membres, les consultations avec les agents en douane pourraient être utiles au niveau de la reconfiguration des processus opérationnels et de la conception et de la mise à niveau des systèmes de technologie de l'information. De telles consultations et cette implication potentielle plus poussée pourraient également être envisagées pour le Comité national de la facilitation des échanges prévu par l'Article 23.2 de l'AFE de l'OMC.
74. La douane pourrait tirer parti du rôle des agents en douane en tant que contact et que levier pour promouvoir la conformité. De même, les agents en douane constituent des partenaires potentiels dans la lutte contre le commerce illicite, dont les marchandises de

contrefaçon/piratées et dans le respect des exigences réglementaires d'autres services gouvernementaux.

75. Les agents en douane peuvent aussi être impliqués dans la mise en œuvre efficace des accords bilatéraux ou multilatéraux, dans le renforcement de la sécurité de la chaîne logistique, dans la réalisation d'études de la performance (par exemple sur le temps nécessaire pour la mainlevée) et dans l'amélioration de leur professionnalisme et de leur éthique professionnelle via des initiatives conjointes de formation et de renforcement des capacités. Dans le cadre de la mesure de la performance, les agents en douane peuvent jouer un rôle important au niveau de la collecte précise et rapide des données lorsqu'ils sont en charge des dédouanements.
76. On pourrait également penser au rôle que pourraient jouer les agents en douane dans l'amélioration de la qualité des données envoyées à la douane. De toute évidence, la qualité des données est un point critique pour une analyse du risque efficace. D'aucuns pourraient dire que les entreprises possèdent normalement une meilleure connaissance et une responsabilité mieux définie que celles de l'agent en douane lorsque l'on parle de l'exactitude des informations fournies dans la déclaration ou d'autres documents envoyés à la douane. Toutefois, les agents en douane peuvent sensibiliser leurs clients à l'amélioration de la qualité des données en termes d'exactitude et de pertinence. Grâce au renforcement de l'intégration et à l'utilisation de la transmission électronique de données, la douane disposera d'un système plus efficace pour récolter les informations tout en proposant aux agents en douane un outil rationalisé pour la saisie des informations requises, ce qui aura pour effet d'améliorer la qualité des données.
77. L'autorité chargée de superviser l'éthique et la conduite professionnelles des agents en douane varie d'un pays à l'autre. Toutefois, les Membres pourraient explorer le rôle potentiel des associations d'agents en douane pour garantir le professionnalisme des agents en douane. Les associations d'agents en douane peuvent proposer des formations en éthique professionnelle et en professionnalisme à leurs membres. La Communauté est-africaine (EAC) fournit un exemple de tels efforts au niveau régional. Les associations de dédouanement et de transitaires, l'administration des recettes fiscales et la Direction de la douane de l'EAC envisagent le développement d'un cadre politique pour l'agrément et l'autorégulation des agents en douane et des transitaires. L'objectif lié au développement de la politique est l'amélioration du service offert, le renforcement du professionnalisme et l'autorégulation du secteur. Le Comité de liaison européen des commissionnaires et auxiliaires de transport du marché commun (CLECAT) tient également un rôle important dans le développement d'un code de conduite pour les agents en douane. Ce code établit des principes, des valeurs et des règles de conduite qui encouragent les agents en douane à adopter une éthique irréprochable et à exercer leur activité dans le respect d'une norme adéquate, contribuant ainsi à la protection des clients et de la profession, et aux intérêts financiers des États membres individuels et de l'Union européenne dans son ensemble. Les administrations des douanes qui décident d'exploiter l'appui des associations d'agents en douane et d'autres organismes privés pertinents peuvent préserver leur pouvoir grâce à leur rôle d'autorité de supervision de la conduite et de l'éthique partout où cela est nécessaire et imposer des pénalités et des sanctions.

