

Qatar : le guichet unique continue de faire ses preuves

L'État du Qatar, désireux de se doter de services de dédouanement dignes de figurer parmi les plus efficaces, fiables et sûrs au monde, a mis au point un guichet unique pour les procédures de dédouanement inauguré au mois de septembre 2013. Ce système automatisé, baptisé Al Nadeeb, vise à améliorer la communication avec les opérateurs commerciaux. Parmi les développements récents, figurent, d'une part, son déploiement à de nouveaux ports d'entrée, et, d'autre part, l'ajout de nouvelles fonctionnalités.

LIMITÉ À SON lancement au seul port de Doha, le système est désormais connecté au poste frontalier situé à la frontière avec l'Arabie Saoudite ainsi qu'au terminal de courrier exprès du pays. Comme le montrent les chiffres reproduits dans le tableau ci-dessous, le déploiement du guichet unique,

et la prise en charge par le système de transactions de plus en plus nombreuses, s'est accompagné d'une diminution de la durée moyenne du dédouanement. Quant aux modifications réalisées, elles visent à offrir une meilleure interface utilisateur et de nouveaux services à valeur ajoutée.

Année de recueil des données	Déclarations traitées	Utilisateurs enregistrés	Durée moyenne du dédouanement	Ports d'entrée
2011*	15 201	12 731	11 jours et 5 heures	1
2012*	130 347	15 133	3 jours et 17 heures	2
2013	336 936	37 630	2 jours et 12 heures	3
2014	543 469	31 821	1 jour et 16 heures	5
Total	1 025 953	97 315		11

*Données recueillies pendant la phase pilote en 2011 et 2012

Nouveaux déploiements

Poste-frontière d'Abu Samra

Seul poste-frontière terrestre du Qatar, Abu Samra est un lieu d'intense passage emprunté par un flux constant de camions transportant matériaux de construction et denrées alimentaires en provenance d'Arabie Saoudite. Les produits pétroliers et le gaz naturel liquéfié constituant pratiquement les seules ressources du Qatar, une partie substantielle des importations du pays, à savoir principalement des biens d'équipement et de consommation, est en effet soit acheminée par bateau depuis les ports des Émirats Arabes Unis, soit par camion via Abu Samra.

Ce point d'entrée est ainsi l'un des plus fréquentés du Qatar. Environ 800 camions traversent chaque jour la frontière et des milliers de voitures entrent et sortent du pays jour et nuit en un

flot ininterrompu. Ce flux important de personnes et de marchandises est à l'origine d'un goulet d'étranglement. Toutefois, depuis la mise en œuvre d'Al Nadeeb à Abu Samra en juillet 2014, la Douane qatarienne a réussi à accélérer les procédures de dédouanement des marchandises et à faciliter le passage des voyageurs.

Services de courrier exprès

Un système de dédouanement électronique automatisé a été mis en place aux fins du dédouanement des envois exprès à l'aéroport international de Doha, ce qui a permis d'accélérer le rythme de dédouanement des envois et de moins recourir à l'intervention humaine.

Nouvelles fonctionnalités

Application mobile

Une grande majorité des courtiers en douane et des usagers du système ont



© Artweck

recours à des appareils mobiles pour effectuer leurs tâches quotidiennes, et une forte demande pour le développement d'une application spécifiquement conçue pour ces appareils s'est manifestée. Une version mobile du système, offrant l'ensemble des fonctionnalités du système via une interface utilisateur simplifiée et performante, a dès lors été mise au point.

e-LTA

Au début de l'année 2014, l'Association internationale du transport aérien (IATA) a adopté, dans le cadre de la dématérialisation de la lettre de transport aérien (LTA), la lettre de transport aérien électronique (e-LTA). Depuis lors, la e-LTA connaît une popularité grandissante au niveau mondial et le nombre d'intervenants du secteur qui y recourent ne cesse de croître.

