



Directives sur la transparence et la prévisibilité

Mars 2017

Organisation mondiale des douanes



ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

Sommaire

I.	Rappel.....	2
II.	Principal objectif et portée des Directives	5
III.	Directives	6
	1. Exhaustivité	6
	2. Gestion coordonnée des frontières	8
	3. Rapidité	9
	4. Accessibilité.....	9
	5. Points d'information	12
	6. Protection et confidentialité des données, liberté d'information	15
	7. Renseignements sur les recours	15
	8. Gestion des publications	16
	9. Paiement	17
	10. Éthique	17

I. Rappel

La transparence et la prévisibilité des règlements et des procédures aux frontières sont largement reconnues comme constituant des éléments essentiels de la facilitation des échanges¹. Elles constituent le point de départ pour garantir l'efficacité et, au bout du compte, la stabilité d'un environnement reposant sur des règles pour les marchandises franchissant les frontières.

Des procédures transparentes permettent aux entreprises de comprendre pleinement les conditions et les contraintes liées aux opérations à l'importation, à l'exportation et en transit, et d'obtenir ainsi une idée précise des coûts éventuels. La prévisibilité dans l'application des règlements et des procédures est également importante car toute incertitude concernant un éventuel retard dans les procédures est interprétée comme représentant des coûts cachés pour les entreprises et peut constituer un obstacle majeur à la fluidité des transactions. La prévisibilité est essentielle pour le commerce, qu'il s'agisse d'interprétation et d'application des réglementations et des procédures ou encore de la durée nécessaire pour la mainlevée des marchandises. Le fait de savoir comment la réglementation s'applique facilite le respect de la loi de la part des entreprises, et réduit le risque d'amende ou de rétention de ses marchandises pour des raisons que l'entreprise n'avait pas bien comprises avant leur départ. L'entreprise veut savoir ce à quoi elle peut s'attendre lors de transactions transfrontières. La durée du dédouanement, ainsi que la cohérence des mesures et des étapes, sont des éléments essentiels pour que les entreprises puissent affiner leurs modèles commerciaux. Les variations importantes entraînent une possession de stock accrue, ce qui augmente les coûts et les risques de ne pas respecter ses engagements vis-à-vis des clients.

L'engagement en faveur d'une transparence et d'une prévisibilité plus grande peut inciter les entreprises, y compris les petites et moyennes entreprises (PME), à participer aux marchés internationaux et à contribuer de manière significative à la facilitation des échanges et à la croissance économique. Cela consiste notamment à faire en sorte que les informations concernant les procédures et les exigences aux frontières soient claires et aisément accessibles par toutes les parties intéressées. Il existe plusieurs moyens d'améliorer la transparence et la prévisibilité aux frontières.

À cet égard, l'OMD a élaboré des normes et des directives dans le domaine de la transparence et de la prévisibilité. Le Chapitre 9 de l'Annexe générale de la Convention de Kyoto révisée (CKR) (Renseignements et décisions communiqués par la douane)² contient plusieurs normes sur la transparence et sur la prévisibilité. En outre, il existe plusieurs recommandations de l'OMD liées à l'amélioration de la transparence de la prévisibilité, comme par exemple la Recommandation concernant l'utilisation des sites du World Wide Web par les administrations des douanes³. Le Guide révisé de l'OMD sur le

¹ La notion de « transparence » est définie dans le Glossaire de l'OMC comme la « Mesure dans laquelle les politiques et pratiques commerciales, ainsi que le processus qui conduit à leur mise en place, sont ouverts et prévisibles. »

² <http://www.wcoomd.org/fr/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/~media/WCO/Public/FR/PDF/Topics/WTO%20ATF/dev/RKC%20Guidelines%20GA%20ch9%20fr.ashx>

³ <http://www.wcoomd.org/fr/about-us/legal-instruments/recommendations/~media/811EE1C7DE414BC893A68631EC045725.ashx>

développement de l'éthique⁴ souligne en outre l'importance de la transparence et contient une liste de contrôle en la matière.

Depuis quelque temps, diverses organisations internationales et régionales mettent en exergue l'importance de la transparence et de la prévisibilité. L'Article 1^{er} de l'Accord sur la facilitation des échanges (AFE) de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) traite de la publication et de la disponibilité des renseignements, alors que l'Article 2 concerne l'opportunité de formuler des observations au sujet des renseignements avant leur entrée en vigueur et des consultations avec les entreprises ou les autres parties intéressées, et que l'Article 3 a trait aux décisions anticipées. Ces dispositions visent à renforcer les principes énoncés par l'Article X (Publication et application des règlements relatifs au commerce) de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT).

Une étude de l'OCDE reposant sur les indicateurs de la facilitation des échanges indique que la pleine mise en œuvre des Articles 1 et 2 de l'AFE « entraînerait des économies de coût d'1,7% pour les pays à faible revenu » et que la pleine mise en œuvre des décisions anticipées en matière douanière « entraînerait également une réduction des coûts d'1,3% pour les pays à revenu intermédiaire supérieur »⁵. En outre, la transparence et la prévisibilité ont été identifiées comme d'importants indicateurs de performance pour les entreprises. La transparence des procédures douanières fait partie des indicateurs du 'Logistics Performance Index' (Indice de performance logistique) créé par la Banque mondiale et de l'Enabling Trade Index (ETI) conçu par le Forum économique mondial. Au plan régional, en 2010, la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC) a adopté un Cadre de connectivité des chaînes logistiques⁶ qui identifie l'absence de transparence comme étant le premier goulot d'étranglement de la chaîne logistique.