78. Un domaine de coopération potentielle important entre les administrations des douanes et les agents en douane pourrait être l'offre de formation des agents, une pratique déjà adoptée par certaines administrations des douanes, seules et/ou en coopération avec des associations d'agents en douane, comme on peut le voir dans les réponses à l'étude. En proposant des formations aux agents en douane, les administrations des douanes peuvent exposer clairement leurs attentes et leurs réglementations et les agents en douane peuvent obtenir ces informations de première main pour améliorer davantage leur conformité. Les agents en douane qui suivent ces formations pourraient recevoir un certificat (ou un document similaire). Cela pourrait les motiver à participer et ils pourraient en retirer un avantage concurrentiel dans le système d'économie de marché. La formation des agents en douane peut provenir de différentes sources. Associations d'agents en douane, collèges et universités, administrations des douanes (par exemple, école des douanes, école de formation) ou un effort conjoint des administrations des douanes et autres. D'autres services gouvernementaux et organismes pertinents du secteur privé pourraient également offrir des formations poussées dans des domaines qui ne seraient pas couverts par les administrations des douanes. Ces formations pourraient améliorer le niveau de conformité des agents en douane grâce à une meilleure compréhension des exigences imposées par la douane et d'autres services frontaliers.
79. Parmi les autres domaines de coopération potentielle entre l'administration des douanes et les agents en douane, citons :
- a. La mise en œuvre d'un programme d'opérateurs économiques agréés (OEA) est une des mesures de modernisation de la douane et de sécurisation de la chaîne logistique qui a fait ses preuves. Les Membres pourraient chercher à mettre en place un programme OEA ou de conformité qui englobe les agents en douane afin de renforcer la coopération entre les agents et les administrations des douanes dans le but d'améliorer la sécurité et la facilitation des échanges. Les administrations des douanes devraient identifier les avantages spécifiques perceptibles que les agents en douane OEA pourraient en retirer afin de rendre ce programme attrayant pour les agents.
  - b. La mise en œuvre d'accords bilatéraux ou multilatéraux comme les accords de libre-échange ou l'AFE de l'OMC requiert la coopération des administrations des douanes et des agents en douane (ainsi que celle des autres parties prenantes). Sans l'appui des deux parties, la mise en œuvre de ces accords pourrait représenter un défi non seulement pour garantir les avantages, mais également pour réduire les cas de fraudes/d'utilisation inadéquats éventuels. Par conséquent, les administrations des douanes et les agents en douane doivent dialoguer le plus tôt possible sur les accords de libre-échange et trouver des solutions/des mécanismes pour garantir la meilleure mise en œuvre de ceux-ci.

- c. Les administrations des douanes avec les services gouvernementaux concernés peuvent appuyer les agents en douane en les éduquant sur les réglementations et les exigences des autres services, et plus spécialement en matière de diligence raisonnable et de qualité des données. Grâce à l'adoption du guichet unique, les déclarations seront simplifiées pour les agents en douane, mais la qualité des données doit augmenter pour garantir le traitement efficace par tous les services. Des données de meilleure qualité fourniront à l'administration des douanes et aux autres services gouvernementaux pertinents toutes les informations nécessaires et suffisantes pour rationaliser le dédouanement des marchandises sans remettre en cause la sécurité et sans négliger les autres risques.
- d. La sécurité de la chaîne logistique et la sûreté constituent toujours un objectif important et les échanges à ce sujet entre les administrations des douanes et les agents en douane doivent être transparents. Les agents en douane peuvent constituer la première ligne de défense de l'administration des douanes contre le commerce illégal.
- e. Il vaudrait la peine d'établir/de reconnaître une association d'agents en douane au niveau national, car de telles associations peuvent aider non seulement leurs membres, mais également les administrations des douanes. De telles associations peuvent offrir une formation, un renforcement des capacités et un cadre de supervision utiles qui pourraient venir renforcer/compléter les ressources limitées de certaines administrations pour ces activités.
- f. Les Membres, en coopération avec les associations d'agents en douane et les agents en douane, pourraient envisager de mesurer le taux de conformité des entreprises qui utilisent un agent en douane par rapport à celui des entreprises qui n'utilisent pas de tels services. Ils pourraient également mesurer à intervalle régulier le temps nécessaire à la mainlevée et à d'autres procédures pour les entreprises qui ont recours aux agents en douane et pour celles qui n'utilisent pas de tels services. De telles études pourraient donner des informations très utiles sur le rôle et les responsabilités des agents en douane et sur les domaines potentiels à améliorer.
- g. Pour résumer, il existe différentes options en matière de mécanismes de coopération et de consultation, en fonction des besoins et du contexte de chaque administration des douanes. Chez certains Membres, les agents en douane siègent dans des comités conjoints douane/entreprise au niveau national et régional. Ce genre de coopération pourrait être remplacé par un protocole d'accord (PDA) formel entre la douane et les associations d'agents en douane, même s'il est vrai que la coopération peut également se dérouler d'une manière beaucoup moins formelle.