Al Nadeeb permet aux compagnies aériennes de présenter une e-LTA pour des envois provenant de ou transitant par Doha, ainsi que pour des importations à destination de Doha. Outre qu'elle représente un pas de plus vers la dématérialisation du traitement du fret aérien, l'adoption de la LTA électronique permet également :

- d'alléger et de faciliter les procédures ;
- d'éliminer le transport et l'archivage des LTA papier et leurs coûts connexes ;
- d'améliorer la qualité des données ;
- de garantir un respect plus strict des règles de confidentialité.

Une vision à long terme

La décision de la Douane du Qatar de s'engager à réformer et à améliorer ses

procédures en construisant l'environnement de guichet unique Al Nadeeb s'inscrit dans le cadre de la « vision du Qatar à l'horizon 2030 », et plus précisément de sa stratégie d'inclusion numérique qui aspire à l'instauration d'une administration 100 % en ligne (e-gouvernement). Il s'agit, d'une part, de répondre à une demande croissante émanant de l'ensemble des opérateurs qui souhaitent bénéficier de procédures de dédouanement simplifiées et, d'autre part, d'offrir, conformément à la politique menée par la Douane qatarienne, de nouveaux services à valeur ajoutée.

Al Nadeeb permet déjà aux bénéficiaires du système, qu'ils soient opérateurs commerciaux ou courtiers en douane, de procéder au paiement des droits et de soumettre leurs déclarations en ligne. Les opérateurs peuvent également délivrer, via le système, une autorisation à un courtier en douane et suivre à tout moment l'état d'avancement de leurs déclarations.

En outre, le système fournit des informations en temps réel quant au traitement des envois, garantissant ainsi leur suivi, et renseigne sur les droits et taxes, ce qui facilite l'analyse des frais d'importation et d'exportation. Al Nadeeb est également doté d'un centre d'appel qui offre un service ininterrompu à la clientèle. De plus, les usagers ont le loisir de suivre leurs importations et/ou exportations à l'aide d'une carte à puce personnelle.

Les nouveaux services proposés dans les prochains mois offriront les fonctionnalités suivantes :

1) Etablissement de documents personnalisés

Al Nadeeb fournira des rapports personnalisés aux opérateurs et aux ministères/services gouvernementaux pertinents. Ces documents contiendront des informations relatives, par exemple, aux volumes d'importation et d'exportation, aux montants acquittés au titre des droits de douane, aux méthodes de paiement et aux marchandises les plus importées/exportées définies selon les codes du Système harmonisé.

2) Intégration des données

Les courtiers en douane pourront

télécharger dans n'importe quel format normalisé (xls, pdf et xml) les données relatives aux marchandises dont ils effectuent le traitement, telles que listes d'envois, factures et certificats. Les fichiers seront automatiquement convertis et la déclaration en douane sera directement complétée avec les données adéquates.

3) Module de gestion des courtiers en douane

Les courtiers étant les principaux utilisateurs d'Al Nadeeb, la Douane du Qatar a décidé de concevoir un « module courtiers en douane » spécifique offrant les services suivants :

- enregistrement en ligne ;
- homologation des licences ;
- octroi de licences ;
- formation ;
- rapports d'utilisation (par exemple : liste des cargaisons traitées par opérateur/client, liste des cargaisons traitées par courtier/fonctionnaire, droits acquittés et méthodes de paiement par client/courtier/port, dates d'expiration des licences des entreprises et des courtiers) ;
- gestion des courtiers.

Au cours des dernières années, Al Nadeeb s'est considérablement développé grâce aux contributions du secteur public et privé. Considéré comme un projet phare en matière d'e-services, ce guichet unique fait partie intégrante du programme actuellement mis en œuvre par les autorités qatariennes afin d'élargir l'éventail des services offerts au Qatar et de faire en sorte que le pays offre un environnement efficace et sécurisé, favorable au commerce et reconnu comme tel dans le monde entier.

Les efforts déployés par le Qatar se sont traduits pour le pays par un meilleur classement selon l'Indice de performance logistique (IPL) de la Banque mondiale. Son indicateur douanier a en effet progressé de 2,25/5 en 2010 à 3,52/5 en 2014 et le pays a grimpé de la 55^{ème} à la 29^{ème} place du classement. Il est indéniable que le système de guichet unique est bénéfique tant pour l'État que pour la Douane du Qatar.

En savoir +

www.customs.gov.qa