De même, la transparence et la prévisibilité des procédures douanières sont des éléments essentiels pour maintenir et accroître l'éthique, un facteur déterminant pour tous les pays et pour toutes les administrations douanières dans leur lutte contre la corruption. Lorsque les règles sont transparentes, les acteurs sont davantage responsabilisés et il est plus difficile de prétendre ignorer les règles. De plus, il pourra se révéler plus dur pour un fonctionnaire de la douane de solliciter un pot-de-vin auprès d'un utilisateur qui sait exactement à quoi s'en tenir quant aux règles. La transparence crée en outre un climat de confiance qui favorise l'éthique entre la douane et les utilisateurs. La Déclaration d'Arusha révisée, adoptée en juin 2003, établit que tous les gouvernements devraient en priorité s'assurer que la douane s'est affranchie de toute corruption et souligne que la transparence est l'un des principaux éléments à aborder dans les programmes nationaux sur l'éthique douanière.

⁴ http://www.wcoomd.org/fr/topics/integrity/~/_media/WCO/Public/FR/PDF/Topics/Integrity/Instruments%20and%20Tools/Integrity_guide_FR.ashx

⁵ L'étude de l'OCDE peut être consultée à l'adresse suivante : http://www.oecd.org/tad/facilitation/OECD_Trade_Facilitation_Indicators_updated-flyer_October_2014.pdf

⁶ Le Cadre de connectivité des chaînes logistiques de l'APEC peut être consulté à l'adresse suivante : http://www.apec.org/Groups/~/_media/1D25FA13CCDB467CA1D2B770BE963F1D.ashx

Déclaration d'Arusha révisée

3. Transparence

Les clients de la douane sont en droit d'attendre que les transactions qu'ils mènent avec elle soient empreintes d'un degré élevé de certitude et de prévisibilité. Les lois, règlements, procédures et directives administratives de la douane doivent être rendus publics, être aisément accessibles et appliqués de manière uniforme et cohérente. La base sur laquelle des pouvoirs discrétionnaires peuvent être exercés doit être clairement définie. Des procédures d'appel et de recours administratif doivent être créées pour permettre aux clients de contester les décisions prises par la douane ou d'en demander un nouvel examen. Des chartes de service à la clientèle ou des normes d'exécution des tâches précisant le niveau de service que les clients sont en droit d'attendre de la douane peuvent être établies.

II. Principal objectif et portée des Directives

Les Directives sont destinées à fournir aux administrations des douanes des lignes directrices complètes et concrètes leur indiquant comment elles peuvent s'engager sur la voie de la transparence et de la prévisibilité ou s'améliorer en la matière, en vue de faciliter les échanges et de favoriser l'éthique. Elles reposent sur des normes internationales déjà présentées dans l'AFE de l'OMC, la CKR de l'OMD et d'autres accords internationaux, ou encore sur les pratiques opérationnelles et les expériences des membres de l'OMD.

Compte tenu du fait que les comités concernés de l'OMD ont élaboré de nouveaux outils ou instruments à propos de l'Article 2 (Possibilité de présenter des observations, renseignements avant l'entrée en vigueur et consultations)⁷ et de l'Article 3 (Décisions anticipées)⁸, de l'AFE, les Directives ne les couvrent pas.

Il convient de mentionner que les Directives sur la transparence de la prévisibilité ne sont pas juridiquement contraignantes. Les membres de l'OMD sont encouragés à introduire leurs propres pratiques en se référant aux Directives.

⁷ Les instruments et outils de l'OMD en relation avec l'Article 2 de l'AFE se trouvent sur le Guide de l'OMD pour la mise en œuvre l'AFE de l'OMC, que l'on peut consulter sur le site Web de l'OMD, à l'adresse suivante : <http://www.wcoomd.org/fr/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/opportunity-to-comment-information-before-entry-into-force-and-consultation.aspx>

⁸ Les instruments et outils de l'OMD en relation avec l'Article 3 de l'AFE se trouvent sur le Guide de l'OMD pour la mise en œuvre l'AFE de l'OMC, que l'on peut consulter sur le site Web de l'OMD, à l'adresse suivante <http://www.wcoomd.org/fr/topics/wco-implementing-the-wto-atf/atf/advance-rulings.aspx>

III. Directives

1. Exhaustivité

La disponibilité des renseignements sur les régimes douaniers ou sur d'autres questions liées au commerce est l'un des éléments essentiels de la facilitation des échanges. Les administrations des douanes modernes devraient ainsi publier, de manière aussi exhaustive que possible, tous les renseignements pertinents applicables aux régimes douaniers. À cet égard, la Norme 9.1 de la CKR exige la publication de tous renseignements utiles de portée générale concernant la législation douanière. L'AFE de l'OMC et la CKR fixent des principes importants garantissant la disponibilité des renseignements. Bien que l'AFE ne soit pas entré en vigueur, ses articles 1.1, 6.1.11.14 et 11.15 contiennent une liste complète des éléments d'information et demandent aux membres de les publier rapidement.