#### **iv. Considérations de nature politique**

80. Eu égard à la grande diversité d'expériences professionnelles ou de modèles décrits par les Membres, il apparaît clairement qu'il n'y a pas de modèle unique pour un régime des agents en douane. La plupart des Membres ont établi un régime qui convient le mieux aux exigences et besoins nationaux. Toutefois, sur le fondement de l'auto-évaluation et dans la mesure où les Membres envisagent d'établir un régime d'agent en douane ou de le modifier, les bonnes pratiques d'autres Membres et certaines conclusions et suggestions mentionnées dans cette étude (liste de contrôle pour l'agrément des agents en douane) pourraient se révéler utiles.
81. Quelques suggestions de nature politique ou organisationnelle sur des régimes d'agent en douane sont exposées à l'Appendice I.

#### **v. Modèle de liste de contrôle pour l'agrément des agents en douane (le cas échéant)**

82. Les dispositions de la CKR énoncent clairement que les entreprises peuvent établir des déclarations avec ou sans l'aide d'un agent en douane/d'un tiers. L'OMD a toujours encouragé les Membres à favoriser le recours facultatif aux services d'agents en douane. Le recours aux services d'un agent en douane ou autre devrait être une décision commerciale prise par les entreprises. La rentabilité et la qualité des services professionnels sont deux éléments clés qui influencent cette décision.
83. Sur la base des exigences nationales et des décisions politiques, les Membres peuvent être amenés à réglementer/agréer les agents en douane/les tiers. La norme 8.2 de l'Annexe générale de la CKR plaide pour que la législation nationale précise les conditions dans lesquelles une personne peut agir pour le compte d'autrui et énonce notamment les responsabilités des tiers vis-à-vis de la douane pour ce qui est des droits et taxes et des irrégularités éventuelles. Elle précise également que les exigences applicables à l'agrément des agents en douane doivent être transparentes, non discriminatoires et raisonnables. L'article 10.6 de l'AFE de l'OMD impose également aux Membres d'appliquer des règles transparentes et objectives en ce qui concerne l'octroi des agréments.
84. Sur la base des réponses et des expériences des Membres, nous proposons dans l'Appendice II un modèle de liste de contrôle pour l'agrément/la réglementation des agents en douane. Il doit servir de référence aux Membres qui envisagent de mettre en place/d'aménager un régime d'agrément/de réglementation pour les agents en douane.

\*\*\*

## **Annexe I - POINTS A PRENDRE EN CONSIDERATION CONCERNANT LES REGIMES D'AGENTS/COURTIERS EN DOUANE**

- a. Le recours aux agents/courtiers en douane devrait être « optionnel », conformément aux dispositions de la CKR, et pourrait être régi, à l'instar d'autres services professionnels, par les principes du marché libre, selon la situation économique et sociale du pays.
- b. Les frais et redevances qui reviennent aux agents/courtiers en douane ne devraient pas être fixés ou réglementés par une autorité : c'est le marché qui devrait en déterminer le montant. Toutefois, en fonction des exigences propres à chaque pays, une supervision générale de la part de la douane/du gouvernement peut être nécessaire, parfois en collaboration avec les associations d'agents/courtiers en douane ou d'autres organisations privées qui protégeront les intérêts des entreprises.
- c. Les personnes (personnes physiques) et les entreprises (personnes juridiques) devraient pouvoir obtenir un agrément d'agents/courtiers en douane lorsque les exigences en matière d'obtention d'un agrément sont applicables. Ce mécanisme permettrait de garantir à tous une égalité des chances et de disposer de davantage d'agents/courtiers en douane.
- d. Compte tenu de la nature même des activités des agents/courtiers en douane, essentiellement liées au dédouanement, la douane devrait, dans la mesure du possible, représenter l'autorité chargée de la réglementation et de l'attribution de l'agrément aux agents/courtiers en douane, le cas échéant. La responsabilité de la réalisation d'un examen pour les agents/courtiers en douane pourrait aussi, le cas échéant, incomber à la douane. Si nécessaire, la douane pourrait, en outre, en collaboration avec les associations d'agents/courtiers en douane ou tout autre organe privé, être chargée de superviser l'éthique et la conduite professionnelle des agents/courtiers en douane.
- e. Le cas échéant, les critères réglementaires et les critères d'agrément devraient être transparents, non discriminatoires et simples, et pourraient spécifiquement inclure, en plus des critères mentionnés dans le modèle, les sanctions et pénalités applicables aux agents/courtiers en douane en cas de faute professionnelle et d'infraction (par exemple suspension, révocation, amende et pénalité, poursuites judiciaires), ainsi que les dispositions relatives aux agents officieux/non autorisés afin de garantir un véritable respect des exigences de la douane et des autres administrations.
- f. Lorsque des critères d'agrément sont prévus pour les entreprises autorisées à s'acquitter elle-même des formalités de dédouanement de leurs propres marchandises, ces critères ne devraient pas nécessairement être aussi stricts que les critères applicables aux agents/courtiers en douane. En revanche, un niveau minimum pourrait être requis comme, par exemple, la connaissance de la législation douanière et des lois connexes, l'existence d'antécédents satisfaisants et la solvabilité financière.
- g. Afin de tester la connaissance qu'ont les agents/courtiers en douane de la douane et de s'assurer qu'ils demeurent informés des évolutions récentes, les administrations des

douanes devraient envisager la conception de systèmes appropriés de vérification/d'évaluation sous la forme, par exemple, d'un examen écrit ou oral.