Les administrations des douanes devraient :

1. Faire en sorte que toute personne intéressée puisse se procurer sans difficulté tous renseignements utiles de portée générale concernant la législation douanière.
2. Mettre les renseignements suivants à la disposition du public :
 - les procédures d'importation, d'exportation et de transit (y compris dans les ports, les aéroports et aux autres points d'entrée) et formulaires et documents requis ;
 - les taux de droits appliqués et taxes imposés à l'importation ou à l'exportation, ou à l'occasion de l'importation ou de l'exportation ;
 - les redevances et impositions imposées par ou pour des organismes gouvernementaux à l'importation, à l'exportation ou en transit, ou à l'occasion de l'importation, de l'exportation ou du transit ;
 - les coordonnées de leur(s) point(s) d'information ;
 - les règles pour la classification ou l'évaluation des produits à des fins douanières ;
 - les lois, réglementations et décisions administratives d'application générale relatives aux règles d'origine, au classement et à l'évaluation ;
 - les restrictions ou prohibitions à l'importation, à l'exportation ou en transit ;
 - les pénalités prévues en cas de non respect des formalités d'importation, d'exportation ou de transit ;
 - les procédures de recours ou de réexamen ;
 - les accords ou parties d'accords conclus avec un ou plusieurs pays concernant l'importation, l'exportation ou le transit ;
 - les procédures relatives à l'administration des contingents tarifaires ;
 - les renseignements sur les redevances et impositions, et notamment les redevances et impositions qui seront appliquées, le motif de ces redevances et impositions, l'autorité responsable et le moment ainsi que les modalités du paiement ;
 - Les règles générales applicables au convoyage douanier ou à l'escorte douanière ; et les renseignements sur les garanties, et notamment sur les garanties relatives à une transaction unique mais aussi, le cas échéant, sur les garanties relatives à plusieurs transactions.
3. Il convient de fournir non seulement les renseignements expressément demandés, mais également tous autres renseignements pertinents qu'elle juge utile de porter à la connaissance de la personne intéressée.

Les administrations des douanes sont invitées à :

4. Publier les renseignements suivants :
 - des renseignements généraux sur le bureau des douanes (heures d'ouverture, lieu et numéro de téléphone/télécopie) ;
 - des statistiques commerciales ;
 - un glossaire des termes techniques ;
 - des renseignements brefs sur les réglementations appliquées par les autres organismes gouvernementaux ;
 - les taux de change applicables ;
 - les résultats des mesures de la performance ou des études sur le temps nécessaire pour la mainlevée ;
 - les Foires aux questions (FAQ) ;
 - les durées d'attente estimées ;
 - les lois utiles, en relation avec le commerce, qui sont gérées par d'autres organismes de réglementation des frontières ;
 - les instructions internes ; et
 - les accords et les arrangements internationaux conclus avec d'autres administrations des douanes.

Pratiques des membres : durées d'attente estimées – Douanes des États-Unis

Les pages Web de la douane des États-Unis (CBP) proposent des conseils et indiquent les délais d'attente dans les aéroports comme aux frontières. Elles contiennent des estimations de délais pour les points de passage frontaliers au nord et au sud, ainsi que pour les voyageurs qui arrivent aux États-Unis par l'un de leurs principaux aéroports. Les délais d'attente sont indiqués pour les piétons, les passagers et les véhicules commerciaux, répartis dans des couloirs différents (standard, SENTRI, NEXUS, FAST, Ready Lane, etc.).

U.S. Customs and Border Protection
Securing America's Borders

CBP BORDER WAIT TIMES

Processing Goals at the Primary Inspection Booth Infrastructure permitting, the processing goals CBP has set for travelers are: NEXUS Lanes: 15 minutes Ready Lanes: 50% of general traffic lane wait times

Please choose crossing type(s) to filter your results: Must select at least one crossing type.

commercial vehicles
 passenger vehicles
 pedestrians

Port Selections: Click arrow to expand Ports of Entry for Canadian or Mexican to choose selections

Canadian Border Ports of Entry

Select All
 Detroit
 Madavaska
 Sault Ste Marie
 Alexandria Bay
 Highgate Springs
 Massena
 Sumas
 Blaine
 Houston
 Norton
 Sweetgrass
 Buffalo/Niagara Falls
 International Falls
 Ogdensburg
 Calais
 Jackman
 Pembina
 Champlain
 Lynden
 Port Huron
 Derby Line

Mexican Border Ports of Entry

Proceed

Results for Selected Border Ports of Entry

0 - 30 minutes | 31 - 60 minutes | over 60 minutes

Port Name Crossing Name	HOURS	Commercial Vehicles			Passenger Vehicles			Pedestrian		
		Max Lns	STANDARD	FAST	Max Lns	STANDARD	READYLANE	Max Lns	STANDARD	READYLANE
Alexandria Bay Thousand Islands Bridge	24 hrs/day 7/6/2015	3	At 7:00 am EDT no delay 1 lanes open	N/A	8	At 7:00 am EDT no delay 2 lanes open	N/A	At 7:00 am EDT no delay 1 lanes open	N/A	N/A

2. Gestion coordonnée des frontières

L'AFE ne limite pas l'exigence de publication des renseignements aux seules administrations des douanes. De fait, le Guide d'auto-évaluation de l'AFE de l'OMC mentionne le « pouvoir exécutif », « tous les organismes présents aux frontières », « l'autorité compétente en matière commerciale » et « l'organisme responsable de la question de l'information, y compris des sites Web du gouvernement » comme autant d'autorités directement concernées par l'application de l'Article 1.2. Certains visiteurs des pages Web douanières, et notamment les Petites et moyennes entreprises (PME), pourront rencontrer des difficultés pour distinguer les compétences des administrations douanières de celles des autres organismes frontaliers.

À cet égard, les pages Web de la douane devraient intégrer une fonction permettant d'orienter les visiteurs vers les informations nécessaires liées aux échanges qui sont gérées par d'autres organismes gouvernementaux. La création de portails pourrait favoriser les mesures de Guichet unique. En fait, ce type de portails a servi de rampe de lancement pour les solutions de Guichet unique élaborées récemment dans les économies émergentes.

Les administrations des douanes devraient :

5. Aménager des liens vers les pages Web des autres organismes chargés de la réglementation des frontières ainsi que des organisations internationales/régionales concernées.

Les administrations des douanes sont invitées à :

6. Créer, en coordination avec les autres organismes frontaliers concernés, une page Web qui se présente sous la forme d'un portail/d'une plate-forme donnant accès à l'ensemble des renseignements utiles sur les procédures commerciales.

Pratiques des membres : la plate-forme commerciale du Nigéria

[\(http://www.nigeriatradeshub.gov.ng/\)](http://www.nigeriatradeshub.gov.ng/)

- La plateforme commerciale du Nigéria (Nigéria Trade Hub ou NTH) offre une présentation complète sur le commerce international au Nigéria. Il s'agit pour l'essentiel d'un portail qui permet aux négociants d'obtenir des renseignements corrects pour décider de faire ou non des affaires au Nigéria.
- NTH fournit des renseignements sur l'ensemble des organismes nigériens chargés de la réglementation, en indiquant leurs coordonnées, leurs processus, leurs documents, les frais encourus et la durée du traitement pour chacun d'eux lorsqu'un importateur ou un exportateur doit en obtenir les permis ou certificats d'importation légalement requis. La NTH fournit en outre les coordonnées des organisations en relation avec le commerce au Nigéria.
- La NTH dispose également d'une bibliothèque qui permet de chercher et de télécharger tous les documents nécessaires au commerce au Nigéria, qu'il s'agisse de publications officielles, de renseignements légaux, de documents réglementaires et de régimes douaniers.
- La NTH propose notamment l'outil de classement avec les codes du SH - un outil intuitif qui aide l'importateur à classer correctement ses produits, au moment de l'importation comme lors de l'exportation. Lorsque le code SH approprié a été trouvé pour un produit importé, l'outil fournit des renseignements réglementaires nécessaires sur le produit et notamment sur les organismes chargés de sa réglementation, sur les mesures de contrôle et les éventuelles interdictions qui

s'y appliquent, sa situation vis-à-vis du dispositif de libéralisation des échanges de la CEDEAO en fonction du pays d'origine, sur les documents exigés, sur les droits et redevances afférents ainsi que sur les délais de traitement. S'agissant des produits exportés, l'exportateur peut, en choisissant le pays d'exportation dans l'outil, prendre connaissance des renseignements concernant l'accès au marché du pays d'exportation ainsi que du code SH et du taux de droit qui sera applicable lors de l'entrée des produits.

3. Rapidité

Un changement soudain de la réglementation sur le dédouanement des marchandises ou toute autre mesure liée aux échanges peut se révéler très préjudiciable pour la prévisibilité des échanges et avoir une incidence négative sur les transactions des entreprises. À cet égard, les administrations des douanes devraient aménager des délais suffisants avant l'entrée en vigueur de nouvelles réglementations. Dans ce contexte, l'Article 1 de l'AFE prévoit que les renseignements seront rapidement publiés pour permettre aux parties intéressées d'en prendre connaissance.

En outre, l'Article 2 de l'AFE prévoit que chaque membre ménagera aux négociants et aux autres parties intéressées, dans la mesure où cela sera réalisable, des possibilités et un délai approprié pour formuler des observations sur l'introduction ou la modification projetées des lois et réglementations relatives au mouvement, à la mainlevée et au dédouanement des marchandises. Les parties intéressées seront par ailleurs informées à l'avance de l'entrée en vigueur de ces changements. Il précise en outre que chaque membre doit prévoir des consultations régulières entre les organismes présents frontières et les négociants ou les autres parties prenantes sur son territoire.

La Norme 9.2 de la CKR indique que les renseignements sur les modifications apportées aux règles devraient être disponibles dans un délai suffisant avant leur entrée en vigueur.

Les administrations des douanes devraient :

7. publier les renseignements sur les lois et réglementations nouvelles ou modifiées le plus tôt possible avant leur entrée en vigueur.

Les administrations des douanes sont invitées :

8. à publier plus tôt que de coutume, si nécessaire, les renseignements sur les lois et réglementations nouvelles ou modifiées, lorsque ces lois et réglementations nouvelles ou modifiées imposent d'apporter des modifications aux systèmes informatiques ou à la gestion logistique des entreprises.

4. Accessibilité

Les renseignements publiés devraient être facilement accessibles pour l'ensemble des parties intéressées. L'Article 1 de l'AFE impose aux membres de publier les renseignements « d'une manière non discriminatoire et facilement accessible ». L'amélioration de l'accessibilité aux renseignements peut passer par différents moyens. De manière générale, les publications sur Internet sont considérées comme l'un des meilleurs moyens de garantir une très bonne accessibilité. L'AFE contient des dispositions spécifiques sur les renseignements disponibles sur Internet et l'OMD a adopté en juin 1999 une Recommandation sur l'utilisation des sites du World Wide Web.

De plus, la clarté des renseignements est un élément essentiel pour préserver ou améliorer l'accessibilité aux renseignements. Les renseignements devraient se présenter sous une forme simple et claire, non discriminante et facile à comprendre pour les parties concernées. Il est recommandé de soumettre les renseignements dans plusieurs langues afin d'assurer un niveau élevé d'accessibilité pour toutes les parties intéressées. La transparence et la prévisibilité sont essentielles non seulement pour les acteurs nationaux mais aussi pour les parties intéressées au niveau international. C'est pourquoi l'AFE exige des Membres que certaines informations soient disponibles dans l'une des langues officielles de l'OMC.

Les administrations des douanes devraient :

9. Publier les renseignements d'une manière non discriminatoire et facilement accessible pour toutes les parties intéressées.
10. Mettre ces renseignements à la disposition de tous sur Internet.
11. Présenter ces renseignements sous une forme simple et claire, non discriminante et facile à comprendre pour les parties concernées.
12. Soumettre certains renseignements dans l'une des langues officielles de l'OMC (anglais, français et espagnol).