- h. Les obligations et les responsabilités des agents/courtiers en douane pourraient consister à agir conformément à l'agrément concédé par leurs clients; à conseiller leurs clients au sujet de diverses conditions liées au respect de la loi et à ne permettre à aucune autre personne ou aucun autre agent d'utiliser leur agrément en quelque circonstance que ce soit, tout en demeurant aussi conjointement et séparément responsables du paiement des droits, taxes et autres redevances au nom de leurs clients.
- i. Les difficultés que posent certains agents/courtiers en douane, et notamment les agents officieux/non autorisés pourraient être résolues dans une certaine mesure par un recours accru aux TIC, l'application pertinente de sanctions et de pénalités et le maintien permanent d'un dialogue avec les entreprises ainsi qu'avec ces agents/courtiers en douane.
- j. Les possibilités de coopération entre la douane et les agents/courtiers en douane pourraient se présenter sous la forme de mesures de modernisation douanière et de facilitation des échanges; d'une mise en œuvre d'accords bilatéraux/multilatéraux (par exemple, les Accords de libre-échange (les ALE) ou encore l'AFE de l'OMC); du respect des exigences de la douane et d'autres administrations, et notamment de la diligence due et de la qualité des données; de l'amélioration de la sécurité de la chaîne logistique; de l'amélioration du professionnalisme et de l'éthique des agents/courtiers en douane (par exemple, renforcement des capacités et activités conjointes de formation) et de la mesure de la performance (y compris l'Etude sur le temps nécessaire pour la mainlevée).
- k. La portée des programmes d'OEA/d'entreprises fiables devrait être élargie aux agents/courtiers en douane afin d'inclure des avantages concrets bien définis. Le cas échéant, les agents/courtiers en douane pourraient également s'impliquer au sein du Comité national de facilitation des échanges mis en place et géré dans le cadre de l'AFE de l'OMC.
- l. Il convient également de se pencher sur la mise en place/reconnaissance d'une association d'agents/courtiers en douane au niveau national/régional, car ces associations sont en mesure de soutenir leurs membres tout en aidant les administrations des douanes à assumer leurs responsabilités en matière réglementaire/d'agrément. Ces associations peuvent également dispenser des formations précieuses, contribuer au renforcement des capacités et assurer une supervision d'ensemble ce qui, en raison des ressources limitées de certaines administrations, pourrait s'ajouter aux capacités des agents/courtiers en douane. Toutefois, les administrations des douanes devraient soutenir les agents/courtiers en douane, notamment par le biais des associations d'agents/courtiers, en les informant des réglementations et des exigences requises notamment, le cas échéant, par les autres administrations.
- m. Il est également possible d'envisager la mesure du niveau de respect de la loi des entreprises qui ont recours à un agent/courtier en douane, par comparaison avec le niveau d'une entreprise qui n'en utilise pas. De même, pourraient être réalisées des études

mesurant la durée nécessaire pour la mainlevée des marchandises de certaines entreprises qui ont recours à un agent/courtier en douane par comparaison avec cette même durée pour les entreprises qui n'en utilisent pas. De telles études, pour autant qu'elles soient menées à intervalle régulier, pourraient apporter un éclairage précieux sur les rôles et sur les responsabilités des agents/courtiers en douane, et identifier les aspects pouvant être améliorés.

- n. Il convient également de déterminer dans quelle mesure les agents/courtiers en douane sont utilisés aux fins du dédouanement, plusieurs Membres ayant fait état d'un pourcentage élevé de recours aux agents/courtiers en douane, bien qu'il s'agisse d'une simple option possible. Les résultats de telles études pourraient exiger des changements de politique, non seulement pour ajuster les exigences en matière d'agrément, mais également pour mettre en place une supervision et un mécanisme de renforcement des capacités efficaces.

## Annexe II – MODELE DE LISTE DE CONTROLE POUR L'AGREMENT DES AGENTS EN DOUANE

Un régime d'agrément/de réglementation simple et transparent pour les agents en douane, le cas échéant, est nécessaire pour appuyer et améliorer les exigences en matière de conformité. Sur la base des exigences nationales et des décisions politiques, les Membres peuvent établir leurs propres critères pour le régime d'agrément/de réglementation des agents en douane. La liste de contrôle suivante peut faire office de référence en la matière.

N° de série	Élément	Oui/Non
1.	<b>Recours facultatif aux agents en douane</b>	
	• Personnes morales – sociétés	
	• Personnes physiques – individuels	
2.	<b>Éléments clés pour le cadre d'agrément/de réglementation</b>	
	• Critères d'agrément	
	• Processus de vérification – examen (écrit et/ou entretien)	
	• Champ d'application et mandat des services de l'agent en douane	
	• Responsabilités et obligations de l'agent en douane	
	• Réévaluation/audit	
	• Sanctions/pénalités	
	• Validité de l'agrément	
	• Restrictions géographiques (par exemple pays, région)	
• Renforcement des capacités/formation		
3.	<b>Critères d'agrément</b>	
	• Connaissance de la législation douanière et connexe	
	• Connaissance des questions de nature commerciale liées à la finance et aux transports	
	• Antécédents avérés en matière de conformité	
	• Capacité/solvabilité financière	
	• Niveau minimal d'études requis	
	• Niveau minimal d'expérience professionnelle	
	• Minimum d'heures de formation	
	• Capacités de transmission électronique	
	• Garantie financière – cautionnement, dépôt de garantie	
• Inscription/établissement dans le pays, citoyenneté et/ou résidence		
4.	<b>Responsabilités de l'administration des douanes</b>	
	• Autorité de réglementation et d'agrément	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu/administration de l'examen des agents en douane</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite professionnelle des agents en douane</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honoraires et frais</li> </ul>	
5.	<b>Champ d'application et mandat des services de l'agent en douane</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation des documents liés à la mainlevée et au dédouanement</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement/dépôt de la déclaration et d'autres informations auprès de la douane</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilisation/entrée des marchandises</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liaison avec les autres services gouvernementaux (par ex. concernant les agréments, les certificats, les permis ou autres)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paiement des droits et taxes</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursements et ajustements</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôles a posteriori</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de consultant/conseil en vue de satisfaire différentes prescriptions réglementaires</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentation en cas de litige</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autres, tels que définis dans l'accord entre l'agent en douane et l'entreprise</li> </ul>	
6.	<b>Responsabilités et obligations de l'agent en douane</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir des normes strictes en matière d'éthique et de conduite professionnelles</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agir sous couvert d'une autorisation des clients en bonne et due forme</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseiller les clients au sujet de diverses exigences en matière de conformité</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier les antécédents des clients</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve de diligence raisonnable au sujet de l'exactitude de toute information/déclaration établie</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité (conjointe et solidaire) du paiement des droits, taxes et autres redevances au nom du client</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenir et conserver des registres pendant une période spécifique aux fins de l'inspection/audit douanier</li> </ul>	
7.	<b>Sanctions/pénalités</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement administratif</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amende et pénalité</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Révocation</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuites judiciaires</li> </ul>	

## Annexe III – QUESTIONNAIRE



WORLD CUSTOMS ORGANIZATION

ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

Established in 1952 as the Customs Co-operation Council

Créée en 1952 sous le nom de Conseil de coopération douanière

### Questionnaire

Les Membres sont invités à communiquer leurs réponses au présent questionnaire concernant les agents en douane pour le 29 mai 2015 à l'adresse courriel suivante : [Brokers@wcoomd.org](mailto:Brokers@wcoomd.org)

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter M. P. N. Pandey, Administrateur technique de la Direction Contrôle et facilitation de l'OMD (tél. : +32-22099355, courriel : [pn.pandey@wcoomd.org](mailto:pn.pandey@wcoomd.org)).

#### I. Généralités

1. Nom de l'Administration membre/pays ou Union douanière.

--

2. Votre pays recourt-il à des agents en douane<sup>4</sup> qui agissent au nom des entreprises pour gérer les activités de dédouanement et activités connexes ?

- Oui
- Non

Dans la négative, votre Administration envisage-t-elle de créer un cadre réglementaire pour les agents en douane ?

- Oui
- Non

<sup>4</sup>Le "Glossaire des termes douaniers internationaux" de l'OMD définit un agent en douane comme étant une personne dont l'activité professionnelle consiste à s'occuper du dédouanement des marchandises et qui, agissant pour le compte d'une autre personne, traite directement avec la douane.