Les administrations des douanes sont invitées à :

13. Adopter et appliquer la Recommandation de l'OMD concernant l'utilisation des sites du World Wide Web afin de faciliter l'accès aux renseignements sur les réglementations douanières ainsi que la diffusion de ces renseignements.
14. Utiliser les sites des réseaux sociaux comme moyen supplémentaire de fournir des renseignements.
15. Créer des versions officielles de leur sites Web adaptées aux portables.
16. Diffuser les renseignements par d'autres moyens, en plus d'Internet. Ces autres moyens sont par exemple les suivants :
 - des publications telles que le tarif douanier, les revues de la douane, les bulletins et avis aux usagers ;
 - publications dans des endroits stratégiques où ces renseignements sont susceptibles d'être nécessaires. Ainsi, les renseignements concernant les formalités douanières et la suspension des droits et taxes accordée aux voyageurs peuvent être mis à disposition à bord des navires, des aéronefs, des trains internationaux ou dans des lieux d'arrivée et de départ pour l'étranger ;
 - publications dans les ambassades et les missions commerciales à l'étranger, avec si nécessaire des renseignements dans plusieurs langues à la disposition des visiteurs et des exportateurs potentiels ;
 - affichage dans des lieux publics tels que les principaux bureaux de poste, les centres de tourisme, etc. ;
 - publication dans les journaux ou revues pertinentes ou par le biais de communiqués de presse ; et
 - publications régulières de type revue élaborées par les administrations à l'intention des entreprises et contenant des articles d'actualité qui traitent notamment des principales modifications intervenues.

17. Il conviendrait également de traduire les lois et réglementations concernées dans l'une des langues officielles de l'Organisation mondiale des douanes (anglais et français) ainsi que dans toutes les langues réputées concernées dans le contexte national/régional respectif.
18. Il conviendrait d'être présent lors des expositions et autres événements publics ou de demander à l'être si l'administration estime que sa présence se révélerait particulièrement utile :
 - pour fournir des renseignements généraux, des conseils ou une assistance aux parties intéressées, ou encore pour distribuer des prospectus, des notices ou des brochures ;
 - pour promouvoir des politiques spécifiques liées à des sujets importants comme les drogues, les espèces menacées d'extinction ou les articles dont le commerce est soumis à des restrictions ;
 - pour annoncer et promouvoir les informations, procédures ou initiatives nouvelles ; et
 - pour solliciter les avis sur des questions particulières.

Pratiques des membres : Facebook et Twitter –Douanes du Japon

La douane du Japon utilise Facebook, YouTube et Twitter pour communiquer et elle s'adresse au public sur le Web par le biais d'une mascotte amicale (Customs-Kun).

Cette utilisation des médias sociaux présente plusieurs avantages :

- ✓ de nombreux utilisateurs et une excellente visibilité
- ✓ accès aux personnes moins intéressées par la douane
- ✓ invitation des utilisateurs à visiter le site Web de la douane
- ✓ service gratuit, aucun frais de tenue à jour
- ✓ le site Web de la douane n'est pas encombré

100 programmes vidéo environ sont disponibles sur YouTube (canaux de la douane).





5. Points d'information

La création de points d'information contribue à améliorer la transparence et la prévisibilité en facilitant l'accessibilité du secteur privé aux renseignements liés au commerce. L'Article 1.3 de l'AFE exige des membres qu'ils mettent en place un ou plusieurs points d'information ou qu'ils en assurent la pérennité, dans la limite de leurs ressources disponibles. Les points d'information doivent répondre aux demandes mais aussi fournir les formulaires et documents requis pour l'importation, l'exportation et le transit dans un délai raisonnable. Le Chapitre 9 de l'Annexe générale de la Convention de Kyoto révisée contient également des normes exigeant de la douane qu'elles fournissent des renseignements ou des décisions spécifiques, aussi vite que possible et avec un niveau de détail suffisant.

Les administrations des douanes devraient :

19. établir ou maintenir un ou plusieurs points d'information pour répondre aux demandes raisonnables présentées par des gouvernements, des négociants et d'autres parties intéressées.
20. répondre aux demandes de renseignements et fournir les formulaires et documents dans un délai raisonnable fixé par chaque Membre, qui pourra varier selon la nature ou la complexité de la demande.
21. fournir, de manière aussi rapide et aussi exacte que possible, des renseignements relatifs aux points particuliers soulevés par cette personne et concernant la législation douanière.
22. fournir non seulement les renseignements expressément demandés, mais également tous autres renseignements pertinents qu'elle juge utile de porter à la connaissance de la personne intéressée.
23. veiller à la cohérence des réponses apportées, dans différents bureaux locaux des douanes, à des questions identiques.

Les administrations des douanes sont invitées à :

24. définir des procédures formelles et des processus de travail pour le fonctionnement des points d'information. Il peut s'agir de normes de traitement des demandes, de délais de réponse, de modèles et de formulaires normalisés ou encore de modes de communication.
25. Mettre en place des normes de service qui représentent un engagement central visant à diffuser leurs politiques et leurs programmes aux usagers de façon à confirmer leurs valeurs en matière d'éthique, de respect et de professionnalisme.

Pratiques des membres : Système de Conseiller de la douane– Douanes du Japon

Le Japon a mis en place un Système de Conseiller de la douane qui vise à faciliter une administration fluide et pertinente de la douane en dispensant aux parties concernées des renseignements précis sur les régimes d'importation et d'exportation, mais aussi en dissipant les incompréhensions et, si nécessaire, en révisant ou en améliorant les régimes d'importation et d'exportation (à travers des consultations ou la prise en compte des réclamations).