Notes :

1. Les agents en douane peuvent également être appelés commissionnaires en douane, transitaires, etc.
2. Certains pays peuvent exiger que les agents en douane soient agréés par la douane.
3. Voir également la définition du terme "tiers" (Chapitre 2 de l'Annexe générale de la Convention de Kyoto révisée).

## II. Agents en douane – Cadre institutionnel et arrangements

### 3. Quelles sont les conditions à remplir pour recourir à un agent en douane chargé du dédouanement dans votre pays ?

- Les entreprises peuvent gérer le dédouanement elles-mêmes ou recourir à un agent en douane
- Un agent en douane doit se charger de toutes les opérations de dédouanement
- Il convient de recourir à un agent en douane sauf pour certaines catégories spécifiées d'opérations de dédouanement, de valeurs limites et de marchandises (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_
- Il est possible de recourir à des tiers autres que des agents en douane (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_

### 4. Les agents/tiers doivent-ils remplir des conditions particulières pour procéder au dédouanement dans votre pays ?

- Oui
  - Non, chacun peut procéder au dédouanement au nom d'une autre partie
- Si oui, quelles sont ces conditions au sens large ?
- Inscription auprès de la douane ou d'un autre service gouvernemental (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_
  - Conditions spécifiques sur le plan réglementaire ou en matière d'agrément
  - Autres (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_

**5. Pourquoi votre pays réglemente-t-il les agents en douane, le cas échéant ? (Veuillez cocher toutes les cases appropriées) :**

- Pour faciliter et protéger les intérêts des entreprises dans l'accomplissement des formalités de dédouanement
- Pour fixer des normes pour la profession et imposer des sanctions en cas de faute professionnelle
- Pour appuyer et améliorer les conditions de respect de la loi et la perception des recettes légalement exigibles
- Pour optimiser les ressources limitées dont dispose le gouvernement en recourant à des agents en douane
- Autre (veuillez préciser) :

**6. Dans votre pays, les agents en douane agréés sont :**

- des particuliers/des personnes physiques
- des entreprises/des personnes juridiques
- les deux

**7. Si des particuliers sont agréés en qualité d'agents en douane dans votre pays :**

Combien de particuliers possèdent-ils actuellement un agrément d'agent en douane ?

\_\_\_\_\_

Le nombre de particuliers possédant actuellement un agrément d'agent en douane est-il :

- en augmentation ?
- en diminution ?
- inchangé ?

**8 Si des entreprises sont agréées en qualité d'agent en douane dans votre pays :**

Combien d'entreprises possèdent-elles actuellement un agrément d'agent en douane ?

\_\_\_\_\_

Le nombre d'entreprises possédant actuellement un agrément d'agent en douane est-il :

- en augmentation ?
- en diminution ?
- inchangé ?

**III. Agents en douane – Critères réglementaires et critères d'agrément**

**9. Comment décririez-vous le modèle de réglementation applicable aux agents en douane de votre pays ? (Veuillez cocher toutes les cases appropriées) :**

- Délivrance d'un agrément uniquement, si les conditions spécifiques sont remplies
- Délivrance d'un agrément, avec un délai de validité et des formalités de renouvellement spécifiques
- Surveillance périodique de la performance des agents en douane pour vérifier le respect continu des normes de performance fixées (par ex. inspection ou audit)
- Application de sanctions/pénalités
- Autre (veuillez préciser) :

\_\_\_\_\_

**10. Quelles sont les sanctions/pénalités prévues dans les règlements de votre pays (le cas échéant) en cas d'infraction/faute professionnelle d'un agent en douane/tiers, y compris d'un agent officieux / non autorisé / non qualifié ? (veuillez cocher toutes les cases appropriées) :**

- Suspension
- Révocation
- Amende et pénalité
- Poursuites judiciaires
- Autres (veuillez préciser) :

---

**11. Quelle est l'autorité réglementaire qui agréée les agents en douane dans votre pays ?**

- Administration des douanes
- Autre service gouvernemental (veuillez préciser) :

---

- Organe du secteur privé (veuillez préciser) :

---

**12. L'agrément des agents en douane est-il soumis à un examen (théorique/pratique) ?**

- Oui
- Non
- Tout autre moyen de vérifier les connaissances douanières (veuillez préciser) :

---

**13. Si l'agrément des agents en douane est soumis à un examen, qui est responsable de son contenu et de sa gestion ?**

- Administration des douanes
- Autre service gouvernemental national (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_
- Service gouvernemental, avec la contribution/soutien du secteur privé
- Association d'agents en douane
- Autre organe du secteur privé (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_