Des conseillers en douane sont affectés aux sièges régionaux de la douane et dans différents bureaux des douanes sur l'ensemble du territoire. Ces conseillers traitent un grand nombre de demandes et doivent parfois gérer certaines plaintes. Ainsi, en 2014, plus de 170 000 cas ont été pris en compte. Les renseignements fournis à l'importateur ou à l'exportateur figurent également sur notre site Web s'ils sont jugés utiles pour le public.

Nombre de cas gérés par les conseillers de la douane (2008-2014)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total	189 467	190 115	182 231	180 035	174 395	167 103	174,195

Pratiques des Membres : CallCustoms – Douane suédoise

CallCustoms est un point d'information centralisé de la Douane suédoise. Ce service fournit des informations sur les procédures douanières et autres informations nécessaires aux opérateurs commerciaux et aux autres parties intéressées.

L'un des avantages de CallCustoms est qu'il collecte et diffuse les connaissances et les expériences tirées des demandes d'information. Une « base de connaissances » a été développée pour stocker les demandes communes ou complexes, indiquant également comment et où trouver la bonne réponse..

CallCustoms permet aux agents des services d'information de répondre à des demandes complexes nécessitant des connaissances techniques. Les services d'accueil en contact avec les clients tout comme les services d'appui sont invités à assister CallCustoms de manière coopérative et en temps voulu. Pour les cas complexes, trois agents expérimentés sont chargés:

- d'examiner la question ;
- de tenir le client informé de ce que devient leur demande ;
- de répondre à la question s'ils le peuvent (souvent ils le peuvent) ;
- d'identifier des experts et de s'assurer de leur assistance si le service CallCustoms en lui-même ne peut pas répondre à la question ;
- de s'entendre avec l'expert ou les experts sur le contenu et la langue de la réponse ;
- d'agir comme interlocuteur ou intermédiaire pour le client si celui-ci n'est pas satisfait de la réponse ou s'il a d'autres questions sur le sujet ; et
- de s'assurer que les spécialistes concernés sont informés de la réponse finale fournie par CallCustoms et de tout problème ultérieur, réclamations, etc.

Le site web de la Douane et les services d'information CallCustoms sont interdépendants. Pour les rendre plus fonctionnels, on a instauré les principes suivants :

- le site web de la Douane (www.tullverket.se) répond aux questions de nature générale ;
- CallCustoms répond aux questions de nature spécifique, NON liées toutefois à des dossiers en cours ; et
- CallCustoms, du fait de sa connaissance approfondie de nos clients, est souvent consulté lorsque de nouvelles informations sont sur le point d'être publiées sur le site web, afin de savoir si celles-ci sont appropriées et correctes et ne risquent pas d'être mal interprétées.

Pour améliorer les services, les fonctionnaires ont été formés en interne sur le soin à apporter aux clients et l'attitude professionnelle à adopter pour les informer correctement. L'encadrement effectue régulièrement des contrôles qualité en écoutant les conversations téléphoniques et en examinant des courriers électroniques sélectionnés de manière aléatoire. La Douane suédoise a constaté également que le recrutement de certains agents de ses services d'information auprès du secteur privé, ayant une expérience professionnelle des chaînes logistiques internationales, avait une incidence positive sur le fonctionnement du service.

La Douane suédoise réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des clients. Si les enquêtes précédentes révélaient un niveau de satisfaction relativement faible de la part des opérateurs commerciaux et des agents en douane, les enquêtes plus récentes indiquent en revanche des chiffres bien meilleurs, à la fois sur les compétences, l'attitude et la serviabilité ressenties.

6. Protection et confidentialité des données, liberté d'information

Lorsque les administrations des douanes fournissent des renseignements, elles devraient veiller à ne divulguer aucun élément d'information de caractère confidentiel ou sensible d'un point de vue commercial. De plus, une liberté d'information appropriée serait une source de transparence et de prévisibilité pour les entreprises. La plupart des administrations modernes ont mis en place une législation visant à promouvoir ce qui est généralement dénommé liberté d'information. En termes généraux, cette législation vise à autoriser sur le plan légal la consultation des renseignements détenus par les pouvoirs publics à l'échelon national, régional et local, et à les rendre ainsi plus responsables envers les citoyens.

Les administrations des douanes devraient :

26. veiller à ne divulguer aucun élément d'information de caractère privé ou confidentiel affectant la douane ou des tiers, à moins que cette divulgation ne soit exigée ou autorisée par la législation nationale.
27. autoriser les négociants ou toute autre partie intéressée à accéder aux données et aux renseignements détenus par les administrations des douanes.
28. publier des critères clairs sur les documents qui ne sont pas soumis à une telle obligation ou sur les données auxquelles il n'est pas possible d'accéder dans le cadre de la liberté d'information.

7. Renseignements sur les recours

La législation nationale doit fixer des limites pour la communication normale des décisions par la douane. Lorsqu'une décision est demandée, la norme 9.8 oblige la douane à la fournir par écrit dans un délai donné. Lorsqu'une décision est défavorable à l'intéressé, celui-ci doit être informé du motif de cette décision et, quand cela sera nécessaire, des dispositions juridiques sur lesquelles la douane s'est appuyée. La douane est également tenue d'informer les parties intéressées de leur droit d'introduire un recours.

Les administrations des douanes devraient :

29. Motiver les décisions prises et fournir des informations sur les droits de recours lorsque les décisions en cause vont à l'encontre des intérêts de la personne concernée.

Les administrations des douanes sont encouragées à :

30. Donner à la personne concernée suffisamment d'occasions d'exprimer ses opinions, avant de prendre une décision qui lui est défavorable.

Pratiques des Membres – Recours par voie électronique sur des affaires fiscales et douanières – Douane italienne

En Italie, le décret n° 163 du 23 décembre 2013 prévoit la possibilité d'un recours par voie électronique sur des affaires fiscales et douanières. Ce système permet aux contribuables d'introduire un recours par voie électronique contre les actes des autorités fiscales et douanières, d'accéder à toutes les informations concernant le processus fiscal et d'envoyer des suggestions d'amélioration des services proposés. Ce service est assuré par une plateforme spécifique, conçue par SIGIT, le système d'information des tribunaux compétents en matière fiscale.

La personne intéressée doit tout d'abord s'inscrire sur la plateforme, laquelle lui fournit les éléments nécessaires pour pouvoir se connecter. Puis, via un courrier certifié, elle peut engager une procédure de recours entièrement informatisée : étant au tribunal, elle peut accéder aux dossiers en ligne.

Le processus électronique aura des conséquences directes sur les juges et les secrétaires des tribunaux qui, en utilisant SIGIT et la signature électronique, peuvent partager et approuver les documents de procédure (dossiers, jugements, ordonnances, décrets, formulaires exécutoires), comme le prévoit le décret n° 163/2013.

Cette nouvelle procédure est déjà en place dans certaines grandes régions italiennes, afin de répondre à la mission qui consiste à faciliter les échanges mutuels entre les parties aux procédures et les relations avec les secrétariats des commissions jugeant les affaires douanières et fiscales.

8. Gestion des publications

Afin d'appliquer une politique cohérente, impartiale et raisonnable en matière de gestion des publications, les administrations des douanes doivent mettre en place et assurer la pérennité de procédures administratives efficaces.

Les administrations des douanes sont invitées à :

31. Mettre en place ou assurer la pérennité d'une gestion efficace des publications qui pourra comprendre les mesures suivantes :
 - mettre en place des processus de collecte, de compilation et de préparation des documents pour la publication ;
 - mettre en place des processus garantissant que les renseignements à publier sont exacts, pertinents et clairs ;
 - mettre en place des processus pour déterminer si un moyen de publication se révèle approprié pour garantir l'accessibilité aux renseignements concernés ; et
 - procéder à un examen et à une mise à jour périodiques des renseignements publiés.
32. Etablir des unités ou des bureaux de relations publiques afin d'assurer la gestion des publications.

9. Paiement

Les renseignements sont généralement publiés ou communiqués gratuitement par les administrations des douanes. Si les entreprises ou d'autres parties prenantes doivent payer des sommes importantes pour obtenir certains renseignements, l'accès aux renseignements peut s'en trouver réduit ainsi que, par conséquent, les niveaux de transparence et de prévisibilité. C'est pourquoi la CKR a mis en place la Norme 9.7 (ci-dessous), qui oblige les administrations douanières à limiter les frais liés à la communication des renseignements souhaités.

Les administrations des douanes devraient :

33. fournir les renseignements à titre gratuit, sauf lorsque la collecte ou la communication des renseignements exigés a un coût.
34. Limiter le paiement au coût approximatif des services rendus, lorsque la douane n'est pas en mesure de fournir les renseignements gratuitement.

10. Éthique

L'OMD s'attache activement à promouvoir l'éthique en douane depuis 1993 date de publication de la Déclaration d'Arusha. Elle a élaboré depuis une série d'outils visant à aider ses Membres à améliorer l'éthique et à lutter contre la corruption. La Déclaration d'Arusha révisée comprend 10 facteurs principaux à intégrer dans toute stratégie d'éthique douanière. Une liste complète des outils et activités de l'OMD en matière d'éthique est jointe en annexe aux Directives sur la transparence et la prévisibilité.

Les administrations des douanes devraient :

35. évaluer leur niveau de mise en œuvre de la Déclaration d'Arusha révisée et examiner les points prioritaires pour une stratégie solide en matière d'éthique ;
36. s'efforcer de réduire la corruption selon les outils et activités de l'OMD en matière d'éthique.

Les administrations des douanes sont encouragées à :

37. mesurer les performances du personnel et des parties prenantes en analysant régulièrement les données extraites des systèmes automatiques de dédouanement afin d'identifier les activités corrompues et d'accroître la transparence, conformément au document de l'OMD sur la mesure de la performance et la contractualisation.

Pratiques des Membres Unité Transparence et Anticorruption – Douane de Bolivie

Contexte

L'Autorité douanière nationale de Bolivie (ANB) a créé une unité Anti-corruption en 2006. Dans ce cadre législatif couvrant deux éléments fondamentaux : la prévention et la punition de la corruption, l'ANB a accepté que l'unité Anti-corruption change de nom pour devenir l'« **Unité Transparence et Anticorruption** ».

Système informatique d'enregistrement des allégations, plaintes et/ou autres demandes d'information (SIDQ)

Ayant la ferme intention d'adopter des mesures pour réduire la corruption et renforcer la communication entre les usagers, l'ANB a mis en place le système informatique SIDQ permettant au grand public de déposer en ligne des allégations, plaintes et demandes d'information. L'objectif principal de ce système est que les usagers puissent informer l'unité Transparence et Anti-corruption d'un retard injustifié dans le traitement, de demandes de fonds, de la présence de cadeaux ou de dons visant à faciliter une procédure, d'une discourtoisie de la part d'un fonctionnaire des douanes, ou simplement qu'ils puissent s'informer sur les services de l'ANB.



Comment contacter l'ANB ? Via une application en ligne pour déposer allégations, plaintes et/ou demandes d'information

L'ANB a développé et mis en œuvre une application mobile, permettant d'enregistrer et de suivre des allégations, plaintes et/ou demandes d'information depuis des appareils mobiles à écran tactile comme les smartphones et les tablettes. Cette application permet d'informer l'unité Transparence et Anti-corruption d'actes supposés inappropriés et préjudiciables au bien commun.

Accès transparent aux mécanismes d'information

Le système public douanier de consultation, CLICK, fournit des informations sur les documents uniques d'importation (DUI), accessibles en ligne depuis n'importe quel téléphone compatible Internet, sur le site web de l'ANB : www.aduana.gob.bo, application **CLICK**.

Lutter contre la corruption de front : arrestations pendant le service

L'ANB travaille en coordination avec le Ministère public et la Police nationale afin d'arrêter les fonctionnaires des douanes auteurs de délits pendant leur service. Un accord interinstitutionnel a été signé entre l'ANB et le Bureau du Procureur général afin de donner la priorité aux enquêtes liées à des procédures pénales concernant des violations de droits et des cas de corruption douanière et afin de protéger les dénonciateurs d'abus

et les témoins. L'unité Transparence et Anti-corruption a fait savoir à tous les fonctionnaires des douanes du pays que la même rigueur s'appliquera à d'autres cas de corruption, qui non seulement sont préjudiciables aux personnes impliquées mais également détériorent l'image de l'institution et notamment portent atteinte aux intérêts de l'État.

Alliance entre le Bureau du Procureur général et l'ANB

Un accord institutionnel a été signé en 2014 entre l'ANB et le Ministère public. Cet accord scelle une alliance visant à combattre la corruption et les délits douaniers. Il institue des commissions chargées d'élaborer des directives applicables directement lors d'actions de lutte contre la corruption pendant le service. Ces commissions définiront les délits douaniers ainsi que les directives à suivre lorsque des fonctionnaires sont arrêtés en flagrant délit. Elles assureront aussi la protection des dénonciateurs d'abus et des témoins.



Soutien de l'OMD aux activités et aux projets de l'unité Transparence

Depuis 2014, l'unité Transparence et Anti-corruption travaille sur un projet intitulé « *Renforcement de l'unité Transparence et Anti-corruption de l'Autorité douanière nationale* ». L'objectif est de travailler en collaboration avec des experts de l'OMD en matière d'éthique afin que chacun fasse part de ses expériences en matière de prévention et de lutte contre la corruption. Cela permettra d'établir des stratégies à court terme et à long terme, en coordination avec des usagers extérieurs à l'ANB et des organismes internationaux.

Pour en savoir plus sur les activités de la Douane de Bolivie en matière de lutte contre la corruption, voir le Bulletin d'information de l'OMD sur l'éthique, numéro 12 (novembre 2015).

Outils et activités de l'OMD en matière d'éthique

L'OMD a réalisé un certain nombre d'instruments et d'outils anti-corruption. Ces documents sont disponibles sur son site web, à l'adresse suivante :
<http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/instrument-and-tools.aspx>

Déclaration d'Arusha révisée (révisée en 2003)

Cet instrument non contraignant composé de dix éléments constitue une base pratique pour le développement et la mise en œuvre de stratégies d'éthique ou de lutte contre la corruption, spécifiques à l'environnement opérationnel douanier.

Guide pour le développement de l'éthique (révisé en 2014)

Ce guide vise à aider les administrations douanières à développer un programme complet sur l'éthique. Il se fonde sur les dix éléments de la Déclaration d'Arusha révisée, abordés à travers l'examen concret d'une série de questions pouvant guider une administration douanière ou des experts externes réalisant un diagnostic d'éthique. Ce guide comprend aussi des études de cas.

Modèle de code d'éthique et de conduite (révisé en 2012)

Ce modèle est destiné aux administrations douanières qui sont sur le point de rédiger leur propre code de conduite ou qui souhaitent réviser et améliorer les codes existants.

Le Pourquoi et le Comment de la mesure de la performance et de la contractualisation (2014)

Ce document décrit une approche globale de lutte contre la corruption, qui consiste à analyser régulièrement les données extraites des systèmes de dédouanement automatisé, pour décrire et comprendre les activités et les pratiques d'une entité spécifique (agents en première ligne, importateurs, etc.), en liaison avec les procédures douanières. La « contractualisation » signifie qu'une Administration, un Directeur général ou un Bureau des Douanes établit un contrat officiel avec des individus ou des entités (agents en première ligne, importateurs, etc.) selon lequel ces derniers acceptent que l'on mesure leur performance, étant entendu que les bons résultats seront récompensés et les mauvais pénalisés.

Bulletin d'information sur l'éthique

Publication trimestrielle informant les Membres des projets d'éthique en cours et présentant les mesures et pratiques adoptées avec succès par les Membres de l'OMD ainsi que les personnes à contacter.

Guide sur la cartographie des risques en matière de corruption (2015)

Ce guide a pour objet de présenter aux lecteurs la cartographie des risques de corruption, en exposant différentes approches ainsi qu'une méthodologie adaptable mais pouvant être utilisée pour engager le processus de cartographie des risques au sein de la douane.

Guide sur la prévention de la corruption dans la passation des marchés publics de la douane (2015)

Ce guide ne fait pas concurrence à ce qui a été publié par d'autres organisations sur ce sujet. Il présente plutôt une synthèse de ce qui existe et porte plus spécifiquement sur la passation des marchés publics dans le secteur douanier.