**14. Quelles sont les conditions à remplir en matière d'agrément dans votre pays ? (veuillez cocher toutes les cases appropriées) :**

- Connaissance de la législation douanière et connexe (particuliers/employés)
- Connaissance des questions de nature commerciale liées aux finances et aux transports (particuliers/employés)
- Respect avéré de la loi
- Capacité/solvabilité financière
- Niveau minimal d'études requis (particuliers/employés) (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_
- Niveau minimal d'expérience professionnelle (particuliers/employés) (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_
- Nombre minimal d'heures de formation (particuliers/employés) (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_
- Capacités de transmission électronique
- Garantie financière – cautionnement, dépôt de garantie
- Intégré/établi dans le pays, citoyenneté et/ou résidence

Autre (veuillez préciser) :

---

**15. Quelle est la portée des activités des agents en douane dans votre pays (à savoir, quelles fonctions un agent en douane remplit-il au nom des entreprises) ? (veuillez cocher toutes les cases appropriées) :**

- Préparation des documents relatifs à la mainlevée et au dédouanement y compris classement, admissibilité et mainlevée des marchandises
- Etablissement de la déclaration et d'autres informations auprès de la douane
- Comptabilisation/entrée des marchandises
- Liaison avec les autres services gouvernementaux (par ex. agréments, certificats, permis ou autres)
- Paiement des droits et taxes
- Remboursements et ajustements
- Contrôles a posteriori
- Services de consultant/conseils en vue de satisfaire différentes prescriptions réglementaires
- Représentation en cas de litige
- Autre (veuillez préciser) :

---

**16. Quelles sont les obligations/responsabilités d'un agent en douane agréé aux termes des règlements/législation de votre pays ? (veuillez cocher toutes les cases appropriées) :**

- Agir conformément à l'accord d'accrément/agence approprié de l'entreprise/conclu avec elle
- Conseiller les clients au sujet de diverses conditions liées au respect de la loi
- Vérifier les antécédents de ses clients
- Faire preuve de la diligence due au sujet de l'exactitude de toute information/déclaration établie

- Responsabilité (conjointe et solidaire) du paiement des droits, taxes et autres redevances au nom du client
- Tenir à jour et conserver les dossiers pendant une période spécifique aux fins de l'inspection/audit douanier
- Respecter des normes professionnelles élevées, la transparence, l'efficacité et l'éthique professionnelle
- Autre (veuillez préciser) :

\_\_\_\_\_

**17. Des restrictions d'ordre juridictionnel/géographique s'appliquent-elles aux services offerts par les agents en douane ?**

- Oui, par exemple au sein de la juridiction nationale, de ports/points d'entrée/de sortie particuliers (veuillez préciser) :

\_\_\_\_\_

- Non, par exemple, les agents en douane peuvent offrir des services au sein de la communauté régionale, ou de l'Union douanière ou économique (veuillez préciser) :

\_\_\_\_\_

**18. Quelle autorité supervise l'éthique et la conduite professionnelles des agents en douane de votre pays ?**

- Administration des douanes
- Autre service gouvernemental national (veuillez préciser) :

\_\_\_\_\_

- Association d'agents en douane
- Autre organe du secteur privé (veuillez préciser) :

\_\_\_\_\_

**19. La redevance perçue par les agents en douane est-elle fixée et vérifiée par une autorité ?**

- Non – les principes du marché libre sont d'application
- Oui

Si oui, par quelle autorité ?

- Administration des douanes
- Autre service gouvernemental (veuillez préciser) :

\_\_\_\_\_

- Organe du secteur privé (veuillez préciser) :

\_\_\_\_\_

**20. Si les entreprises de votre pays sont autorisées à gérer leurs propres formalités de dédouanement, doivent-elles, elles-mêmes ou leurs employés, respecter certaines exigences ? (veuillez cocher toutes les cases appropriées) :**

- Aucune exigence
- Inscription au registre commercial
- Connaissance de la législation douanière et connexe (employés)
- Connaissance des questions de nature commerciale liées aux finances et aux transports (employés)
- Respect avéré de la loi
- Capacité/solvabilité financière
- Niveau minimal d'études requis (particuliers/employés) (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_
- Niveau minimal d'expérience professionnelle (particuliers/employés) (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_
- Nombre minimal d'heures de formation (particuliers/employés) (veuillez préciser) :  
\_\_\_\_\_
- Capacités de transmission électronique

- Garantie financière – cautionnement, dépôt de garantie
- Intégré/établi dans le pays, citoyenneté et/ou résidence
- Autre (veuillez préciser) :

#### IV. Dialogue/coopération avec les agents en douane

##### 21. Comment votre Administration consulte-t-elle, dialogue-t-elle, coopère-t-elle avec les agents en douane ? (veuillez cocher toutes les cases appropriées) :

- Consultation bilatérale, y compris le cas échéant avec l'association d'agents en douane
- Large processus de consultation avec toutes les parties prenantes commerciales
- Partie au Comité national sur la facilitation des échanges (dans le cadre de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) sur la facilitation des échanges (AFE)) ou de tout autre organe analogue existant (veuillez préciser) :

- 
- Pas de consultation avec les agents en douane

Veillez fournir des précisions concernant tout mécanisme formel de consultation, par exemple Protocole d'accord (PdA). Vous pouvez ajouter toute information/observation jugée nécessaire :

##### 22. Dans quels domaines votre Administration consulte-t-elle, dialogue-t-elle, coopère-t-elle avec les agents en douane ? (veuillez cocher toutes les cases appropriées):

- Projets de modernisation douanière et de facilitation des échanges, y compris nouveaux programmes et nouvelles politiques (par ex. automatisation, Opérateurs économiques agréés (OEA), gestion coordonnée des frontières, guichet unique)
- Mise en oeuvre d'accords bilatéraux/multilatéraux (par ex. Accords de libre-échange (ALE), AFE de l'OMC)
- Respect des exigences de la douane et d'autres services gouvernementaux, y compris diligence due et qualité des données

- Amélioration de la sécurité de la chaîne logistique
- Amélioration du professionnalisme et de l'éthique des agents en douane (par ex. activités conjointes de renforcement des capacités et de formation)
- Mesure de la performance (par ex. TRS)
- Autre (veuillez préciser) :

**23. Le programme d'OEA/respect de la loi de votre Administration couvre-t-il les agents en douane?**

- Oui
- Non

Si oui, quels sont les avantages offerts aux agents en douane? (veuillez préciser) :

**24. Votre pays possède-t-il une association d'agents en douane?**

- Oui, il existe une association spéciale d'agents en douane
- Oui, il existe une association qui regroupe également les agents en douane
- Non

**25. Quelles organisations dispensent une formation et un développement professionnel aux agents en douane ? (veuillez cocher toutes les cases appropriées):**

- Association d'agents en douane
- Collèges et universités
- Administration des douanes (par ex. école des douanes/école de formation)
- Administration des douanes avec l'association d'agents en douane et autres
- Autres services gouvernementaux (veuillez préciser) :

Autres organismes du secteur privé (veuillez préciser) :

---

**26. Avez-vous déjà mesuré le niveau de respect de la loi des entreprises qui ont recours à des agents en douane en le comparant à celles qui n'y ont pas recours ?**

Oui

Non

Si oui, quels enseignements en avez-vous tiré ?

---

**27. Avez-vous déjà mesuré les temps de dédouanement ou de toute autre procédure des entreprises qui ont recours à des agents en douane en les comparant à celles qui n'y ont pas recours ?**

Oui

Non

Si oui, quels enseignements en avez-vous tiré ?

---

**28. Avez-vous déjà classé les agents en douane en fonction de leurs normes professionnelles et des services offerts ?**

Oui

Non

Si oui, quels enseignements en avez-vous tiré ?

---

**29. Votre Administration a-t-elle jamais déterminé la mesure dans laquelle il est recouru aux agents en douane ?**

- Oui
- Non

Si oui, quel était le pourcentage moyen de déclarations en douane gérées par des agents en douane pendant une période donnée ?

---

**30. Quel est le degré de gravité du problème soulevé par les agents en douane officieux / non autorisés<sup>5</sup> pour votre Administration ?**

- Pas de problème
- Ce n'est pas un problème grave
- C'est un problème très grave

Si c'est un problème grave, veuillez mentionner brièvement les mesures prises pour le résoudre :

---

**V. Autres informations**

**31. Souhaitez-vous formuler d'autres observations/idées ?**

---

---

**32. Si possible, Veuillez fournir un lien avec les lois et règlements de votre pays concernant les agents en douane ou joindre un document/fichier à ce questionnaire.**

---

---

---

<sup>5</sup> Cela couvre les personnes qui utilisent/louent l'agrément d'un agent en douane agréé pour gérer le dédouanement et d'autres tâches connexes à titre onéreux et celles qui agissent sans respecter les exigences fixées.





ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES