Organisation mondiale des douanes

Guide sur la mise en œuvre de programmes d'OEA et sur la procédure de validation des OEA

2021

wcoomd.org

Brand
Reputation
CRM
Quality
Goals
Innovation
Strategy
Service

Guide sur la mise en œuvre de programmes d'OEA et sur la procédure de validation des OEA

2021

Organisation mondiale des douanes

TABLE DES MATIÈRES

Glossaire des termes et abréviations 4
Préambule 8

CHAPITRE I. MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES D'OEA ET LEÇONS À RETENIR 10
Introduction 11
Cycle de vie du projet : Les quatre étapes de la mise en œuvre du programme 12
Étape 1 : Mise en route 13
Étape 2 : Planification, conception et développement du programme d'OEA 15
Étape 3 : Mise en œuvre/lancement du programme d'OEA 18
Étape 4 : Mesure de la performance et suivi du programme d'OEA 19

CHAPITRE II. MODÈLE D'OEA 20
2.1. Introduction 21
2.2. Structure des critères d'OEA applicable au questionnaire d'autoévaluation 22
2.3. Formulaire de demande et de déclaration 25
2.4. Informations générales concernant l'entreprise 26
2.5. Questionnaire d'autoévaluation OEA 29

CHAPITRE III : GUIDE DE L'AUDITEUR D'OEA 80
3.1. Introduction 81
3.2 Profil de l'Auditeur d'OEA 83
3.2.1. Introduction 83
3.2.2. Compétences générales des Auditeurs d'OEA 83
3.2.3. Compétences requises pour les Auditeurs d'OEA aux fins de la validation 84
3.2.4 Connaissances externes/développement 84
3.2.5. Rôle des Auditeurs d'OEA 85
3.3. Validation de l'OEA – Principes généraux 86
3.3.1. Procédure d'acceptation de la demande d'OEA 86
3.3.2. Analyse des risques en tant que pierre angulaire du processus d'évaluation 86

3.4. Procédures de validation selon une approche holistique 88
3.4.1. Types de validation 89
a. Validations physiques (sur site) 89
b. Validations virtuelles (à distance) 90
3.5. Validation d'OEA à l'aide du questionnaire d'auto-évaluation de l'OEA du Chapitre II 92
A. Preuve du respect des prescriptions douanières 93
B. Système satisfaisant de gestion des dossiers commerciaux 95
C. Viabilité financière 96
D. Consultation, coopération et communication 96
E. Éducation, formation et information sur la menace 97
F. Échange de renseignements, accès et confidentialité 98
G. Sécurité du fret 99
H. Sécurité des moyens de transport 100
I. Sécurité des installations 101
J. Sécurité relative au personnel 102
K. Sécurité liée aux partenaires commerciaux 103
L. Gestion des crises et reprise des activités après un incident 105
M. Évaluation, analyses et améliorations à apporter 106
3.6. Établissement du rapport et suivi 107
3.6.1. Rapport 107
3.6.2. Suivi des OEA 107

APPENDICES 110
Appendice I : Schéma du processus OEA 111
Appendice II : Bonnes pratiques de l'UE concernant les Auditeurs et les opérateurs économiques 112
Appendice III – Bonnes pratiques 140
a. Cadre des bonnes pratiques 140
b. Exemples de modèles de cartographie des risques 140
Appendice IV : Exemples d'indicateurs de solvabilité financière 141
4.1. Union européenne 141
4.2. Chine 142
4.3. Union économique eurasiatique 143

Glossaire des termes et abréviations

Agrément	Reconnaissance par la douane du statut d'OEA dans un programme relatif aux opérateurs économiques agréés, reposant sur une méthodologie structurée qui comprend des procédures consistant, par exemple, à examiner les documents fournis par le demandeur, les biens matériels se trouvant dans les locaux et les dispositifs de sécurité, en vue de s'assurer du respect des normes internationales de base du Cadre SAFE. Le terme est interchangeable avec accréditation et certification dans le présent guide.
Opérateur économique agréé (OEA)	Un OEA est une partie intervenant dans le mouvement international des marchandises à quelque titre que ce soit et qui a été reconnue par ou au nom d'une administration nationale des douanes comme respectant les normes de l'OMD ou des normes équivalentes en matière de sécurité de la chaîne logistique. Les OEA peuvent être, entre autres, des fabricants, des importateurs, des exportateurs, des agents en douane, des transporteurs, des agents de groupage, des intermédiaires, des exploitants de ports, d'aéroports ou de terminaux, des opérateurs de transports intégrés, des exploitants d'entrepôts, des distributeurs ou des transitaires. (Annexe I au Cadre de normes SAFE)
Opérateur agréé (OA)	Un opérateur économique, au sens de l'article 7.7 de l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges, qui doit se conformer à certains critères tels que des antécédents appropriés en matière de respect des lois et réglementations douanières et autres lois et réglementations connexes, un système de gestion des dossiers permettant les contrôles internes nécessaires, la solvabilité financière et la sécurité de la chaîne d'approvisionnement, et qui est donc habilité à bénéficier de mesures supplémentaires de facilitation des échanges.
Modèle d'entreprise	Un modèle d'entreprise fait référence aux caractéristiques clés de l'entreprise, telles que les rôles dans la chaîne logistique, la taille de l'entreprise, le type d'entité juridique, les types de marchandises traitées, le nombre de chaînes logistiques et le nombre de partenaires dans la chaîne logistique. Ces facteurs sont pris en compte pour déterminer si l'entreprise répond aux critères d'OEA.
Partenaire commercial	Un partenaire commercial est toute personne ou entreprise qui fournit un service pour répondre à un besoin dans la chaîne logistique internationale d'une entreprise. Ces rôles comprennent toutes les parties, directes ou indirectes, impliquées dans l'achat, la préparation des documents, la facilitation, la manutention, le stockage et/ou le mouvement des marchandises pour ou au nom des importateurs ou exportateurs OEA.
Partenariat douane-entreprise	Un des piliers du Cadre de normes SAFE de l'OMD (soutenu par le programme d'OEA) impliquant une coordination étroite et un partenariat solide entre la douane et les entreprises pour créer un climat de responsabilité partagée, protégeant en fin de compte les frontières et soutenant un commerce florissant.
Cybersécurité	L'activité, le processus, la capacité ou l'état par lesquels les systèmes d'information et de communication, de même que les informations qu'ils contiennent, font l'objet d'une protection et/ou d'une défense contre toute dégradation, utilisation, modification ou exploitation non autorisée. (Département américain de la sécurité intérieure – Agence de cybersécurité et de sécurité des infrastructures)
Opérateur économique (OE)	Toute personne/entité qui, dans le cadre de ses activités professionnelles, exerce des activités couvertes par la législation douanière. Le terme regroupe, entre autres, les importateurs, les exportateurs, les fabricants, les transporteurs, etc. Il est interchangeable avec demandeur dans le présent guide.
Instruments de trafic international	Outils ou instruments utilisés ou à utiliser pour l'expédition de marchandises dans le cadre du commerce international. Ils comprennent les conteneurs, les plateaux, les unités de chargement (ULD), les fourgons élévateurs, les patins, les palettes, etc.

Audit interne	Mesure prise par un OEA pour examiner son système de contrôle interne, identifier les risques et les vulnérabilités, et examiner son état actuel de conformité avec les critères de l'agrément d'OEA. Cet audit peut être réalisé régulièrement par un groupe de membres du personnel interne de l'OEA, et pas nécessairement par des Auditeurs professionnels externes.
Termes commerciaux internationaux (Incoterms)	Les Incoterms, publiés par la Chambre de commerce internationale (CCI), fournissent des règles et des orientations à la communauté commerciale, et sont souvent intégrés aux contrats de vente de marchandises dans le monde entier. Il s'agit d'une série de termes commerciaux de trois lettres, tels que FAB ou CAF, qui indiquent clairement qui paie quoi et quand la responsabilité financière est transférée en ce qui concerne le transport et la livraison des marchandises.
Code ISPS	Entré en vigueur en juillet 2004 en tant qu'amendent à la Convention pour la sauvegarde de la vie humaine en mer (SOLAS), le Code international pour la sûreté des navires et des installations portuaires (ISPS) a depuis constitué la base d'un régime de sûreté complet et obligatoire pour le secteur des transports maritimes internationaux. La Partie A, à caractère obligatoire, présente des prescriptions détaillées relatives à la sûreté maritime et à la sûreté portuaire auxquelles les Gouvernements, les autorités portuaires et les compagnies maritimes contractants à la Convention SOLAS doivent impérativement adhérer afin d'être en conformité avec le Code ISPS (Organisation maritime internationale).
Indicateurs clés de performance (KPI)	Une performance mesurable qui démontre l'efficacité avec laquelle la douane a atteint ses objectifs clés et les résultats attendus.
Malware	Contraction des termes anglais «malicious» et «software». Il s›agit d›un logiciel qui compromet le fonctionnement d›un système en exécutant une fonction ou un processus non autorisé. (Département américain de la sécurité intérieure – Agence de cybersécurité et de sécurité des infrastructures)
Surveillance	La surveillance d'un OEA est une responsabilité conjointe assumée de manière indépendante et fondée sur leurs responsabilités, à la fois par l'opérateur économique et par la douane. La surveillance est le processus systématique par lequel la douane et l'OEA collectent, analysent et utilisent les informations pour suivre les progrès d'une entreprise et son respect des exigences du programme d'OEA.
Accord de reconnaissance mutuelle (ARM)	Arrangement ou accord à conclure entre et parmi les administrations des douanes par lequel elles s'engagent à reconnaître mutuellement et à fournir réciproquement des avantages en matière de facilitation des échanges aux OEA qui ont été dûment accrédités par une administration des douanes.
Autres agences gouvernementales (AOG)	Agences d'un gouvernement national, en plus de l'administration des douanes, mandatées pour faire appliquer les lois et réglementations qui traitent du commerce international et de la protection de la chaîne logistique. Il s'agit notamment des agences frontalières, des agences de sécurité des transports et d'autres agences de lutte contre la fraude.
Personne de contact (PDC)	Représentant formellement désigné par l'opérateur économique chargé de la gestion de la relation de l'OEA avec la douane. Les OEA doivent avoir plus d'un PDC avec la douane.
Groupe consultatif du secteur privé (GCSP)	Créé en 2005, le GCSP a été constitué dans le but d'informer et de conseiller le Secrétaire général de l'OMD, la Commission de politique générale et les Membres de l'OMD sur les questions douanières et de commerce international du point de vue du secteur privé. Le GCSP est composé principalement d'entreprises/fabricants et d'associations.

Assurance qualité	De manière générale, elle désigne l'évaluation et la surveillance régulière de divers aspects d'un projet pour veiller au respect des normes de qualité. (a) Au cours de la dernière étape du cycle de mise en œuvre du programme d'OEA, la douane doit établir une procédure d'assurance qualité afin de prendre en considération les enseignements tirés, l'expérience et les contributions des opérateurs économiques et des fonctionnaires des douanes dans le cadre du processus d'examen des performances du programme d'OEA. (voir Chapitre I) (b) Pour assurer la qualité des déclarations en douane, un opérateur économique vérifie l'exactitude et l'authenticité des déclarations en douane établies pour une période donnée (voir Chapitre II).
Réévaluation/ Revalidation	Processus d'évaluation mené par la douane (et peut-être avec les AOG) sur la société bénéficiant du statut d'OEA afin de déterminer si celle-ci continue à assumer ses responsabilités en tant qu'OEA depuis sa validation/évaluation initiale – y compris le respect des exigences du programme d'OEA. En tant que programme de partenariat axé sur la prévention, ce processus encourage également les deux parties à discuter des questions de sécurité et à partager les bonnes pratiques qui permettraient de sécuriser et d'accélérer le flux du commerce international légitime.
Agent habilité/ Expéditeur connu (AH/EC)	Un agent habilité (AH) est une entité telle qu'un transitaire qui fait affaire avec un exploitant d'aéronefs et qui fournit des contrôles de sûreté acceptés ou exigés par l'autorité compétente en ce qui concerne le fret et/ou le courrier aérien. Un exploitant d'aéronefs peut également agir en tant qu'agent habilité. (Section 13.4.2.1 du Doc. 8973 de l'OACI) Un expéditeur connu (EC) désigne un expéditeur qui envoie du fret ou du courrier à son propre compte et dont les procédures se conforment à un degré suffisant aux règles et aux normes de sûreté communes pour que ce fret ou courrier puisse être transporté par tous types d'aéronef. (Section 13.4.3.1 du Doc 8973 de l'OACI)
Convention de Kyoto révisée (CKR)	La Convention internationale pour la simplification et l'harmonisation des régimes douaniers (telle que modifiée). La CKR vise à faciliter le commerce en harmonisant et en simplifiant les procédures et pratiques douanières.
Évaluation des risques	Processus général d'identification, d'analyse, d'évaluation et de hiérarchisation des risques (Recueil de l'OMD sur la gestion des risques de l'OMD) La détermination systématique des priorités en matière de gestion des risques en évaluant et en comparant le niveau de risque par rapport à des normes prédéterminées, des niveaux de risque cibles ou d'autres critères. (Directives du Chapitre 6 de l'Annexe générale de la CKR)
Cadre de normes SAFE visant à sécuriser et à faciliter le commerce mondial (Cadre SAFE)	Adopté par l'OMD en 2005, le Cadre de normes SAFE visant à sécuriser et à faciliter le commerce mondial énonce des principes et des normes, et en propose l'adoption en tant que seuil minimal des mesures à prendre par les Membres de l'OMD afin de sécuriser et de faciliter le commerce mondial.
Normes et certifications de sécurité	Certifications dans le cadre d'autres programmes liés à la sécurité délivrées par des associations commerciales internationales et des organisations commerciales, telles que l'Organisation internationale de normalisation (ISO), la Transported Asset Protection Association (TAPA) et l'Organisation mondiale BASC (BASC).
Questionnaire d'auto-évaluation (QAE)	Document qu'un opérateur économique est tenu de remplir pour que la douane puisse déterminer si l'entreprise répond aux exigences du programme d'OEA. Il fait partie du processus d'obtention ou de maintien du statut d'OEA d'un opérateur. Le QAE sert également de guide utile aux Auditeurs d'OEA pour gérer les principales questions et domaines à traiter au cours du processus de validation de la douane.

Poste sensible	Les postes sensibles sont ceux occupés par un personnel travaillant directement avec la cargaison ou sa documentation, ainsi que ceux dont le personnel contrôle l'accès aux zones ou aux équipements sensibles. Ces postes comprennent, sans s'y limiter, le personnel d'expédition, de réception et du courrier.
Petites et moyennes entreprises (PME)	Les entreprises qui maintiennent leurs revenus, leurs actifs ou un nombre d'employés en dessous d'un certain seuil. Chaque Membre a sa propre définition de ce qui constitue une petite et moyenne entreprise.
Ingénierie sociale	Attaque perpétrée par le biais de l'interaction humaine (compétences sociales), qui repose largement sur la manipulation des personnes pour qu'elles enfreignent les normes de sécurité afin d'accéder à des systèmes, des réseaux ou des lieux physiques informatiques. L'attaque peut impliquer un contact direct avec une personne ou être indirecte par courrier électronique ou par d'autres méthodes. (Département américain de la sécurité intérieure – Agence de cybersécurité et de sécurité des infrastructures)
Accord sur la facilitation des échanges (AFE)	Un accord international conclu par les membres de l'Organisation mondiale du commerce, qui est entré en vigueur en février 2017. Il contient des dispositions visant à accélérer la circulation, la mainlevée et le dédouanement des marchandises, y compris les marchandises en transit. Il définit également des mesures pour une coopération efficace entre les douanes et les autres autorités compétentes sur les questions de facilitation des échanges et de conformité à la législation douanière. Il contient en outre des dispositions relatives à l'assistance technique et au renforcement des capacités dans ce domaine. L'AFE comprend des dispositions sur l'opérateur agréé à l'article 7.7. (Organisation mondiale du commerce)
Validation	Procédure selon laquelle les demandeurs, leur(s) chaîne(s) logistique(s) et tous les processus pertinents impliqués sont soumis à un examen complet et transparent par la douane afin de vérifier que les critères applicables aux opérateurs économiques agréés sont remplis. Elle exige une approche globale de la part des Auditeurs, depuis l'acceptation de la demande de l'OEA jusqu'à l'analyse des risques, la validation du site, le rapport des conclusions et le suivi.
Auditeur	Un fonctionnaire des douanes ou une personne agréée par les douanes qui peut être accompagnée d'autres représentants d'une AOG chargés de mener le processus de validation. Ces représentants du gouvernement doivent posséder les connaissances, les compétences, les valeurs professionnelles, l'éthique et les attitudes nécessaires pour mener à bien une validation efficace de l'OEA. Les compétences générales attendues des Auditeurs sont décrites dans le présent guide, mais elles ne sont pas exhaustives.
Contrôle	Le processus de vérification des antécédents criminels d'une personne ou d'une entité dans les limites du droit national applicable, par : (a) l'administration des douanes pour évaluer l'éligibilité des demandeurs OEA (voir Chapitre I) ; (b) un opérateur économique en ce qui concerne les employés potentiels ou actuels occupant des postes sensibles, ou la vérification raisonnable de leurs partenaires commerciaux pour les évaluations de la chaîne logistique (voir Chapitre II).
Revalidation virtuelle	Une revalidation virtuelle est une procédure qui est menée virtuellement ou à distance lorsqu'une revalidation physique (sur place) d'une société OEA n'est pas possible ou souhaitable. Les revalidations virtuelles ne doivent être envisagées que pour les entreprises OEA qui ont déjà fait l'objet d'une validation physique ou sur site.

Préambule

Le programme d'opérateur économique agréé (OEA) de l'Organisation mondiale des douanes (OMD) existe depuis plus d'une décennie. Il est aujourd'hui reconnu comme un moteur essentiel de la promotion d'un environnement commercial sûr, transparent et prévisible grâce à la démonstration volontaire de la conformité et des dispositions en matière de sûreté et de sécurité dans les affaires liées au commerce. Le commerce international est largement reconnu comme un moteur fondamental de la prospérité économique, et compte tenu des risques croissants de perturbations et d'événements liés au terrorisme, il est crucial de veiller à ce que les échanges commerciaux se déroulent dans un environnement sûr et sécurisé. L'administration des douanes moderne occupe une position unique pour gérer la réponse nationale en matière de sûreté et de sécurité dans le contexte plus large de la chaîne logistique mondiale.

Le Guide sur la mise en œuvre de programmes d'OEA et sur la procédure de validation des OEA a pour objectif de renforcer les programmes et pratiques existants afin d'aider les administrations des douanes et les opérateurs économiques potentiels à sécuriser la chaîne logistique internationale. Il témoigne de l'engagement de l'OMD et de ses Membres à faciliter efficacement le mouvement sécurisé des échanges commerciaux en améliorant la compréhension des dispositions et des normes relatives aux opérateurs économiques agréés et leur mise en œuvre concertée. À terme, cela permettra d'améliorer la qualité et l'adoption globale du programme.

La portée mondiale du programme d'OEA, conjuguée au fait que la législation et les politiques stratégiques des administrations des douanes varient d'un Membre à l'autre, a engendré des différences entre les programmes. Il s'agit notamment de différences importantes dans les politiques relatives aux OEA et dans les définitions des normes, dans les interprétations, les avantages offerts, mais également dans les domaines d'incompréhension et les domaines difficiles à mesurer. En outre, certains pensent, à tort, que les programmes d'OEA ne profitent qu'aux grandes entités et n'offrent pas aux petites et moyennes entreprises (PME) une incitation à y participer.

Les variations historiques et le succès du programme d'OEA pourront être améliorés par la présentation des avantages tangibles et par des niveaux accrus de coopération et de collaboration entre les parties prenantes. La communauté commerciale a un rôle à jouer pour promouvoir et faciliter l'adhésion au programme et travailler avec les administrations des douanes nationales pour cocréer les initiatives de modernisation douanes-entreprises visant à soutenir la facilitation des échanges pour les OEA.

Le Guide sur la mise en œuvre de programmes d'OEA et sur la procédure de validation des OEA vise à rassembler les bonnes pratiques, les connaissances et les enseignements tirés des Membres, ainsi qu'à étudier plus avant les normes minimales, offrant de la sorte un aperçu unique, afin que les douanes et les opérateurs économiques puissent aligner leurs opérations commerciales. Ces normes sont divisées en domaines d'intérêt, allant de la nécessité pour les opérateurs économiques de démontrer leur conformité avec les exigences douanières, à la mesure, l'analyse et l'amélioration de la mise en œuvre et de l'application du programme d'OEA.

L'objectif du présent guide est d'aider suffisamment le processus d'OEA en présentant un guide mondial harmonisé qui établit des liens avec d'autres instruments et outils de l'OMD et en tire parti, en particulier le Cadre de normes SAFE de l'OMD et la Convention de Kyoto révisée de l'OMD.

D'après le Recueil sur les OEA (sur la base des informations fournies par les Membres pour 2020), il existe actuellement :

97
programmes d'OEA opérationnels

20
programmes d'OEA en cours de développement

33
programmes de conformité avec la législation douanière opérationnels

4
programmes de conformité avec la législation douanière à lancer

87
accords de reconnaissance mutuelle (ARM) bilatéraux et

4
ARM plurilatéraux/régionaux conclus

78
ARM en cours de négociation

Le Guide sur la mise en œuvre de programmes d'OEA et sur la procédure de validation des OEA se présente comme suit :

CHAPITRE I
MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES D'OEA ET LEÇONS À RETENIR

Le chapitre I décrit l'élaboration d'un programme d'OEA. Étant donné que la mise en œuvre d'un programme d'OEA est une entreprise importante, il est recommandé aux administrations des douanes de suivre un cycle de vie de projet typique. Ce chapitre explique les quatre phases distinctes du cycle de vie, en s'aidant d'une série d'activités et d'étapes qui doivent être prises en compte au cours du processus de développement d'un OEA. L'ordre dans lequel les étapes sont réalisées peut varier en fonction des besoins et de la structure de l›administration des douanes.

CHAPITRE II
MODÈLE D'OEA

Le chapitre II présente l'interprétation attendue des critères SAFE de l'OMD (A à M) au moyen d'un questionnaire d'auto-évaluation des OEA cohérent et harmonisé au niveau mondial, accompagné de notes explicatives. Ce chapitre renforce la capacité à mettre en œuvre un programme d'OEA et encourage les Membres de l'OMD à l'adopter. En outre, l'approche normalisée et les notes explicatives faciliteront et clarifieront ce qui est requis pour chaque critère de mise en œuvre du programme d'OEA, en encourageant potentiellement la participation des PME aux programmes d'OEA.

CHAPITRE III
GUIDE DE L'AUDITEUR D'OEA

Le chapitre III offre une orientation pratique visant à aider les Membres à mener à bien, de manière normalisée, la procédure de validation des OEA. Le chapitre présente les éléments requis essentiels et promeut une liste minimale des compétences dont doivent disposer les fonctionnaires des douanes chargés de mener les audits (les Auditeurs d'OEA), qui sont susceptibles de favoriser l'efficacité des négociations de reconnaissance mutuelle.

CHAPITRE I.
MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES D'OEA ET LEÇONS À RETENIR

Introduction

Les événements tragiques du 11 septembre 2001 ont contraint les administrations des douanes dans le monde entier à réévaluer leur rôle et à concevoir et mettre en œuvre des programmes de sûreté. Le nouveau paysage mondial en matière de risque a également imposé plus que jamais un impératif de coopération et de partenariat entre les administrations des douanes et la communauté des opérateurs économiques tendant vers un objectif commun de sûreté de la chaîne logistique internationale contre la menace du terrorisme.

Prenant acte de la nécessité d'élaborer un ensemble de stratégies uniforme afin de sécuriser et de faciliter le mouvement des échanges internationaux, l'OMD s'est engagée avec ses parties prenantes en 2002 dans un processus de développement de directives douanières. Ce travail a conduit à l'élaboration et finalement l'adoption en 2005 par le Conseil de l'OMD du Cadre de normes SAFE visant à sécuriser et à faciliter le commerce mondial (le Cadre SAFE). La vocation du Cadre SAFE est la dissuasion vis-à-vis du terrorisme international, la sécurisation du recouvrement des recettes et la promotion de la facilitation des échanges dans le monde. En 2007, le programme phare de partenariat douane-entreprises de l'OMD (le programme relatif aux opérateurs économiques agréés (OEA)) a été lancé.

La mise en œuvre d'un programme d'OEA est une entreprise importante et s'inscrit dans un projet ayant un cycle de vie précis. Comme exposé ci-après, le projet comporte une série d'activités et d'étapes qui doivent être prises en compte pendant le processus de développement du programme d'OEA. Toutefois, en fonction des besoins et de la structure de chaque administration des douanes, ces phases et/ou étapes peuvent être accomplies dans un ordre différent.

Avant de se lancer dans la mise en œuvre, **la lecture de la FAQ sur les liens entre le programme d'Opérateurs économiques agréés (OEA) selon le Cadre de normes SAFE et l'article 7.7 de l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges (AFE)** est vivement recommandée, afin de s'assurer qu'il n'y a aucune ambiguïté à propos de la mise en œuvre de l'article 7.7 de l'AFE sur l'opérateur agréé (OA) et du programme d'opérateur économique agréé (OEA) de l'OMD.

Le programme d'OEA selon le cadre de normes SAFE et l'article 7.7 de l'AFE de l'OMC – Le programme d'OEA de l'OMD et l'article 7.7 de l'Accord de Facilitation des Échanges (AFE) de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) prévoient tous deux des avantages en matière de facilitation des échanges pour les opérateurs agréés, que la douane a préalablement identifiés comme présentant un risque faible de non-conformité aux exigences légales. Si l'article 7.7 de l'AFE de l'OMC est une disposition autonome, le programme d'OEA est pour sa part un programme plus global et exhaustif. En revanche, l'application de l'article 7.7 peut néanmoins servir d'étape vers la mise en œuvre d'un véritable programme d'OEA (notamment en termes de conformité ainsi que de sécurité et de sûreté). Ainsi, la mise en œuvre du programme d'OEA soutient le respect des obligations comprises dans l'article 7.7 de l'AFE de l'OMC si au moins trois des sept avantages mentionnés sont inclus dans le programme d'OEA.

Cycle de vie du projet :
Les quatre étapes de la mise en œuvre du programme

ÉTAPE 1

Mise en route

- Soutien de la direction
- Analyse et conceptualisation
- Structure organisationnelle
- Consultation

ÉTAPE 2

Planification, conception et développement du programme d'OEA

- Analyse et adoption de normes internationales
- Élaboration des exigences du programme
- Allocation de ressources
- Exigences législatives
- Optimisation de l'utilisation de la technologie
- Conception et mise en œuvre de la formation
- Identification des avantages potentiels
- Consultations avec les parties prenantes (internes, TI, industrie)

ÉTAPE 3

Mise en œuvre/ lancement du programme d'OEA

- Test du programme en phase pilote
- Actualisation/ajustement du programme
- Sécurisation de la base de financement et du personnel
- Élaboration du cadre législatif
- Lancement officiel du programme

ÉTAPE 4

Mesure de la performance et suivi du programme d'OEA

- Mise en place de mesures de la performance
- Instauration de procédures destinées à contrôler et à s'assurer de la qualité
- Adoption d'un plan d'audit/d'évaluation
- Mise au point d'un mécanisme de retour de l'information concernant le programme d'OEA.
- Engagement continu des parties prenantes

ÉTAPE 1 — MISE EN ROUTE

Soutien de la direction

La réussite d'un programme d'OEA dépend du soutien et de l'adhésion de la direction (directeur général ou comité de direction) pour garantir un soutien continu et le financement nécessaire à son développement et à sa maintenance.

Le processus de décision doit commencer au niveau du directeur général ou du comité de direction. Pour que le programme soit un succès, le directeur général doit être impliqué et s'engager personnellement dès le commencement. Cet engagement doit s'appuyer sur un soutien public de l'image de l'OEA et sur les ressources nécessaires pour la réussite du programme : un personnel douanier en effectif suffisant, correctement formé pour les opérations d'OEA et le financement nécessaire pour accomplir son travail.

LEÇONS À RETENIR

Étant donné le taux élevé de rotation des directeurs généraux dans certains pays, l'engagement personnel du directeur général peut s'avérer insuffisant. L'engagement doit être formalisé dans un courrier officiel à l'OMD et institutionnalisé le plus tôt possible par la création d'un bureau OEA au sein de l'administration des douanes (ce qui suppose d'identifier une personne pour en prendre la direction et être responsable du programme d'OEA) et en inscrivant la création du programme dans la loi.

Le directeur général peut avoir besoin de rencontrer le ministre compétent ou un fonctionnaire gouvernemental de haut rang pour s'assurer du soutien nécessaire pour le programme. Ce soutien au niveau ministériel est essentiel en ce qui concerne les autres services ministériels, en particulier ceux sur lesquels le personnel du programme d'OEA devra pouvoir s'appuyer pour soutenir le programme. Un engagement précoce auprès des différents ministères couvrant les activités frontalières permettra de réduire considérablement les problèmes ultérieurs de développement et de mise en œuvre du programme. D'autres raisons justifient l'implication personnelle du directeur général, notamment pour conférer de la crédibilité au programme auprès de la communauté des opérateurs, pour fournir un appui tangible à l'équipe chargée du développement du programme et pour s'assurer que l'ensemble du personnel douanier comprend l'importance du programme.

Analyse et conceptualisation

Il y a lieu d'envisager une étude de l'environnement portant sur les volumes d'échanges commerciaux, les modèles commerciaux, les importateurs/transporteurs traitant les plus gros volumes, etc. afin de mieux cerner l'environnement commercial, le profil de risques/menaces propres au Membre ainsi que les priorités gouvernementales. Il peut s'avérer nécessaire de développer un argumentaire pour une analyse coûts/avantages afin de mettre en évidence le potentiel du programme, d'identifier les implications en termes de ressources et le retour sur investissement, et de décrire les exigences du programme, etc.

Structure organisationnelle

Créer une section (unité) dédiée chargée du programme d'OEA, créer un poste de spécialiste OEA et nommer un coordinateur OEA ou un directeur OEA (le poste doit être un poste de haut niveau pour assurer au programme d'OEA la reconnaissance et la visibilité nécessaires).

Lorsque le directeur général s'est engagé à développer un programme d'OEA, l'étape suivante est la formation d'un groupe de travail au sein de la douane, chargé de la conception du programme d'OEA. Le directeur général doit fixer à l'administration des douanes des objectifs stratégiques à atteindre (par exemple un accord de reconnaissance mutuelle avec un autre Membre).

Idéalement, le groupe de travail doit être composé d'un cadre de haut niveau qui prendra la tête du groupe, d'un responsable de la conformité des opérateurs, d'un agent des douanes de terrain, d'un représentant du service juridique et d'un représentant des ressources humaines. Les autres organismes gouvernementaux ayant des prérogatives d'inspection du fret à l'arrivée ou au départ doivent également prendre part à ce groupe.

Consultation

Il convient de souligner que l'engagement et la consultation du secteur privé sont essentiels à toutes les étapes du projet, de la mise en route à la mise en œuvre et qu'ils devraient se poursuivre au fil de la croissance et de la maturation du programme d'OEA. Ce processus permettra de garantir un partenariat sain et efficace dès le commencement et de préparer un terrain propice à la réussite du programme.

La consultation au cours du développement du programme d'OEA couvre deux groupes essentiels distincts au sein desquels la douane doit prendre le leadership. Même s'il s'agit

d'un partenariat douane-entreprise conformément au deuxième Pilier du Cadre de normes SAFE, la douane est l'organe responsable non seulement vis-à-vis des autres administrations des douanes, mais également en tant qu'organisme de réglementation au sein de sa structure de gouvernance.

A. **Groupe de travail douane/AOG sur les OEA :** ce groupe est composé de personnes représentant des organismes gouvernementaux ayant des prérogatives légales aux frontières. La douane doit prendre la tête de ce groupe pour rassembler toutes les parties autour de la table, présenter le programme d'OEA à ces organismes et déterminer comment chacun d'entre eux peut soutenir cette initiative gouvernementale importante. Piloté par la douane, ce groupe est chargé d'évaluer les processus et défis actuels que pose le dédouanement du fret et de déterminer comment accélérer ces processus ou atténuer ces défis pour les participants du programme d'OEA dans le cadre des avantages qui seront mis à la disposition des opérateurs.

   Le Pilier 3 du Cadre de normes SAFE exige de la douane qu'elle s'engage auprès des AOG et qu'elle collabore avec eux dans le cadre des programmes d'OEA. Cette coopération et cette consultation, si elles sont engagées très tôt dans le processus de mise en œuvre du programme d'OEA, permettront de développer un programme plus exhaustif. Plusieurs administrations des douanes ont déjà associé d'autres organismes gouvernementaux à leur programme d'OEA (voir le Recueil sur les OEA).

   La sensibilisation au programme d'OEA et à ses avantages auprès des autres organismes gouvernementaux le plus tôt possible dans le processus (en insistant surtout sur les bénéfices que le gouvernement et le secteur privé peuvent en tirer) peut aider à décrocher l'adhésion de ces organismes.

B. **Groupe consultatif du secteur privé :** créer un groupe de travail consultatif avec des membres du secteur privé afin d'instaurer un climat de confiance et d'engagement (pour que le programme fonctionne et que ses avantages soient concrétisés, une culture de la confiance envers le secteur privé doit être instaurée ou renforcée au sein de la douane et des AOG).

   La douane doit identifier les entreprises d'où provient la majeure partie des recettes recouvrées et les inviter à participer à ce groupe consultatif. Le groupe doit également tenir compte des entreprises dont la contribution aux échanges commerciaux est considérable, en termes de valeur FOB/CIF ou opérant dans une chaîne logistique complexe. Une chaîne logistique complexe peut être une source de nombreux enseignements précieux pour la douane et les AOG.

   Note : le recouvrement des recettes est capital pour de nombreuses administrations, puisqu'elles sont responsables du recouvrement d'une grande part du budget de l'État. Par conséquent, obtenir de ces entreprises qu'elles entreprennent une démarche de conformité et qu'elles adhèrent au programme permettra aussi de sécuriser la majeure partie de ces recettes, faisant ainsi d'une pierre deux coups : atténuer une préoccupation majeure pour certaines administrations et leur permettre de se consacrer au recrutement d'autres entreprises (dont les PME), par un renforcement positif.

LEÇONS À RETENIR

Il peut s'avérer nécessaire pour les autorités douanières et ses organismes gouvernementaux partenaires de surmonter la culture qui prévaut au sein de ces organismes selon laquelle la confiance envers le secteur privé n'est pas toujours de mise. Les partenariats basés sur des intérêts et objectifs communs, la transparence, la confiance et le respect mutuels donnent lieu à des programmes d'OEA plus robustes et efficaces.

LEÇONS À RETENIR

Si votre administration des douanes n'a pas de relation de travail formelle avec le secteur privé, il faut la créer de toutes pièces. Il est recommandé de lire les Orientations concernant les partenariats douane-entreprises de l'OMD.

ÉTAPE 2 — PLANIFICATION, CONCEPTION ET DÉVELOPPEMENT DU PROGRAMME D'OEA

Lors du développement du programme d'OEA, les administrations des douanes doivent envisager sérieusement les recommandations suivantes :

Analyse et adoption de normes internationales

Lors de l'établissement d'un programme d'OEA, les administrations des douanes doivent s'efforcer de comprendre les normes existantes et, dans la mesure du possible, les adopter dans le cadre de leur programme d'OEA. Parmi ces normes figurent celles déjà qui ont été arrêtées par l'OMD et par d'autres administrations douanières ayant un programme d'OEA. L'adoption de ces normes est essentielle pour les autorités qui espèrent signer des ARM avec d'autres gouvernements lorsque leur programme aura atteint une maturité suffisante. Il convient de souligner toutefois que chaque administration des douanes doit se sentir libre de concevoir et mettre en œuvre son propre programme en fonction de ses risques et de ses besoins.

Pour soutenir la mise en œuvre du programme d'OEA/Cadre SAFE, l'OMD a rédigé plusieurs documents avec l'appui du Groupe consultatif du secteur privé (GCSP) et d'autres parties prenantes. L'OMD a élaboré un *Dossier SAFE* qui regroupe tous ces documents et rassemble ces ressources importantes en un seul et même document. Pour la mise en œuvre du Pilier 2 en particulier, certains des documents essentiels qui devraient être étudiés par le personnel douanier chargé de développer et de mettre en œuvre un programme d'OEA sont repris ci-dessous.

- *Recueil sur les OEA*
- *Modèle de procédures de recours pour les OEA*
- *Orientations sur les partenariats douane-entreprises*
- *Les Opérateurs économiques agréés et les petites et moyennes entreprises – (FAQ)*
- *Guide stratégique pour la reconnaissance mutuelle des OEA*
- *FAQ sur les Liens entre le programme d'Opérateurs économiques agréés (OEA) selon le Cadre de normes SAFE et l'article 7.7 de l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges (AFE)*
- *Directives de l'OMD sur le numéro d'identification des entreprises (NIE)*

Élaboration des exigences du programme

En s'appuyant sur les normes et directives internationales de l'OMD sur les OEA, définir les exigences du programme d'OEA dans les domaines suivants : éligibilité, évaluation des risques et vérifications, sûreté de la chaîne logistique, validation et conformité. Prendre en compte les exigences des programmes d'autres partenaires internationaux comme point de départ, ainsi que les besoins spécifiques du Membre.

À ce stade, il est important de tenir compte des diverses branches d'activité que le programme est censé couvrir (à savoir les importateurs/exportateurs, les transporteurs dans chaque mode de transport, les prestataires de service/agents en douane, les transitaires, le commerce électronique).

L'AVENIR

La croissance exponentielle du commerce électronique transfrontalier (e-commerce) a ouvert d'énormes perspectives pour l'économie mondiale ainsi que des défis et des opportunités pour les gouvernements. Cet environnement commercial en perpétuelle évolution exige des solutions complètes et bien pensées de la part de toutes les parties prenantes, y compris les administrations des douanes, qui jouent un rôle crucial dans le flux des envois du commerce électronique. En juin 2018, l'OMD a donc adopté le Cadre de normes pour le commerce électronique transfrontalier, qui définit 15 normes mondiales sur le commerce électronique transfrontalier dans le but d'apporter des solutions pragmatiques, équitables et innovantes. Dans le même temps, ces normes tiennent compte des diverses attentes et préoccupations des administrations des douanes et des parties prenantes.

L'une des normes prévues dans le Cadre de normes pour le commerce électronique est l'élargissement du programme d'OEA au commerce électronique transfrontalier. Cette norme encourage les administrations des douanes à renforcer leurs partenariats avec le secteur privé en explorant « ...les possibilités d'appliquer les programmes d'OEA et les accords de reconnaissance mutuelle dans le contexte du commerce électronique transfrontalier ». L'OMD recommande aux administrations des douanes de mettre en œuvre le Cadre de normes en étroite coopération avec des AOG pertinents et d'autres parties prenantes du commerce électronique. Toutes les parties prenantes de la chaîne logistique devraient, dans la mesure du possible, pouvoir participer au programme d'OEA – pour autant qu'elles remplissent les conditions et les critères généraux en matière de conformité et de sécurité. Par conséquent, l'OMD encourage les programmes d'OEA de la douane à tenir compte de ces recommandations et à considérer les entreprises engagées dans le commerce électronique comme des membres potentiels d'un programme d'OEA en constante évolution.

Dans la mesure du possible, les administrations des douanes doivent reconnaître les exigences de sûreté obligatoires déjà mises en place par les entreprises. Parmi celles-ci figurent les exigences pour être conformes aux normes de sûreté internationales reconnues ou aux lois ou réglementations nationales lors du développement des exigences en matière de sûreté applicables à leurs OEA et de la validation des membres du programme d'OEA.

Un programme d'OEA ne devrait pas dupliquer les exigences de sûreté existantes ou impliquer l'exécution de validations gouvernementales redondantes. Il devrait plutôt viser à compléter les mesures de sûreté déjà en place. À titre d'exemple, les normes internationales reconnues incluent notamment les normes de l'OACI, de l'OMI, de l'UPU, de l'ISO, de World BASC et de la TAPA.

Allocation de ressources

Il convient de mettre en place une structure de management et une équipe responsable du développement et de la mise en œuvre du programme. Tenir compte des ressources nécessaires pour l'administration, la formation, la mise en œuvre, le suivi, les rapports, le marketing et la sensibilisation. Il vaut mieux démarrer petit, mais être bien préparés pour étendre ensuite le programme en fonction de la base de candidats potentiels et du travail à entreprendre. L'affectation de personnel dédié pour le développement et la maintenance du programme d'OEA est essentielle pour garantir sa viabilité à tout moment.

Exigences législatives

Les besoins dans le domaine législatif et des politiques nécessaires pour soutenir le programme d'OEA doivent être pris en compte. L'aspect politique/législatif doit inclure les exigences concernant la demande d'adhésion au programme d'OEA et son maintien. Il peut également inclure l'exigence que le programme accorde des avantages au secteur privé. Voici quelques exemples de ce qui peut être inclus dans les politiques/réglementations : critères d'éligibilité à appliquer, exigences spécifiques du programme, sûreté de la chaîne logistique, calendrier de validation, normes de conformité, procédures de suspension/révocation/annulation, avantages.

La reconnaissance d'un programme et sa compatibilité avec le programme d'autres Membres peuvent être affectées par son inscription dans la loi (ou par l'absence de reconnaissance législative du programme).

Optimisation de l'utilisation de la technologie

Il convient de consulter en amont les services des TI afin d'optimiser l'usage de la technologie pour une meilleure gestion du programme d'OEA, pour communiquer avec les opérateurs, pour les applications électroniques, l'échange de données avec les membres du programme et/ou d'autres administrations des douanes, de potentiels futurs ARM et la mise à disposition des avantages du programme. Il est primordial d'établir un mécanisme permettant d'identifier et de reconnaître les membres OEA dans les systèmes de traitement douanier afin de pouvoir étendre les avantages du programme à ces membres.

Conception et mise en œuvre de la formation

La formation des agents est essentielle pour s'assurer que les normes internationales sont respectées et que les agents possèdent les compétences nécessaires pour mettre en œuvre le programme. Il n'est nullement nécessaire de réinventer la roue. Mieux vaut proposer des formations personnalisées en fonction des besoins. L'OMD a développé plusieurs outils tels que le Module de validation des OEA, qui reprend des expériences issues de la pratique pour la mise en œuvre et la gestion du programme et son succès. Le Cadre de normes SAFE et l'Article 7.7 de l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges doivent faire partie des modules de formation.

LEÇONS À RETENIR

Il est préférable de publier les caractéristiques du programme d'OEA (par ex. ses critères d'éligibilité et de sûreté) dans un format autre que celui adopté pour la législation nationale qui a l'inconvénient de nécessiter un amendement législatif en cas de changements importants ou d'ajouts nécessaires aux exigences. Un format moins officiel permet à l'autorité douanière de mettre en place des modifications plus rapidement.

Identification des avantages potentiels

Une consultation doit être menée en interne au sein de l'organisation douanière ainsi qu'avec les AOG et les partenaires commerciaux externes afin d'identifier les avantages potentiels pour le programme d'OEA. Le Recueil de l'OMD des avantages octroyés par d'autres administrations des douanes est une base, et il convient de veiller à ce que les avantages soient tangibles et puissent être octroyés à toutes les branches d'activité du programme.

Il convient d'envisager d'intégrer le programme d'OEA au plan de reprise des activités ou au plan d'urgence de l'administration des douanes. Cette considération est primordiale, car cela permettra de maintenir les avantages du statut d'OEA et de garantir un mouvement ininterrompu des marchandises en période de crise sanitaire/sécuritaire mondiale. Cette approche contribuerait également à renforcer les relations du programme d'OEA avec le secteur privé.

Certains enseignements ont été regroupés dans le document « Réflexions sur les répercussions de la crise de la COVID-19 : Quelques pistes à l'adresse de l'OMD et de ses Membres de la part du Groupe consultatif du secteur privé (http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/media/important-notice/pscg-covid_19_fr.pdf?db=web)

Consultations avec les parties prenantes (internes, TI, industrie)

Pour s'assurer un soutien pour les améliorations et modifications du programme d'OEA, il convient de s'appuyer sur l'engagement avec les parties prenantes internes et externes pendant les phases de développement du programme. Cet engagement fournit aux autorités et au secteur privé un mécanisme formel pour échanger des concepts du programme et en débattre. L'engagement du secteur privé dès le commencement et l'entretien d'une collaboration positive aideront à garantir le succès du programme d'OEA.

LEÇONS À RETENIR

Si la mise en place d'un ARM peut constituer l'un des objectifs clés de l'établissement d'un programme d'OEA, il convient de souligner que cela n'intervient normalement que lorsque le programme est pleinement opérationnel. Les partenaires dans le cadre d'un ARM potentiel rechercheront un programme robuste, fiable et ayant atteint un certain stade de maturité (nombre d'années de fonctionnement du programme, nombre de membres du programme d'OEA, nombre de types d'entités éligibles pour participer au programme d'OEA, etc.).

ÉTAPE 3 — MISE EN ŒUVRE/LANCEMENT DU PROGRAMME D'OEA

Test du programme en phase pilote

Il est fortement recommandé de tester le programme en phase pilote avant le lancement officiel du programme d'OEA. Il faut sélectionner quelques membres de confiance pour leur demander de participer au pilote afin que tous les processus, la compatibilité du système et les avantages procurés soient rigoureusement testés. Le pilote permet à la douane de déterminer dans quelle mesure les exigences du programme sont satisfaites, si les objectifs des deux parties (douane et opérateurs) sont atteints et si les processus sont efficaces et transparents. Les résultats du pilote permettront également à la douane et aux opérateurs de procéder aux ajustements nécessaires avant le lancement officiel du programme.

Il convient d'associer de grandes entreprises au pilote, car elles ont une influence sur le reste de la chaîne logistique et peuvent, en retour (une fois le programme lancé), devenir des catalyseurs en demandant à leurs partenaires commerciaux de devenir OEA (s'ils satisfont aux critères d'éligibilité pour participer au programme). Mais il est également important d'associer des PME au pilote et de déterminer ainsi dans quelle mesure ces types d'entreprises sont à même de remplir les critères imposés par le programme d'OEA.

Au cours de la phase pilote, il convient de mener des actions de sensibilisation à destination de la communauté des opérateurs et de tenir le directeur général et la haute direction étroitement informés de l'avancement du pilote et, si des problèmes ont été identifiés, il convient de déterminer la manière de les résoudre.

Le programme pilote doit être suivi et évalué et, en fonction des résultats, il convient de déterminer quand le programme pourra être officiellement lancé.

Actualisation/ajustement du programme

À partir des enseignements tirés du pilote, il convient d'apporter les changements nécessaires au programme et de finaliser les procédures, les processus, etc. Il faut également envisager de quelle manière le programme évoluera pour son expansion (p. ex. à la suite de l'arrivée d'autres groupes du secteur ou d'un élargissement géographique).

Sécurisation de la base de financement et du personnel

Pour lancer officiellement le programme, l'administration des douanes doit s'assurer de disposer des fonds nécessaires tant pour les phases de développement que pour le soutien continu indispensable pour faire face à une augmentation des volumes et l'expansion du programme. Cette approche doit inclure des financements suffisants pour le personnel requis pour mener le programme à bien, pour le superviser et en assurer la maintenance politique.

Élaboration du cadre législatif

Élaborer la législation requise et finaliser les politiques du programme et les procédures. Si cela a déjà été fait par l'administration douanière, les modifications envisagées doivent tenir compte des enseignements tirés du projet pilote.

Lancement officiel du programme

Lancer officiellement le programme. La présence du directeur général de même que d'autres fonctionnaires de haut rang du gouvernement et représentants internationaux conférera au programme d'OEA la visibilité nécessaire auprès de la communauté des opérateurs en tant qu'outil essentiel permettant aux opérateurs de s'engager dans un partenariat avec la douane et les AOG. Les participants au pilote doivent avoir la possibilité d'échanger, de partager leur expérience en tant qu'OEA et d'expliquer comment leur activité a bénéficié du fait qu'ils aient le statut de membre fiable de la communauté des opérateurs.

LEÇONS À RETENIR

Ne pas céder à la pression de la communauté des opérateurs et ouvrir le programme à un trop grand nombre d'entités commerciales en même temps, ou trop tôt. Il faut toujours tenir compte des ressources, mais également de la nécessité d'apprendre et de tirer les enseignements de l'expérience pendant les premiers mois de mise en œuvre du programme.

ÉTAPE 4

MESURE DE LA PERFORMANCE ET SUIVI DU PROGRAMME D'OEA

Mise en place de mesures de la performance

Définir des indicateurs clés de performance (ICP) afin de mesurer la performance du programme d'OEA. Les indicateurs de performance sont essentiels pour démontrer, tant en interne au sein de l'administration des douanes qu'avec secteur privé, que le programme obtient les résultats escomptés, notamment l'octroi d'avantages tangibles. Ce processus contribuera également à sécuriser des financements futurs puisque le programme doit s'élargir et renforcer la confiance des opérateurs.

Instauration de procédures destinées à contrôler et à s'assurer de la qualité

Instaurer des procédures desinées à contrôler et à s'assurer de la qualité dans le cadre de la mesure de la performance du programme. Par exemple, le programme devrait combiner les enseignements tirés de l'expérience qu'a le candidat OEA des exigences spécifiques à son pays et des nouvelles procédures de contrôle des responsables du programme d'OEA, au fur et à mesure de l'évolution du travail de leur administration. La combinaison des enseignements tirés et des nouvelles exigences permettra de renforcer l'uniformité globale des normes dans le cadre de la procédure de contrôle du programme d'OEA.

Adoption d'un plan d'audit/d'évaluation

Il convient de procéder périodiquement à des évaluations et des audits afin d'identifier les domaines dans lesquels des améliorations sont nécessaires et de vérifier que le programme fonctionne et atteint ses objectifs. Ces évaluations permettront en outre de garantir l'intégrité et la transparence du programme d'OEA.

Mise au point d'un mécanisme de retour d'informations concernant le programme d'OEA

Le programme d'OEA doit continuellement aborder les domaines d'éligibilité, l'évaluation des risques et le contrôle, la sécurité de la chaîne d'approvisionnement, la validation et les exigences de conformité. Les exigences du programme des partenaires internationaux, leurs mises à niveau et les besoins spécifiques des pays concernés doivent être pris en compte lors de l'élaboration du programme et continuer à évoluer. Une description claire de tous les domaines à risque devrait être établie, ainsi que des actions de suivi pour les exigences spécifiques à chaque pays.

Engagement continu des parties prenantes

À mesure de l'évolution du programme, des consultations régulières avec le secteur privé doivent être menées ou maintenues afin de discuter des besoins, des problèmes et des orientations futures du programme. Là encore, cela contribuera à entretenir la confiance et le dynamisme nécessaires pour la réussite du programme et l'installation du partenariat dans la durée.

LEÇONS À RETENIR

Ne pas craindre de reconnaître ses erreurs – par exemple, un processus aurait pu être mieux conçu ou une politique aurait dû être expliquée plus tôt. Il faut également se préparer afin de pouvoir apporter une solution rapide à tout problème qui surgirait après le lancement du programme.

CHAPITRE II.
MODÈLE D'OEA

2.1. Introduction

Les administrations des douanes reconnaissent que la cohérence globale du processus d'approbation et des avantages étendus conférés par le statut d'OEA sont essentiels pour susciter une participation large du secteur privé et pour concrétiser les avantages mutuels du Cadre de normes SAFE et des programmes d'opérateur économique agréé (OEA). Pour soutenir cet objectif, un questionnaire harmonisé de demande d'OEA et d'autoévaluation a été élaboré. Il peut être utilisé par les opérateurs économiques sollicitant le statut d'OEA dans plusieurs pays, au format électronique ou papier. Il couvre les questions et domaines principaux à traiter pendant le processus de validation douanière du demandeur du statut d'OEA. Les administrations des douanes sont également encouragées à reconnaître la conformité aux normes et exigences de sûreté internationales établies par d'autres organisations intergouvernementales.

Ce document est inclus dans le Dossier SAFE de l'OMD qui comprend tous les outils et directives pour la mise en œuvre du Cadre de normes SAFE. Les Membres de l'OMD qui s'engagent dans une démarche de renforcement des capacités dans le but de mettre en œuvre un programme d'OEA sont encouragés à l'adopter. Une approche normalisée permet également de faciliter la mise en œuvre de programmes d'OEA dans les Membres en développement, et peut en outre faciliter la participation des petites et moyennes entreprises (PME) aux programmes d'OEA.

Les administrations des douanes devraient reconnaître la complexité de la chaîne logistique internationale et la diversité des modèles commerciaux qui la composent. Aux fins du programme d'OEA, un modèle commercial désigne les caractéristiques clés de l'entreprise qui sont prises en compte pour déterminer si l'entreprise répond aux critères d'OEA, tels que le rôle de l'entreprise dans la chaîne logistique, la taille de l'entreprise, le type d'entité juridique, le nombre de chaînes logistiques et le nombre de partenaires commerciaux.

Les programmes d'OEA devraient encourager la mise en œuvre de mesures de sécurité fondées sur l'évaluation des risques. Le programme devrait offrir une certaine flexibilité et permettre la personnalisation des plans de sécurité en fonction du modèle commercial du Membre et du niveau de risque déterminé par la propre évaluation des risques du Membre. La flexibilité étant la pierre angulaire du programme, de nombreux critères ne sont pas assortis d'un calendrier spécifique. Par contre, des termes vagues tels que « périodique » ou « régulièrement » sont utilisés pour permettre aux Membres de personnaliser leurs programmes de sécurité en fonction de leur situation

Pour les critères qui requièrent des procédures écrites, il est entendu que ces procédures sont suivies ou ont été mises en œuvre par le Membre OEA (le cas échéant).

De plus, le questionnaire harmonisé de demande d'OEA et d'autoévaluation vise à encourager et faciliter la reconnaissance mutuelle des programmes d'OEA afin de procurer des avantages tangibles, transparents et mesurables et d'inciter les opérateurs à demander le statut d'OEA.

Ce document doit servir de directive, offrant aux Membres de l'OMD la flexibilité nécessaire pour l'adapter en fonction des exigences nationales conformément au Cadre de normes SAFE. Le questionnaire permet aux opérateurs économiques d'évaluer s'ils satisfont aux critères pour devenir OEA et d'apprécier les exigences associées à l'obtention du statut d'OEA. Dans le même temps, ce questionnaire permettra aux administrations des douanes d'évaluer les risques applicables à chaque demandeur. En d'autres termes, l'accent est mis uniquement sur les risques pertinents et sur les questions nécessitant une attention particulière. Les demandeurs ne sont pas obligés de répondre à toutes les questions dans la mesure où les informations ont déjà été fournies à l'administration des douanes (ou à d'autres autorités gouvernementales clairement indiquées disponibles/accessibles pour la douane) ou ne sont pas pertinentes eu égard aux circonstances particulières du demandeur (auquel cas le demandeur est invité à expliquer brièvement pourquoi).

De même, le document devrait être considéré comme un instrument pour les demandeurs du statut d'OEA. Le questionnaire d'autoévaluation fournit des explications détaillées et guide le demandeur étape par étape.

2.2. Structure des critères d'OEA applicable au questionnaire d'autoévaluation

Critère	N° ID	Sous-Critère
A. Preuve du respect des prescriptions douanières	**A.1**	Registre des infractions/délits
	A.2	Paiement des taxes et droits de douane
	A.3	Assurance qualité des déclarations en douane
B. Système satisfaisant de gestion des dossiers commerciaux	**B.1**	Cadre de gestion des dossiers commerciaux
	B.2	Système de gestion des dossiers commerciaux
	B.3	Système de contrôle interne
C. Viabilité financière	**C.1**	Capacité financière avérée
	C.2	Procédures de faillite
	C.3	Obligations
D. Consultation, coopération et communication	**D.1**	Échange d'informations
	D.2	Consignation des écarts concernant les biens et marchandises
	D.3	Notification des urgences et planification des urgences
E. Éducation, formation et sensibilisation aux menaces	**E.1**	Système de formation interne en matière de sûreté des opérations commerciales
	E.2	Éducation et formation aux risques associés au flux de marchandises et d'articles dans la chaîne logistique du commerce international
	E.3	Formation à la gestion de crise et exercices de simulation de gestion de crise
	E.4	Système de formation interne concernant la législation et la réglementation douanières
F. Échange de renseignements, accès et confidentialité	**F.1**	Activités d'importation/exportation
	F.2	Sécurité des données

Critère	N° ID	Sous-Critère
G. Sécurité du fret	**G.1**	Système de gestion de la sécurité du fret
	G.2	Chargement et réception du fret
	G.3	Sécurité à l'exportation
	G.4	Système de gestion de la sécurité des conteneurs
	G.5	Inspection des conteneurs
	G.6	Scellements des conteneurs
	G.7	Stockage des conteneurs
	G.8	Vérification de l'identité des conducteurs
H. Sécurité des moyens de transport	**H.1**	Système de gestion de la sécurité des moyens de transport
	H.2	Inspection des moyens de transport
	H.3	Stockage des moyens de transport
	H.4	Contrôle du processus de transport
I. Sécurité des installations	**I.1**	Système de gestion de la sécurité et de la sûreté des installations
	I.2	Sortie/Entrée
	I.3	Structure du bâtiment
	I.4	Éclairage
	I.5	Vidéosurveillance
	I.6	Zone d'entreposage
	I.7	Dispositifs de verrouillage et clés
	I.8	Système de gestion du contrôle d'accès
	I.9	Contrôle d'accès des employés
	I.10	Contrôle d'accès des visiteurs
	I.11	Contrôle d'accès des personnes non autorisées et non identifiées

Critère	N° ID	Sous-Critère
J. Sécurité relative au personnel	**J.1**	Système de gestion de la sécurité relative au personnel
	J.2	Gestion des dossiers du personnel
	J.3	Évaluation préalable à l'emploi
	J.4	Gestion des cas de départ d'employés de l'entreprise
	J.5	Identification et enregistrement des visiteurs
	J.6	Identification et refoulement des personnes non autorisées et non identifiées
K. Sécurité liée aux partenaires commerciaux	**K.1**	Système de contrôle de sécurité relative aux partenaires commerciaux
	K.2	Évaluation exhaustive
	K.3	Documents écrits
	K.4	Vérifications régulières
L. Gestion de crise et reprise des activités à la suite d'un incident	**L.1**	Plan d'urgence
M. Évaluation, analyses et améliorations à apporter	**M.1**	Mécanisme d'audit/contrôle interne des activités d'importation/exportation
	M.2	Activités de surveillance
	M.3	Audit interne pour évaluer la conformité continue aux critères d'OEA
	M.4	Mesures correctives

2.3. Formulaire de demande et de déclaration

Pour déterminer si l'entreprise peut être certifiée en tant qu'Opérateur économique agréé (OEA), les demandeurs doivent fournir les informations suivantes.

La déclaration ci-dessous doit également être signée par le représentant légal de l'entreprise. Ce formulaire de demande et de déclaration sera inclus dans le registre d'OEA de l'entreprise.

Déclaration :

Je certifie que les informations reportées dans le formulaire de demande par mes soins ainsi que tous les documents fournis/à soumettre ultérieurement à la douane dans le cadre de cette demande de certification OEA sont sincères et exacts.

Je suis en outre conscient que toute fausse déclaration ou omission délibérée d'informations critiques et pertinentes peut entraîner le refus ou la révocation du certificat d'OEA.

Par la présente, j'autorise la douane à entamer la procédure visant à déterminer si la société que je représente légalement peut être certifiée en tant qu'OEA et, dans l'affirmative, à prendre les mesures nécessaires pour obtenir la certification OEA.

Signature et cachet du demandeur Titre de la personne signant le document	Date (JJ/MM/AAAA)

2.4. Informations générales concernant l'entreprise

DEMANDE DE STATUT D'OEA	
Nom de la société	
Nom de la société (entité juridique)	
Pays pour lesquels le statut d'OEA est demandé (cochez tous les pays auxquels cela s'applique)	
Profil commercial	
Date de début de l'activité (aaaa-mm-jj)/Nombre d'années d'activité/Date de création	
Type de propriété (société de capitaux, société de personnes, entreprise individuelle, filiale en propriété exclusive, coentreprise, etc.)	Précisez le type
Activité principale (par exemple, fabricant, importateur, exportateur, agent en douane, transporteur, agent de groupage, intermédiaire, exploitant de port, d'aéroport ou de terminal, opérateur intégré, entrepôt, distributeur).	Précisez l'activité
Nature de l'activité économique de l'opérateur économique.	
Adresse du site web de la société	
Participation aux programmes de la douane	
Précisez le code ISO de tous les pays dans lesquels l'opérateur économique a été autorisé à participer à un programme d'OEA. Une fois le code ISO sélectionné, le programme vous invitera à introduire le numéro d'agrément correspondant.	Code ISO du Pays : Numéro d'agrément :
Si votre entreprise fait partie d'un groupe, veuillez indiquer si d'autres entités du groupe : a) possèdent déjà la certification OEA ; ou b) ont demandé le statut d'OEA et font actuellement l'objet d'un audit à cet effet de la part de l'administration des douanes de leur pays.	

INFORMATIONS CONCERNANT L'ENTITÉ LÉGALE DEMANDANT LE STATUT D'OEA	
Nom de la société/nom du partenaire (entité légale)	
Dénomination commerciale (si différente)	
Profil commercial dans le pays	
Numéro commercial (BN)/ Code commercial/ Numéro de dossier de l'importateur/ Code transporteur/ Numéro d'identification et d'enregistrement de l'opérateur économique (EORI)	
Numéro de TVA ou sans objet	
Date de début de l'activité (aaaa-mm-jj)/nombre d'années d'activité/date de création	
Type de propriété (société de capitaux, société de personnes, entreprise individuelle, filiale en propriété exclusive, coentreprise, etc.)	Précisez le type
Secteurs d'activité	
Activités commerciales et position dans la chaîne logistique internationale (par ex. fabricant, exportateur, importateur, agent en douane, transporteur, agent de groupage, intermédiaire, exploitant de port, d'aéroport ou de terminal, opérateur intégré, entrepôt, distributeur.)	

Adresse de l'entreprise dans le pays
Adresse physique/Adresse complète où l'entité est établie - Numéro de l'unité - Rue - Ville - Province/territoire/pays - Pays - Code postal - Numéro à contacter - Numéro de fax
Adresse postale (si différente) - Numéro de l'unité - Rue - Ville - Province/territoire/pays - Pays - Code postal - Informations supplémentaires concernant les livraisons - Adresse complète où se déroulent les principales activités de la société - Adresse complète du bureau où sont conservés les documents douaniers
Adresse complète du bureau chargé de fournir tous les documents douaniers (si les bureaux sont situés à la même adresse, indiquez « idem »)
Adresse complète du bureau où sont conservés tous les livres comptables (si les bureaux sont situés à la même adresse, indiquez « idem »)
Lieux multiples - Liste de tous les lieux avec leur adresse dans le pays couvert par cette demande : - Personne à contacter sur place - Adresse complète - Lieux où un tiers réalise les activités externalisées pour l'opérateur économique

Coordonnées de contact de l'entreprise[1]
Personne à contacter dans l'entreprise - Nom et prénom - Titre de la position - Téléphone - Fax - Courriel
Suppléant - Nom et prénom - Titre de la position - Téléphone - Fax - Courriel
Autres certifications
Veuillez le cas échéant énumérer les certifications dans le cadre d'autres programmes ou normes de sécurité ou d'autres agences ou autorités nationales.
Autres informations concernant l'entreprise
Décrivez la structure administrative interne de votre entreprise (par ex. au moyen d'un organigramme), ainsi que les tâches et responsabilités de chaque service, et énumérez les noms des cadres supérieurs responsables des domaines pertinents pour cette demande (par ex. sécurité, régimes douaniers, questions financières, ressources humaines).
Combien d'employés compte votre entreprise ?
Veuillez décrire tout changement planifié connu dans les pratiques ou les relations commerciales de l'entreprise qui pourrait avoir une incidence sur le traitement actuel des marchandises ou la chaîne logistique
Votre entreprise fait-elle appel aux mêmes fournisseurs depuis de nombreuses années ou à des fournisseurs saisonniers ?
Les relations avec les fournisseurs de l'entreprise sont-elles formellement contractuelles ou informelles ?
Avez-vous beaucoup de fournisseurs étrangers ?
Votre chaîne logistique comporte-t-elle beaucoup de marchandises ou seulement quelques marchandises sélectionnées ?
Vos prestataires de services logistiques sont-ils des partenaires commerciaux établis ou changent-ils régulièrement ?

1 Conformément à leurs exigences et systèmes juridiques propres concernant le contrôle des antécédents, les autorités douanières peuvent ajouter dans les questionnaires d'auto-évaluation des questions supplémentaires concernant les responsables de l'entreprise du demandeur (par exemple, date de naissance, numéro d'identification nationale, expérience et qualifications en matière douanière).

2.5. Questionnaire d'autoévaluation OEA

A. PREUVE DU RESPECT DES PRESCRIPTIONS DOUANIÈRES

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
A.1 Registre des infractions/délits	Votre entreprise a-t-elle commis des infractions/ délits au sens de la législation nationale/régionale au cours d'une période déterminée par le programme d'OEA national/régional ?			Bien que chaque candidature au programme d'OEA soit examinée sur une base individuelle, le demandeur est tenu de ne pas avoir commis d'infraction grave ou d'infractions répétées à la législation nationale/régionale, et notamment de n'avoir aucun antécédent d'infractions pénales graves liées à son activité économique. La douane prend en compte l'ensemble des faits, ainsi que les circonstances atténuantes et aggravantes (infraction délibérée, récidive, gain financier, etc.) dans sa décision pour déterminer si le demandeur est qualifié pour devenir un OEA. Voici quelques exemples des types d'infractions/ de délits dont la douane tient compte dans le cadre de cette exigence : Contrebande ; fraude (erreur de classement délibérée, sous-évaluation et surévaluation ou fausse déclaration de l'origine pour éviter le paiement des droits de douane) ; atteinte aux DPI et marques commerciales. Voici quelques exemples des types d'infractions pénales dont la douane tient compte dans le cadre de cette exigence : Participation à la criminalité organisée/aux gangs ; participation directe ou indirecte à des activités terroristes.

A. PREUVE DU RESPECT DES PRESCRIPTIONS DOUANIÈRES

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	Des personnes désignées ont-elles commis des infractions/délits au sens de la législation nationale/ régionale au cours d'une période déterminée par le programme d'OEA national/ régional ?			La personne désignée du demandeur doit également démontrer sa conformité avec la législation nationale/régionale. Dès lors, le demandeur doit indiquer en détail toute éventuelle action en justice intentée à l'encontre de la personne désignée (type d'infraction, date de l'infraction, personnes impliquées, jugements de tribunaux, avancement des affaires, etc.) qui aidera la douane à déterminer son éligibilité. La douane prend en compte l'ensemble des faits, ainsi que les circonstances atténuantes et aggravantes (infraction délibérée, récidive, gain financier, etc.) dans sa décision pour déterminer si le demandeur est qualifié pour devenir un OEA. Voici quelques exemples des types d'infractions/de délits dont la douane tient compte dans le cadre de cette exigence : Contrebande ; fraude (erreur de classement délibérée, sous-évaluation et surévaluation ou fausse déclaration de l'origine pour éviter le paiement des droits de douane) ; atteinte aux DPI et des marques commerciales. Voici quelques exemples des types d'infractions pénales dont la douane tient compte dans le cadre de cette exigence : Participation à la criminalité organisée/aux gangs ; participation directe ou indirecte à des activités terroristes
	Des demandes d'agrément/ certification présentées à la douane ont-elles été refusées, ou des agréments existants ont-ils été suspendus ou révoqués en raison d'infractions à la législation nationale/ régionale au cours d'une période déterminée par le programme d'OEA national/ régional ?			La douane doit tenir un registre de toutes les demandes d'agrément/de certification qui ont été refusées, ou un registre des agréments existants qui ont été suspendus ou révoqués en raison d'infractions à la législation nationale/régionale.

A. PREUVE DU RESPECT DES PRESCRIPTIONS DOUANIÈRES

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
A.2 Paiement des taxes et des droits de douane	Au cours de la période déterminée par la législation douanière ou fiscale nationale/régionale, y avait-il des taxes ou des droits de douane en retard ou impayés ?			Les demandeurs doivent fournir une déclaration détaillée sur tout retard de paiement de taxes ou de droits de douane auprès des douanes et confirmer le canal ou le point de contact approprié pour régler tout arriéré de droits de douane ou de taxes.
A.3 Assurance qualité des déclarations en douane	Si vous faites le commerce de produits soumis à des licences/restrictions commerciales économiques, (par exemple les textiles, les produits agricoles, les produits à double usage). Veuillez décrire brièvement vos procédures de gestion des licences liées à l'importation et/ou à l'exportation de ces produits.			Les demandeurs doivent fournir la liste des marchandises dont ils font commerce et qui sont soumises à des licences/restrictions commerciales économiques, et fournir la licence/autorisation ou l'approbation pertinente des autorités compétentes. Les demandeurs doivent être en mesure de décrire leurs procédures de gestion des licences/ autorisations pour l'importation et/ou l'exportation de ces marchandises.
	Traitez-vous des marchandises soumises à des droits antidumping ou compensatoires ? Si oui, veuillez nous fournir des informations complémentaires ?			Les demandeurs doivent fournir la liste des marchandises qu'ils gèrent et qui sont soumises à des droits antidumping ou compensatoires et ils doivent pouvoir fournir des informations complémentaires concernant leurs actions déterminées par la législation nationale/régionale.
	Effectuez-vous les formalités douanières en votre propre nom et pour votre propre compte ?			Les demandeurs doivent décrire leurs procédures d'assurance qualité pour vérifier l'exactitude des déclarations en douane, y compris celles présentées en leur nom par des prestataires de services tels que les courtiers/agents en douane.

A. PREUVE DU RESPECT DES PRESCRIPTIONS DOUANIÈRES

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	Êtes-vous représenté par une personne dans le cadre des formalités douanières (par exemple, un courtier ou un agent en douane) ?			Afin d'établir leur conformité avec les exigences douanières, les demandeurs doivent être en mesure de démontrer l'efficacité de leurs systèmes et procédures pour satisfaire à ces exigences.
	Disposez-vous de procédures documentées pour vérifier l'exactitude des déclarations en douane, y compris celles présentées en votre nom par des courtiers en douane ou un agent en douane, par exemple ?			
	Disposez-vous de procédures documentées, d'instructions et de directives pour le signalement interne et les enquêtes sur les infractions liées aux procédures douanières, ainsi que de mécanismes pour l'enregistrement et le signalement appropriés à la douane ?			
	Disposez-vous de procédures permettant d'assurer l'établissement précis de la valeur en douane ?			
	Disposez-vous de mesures d'assurance qualité pour garantir que la valeur en douane est correctement établie (par exemple, contrôles, contrôles de vraisemblance, instructions de travail internes, formation régulière et autres moyens) ?			

A. PREUVE DU RESPECT DES PRESCRIPTIONS DOUANIÈRES

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	Concernant le pays d'origine : (a) Avez-vous des processus documentés à suivre pour établir l'origine préférentielle ou non préférentielle des marchandises importées ? b) Avez-vous une approche définie pour la délivrance de la preuve des préférences et des certificats d'origine pour l'exportation ?			
	Disposez-vous d'une procédure définie pour garantir le classement tarifaire correct des marchandises ?			
	Disposez-vous de procédures d'assurance qualité pour garantir que le tarif douanier est correctement établi (par exemple, contrôles, contrôles de vraisemblance, instructions de travail internes, formation régulière et autres moyens) ?			
	Avez-vous une politique officielle de conservation des documents qui soutient les mesures relatives aux procédures en place sur l'établissement de la valeur en douane ou du tarif douanier ?			
	Contrôlez-vous régulièrement l'efficacité de vos mesures d'assurance qualité relatives aux procédures mises en place pour l'établissement de la valeur en douane ou du tarif douanier ?			

B. SYSTÈME SATISFAISANT DE GESTION DES DOSSIERS COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
B.1 Cadre de gestion des dossiers commerciaux	L'entreprise a-t-elle mis en place des politiques, des procédures et/ou des directives pour la gestion des dossiers commerciaux ?			Au centre de tout programme de gestion des dossiers se trouvent les politiques de gestion des dossiers. Il est important pour une entreprise de disposer d'un ensemble de politiques et de procédures bien écrites, adoptées et mises en œuvre. Ces politiques et procédures encouragent la cohérence dans la gestion des dossiers. Elles indiquent les informations qu'une entreprise doit conserver sous la forme de dossiers, les procédures de gestion de ces dossiers, les questions liées à leur conservation, la sécurité des données, la tenue à jour et l'exécution/élimination sécurisée. En outre, le manuel/les directives peuvent aborder des éléments tels que les processus opérationnels et le flux de travail, ainsi que le rôle de la gestion des dossiers au sein de ceux-ci. Les directives et les procédures sont conçues pour aider l'entreprise et ses employés à remplir leurs obligations en matière de tenue de registres et pour encourager les bonnes pratiques. Il est recommandé que les politiques soient conformes aux exigences législatives et statutaires et aux normes internationales pertinentes. Ainsi, la douane devrait avoir accès aux dossiers nécessaires et mettre à disposition toutes les autorisations, procurations et licences relatives à l'importation ou à l'exportation de marchandises, sous réserve des exigences de la législation nationale.
	Votre entreprise est-elle soumise à d'autres exigences et normes législatives pertinentes en ce qui concerne la gestion des dossiers commerciaux, comme les lois sur la protection des données, le droit à l'information, la gestion des documents d'archive (exemple : ISO 15489) ?			
	L'entreprise donne-t-elle à la douane un accès complet aux dossiers nécessaires et met-elle à disposition toutes les autorisations, procurations et licences relatives à l'importation ou à l'exportation de marchandises, sous réserve des exigences de la législation nationale ?			
B.2 Système de gestion des dossiers commerciaux	L'entreprise dispose-t-elle d'un système de gestion des dossiers commerciaux, y compris un système comptable, qui permet à la douane de procéder à tout audit nécessaire visant principalement l'importation et l'exportation de marchandises ?			Il est important que les entreprises disposent d'un système efficace de gestion des dossiers commerciaux ainsi que d'un système de comptabilité. Comme la création de quantités d'énormes d'informations augmente et que la réglementation évolue, le besoin en matière de gestion des documents devient plus pressant. Toutefois, ces systèmes devraient permettre aux douanes de mieux comprendre les flux de marchandises et de devises, ainsi que les aspects fiscaux liés à l'importation et à l'exportation. En outre, il est également essentiel que les systèmes permettent à la douane de procéder aux audits nécessaires pour remplir efficacement les mandats et obligations requis.

B. SYSTÈME SATISFAISANT DE GESTION DES DOSSIERS COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	Le système géré par l'entreprise a-t-il la capacité suffisante pour saisir, stocker/archiver, traiter, gérer, récupérer, protéger et communiquer en temps utile des dossiers d'importation et d'exportation précis, complets et vérifiables, avec des procédures claires définies à des fins douanières ?			Autrefois, la tenue des registres était principalement assimilée à la tenue des documents et des dossiers. Aujourd'hui, les documents sont conservés et gérés sous de nombreuses formes, mais on assiste à une transition rapide vers le numérique. Il s'ensuit donc que les documents doivent être créés et conservés dans des environnements numériques. Toutefois, qu'il s'agisse de documents numériques, manuels ou hybrides (numériques et manuels), il est essentiel pour la douane que le système soit bien équipé et structuré pour saisir, stocker/archiver, traiter, gérer, récupérer et protéger les données/informations en toute sécurité. En outre, le système doit garantir la qualité des données/informations et fournir en temps utile des registres d'importation et d'exportation précis, complets et vérifiables, assortis de procédures claires. En particulier, pour les besoins des douanes, le système devrait considérer les aspects suivants : • archiver correctement les dossiers pour les présenter ultérieurement à la douane, dans les limites prévues par la réglementation nationale ; • utiliser des mesures de sécurité informatique adéquates qui protégeront contre l'accès par des personnes non autorisées ; • établir des procédures adéquates de sauvegarde, de récupération, de secours, d›archivage et de récupération des dossiers commerciaux.

B. SYSTÈME SATISFAISANT DE GESTION DES DOSSIERS COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	Le système facilite-t-il une piste d'audit complète des activités douanières ou des mouvements de marchandises ou des écritures comptables ayant une incidence fiscale ?			Une piste d'audit, comme son nom l'indique, est simplement un examen formel, une inspection et une vérification d'un chemin parcouru. En d'autres termes, les pistes d'audit sont les enregistrements manuels ou électroniques qui cataloguent chronologiquement les événements/ transactions ou les procédures en fournissant une documentation et un historique appropriés qui sont utilisés pour authentifier les actions de sécurité et opérationnelles, ou pour atténuer les difficultés. De nombreuses entreprises utilisent des versions d'une piste d'audit pour fournir un enregistrement historique de la progression sur la base d'une séquence d'événements/ transactions. Ces enregistrements fournissent la preuve de la conformité et de l'intégrité opérationnelle. Les pistes d'audit peuvent également déterminer les domaines de non-conformité en fournissant des informations pour les enquêtes d'audit. Ainsi, avec un bon système de piste d'audit en place, la douane sera en mesure de suivre le flux, l'enregistrement et la gestion des données/ informations, des documents, des transactions et de toutes les activités liées à l'importation et à l'exportation de marchandises. Un tel système fournit également à la douane des preuves documentaires de l'historique d'une transaction, ce qui garantit la traçabilité. Une piste d'audit des mouvements de marchandises à des fins fiscales permet à la douane de vérifier si des marchandises peuvent être introduites subrepticement dans les chaînes logistiques du commerce international et fournit une indication claire sur les objectifs licites d'une transaction

B. SYSTÈME SATISFAISANT DE GESTION DES DOSSIERS COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
B.3 Système de contrôle interne	L'entreprise dispose-t-elle de systèmes de contrôle interne jugés satisfaisants par l'administration des douanes qui l'agrée ?			Le contrôle interne a quatre objectifs fondamentaux : protéger les actifs, assurer la fiabilité des états financiers, promouvoir l'efficacité opérationnelle et encourager le respect des directives de la direction. De bons contrôles internes sont essentiels pour assurer la réalisation des buts et des objectifs. Ils fournissent des états financiers fiables pour éclairer les décisions de la direction. Ils garantissent le respect des lois et réglementations applicables afin d'éviter les risques et les problèmes inutiles. Des contrôles internes insuffisants ou excessifs réduisent la productivité, augmentent la complexité du traitement des transactions et la durée de leur traitement, tout en n'augmentant pas la valeur ajoutée des activités. Aux fins des douanes, un contrôle interne efficace doit : • garantir que les informations sont complètes et exactes ; • réduire au minimum les possibilités d'erreurs involontaires ou de fraude intentionnelle ; • s'assurer du contrôle systématique des activités commerciales ; • garantir la fiabilité des états financiers ; • garantir la mise en place de bonnes mesures d'audit interne/externe ; • veiller au respect des politiques et des procédures de l'organisation ; et • s'assurer que les opérations sont menées conformément aux lois et réglementations applicables, en donnant ainsi l'assurance que les procédures et la législation douanières sont correctement appliquées.
	Le système de contrôle interne de votre entreprise permet-il de repérer, de signaler à la direction responsable et de rectifier les lacunes des processus et assure-t-il la bonne mise en œuvre des procédures et de la législation douanières ?			

B. SYSTÈME SATISFAISANT DE GESTION DES DOSSIERS COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	Vos processus de contrôle interne ont-ils fait l'objet d'un audit interne/externe ? Vos routines douanières ont-elles également fait l'objet d'un audit ?			L'audit des processus de contrôle interne évalue et garantit l'efficacité de la structure de contrôle interne d'une entreprise et détermine si les politiques et les activités de l'entreprise sont correctement suivies. Il permet également de s'assurer que la société respecte les exigences légales et réglementaires et offre une visibilité sur l'efficacité de ses activités. Avoir une mesure d'audit complète en place garantit donc l'audit de tous les registres, informations, transactions et activités de la société liés aux douanes. Cela permet ensuite de repérer les lacunes, les questions et les problèmes qui doivent être traités rapidement.
	Votre entreprise dispose-t-elle de procédures pour vérifier les fichiers informatiques (données permanentes ou fichiers maîtres) et envisage-t-elle les risques suivants : a. Enregistrement incorrect et/ou incomplet des transactions dans le système comptable ; b. Utilisation de données incorrectes ou obsolètes telles que le nombre d'articles et les codes tarifaires ; c. Contrôles insuffisants des processus de l'entreprise au sein de l'entreprise du demandeur, le cas échéant ?			Un bon processus de contrôle interne devrait permettre de réaliser un audit efficace du système, même sous forme électronique ou numérique (p. ex. : le système de comptabilité) afin de remédier aux failles du contrôle interne au sein d'une entreprise. À cette fin, une société devrait disposer d'une bonne procédure avec un contrôle et un équilibre adéquats, conformément à son cadre politique général. Cette procédure devrait tenir compte de (et englober) tous les risques possibles, tels que la détection, le recensement et la notification d'informations et de transactions incorrectes, incomplètes et/ou obsolètes, qui sont conservés et enregistrés dans le système (p. ex. : le classement tarifaire, les taxes, les détails sur les marchandises) à des fins douanières.

C. VIABILITÉ FINANCIÈRE

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
C.1	Capacité financière avérée	L'entreprise a-t-elle fourni des états financiers pour la période précédente, sur la base des principes comptables nationaux généralement admis ?			Les états financiers fondés sur les principes comptables nationaux généralement admis servent de base objective pour déterminer la capacité financière d'une société. Lorsque la législation nationale exige que les états financiers d'une société soient vérifiés par un Auditeur externe, ceux-ci doivent être fournis. Si des avis ou des rapports sont joints aux états financiers, ils doivent également être pris en considération. Dans le cas des entreprises publiques, les informations largement disponibles sur les entreprises publiques peuvent être un complément utile aux états financiers
C.2	Procédures de faillite	L'entreprise est-elle actuellement engagée dans une procédure de faillite ou fait-elle l'objet d'une telle procédure ? L'a-t-elle déjà été ?			Le demandeur doit indiquer si l'entreprise fait ou a fait l'objet d'une procédure de faillite ou de protection de la faillite et les détails de la procédure de faillite doivent être divulgués.
C.3	Obligations	L'entreprise a-t-elle rempli ses obligations financières concernant le paiement des droits de douane et de tous les autres droits et taxes ?			Un registre des paiements précis et ponctuels des droits, taxes et redevances à la douane peut servir de preuve de conformité et d'un engagement à respecter les obligations douanières sur une certaine période en renforçant la confiance. Si une entreprise a satisfait aux exigences relatives aux instruments financiers tels que les cautionnements, il est probable qu'elle ait fait l'objet d'un examen financier/une souscription supplémentaire. Il convient d'en tenir compte.
		L'entreprise a-t-elle satisfait aux exigences en matière de cautionnement ou d'autres instruments financiers pour garantir le paiement des droits et taxes aux douanes (dans les Membres qui prévoient la mainlevée avant paiement) ?			

D. CONSULTATION, COOPÉRATION ET COMMUNICATION

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
D.1 Échange d'informations	L'entreprise entretient-elle un échange d'informations ouvert et continu avec la douane ?			La transparence de la communication est essentielle pour instaurer la confiance et encourager un échange d'informations fructueux. Par exemple, les entreprises peuvent utiliser les informations disponibles sur le site Web de la douane, et les distribuer à leurs employés et à d'autres personnes de la chaîne logistique. L'adhésion à des organisations commerciales nationales et internationales, en particulier celles qui ont des critères d'éligibilité, permet d'établir un dialogue régulier et permanent entre la douane et les entreprises et peut promouvoir la confiance en fonction de la réputation de l'organisation auprès de la douane. Les associations peuvent s'engager dans des comités consultatifs nationaux, régionaux ou internationaux, notamment les Comités nationaux sur la facilitation des échanges dans le cadre de l'AFE. Cela pourrait se faire au niveau des entreprises ou des associations, pour sensibiliser, instaurer la confiance, gérer les processus de mise en œuvre, etc. et pourrait se faire par des cours formels, des webinaires ou des visites d'orientation dans les installations l'une de l'autre.
	L'entreprise est-elle membre ou dirigeante d'une association sectorielle qui entretient un dialogue douane-entreprise ?			
	Y a-t-il une formation et un développement professionnel conjoints entre la douane et les entreprises ?			
D.2 Consignation des écarts concernant les biens et marchandises	L'entreprise dispose-t-elle de documents écrits ou de données électroniques consignant les écarts concernant les marchandises, permettant de rendre compte des excédents ou pénuries/ défauts de marchandises et articles ?			Des procédures documentées doivent indiquer comment les pénuries, les excédents et autres écarts ou anomalies importants dans les cargaisons sont examinés et résolus, le cas échéant. De même, des procédures doivent être mises en place pour promouvoir un flux d'informations efficace et sûr vers les douanes et les agences de lutte contre la fraude lorsque des incidents de sécurité se produisent ou que des anomalies sont détectées.

D. CONSULTATION, COOPÉRATION ET COMMUNICATION

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
D.3 Notification des urgences et planification des urgences	Les administrations des douanes sont-elles notifiées rapidement en cas de catastrophe ou d'urgence impliquant des marchandises sous sujétion douanière ?			Les entreprises doivent disposer de procédures écrites pour signaler à la douane en temps utile tout incident ou anomalie liée à la sécurité, ainsi que tout incident impliquant une urgence ou une catastrophe. Ces procédures doivent comprendre une description du processus d'escalade de l'installation (qui est notifié en premier, quelles informations sont documentées et quand, etc.). Les procédures de notification doivent inclure des coordonnées complètes et précises, comprenant le(s) nom(s), le(s) numéro(s) de téléphone et les adresses électroniques, si elles sont disponibles, du personnel des douanes, ainsi que de celui des autres organismes chargés de la lutte contre la fraude, le cas échéant. De même, des informations complètes sur les contacts de l'entreprise doivent être recensées et accessibles. Les procédures doivent être revues périodiquement pour s'assurer que les coordonnées sont exactes. Il s'agit là d'une partie importante de la coopération, qui n'est souvent pas prise en compte jusqu'à ce que quelque chose tourne mal. Bien qu'il puisse y avoir des plans d'urgence distincts pour les entreprises et les douanes, il est préférable que ces plans soient élaborés, ou du moins révisés, conjointement afin d'assurer la clarté et la confiance comme base de toute action à entreprendre.
	L'entreprise dispose-t-elle des coordonnées de la douane locale au port d'entrée et/ou de sortie des marchandises ?			
	La douane et l'entreprise élaborent-elles ensemble et partagent-elles des plans d'urgence, y compris des procédures de reprise des activités en cas de panne des systèmes ?			

E. ÉDUCATION, FORMATION ET SENSIBILISATION AUX MENACES

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
E.1	Système de formation interne en matière de sûreté des opérations commerciales	L'entreprise dispose-t-elle d'un système de formation interne documenté pour la sûreté des opérations commerciales ?			L'un des aspects clés du programme de sûreté des opérations commerciales d'une entreprise est la formation. Les employés qui sont conscients des risques et des menaces pour la sécurité, du rôle de leur entreprise dans la chaîne logistique, et qui comprennent pourquoi des mesures de sûreté sont en place sont plus susceptibles de les respecter. L'éducation à la sûreté garantit que les employés reçoivent la formation nécessaire pour repérer, prévenir et répondre aux menaces et aux infractions à la sûreté des opérations commerciales. Les employés doivent suivre régulièrement (au moins une fois par an) une formation en matière de sûreté des opérations commerciales. Les employés nouvellement embauchés doivent recevoir cette formation dans le cadre de leur orientation/formation professionnelle. Les entrepreneurs doivent également recevoir une formation à la sûreté en fonction de l'emploi qu'ils exercent. Le programme de formation doit être complet et couvrir toutes les exigences de sécurité des OEA.
		Les conducteurs et les autres membres du personnel qui effectuent des inspections de sécurité des moyens de transport vides et des instruments de trafic international sont-ils formés pour inspecter leurs moyens de transport/instruments de trafic à des fins d'inspection de sécurité ?			Les conducteurs et les autres membres du personnel qui effectuent des inspections de sécurité des moyens de transport vides et des instruments de trafic international (ITI) doivent être formés pour inspecter leurs moyens de transport/instruments de trafic à des fins de sécurité. Compte tenu de la prévalence des systèmes de contrebande qui impliquent la modification des moyens de transport ou des instruments de trafic international, il est impératif que les conducteurs procèdent à des inspections des moyens de transport et des instruments de trafic international pour rechercher de graves anomalies structurelles.

E. ÉDUCATION, FORMATION ET SENSIBILISATION AUX MENACES

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	Le cas échéant, en fonction de leurs fonctions et/ ou de leurs postes, les employés sont-ils formés aux politiques et procédures de cybersécurité de l'entreprise ? Cela inclut-il la nécessité pour les employés de protéger les mots de passe/les phrases secrètes et l'accès aux ordinateurs ?			Le cas échéant, selon leurs fonctions et/ou leurs postes, les membres du personnel doivent être formés aux politiques et procédures de cybersécurité de l'entreprise. Cette formation doit notamment porter sur la nécessité pour les employés de protéger les mots de passe/les phrases secrètes et l'accès aux ordinateurs. Les membres du personnel qui exploitent et gèrent les systèmes technologiques de sécurité doivent recevoir une formation à l'exploitation et à la maintenance dans leurs domaines spécifiques. Une expérience préalable avec des systèmes similaires est acceptable. L'autoformation au moyen de manuels opérationnels et d'autres méthodes est acceptable. Parmi les autres sujets de formation, citons la protection des contrôles d'accès, la reconnaissance des conspirations internes et les procédures de signalement des activités suspectes et des incidents de sécurité.
	Les registres de formation sont-ils tenus de manière à ce qu'ils puissent être vérifiés par les Auditeurs d'OEA ?			Les membres doivent conserver les preuves des formations dispensées telles que les registres de formation, les feuilles de présence (listes) ou les registres électroniques de formation. Les registres de formation doivent inclure la date de la formation, les noms des participants et les sujets de la formation.
	Les employés qui exploitent et gèrent les systèmes technologiques de sécurité ont-ils reçu une formation sur leur fonctionnement et leur maintenance ? Une expérience préalable avec des systèmes similaires est acceptable. L'autoformation au moyen de manuels opérationnels et d'autres méthodes est acceptable.			Une formation de qualité est importante pour réduire la vulnérabilité aux cyberattaques. Un solide programme de formation à la cybersécurité est généralement dispensé au personnel concerné dans un cadre formel plutôt que par le biais de simples courriels ou notes de service.

E. ÉDUCATION, FORMATION ET SENSIBILISATION AUX MENACES

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
E.2 Éducation et formation aux risques associés au flux de marchandises et d'articles dans la chaîne logistique du commerce international	L'entreprise dispense-t-elle régulièrement un enseignement et une formation sur les risques associés au flux de marchandises et d'articles dans la chaîne logistique du commerce international ?			Il est important pour les entreprises des opérateurs économiques agréés de mettre en place et de tenir à jour un programme de formation et de sensibilisation à la sûreté des opérations commerciales afin de reconnaître et de faire connaître les vulnérabilités en matière de sécurité des installations, des moyens de transport et des marchandises à chaque point de la chaîne logistique, lesquelles pourraient être exploitées par des terroristes ou des contrebandiers. La formation et la sensibilisation à la sûreté/sécurité ne sont pas des exercices ponctuels. Idéalement, il conviendrait d'organiser régulièrement des formations à la sécurité en ayant recours à diverses méthodes. Des mises à jour régulières à l'échelle de l'entreprise permettent de s'assurer que les préoccupations en matière de sûreté/sécurité sont d'actualité et restent prioritaires dans toute votre organisation.
	Les employés comprennent-ils les processus destinés à garantir la sûreté des marchandises et sont-ils capables de les mettre en œuvre ?			En plus d'un registre des formations suivies par les employés, les entreprises doivent avoir mis en place des mesures pour vérifier que la formation dispensée a répondu à tous les objectifs de formation. Il est primordial de comprendre la formation et d'être capable de l'utiliser dans le cadre de sa fonction (pour les employés sensibles). Des examens ou des quiz, des exercices de simulation ou des audits réguliers des procédures, etc. sont quelques-unes des mesures que l'entreprise peut mettre en œuvre pour déterminer l'efficacité de la formation.
E.3 Formation à la gestion de crise et exercices de simulation de gestion de crise	Le personnel bénéficie-t-il d'une formation périodique à la gestion de crise, y compris des exercices de simulation d'intervention de crise ?			Une crise peut comprendre l'interruption de la circulation des données commerciales en raison d'une cyberattaque, d'un incendie ou du détournement d'un chauffeur par des individus armés. En fonction du risque et de l'endroit où le Membre opère ou à partir duquel il s'approvisionne, les plans d'urgence peuvent inclure des notifications ou un soutien de sécurité supplémentaires, et la manière de récupérer ce qui a été détruit ou volé pour revenir à des conditions de fonctionnement normales. Le personnel doit être dûment formé à la manière de signaler les incidents de sécurité, les activités suspectes et les situations d'urgence.

E. ÉDUCATION, FORMATION ET SENSIBILISATION AUX MENACES

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	Le personnel connaît-il les procédures à suivre pendant une intervention d'urgence ?			Les procédures de signalement des incidents de sécurité, des activités suspectes et des urgences sont des aspects extrêmement importants d'un programme de sécurité. Les modules de formation spécialisés (fondés sur les fonctions) peuvent comporter une formation plus détaillée sur les procédures de signalement, y compris des détails sur le processus, tels que ce qu'il faut signaler et à qui, comment signaler l'incident et ce qu'il faut faire une fois le signalement terminé. La notification de l'incident peut inclure le programme d'OEA, le point d'entrée le plus proche, les agences de lutte contre la fraude concernées et les partenaires de la chaîne logistique qui font partie de la chaîne logistique concernée.
E.4 Système de formation interne concernant la législation et la réglementation douanières	L'entreprise dispose-t-elle de supports de formation internes documentés concernant la législation et la réglementation douanières ?			Le respect par une entreprise de la législation et la réglementation douanières est un élément essentiel de l'éligibilité au programme d'OEA et du maintien de l'agrément. Une formation spécialisée sur la législation et la réglementation douanières doit être dispensée au personnel participant aux processus relevant de la douane (par exemple, documents d'importation/ exportation et circulation des marchandises à la frontière). La formation doit être spécifique et adaptée aux responsabilités professionnelles de l'employé en ce qui concerne le respect de la législation et la réglementation douanières (p. ex. : exigences en matière de signalements sur les importations ou respect par le chauffeur du moyen de transport des exigences en matière d'effets personnels lors du passage de la frontière).
	La formation à la législation et la réglementation douanières est-elle proposée à tous les niveaux de l'entreprise (direction et employés) pour s'assurer que les connaissances sont actualisées ?			La formation sur la législation et la réglementation douanières doit être adaptée au rôle de l'employé au sein de l'entreprise et doit être dispensée chaque année pour lui permettre de se tenir au courant de l'évolution et de l'émergence des schémas.

F. ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS, ACCÈS ET CONFIDENTIALITÉ

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
F.1	**Activités d'importation/ exportation**	Des procédures écrites sont-elles en place pour gérer les activités d'importation/ exportation ?			Des procédures écrites sont nécessaires pour toutes les activités d'importation/ exportation afin de contrôler les mouvements de marchandises, de s'assurer que les employés respectent le même processus et d'éviter les erreurs. Ces procédures doivent inclure une méthodologie du processus ou un organigramme.
		Les procédures de gestion des importations/exportations sont-elles complètes et permettent-elles de contrôler efficacement les flux de marchandises, de documents et d'informations ?			
F.2	**Sécurité des données**	Existe-t-il des procédures documentées à propos du système de gestion de la sécurité de l'information ?			Les Membres doivent disposer de politiques et/ ou de procédures écrites complètes en matière de cybersécurité pour protéger les systèmes de technologie de l'information (TI). Ces politiques et procédures doivent être revues chaque année (ou plus fréquemment selon les risques ou les circonstances). À la suite de cette révision, les politiques et procédures doivent être mises à jour si nécessaire. La politique informatique écrite doit au moins aborder ce que l'entreprise a fait pour : • défendre les systèmes informatiques contre les menaces courantes de cybersécurité. À cette fin, l›entreprise doit installer une protection logicielle/matérielle suffisante contre les logiciels malveillants (virus, logiciels espions, vers, chevaux de Troie, etc.) et les intrusions internes/externes (pare-feu) dans les systèmes informatiques des Membres ; • veiller à ce que ses logiciels de sécurité soient à jour et reçoivent des mises à jour de sécurité régulières ;
		L'entreprise a-t-elle mis en place des contrôles de la sécurité de l'information visant à empêcher l'accès non autorisé aux données, le vol ou la modification des données ? Parmi les exemples de contrôles figurent les systèmes de gestion des autorisations d'accès aux données, les pare-feux, les mots de passe, etc.			

F. ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS, ACCÈS ET CONFIDENTIALITÉ

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
				• prévenir les attaques via l'ingénierie sociale ; • récupérer (ou remplacer) les systèmes informatiques et/ou les données en cas de violation des données ou d›un autre événement impromptu entraînant la perte de données et/ou de matériel ; • tester régulièrement la sécurité de son infrastructure informatique si elle utilise des systèmes de réseau. Si des vulnérabilités sont détectées, des mesures correctives doivent être mises en œuvre dès que possible.
				Les personnes ayant accès aux systèmes de technologie de l'information (TI) doivent utiliser des comptes qui leur sont attribués individuellement. L'accès aux systèmes informatiques doit être protégé contre toute intrusion par l'utilisation de mots de passe, de phrases secrètes ou d'autres formes d'authentification solides, et l'accès des utilisateurs aux systèmes informatiques doit être protégé. Les mots de passe et/ou les phrases secrètes doivent être changés dès que possible s'il existe des raisons de croire ou des preuves que leur sécurité a été compromise. Un système doit être mis en place pour repérer les accès non autorisés aux systèmes/données informatiques ou les abus de politiques et de procédures, y compris l'accès inapproprié aux systèmes internes ou aux sites Web externes et l'altération ou la modification des données commerciales par des employés ou des sous-traitants. Une politique de contrôle d'accès à la salle des serveurs informatiques ou à la liste d'accès doit être mise en place. Seul le personnel autorisé doit avoir accès à la salle des serveurs. Les personnes non autorisées devraient demander la permission avant d'accéder à la salle des serveurs et un registre du personnel non autorisé qui accède à la salle des serveurs doit être établi.

F. ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS, ACCÈS ET CONFIDENTIALITÉ

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	L'entreprise dispose-t-elle de plans de sauvegarde des données pour la reprise après sinistre et d'autres mesures visant à garantir la sécurité des données ?			Des procédures doivent être mises en place pour répondre à la nécessité de sauvegarder les données. Les données devraient être sauvegardées une fois par semaine ou selon les besoins. Toutes les données sensibles et confidentielles doivent être stockées dans un format chiffré. Il convient d'effectuer des sauvegardes de données car la perte de données peut affecter différemment les personnes au sein d'une organisation. Des sauvegardes quotidiennes sont également recommandées au cas où la production ou les serveurs partagés seraient compromis/perdus. Les systèmes individuels peuvent nécessiter des sauvegardes moins fréquentes, en fonction du type d'information concerné. Les supports utilisés pour stocker les sauvegardes doivent de préférence être stockés dans une installation hors site. Les dispositifs utilisés pour la sauvegarde des données ne doivent pas se trouver sur le même réseau que celui utilisé pour les travaux de production. La sauvegarde des données dans un nuage est acceptable en tant qu'installation « hors site ».
	L'entreprise assure-t-elle la formation du personnel dans le domaine de la sécurité de l'information ?			Le cas échéant, en fonction de leurs fonctions et/ou de leurs postes, les membres du personnel doivent être formés aux politiques et procédures de cybersécurité de l'entreprise. Cette formation doit notamment porter sur la nécessité pour les employés de protéger les mots de passe/phrases secrètes et l'accès aux ordinateurs. Une formation de qualité est importante pour réduire la vulnérabilité aux cyberattaques. Un solide programme de formation à la cybersécurité est généralement dispensé au personnel concerné dans un cadre formel plutôt que par le biais de simples courriels ou notes de service.
	L'entreprise a-t-elle fait l'objet de pénalités ou de sanctions en cas de violation(s) des politiques de sécurité de l'information ?			Tous les membres du personnel de l'entreprise qui enfreignent les politiques de sécurité de l'information doivent faire l'objet de mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au licenciement.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
G.1	**Système de gestion de la sécurité du fret**	L'entreprise dispose-t-elle d'une documentation écrite visant à garantir l'intégrité et la sécurité des marchandises importées/exportées lors du transport, de la manutention et du stockage ?			Il est important de mettre en place des procédures pour garantir que toutes les informations utilisées pour le dédouanement des marchandises sont lisibles, complètes, exactes, protégées contre l'échange, la perte ou l'introduction d'informations erronées et communiquées à temps. Le personnel doit examiner les informations figurant dans les documents d'importation/exportation pour repérer ou reconnaître les cargaisons suspectes. Le personnel concerné doit être formé à la reconnaissance des informations figurant dans les documents d'expédition, tels que les manifestes, qui pourraient indiquer un envoi suspect. Si des documents papier sont utilisés, les formulaires et autres documents liés à l'importation/exportation doivent être sécurisés pour empêcher toute utilisation non autorisée.
G.2	**Chargement et réception du fret**	L'entreprise a-t-elle mis en place un processus visant à confirmer que les marchandises chargées sont conformes aux données et/ou informations fournies sur les documents concernant les marchandises, notamment en ce qui concerne le poids, l'étiquetage, le nombre de colis, etc. Les fournisseurs ou les marchandises à expédier sont-elles vérifiées à l'aide des bons de commande ou des ordres de transport ?			Les cargaisons à l'arrivée doivent être comparées aux informations figurant sur le manifeste de chargement. L'ensemble des pénuries, excédents et autres écarts ou anomalies importants doivent être examinés et résolus, le cas échéant. Les informations transmises à la douane doivent être cohérentes avec celles qui figurent sur les documents de transaction fournis à l'agent en douane. Ces informations comprennent le nom et l'adresse du fournisseur et du destinataire, la description des marchandises, le poids, la quantité et l'unité de mesure (boîtes, cartons, etc.) du fret dédouané.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	L'entreprise a-t-elle mis en place des procédures concernant l'apposition de signatures et de scellés, le cas échéant ?			Des contrôles internes solides imposent que seules les personnes autorisées soient habilitées à signer les formulaires et documents de l'entreprise et que les procédures régissant cette habilitation soient écrites et correctement communiquées à tous les employés concernés. En outre, les contrôles des scellés doivent être documentés et tout le personnel concerné devrait être formé et supervisé pour assurer le respect des politiques et procédures de sécurité des scellés. La preuve documentée de l'installation correcte des scellés (p. ex. : des photographies numériques) devrait être établie au moment de l'empaquetage. Dans la mesure du possible, ces images devraient être transmises par voie électronique au lieu de destination à des fins de vérification.
G.3 Sécurité à l'exportation	L'entreprise tient-elle des registres pour documenter la manière dont elle contrôle et assure le suivi de l'expédition sûre des marchandises exportées ?			Il est important de mettre en place des procédures pour garantir que toutes les informations utilisées pour le dédouanement des marchandises sont lisibles, complètes, exactes, protégées contre l'échange, la perte ou l'introduction d'informations erronées et communiquées à temps. Le personnel doit examiner les informations figurant dans les documents d'importation/exportation pour repérer ou reconnaître les cargaisons suspectes. Le personnel concerné doit être formé à la reconnaissance des informations figurant dans les documents d'expédition, tels que les manifestes, qui pourraient indiquer un envoi suspect. Si des documents papier sont utilisés, les formulaires et autres documents liés à l'importation/exportation doivent être sécurisés pour empêcher toute utilisation non autorisée. Le fret au départ doit être vérifié par rapport aux bons de commande ou de livraison.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	L'entreprise prend-elle des mesures pour vérifier la bonne expédition en toute sécurité des marchandises à exporter (telles qu'un contrôle de l'expédition des marchandises, des vérifications ponctuelles, la vérification des documents ou de photos, vidéos, etc.) ?			En fonction du risque, le personnel de direction doit procéder à des fouilles aléatoires des conteneurs et des moyens de transport après que le personnel de transport a effectué des inspections des moyens de transport et des instruments du trafic international. Les fouilles du moyen de transport doivent être effectuées périodiquement, à une fréquence plus élevée en fonction du risque. Les fouilles doivent être effectuées au hasard et sans avertissement, afin qu'elles ne deviennent pas prévisibles. Les inspections doivent être effectuées à différents moments et à différents endroits où le moyen de transport est susceptible d›être fouillé : dans la cour du transporteur, après le chargement du camion, et en route verp. ex.s une frontière internationale ou un point d'exportation. La preuve documentée de l'apposition correcte des scellés (p.ex. : des photographies numériques) devrait être établie au moment de l'empaquetage. Dans la mesure du possible, ces images devraient être transmises par voie électronique au lieu de destination à des fins de vérification. La fiche d'inspection en 7/8 points du conteneur (voir ci-dessous) doit faire partie du dossier de documentation de l'expédition. Le destinataire doit recevoir le dossier d'expédition complet avant de recevoir la marchandise.
G.4 Système de gestion de la sécurité des conteneurs	Existe-t-il des procédures documentées pour vérifier l'intégrité et la sûreté des conteneurs ?			Compte tenu de la prévalence des systèmes de contrebande qui impliquent la modification des moyens de transport ou des instruments de trafic international, il est impératif que les Membres OEA disposent de procédures écrites décrivant comment ils inspectent et documentent les inspections des moyens de transport et des instruments de trafic international afin de garantir l'intégrité et la sécurité du conteneur/de l'instrument de trafic international.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
				Le processus d'inspection doit définir des procédures écrites à la fois pour les besoins de la sécurité et de l'inspection agricole. Les procédures écrites doivent inclure et décrire : Comment l'entreprise s'assure que l'inspection systématique de sécurité est menée. Une inspection en 7 points doit être effectuée sur tous les conteneurs vides et les unités de chargement (ULD) ; et une inspection en 8 points doit être effectuée sur tous les conteneurs réfrigérés vides et les ULD : 1. Paroi avant 2. Côté gauche 3. Côté droit 4. Plancher 5. Plafond/toit 6. Portes intérieures/extérieures, y compris la fiabilité des mécanismes de verrouillage des portes 7. Extérieur/châssis 8. Boîtier de ventilateur (si conteneur frigorifique) Les procédures écrites doivent également porter sur et décrire : Comment les conteneurs sont stockés dans une zone sécurisée pour empêcher tout accès non autorisé, qui pourrait entraîner une modification de la structure ou (le cas échéant) permettre de compromettre le sceau/les portes. La manière dont les moyens de transport et les instruments de trafic international (tels que les conteneurs/ULD) sont équipés de matériel externe pouvant raisonnablement résister aux tentatives de retrait. La porte, les poignées, les tiges, les moraillons, les rivets, les supports et toutes les autres parties du mécanisme de verrouillage d'un conteneur doivent être entièrement inspectés pour détecter toute tentative de manipulation et toute incohérence du matériel avant la fixation de tout dispositif de scellement.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	L'inspection de tous les instruments de trafic international est-elle consignée sur une liste de contrôle ?			L'inspection de tous les moyens de transport et des instruments vides de trafic international doit être consignée sur une liste de contrôle. Les éléments suivants doivent être consignés sur la liste de contrôle : • numéro de conteneur/remorque/instrument de trafic international ; • date de l'inspection ; • heure de l'inspection ; • nom de l'employé effectuant l'inspection ; et, • zones spécifiques des instruments de trafic international qui ont été inspectées. Si les inspections sont supervisées, le superviseur doit également signer la liste de contrôle. La fiche d'inspection du conteneur dûment remplie doit faire partie du dossier de documentation de l'expédition. Le destinataire doit recevoir le dossier d'expédition complet avant de recevoir la marchandise.
G.5 Inspection des conteneurs	Avant le chargement/ emballage, tous les instruments de trafic international vides sont-ils soumis à des inspections de sécurité pour s'assurer que leurs structures n'ont pas été modifiées pour dissimuler la contrebande ? Une inspection en 7 points des conteneurs et unités de chargement vides ainsi qu'une inspection en 8 points de tous les conteneurs frigorifiques et unités de chargement vides sont-elles effectuées avant chargement ?			Il est essentiel qu'avant le chargement, tous les instruments de trafic international vides fassent l'objet d'une inspection de sécurité afin de s'assurer que leurs structures n'ont pas été modifiées pour dissimuler de la contrebande. Une inspection en 7 points doit être effectuée sur tous les conteneurs vides et les unités de chargement (ULD) ; et une inspection en 8 points doit être effectuée sur tous les conteneurs frigorifiques vides et les ULD avant le chargement : 1. Paroi avant 2. Côté gauche 3. Côté droit 4. Plancher 5. Plafond/toit 6. Portes intérieures/extérieures, y compris la fiabilité des mécanismes de verrouillage des portes ; 7. Extérieur/châssis 8. Boîtier de ventilateur (si conteneur frigorifique).

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
G.6 Scellements des conteneurs	Existe-t-il des procédures écrites relatives aux scellés de haute sécurité qui décrivent comment les scellés sont délivrés et contrôlés dans l'installation et pendant le transit ? Existe-t-il des procédures prévoyant les mesures à prendre s'il s'avère qu'un scellé a été modifié, altéré ou porte un numéro de scellé incorrect, ces procédures incluant la documentation de l'événement, les protocoles de communication aux partenaires et l'enquête sur l'incident ?			Des procédures écrites détaillées relatives aux scellés de haute sécurité décrivant la manière dont ils sont apposés et contrôlés dans l'installation et pendant le transit sont d'une importance capitale. Les procédures doivent préciser les mesures à prendre si un scellé est altéré, trafiqué, ou si un document porte un numéro de scellé incorrect. Elles doivent également couvrir les protocoles de communication aux partenaires et l'enquête sur l'incident. Les conclusions de l'enquête doivent être documentées, et toute mesure corrective doit être mise en œuvre le plus rapidement possible. Si un Membre OEA tient un inventaire des scellés, la direction de l'entreprise ou un superviseur de la sécurité doit procéder à un audit périodique des scellés qui comprend l'inventaire des scellés stockés et le rapprochement avec les registres d'inventaire des scellés et les documents d'expédition. Tous les audits doivent être documentés. Dans le cadre du processus global d'audit des scellés, les superviseurs de quai et/ou les gestionnaires d'entrepôt doivent vérifier périodiquement les numéros des scellés utilisés sur les moyens de transport et les instruments de trafic international. Ces procédures écrites doivent être conservées au niveau opérationnel local afin qu'elles soient facilement accessibles. Les procédures doivent être révisées au moins une fois par an et mises à jour si nécessaire.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
				Les procédures écrites relatives aux scellés doivent comprendre les éléments suivants : **Contrôle de l'accès aux scellés :** • La gestion des scellés est limitée au personnel autorisé • Stockage sécurisé **Inventaire, distribution et suivi (journal des scellés) :** • Enregistrement de la réception des nouveaux scellés • La remise des scellés est consignée dans un registre • Suivi des scellés via le registre • Seul le personnel formé et autorisé peut apposer les scellés **Contrôle des scellés en transit :** • Lors du retrait des scellés (ou après l'arrêt), vérifiez que le scellé est intact et ne présente aucun signe d'altération • Confirmez que le numéro du scellé correspond à celui qui figure sur les documents d'expédition
	Tous les envois de conteneurs d'OEA pouvant être scellés sont-ils correctement sécurisés immédiatement après le chargement/ l'empotage/l'emballage par un scellé de haute sécurité qui satisfait ou dépasse la norme la plus récente de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) 17712 relative aux scellés de haute sécurité ? Les scellés à câble et à boulon sont tous deux acceptables.			Le scellement des remorques et des conteneurs assurant l'intégrité continue des scellés reste un élément crucial d'une chaîne logistique sûre. La sûreté des scellés implique de disposer d'une politique écrite complète en matière de scellés qui aborde tous les aspects de la sûreté des scellés, comme l'utilisation des scellés appropriés selon les critères d'OEA : un scellé de haute sécurité qui satisfait ou dépasse la norme la plus récente de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) 17712 pour les scellés de haute sécurité. Tous les scellés utilisés doivent être solidement et correctement apposés sur les instruments de trafic international qui transportent le fret d'un Membre OEA à l'autre.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	L'entreprise dispose-t-elle de systèmes documentés et de procédures pour l'apposition et l'inspection des scellements et pour le signalement des anomalies ou divergences sur les scellements ?			Le processus de vérification des scellés suivant doit être suivi pour s'assurer que tous les scellés de haute sécurité (boulon/câble) ont été correctement apposés sur l'instrument de trafic international et qu'ils fonctionnent comme prévu. Cette procédure est connue sous le nom de méthode VVTT : V - Vérifier les mécanismes de verrouillage des scellés et des conteneurs ; s'assurer qu'ils sont en bon état ; V - Vérifier la correspondance entre le numéro du scellé et les documents de transport ; T - Tirer sur le scellé pour s'assurer qu'il est correctement apposé ; T – Tordre et tourner le scellé à boulon pour vérifier que ses composants ne se dévissent pas, ne se séparent pas les uns des autres, ou qu'aucune partie du scellé ne se desserre. **Rupture des scellés pendant le transit :** • Si la cargaison a été examinée, enregistrer le numéro du scellé de remplacement. • En cas de scellé rompu, le conducteur doit immédiatement informer le centre d'expédition, indiquer qui l'a rompu et fournir le nouveau numéro de scellé. • Le transporteur doit immédiatement informer l'expéditeur, l'agent en douane et l'importateur du changement de scellé et donner le nouveau numéro de scellé. • L'expéditeur doit noter le numéro du scellé de remplacement dans le registre des scellés. **Divergences au niveau des scellés :** • Conserver les scellés altérés ou manipulés pour assister les enquêtes. • Enquêter sur la divergence ; appliquer des mesures correctives en conséquence (si justifié). • Le cas échéant, signaler les scellés compromis à la douane et au gouvernement étranger concerné afin d'assister l'enquête.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
G.7	Stockage des conteneurs	Les conteneurs sont-ils conservés dans des zones sûres afin d'empêcher toute entrée sans autorisation ou toute effraction ?			Le stockage sécurisé des moyens de transport et des instruments de trafic international (à vide et à plein) est important pour éviter tout accès non autorisé. Les moyens de transport et les instruments de trafic international doivent être stockés dans une zone sécurisée pour empêcher tout accès non autorisé, qui pourrait entraîner une modification de la structure d'un instrument de trafic international ou (le cas échéant) compromettre la sécurité du scellé/des portes. Lorsque la cargaison est entreposée pendant la nuit ou pendant une période prolongée, des mesures doivent être prises pour la protéger contre tout accès non autorisé.
		Y a-t-il des procédures documentées pour l'établissement de rapports et indiquant la marche à suivre en cas d'entrée sans autorisation dans les conteneurs ou les zones de stockage des conteneurs ?			Des procédures doivent être mises en place pour identifier, confronter et traiter les personnes non autorisées/non identifiées. Le personnel doit connaître le protocole à suivre pour interpeller une personne inconnue/non autorisée, savoir comment réagir à la situation et connaître la procédure à suivre pour faire sortir une personne non autorisée des locaux. Les Membres doivent disposer de procédures écrites pour signaler un incident, comprenant une description du processus d'escalade interne de l'installation. Voici quelques exemples d'incidents justifiant une notification : • Découverte d'une altération d'un conteneur/ instrument de trafic international ou d'un scellé de haute sécurité ; • Découverte d'un compartiment caché dans un moyen de transport ou un instrument de trafic international ; • Un nouveau scellé non comptabilisé a été apposé sur un instrument de trafic international ; • Contrebande, y compris de personnes ; passagers clandestins ; • Entrée non autorisée dans un moyen de transport, une locomotive, un navire ou un avion. Les procédures de notification doivent inclure les coordonnées précises qui indiquent le(s) nom(s) et le(s) numéro(s) de téléphone du personnel devant être notifiés, ainsi que ceux des agences de lutte contre la fraude. Les procédures doivent être revues régulièrement pour s'assurer que les coordonnées sont exactes.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
G.8 Vérification de l'identité des conducteurs	L'entreprise dispose-t-elle de renseignements préalables sur le moyen de transport et l'identification du conducteur avant le chargement ou la réception de marchandises ?			Les chauffeurs qui livrent ou reçoivent des marchandises doivent être identifiés de manière positive avant la réception ou la mainlevée des marchandises. Les chauffeurs doivent présenter une pièce d'identité avec photo délivrée par les autorités publiques à l'employé de l'installation qui leur donne accès à l'installation afin de vérifier leur identité. S'il n'est pas possible de présenter une pièce d'identité avec photo délivrée par une autorité publique, l'employé de l'installation peut accepter une forme reconnaissable de pièce d'identité avec photo délivrée par la société de transport routier qui emploie le conducteur qui vient chercher la cargaison. Avant l'arrivée, le transporteur doit communiquer à l'installation l'heure d'arrivée estimée pour l'enlèvement, le nom du chauffeur et le numéro du camion. Lorsque cela est possible sur le plan opérationnel, les membres OEA doivent autoriser les livraisons et les enlèvements sur rendez-vous uniquement. Cette mesure est destinée à aider les expéditeurs et les transporteurs à éviter les enlèvements fictifs. Les enlèvements fictifs sont des manœuvres criminelles qui entraînent le vol de cargaisons par tromperie. Ce type de tromperie fait référence, notamment, aux chauffeurs de camion utilisant de fausses cartes d'identité et/ou aux entreprises fictives créées dans le but de voler des cargaisons. Lorsqu'un transporteur a des chauffeurs réguliers qui viennent chercher des marchandises dans une certaine installation, il est recommandé que l'installation tienne une liste des chauffeurs et leur photo. Par conséquent, s'il n'est pas possible d'informer l'entreprise de l'identité du chauffeur, celle-ci pourra quand même vérifier que le chauffeur est autorisé à venir chercher les marchandises dans l'établissement. Un registre d'enlèvement des cargaisons doit être tenu pour enregistrer les chauffeurs et consigner les détails de leurs moyens de transport lors de l'enlèvement des cargaisons. Lorsque les conducteurs arrivent dans une installation pour y enlever des marchandises, un employé doit se charger de les inscrire dans le registre d'enlèvement des marchandises. À leur départ, les conducteurs doivent être rayés du registre. Le registre des cargaisons doit être conservé en lieu sûr et les conducteurs ne doivent pas y avoir accès.

G. SÉCURITÉ DU FRET

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
				Les éléments suivants doivent être consignés dans le registre d'enlèvement des marchandises : • Le nom du conducteur ; • La date et l'heure d'arrivée ; • L'employeur ; • Le numéro du camion ; • Le numéro de la remorque ; • L'heure de départ ; • Le numéro du scellé apposé sur le chargement au moment du départ.
	L'entreprise dispose-t-elle de procédures pour réagir aux déviations importantes de l'itinéraire et aux arrivées tardives au quai/à la zone de chargement, aux points de transfert ou à la destination finale ?			Heures de points et heures creuses doivent être intégrées dans le processus de suivi. Les points de cheminement sont des lieux géographiques spécifiques définis par des ensembles de coordonnées (longitude et latitude) utilisés à des fins de navigation, y compris les itinéraires de conduite ou de transit. Il est recommandé d'inclure dans les points de cheminement le temps écoulé entre le quai et le point de chargement ou de l'enlèvement de la remorque, la frontière internationale ou le point d'exportation, et les destinations de livraison. Si un arrêt est effectué pour collecter des documents d'exportation ou pour vérifier les scellés, ceux-ci peuvent également être inclus comme points de cheminement. Si la technologie GPS est utilisée, un balisage géolocalisé doit être mis en place et il doit être assorti d'un envoi d'alertes lorsque le transporteur s'écarte de l'itinéraire assigné. Les paramètres du balisage géolocalisé doivent être fixés à des tolérances minimales admissibles pour l'itinéraire de transit préétabli.

H. SÉCURITÉ DES MOYENS DE TRANSPORT

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
H.1 Système de gestion de la sécurité des moyens de transport	Existe-t-il des procédures documentées pour vérifier l'intégrité et la sécurité des moyens de transport ? Un journal des activités de suivi et de surveillance ou une technologie équivalente (telle que le GPS) sont-ils utilisés pour suivre le moyen de transport en route vers une frontière terrestre internationale ?			Il est important que les entreprises disposent de procédures écrites pour garantir que des inspections de sécurité systématiques sont effectuées sur tous les moyens de transport. Avant le chargement/l'empotage/l'emballage, tous les moyens de transport et les instruments de trafic international vides doivent être soumis à l'inspection de sécurité pour s'assurer que leurs structures n'ont pas été modifiées pour dissimuler la contrebande. Un journal des activités de suivi et de surveillance ou une technologie équivalente (telle qu'un système de positionnement global ou GPS) doit être utilisé en fonction du risque pour surveiller les envois ou les moyens de transport en route vers une frontière internationale. Si un journal de bord est utilisé, le conducteur doit enregistrer tous les arrêts et noter que le moyen de transport, l'instrument de trafic international et le scellé ont été inspectés. Les journaux de bord devraient être conservés en lieu sûr afin de prévenir tout accès non autorisé. En fonction du risque, si un système de suivi par GPS est utilisé, les transporteurs doivent utiliser un couplage/connecteur de capteurs ou une technologie équivalente du tracteur à la remorque pour s'assurer que la remorque est également surveillée et suivie. Les expéditeurs doivent avoir accès au système de surveillance de la flotte GPS de leur transporteur, afin de pouvoir suivre le mouvement de leurs envois. Si les journaux de bord sont utilisés, le conducteur doit enregistrer les arrêts et noter que le moyen de transport, l'instrument de trafic international et le scellé de sécurité ont été inspectés.

H. SÉCURITÉ DES MOYENS DE TRANSPORT

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
H.2 **Inspection des moyens de transport**	L'entreprise procède-t-elle à une inspection des moyens de transport et des marchandises en cas de besoin pour détecter toute dissimulation de marchandises suspectes ou non déclarées ?			Il est extrêmement important que les moyens de transport soient inspectés pour vérifier qu'ils ne transportent pas d'articles illégaux ou non déclarés. Avant l'emballage, tous les instruments de trafic international vides doivent être inspectés, tout comme les moyens de transport, s'ils traversent des frontières terrestres internationales. Toutefois, si une chaîne logistique maritime/aérienne présente un risque plus élevé, il peut être nécessaire d'appliquer des procédures d'inspection plus approfondies afin d'inclure les moyens de transport et/ou les inspections dans les terminaux portuaires maritimes ou les installations logistiques aériennes. Habituellement, les envois qui traversent des frontières terrestres présentent des niveaux de risque plus élevés, c'est pourquoi le moyen de transport et l'instrument de trafic international sont soumis à des inspections supplémentaires. Pour les camions, ces inspections systématiques doivent inclure : **Les tracteurs :** 1. Pare-chocs/pneus/jantes ; 2. Portes, compartiments à outils et mécanismes de verrouillage ; 3. Compartiment de batterie ; 4. Reniflard ; 5. Réservoir de carburant ; 6. Habitacle/couchette ; 7. Carénage/toit. **Les remorques :** 1. Zone de la sellette d'attelage - vérifier le compartiment d'origine/la plaque de protection ; 2. Extérieur - avant/côtés ; 3. Arrière - pare-chocs/portes ; 4. Paroi avant ; 5. Côté gauche ; 6. Côté droit ; 7. Plancher ; 8. Plafond/toit ; 9. Portes intérieures/extérieures et mécanismes de verrouillage ; 10. Extérieur/train roulant.

H. SÉCURITÉ DES MOYENS DE TRANSPORT

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
				En fonction du risque, il est de bonne pratique que le personnel de direction procède à des fouilles aléatoires des moyens de transport après que le personnel de transport a inspecté le moyen de transport et l'instrument de trafic international. Les fouilles doivent être effectuées au hasard et sans avertissement, afin qu'elles ne deviennent pas prévisibles. Les inspections doivent être effectuées à différents moments et à différents endroits où le moyen de transport est susceptible d'être fouillé : dans la cour du transporteur, après le chargement du camion. Après un arrêt, les conducteurs doivent inspecter les dispositifs de scellement ou de verrouillage du moyen de transport pour déceler tout signe d'altération avant de reprendre le voyage. Ces inspections doivent être documentées. L'inspection complète peut également être fondée sur l'intuition du personnel de sécurité, le cas échéant.
	Les registres d'inspection des moyens de transport sont-ils correctement documentés ?			L'inspection de tous les moyens de transport doit être consignée sur une liste de contrôle. Les éléments suivants doivent au minimum être consignés sur la liste de contrôle : • Date de l'inspection ; • Heure de l'inspection ; • Nom de l'employé effectuant l'inspection ; • Zones spécifiques du moyen de transport inspecté. Si les inspections sont supervisées, le superviseur doit également signer la liste de contrôle.

H. SÉCURITÉ DES MOYENS DE TRANSPORT

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
	Existe-t-il une formation permettant aux employés de comprendre le but de l'inspection et d'apprendre les techniques d'inspection ?			Les conducteurs et les autres membres du personnel qui effectuent des inspections de sécurité des moyens de transport vides et des instruments de trafic international doivent être formés pour inspecter leurs moyens de transport/instruments de trafic international à des fins de sécurité afin qu'ils puissent comprendre les menaces qui pèsent sur la chaîne logistique et ce qu'ils doivent faire pour atténuer/éliminer ces menaces. Des cours de recyclage doivent être organisés périodiquement, si nécessaire après un incident ou une atteinte à la sécurité, ou lorsque des changements sont apportés aux procédures de l'entreprise. La formation à l'inspection doit porter sur les sujets suivants : • Signes de compartiments cachés ; • Contrebande dissimulée dans des compartiments naturels ; et • Signes de contamination par des organismes nuisibles.
	L'entreprise dispose-t-elle de mécanismes pour signaler les cas de dissimulation de marchandises suspectes dans le moyen de transport ou d'aménagements suspects du moyen de transport ?			Les procédures de signalement des incidents de sécurité ou des activités suspectes à la direction et aux autorités compétentes sont des aspects extrêmement importants d'un programme de sécurité. Les membres OEA doivent disposer de procédures écrites pour signaler un soupçon crédible ou un incident, qui comprennent une description du processus d'escalade interne de l'installation. Les procédures de notification doivent inclure des coordonnées précises qui indiquent le(s) nom(s) et le(s) numéro(s) de téléphone du personnel devant être notifiés, ainsi que ceux des services répressifs. Les OEA doivent revoir périodiquement ces procédures pour s'assurer que les coordonnées sont exactes. Voici quelques exemples d'incidents justifiant une notification : • Découverte d'une altération d'un conteneur/instrument de trafic international ou d'un scellé de haute sécurité ; • Découverte d'un compartiment caché dans un moyen de transport ou un instrument de trafic international ; • Un nouveau scellé non comptabilisé a été apposé sur un instrument de trafic international ; • Contrebande, y compris de personnes ; passagers clandestins ; • Entrée non autorisée dans un moyen de transport, une locomotive, un navire ou un avion ; • Extorsion, paiements pour protection, menaces et/ou intimidation.

H. SÉCURITÉ DES MOYENS DE TRANSPORT

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
H.3 Stockage des moyens de transport	L'entreprise dispose-t-elle d'une zone sécurisée pour le stationnement des moyens de transport afin d'empêcher toute entrée non autorisée ou tout dommage ?			Toutes les installations de manutention et d'entreposage du fret, y compris les parcs à remorques et les bureaux, doivent être dotées de barrières physiques et/ou de dispositifs de dissuasion qui empêchent tout accès non autorisé. Il devrait être interdit aux véhicules de tourisme de se garer dans les zones de manutention et de stockage du fret et des moyens de transport, ou à proximité de celles-ci. Placez les aires de stationnement en dehors des zones clôturées et/ou opérationnelles - ou au moins à des distances suffisantes des zones de manutention et de stockage du fret.
	Y a-t-il des procédures de signalement des entrées non autorisées dans les zones de stockages ou des dommages aux moyens de transport ?			Si une menace crédible (ou détectée) pour la sécurité d'un envoi ou d'un moyen de transport est découverte, le membre OEA doit alerter (dès que possible) tout partenaire commercial de la chaîne logistique qui pourrait être affecté et toute agence de lutte contre la fraude, le cas échéant.
H.4 Contrôle du processus de transport	Des mesures de contrôle administratif ont-elles été mises en place pour les unités de transport transportant des marchandises et articles exportés pendant le processus de transport après chargement, en route vers le point d'exportation ?			Les entreprises doivent disposer de procédures écrites pour protéger l'intégrité des données d'expédition relatives aux unités de transport, telles que les numéros de scellés, les noms des conducteurs et leur numéro d'identification, la plaque d'immatriculation de l'unité de transport et/ou le numéro de l'unité, le poids unitaire, etc.
	Des procédures de suivi des moyens de transport ont-elles été mises en place ?			Les moyens de transport sont suivis pour éviter qu'ils ne soient détournés en vue d'altérer le chargement ou la structure du moyen de transport et permettre ainsi l'introduction de contrebande dans l'envoi. S'ils le souhaitent, les transporteurs peuvent suivre et surveiller leurs moyens de transport en temps réel. En fonction du risque, si un système de suivi par GPS est utilisé, les transporteurs doivent utiliser un couplage/connecteur de capteur ou une technologie équivalente du tracteur à la remorque pour s'assurer que la remorque est également surveillée et suivie.

I. SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
I.1	Système de gestion de la sécurité des installations	L'entreprise a-t-elle mis en place des procédures écrites pour gérer la sécurité et la sûreté de ses locaux ?			Il est essentiel que les entreprises disposent de procédures écrites pour garantir la réalisation d'inspections de sécurité systématiques dans l'ensemble de leurs locaux. Une inspection périodique documentée doit être effectuée dans toutes les zones à haut risque, telles que les portes d'entrée/sortie, les fenêtres du bâtiment, les portes, les dispositifs d'alarme, les clôtures extérieures, l'éclairage extérieur et le matériel de surveillance vidéo, afin de s'assurer que les structures sont correctement protégées contre les accès ou les activités non autorisés et que toute infraction à la sécurité est détectée et signalée en temps utile.
I.2	Sortie/Entrée	Les entrées et sorties des locaux de l'entreprise sont-elles sécurisées ?			Les portails par lesquels les véhicules et/ou le personnel entrent ou sortent (ainsi que les autres points de sortie tels que les entrées des installations qui ne sont pas munies de portails) doivent être surveillés (éventuellement par un garde). Il est recommandé de limiter le nombre de portails au minimum nécessaire pour assurer un accès correct et la sécurité.

I. SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
I.3	Structures du bâtiment	Le bâtiment dans lequel l'entreprise opère comporte-t-il un dispositif empêchant toute entrée non autorisée ?			Il est essentiel d'empêcher l'accès non autorisé aux locaux commerciaux, y compris les bureaux, les entrepôts et les installations d'emballage (pas les champs agricoles), afin de garantir que les informations sur l'entreprise, les moyens de transport et le fret ne sont pas altérés ou volés. Les entreprises OEA doivent veiller à ce que ces locaux soient dotés de barrières physiques et/ou de moyens de dissuasion qui empêchent tout accès non autorisé. Les barrières et les dispositifs de dissuasion (notamment les clôtures, les murs, les portes, les fenêtres, etc.) doivent être régulièrement inspectés par le personnel désigné pour en vérifier l'intégrité. Si des dommages sont constatés, il convient de les réparer dès que possible. Des éléments naturels impénétrables ou empêchant l'accès à une installation ou à un bâtiment, tels qu'une falaise abrupte ou des fourrés denses, peuvent également être présents.
		Le bâtiment dans lequel l'entreprise opère est-il inspecté et réparé régulièrement pour garantir son intégrité et sa sécurité ?			Chaque bâtiment, usine ou installation doit être inspecté régulièrement dans le cadre d'un programme de maintenance global. L'inspection consiste en une visite qui permet à la personne d'observer visuellement la propriété, de recueillir des informations et de noter les points d'intérêt. Idéalement, les inspections sont programmées, effectuées dans les délais et documentées par un rapport de conclusions. Une personne compétente doit effectuer l'inspection et la société OEA doit prendre rapidement des mesures correctives pour éliminer toute condition dangereuse ou lacune de sécurité. Cette inspection doit porter sur toutes les portes extérieures, les murs et les fenêtres, l'éclairage extérieur, les clôtures et les portails.
I.4	Éclairage	Y a-t-il un éclairage approprié dans les locaux, notamment dans les espaces suivants : entrée/sortie, espaces de manutention et de stockage du fret, clôtures, zones de stationnement, etc. ?			Un éclairage approprié est un élément de sécurité important - tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'installation, y compris, le cas échéant, dans les zones suivantes : entrées et sorties, espaces de manutention et de stockage des marchandises, clôtures et zones de stationnement. Des minuteries automatiques ou des capteurs de lumière qui allument automatiquement les lumières de sécurité appropriées sont des ajouts utiles aux appareils d'éclairage.

I. SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
I.5	Vidéosurveillance	L'entreprise a-t-elle installé une technologie de sécurité telle qu'un système de vidéosurveillance pour empêcher toute entrée non autorisée dans les zones suivantes : entrées et sorties, zones de chargement, déchargement et entreposage, voisinage des murs d'enceinte et zones de stationnement ?			La technologie de sécurité doit être utilisée pour surveiller les locaux et empêcher l'accès non autorisé aux zones sensibles. Les technologies de sécurité électroniques utilisées pour sécuriser/surveiller les zones sensibles et les points d'accès comprennent : les systèmes d'alarme antivol (périmètre et intérieur), également appelés systèmes de détection d'intrusion (IDS), les dispositifs de contrôle d'accès et les systèmes de vidéosurveillance (VSS) - y compris les caméras de télévision en circuit fermé (CCTV). Un système de CCTV/VSS peut comprendre des composants tels que des caméras analogiques (sur câble coaxial), des caméras IP (sur le réseau), des dispositifs d'enregistrement et des logiciels de gestion vidéo. Les zones sécurisées/sensibles susceptibles de bénéficier de la vidéosurveillance peuvent comprendre : les zones d'entrée et de réception des bâtiments, les zones de manutention et de stockage des marchandises, les zones d'expédition/de réception où sont conservés les documents d'importation, les serveurs informatiques, les salles où sont stockés les serveurs informatiques, la cour et les zones de stockage des conteneurs, les zones où les conteneurs sont inspectés et les zones de stockage des scellés.
I.6	Zone d'entreposage	Y a-t-il des barrières pour empêcher l'entrée de toute personne non autorisée ?			Toutes les structures commerciales (bureaux, entrepôts, installations d'emballage, etc.) doivent être dotées de barrières physiques et/ou de moyens de dissuasion qui empêchent tout accès non autorisé. Les champs agricoles n'ont pas besoin de se conformer à ces exigences, mais en fonction du risque, ils peuvent adopter d'autres mesures de sécurité, comme des patrouilles de sécurité.
I.7	Dispositifs de verrouillage et clés	Les fenêtres et portes intérieures et extérieures des locaux commerciaux sont-elles équipées de dispositifs de verrouillage ?			En fonction du risque, les fenêtres et les portes intérieures et extérieures doivent être équipées de dispositifs de verrouillage.
		L'entreprise consigne-t-elle les remises et restitutions de clés ?			Les membres doivent disposer de procédures écrites régissant la manière dont les dispositifs d'accès tels que les clés sont confiés, modifiés et retirés. Le retrait des dispositifs d'accès doit avoir lieu lorsque les employés quittent l'entreprise.

I. SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
I.8	**Système de gestion du contrôle d'accès**	Y a-t-il des processus documentés pour le contrôle des véhicules et du personnel ?			Les portails par lesquels les véhicules et/ou le personnel entrent ou sortent (ainsi que les autres points de sortie) doivent être surveillés ou gardés. Il est recommandé de limiter le nombre de portails au minimum nécessaire pour assurer un accès correct et la sécurité. Les autres points d'attention sont les entrées des installations qui ne sont pas munies de barrières.
I.9	**Contrôle d'accès des employés**	L'entreprise a-t-elle mis en place des contrôles d'accès pour le personnel, par exemple une vérification des badges d'ID du personnel (contenant des informations telles que le nom, le service, une photo, etc.) ?			Les membres doivent disposer de procédures écrites régissant la manière dont les badges d'identification et les dispositifs d'accès sont confiés, changés et retirés. Le cas échéant, un système d'identification du personnel doit être mis en place à des fins d'identification positive et de contrôle d'accès. Le retrait des dispositifs d'accès doit avoir lieu lorsque les employés quittent l'entreprise. Les dispositifs d'accès comprennent les badges d'identification des employés, les badges temporaires des visiteurs et des vendeurs, les systèmes d'identification biométriques, les cartes de proximité, les codes et clés. Lorsque les employés quittent l'entreprise, l'utilisation de listes de contrôle de sortie permet de s'assurer que tous les dispositifs d'accès ont été rendus et/ou désactivés. Pour les petites entreprises (où le personnel se connaît) et en fonction des risques, aucun système d'identification (comme une photo d'identité de l'entreprise) n'est nécessaire. En général, pour une entreprise de plus de 50 employés, un système d'identification est nécessaire.
		Des restrictions d'accès à certaines zones sensibles du bâtiment par des employés non autorisés ont-elles été mises en place ?			L'accès aux zones sensibles doit être limité en fonction de la description du poste ou des fonctions attribuées.
		Les véhicules du personnel sont-ils stationnés dans une zone désignée ?			Il devrait être interdit aux véhicules de tourisme de se garer dans les zones de manutention et de stockage du fret et des moyens de transport, ou à proximité de celles-ci. Placez les zones de stationnement en dehors des zones clôturées et/ou opérationnelles - ou au moins à des distances suffisantes des zones de manutention et de stockage du fret.

I. SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
I.10	Contrôle d'accès des visiteurs	L'entreprise a-t-elle mis en œuvre des processus d'enregistrement des visiteurs, y compris une vérification d'une pièce d'identité avec photo ?			Des procédures écrites doivent être mises en place et appliquées efficacement. Elles doivent inclure les éléments suivants : Les visiteurs, les fournisseurs et les prestataires de services doivent présenter une pièce d'identité avec photo à leur arrivée, et un registre doit être tenu pour consigner les détails de la visite. Tous les visiteurs doivent être escortés. En outre, tous les visiteurs et prestataires de services doivent recevoir une identification temporaire. Si une identification temporaire est utilisée, elle doit être affichée de manière visible à tout moment pendant la visite. Le registre doit comprendre les éléments suivants : • Date de la visite ; • Nom du visiteur ; • Vérification de la photo d'identité (format type vérifié comme une licence ou carte d'identité nationale). Les visiteurs fréquents et bien connus, tels que les fournisseurs habituels, peuvent être dispensés de présenter une pièce d'identité avec photo, mais doivent néanmoins s'enregistrer à l'entrée et à la sortie de l'établissement ; • Heure d'arrivée ; • Personne de contact de l'entreprise ; et, • Heure de départ.
		Les visiteurs doivent-ils porter des badges d'identification temporaires et sont-ils escortés par du personnel de l'entreprise ?			
		Les véhicules des visiteurs sont-ils enregistrés par l'entreprise et stationnés dans des zones désignées ?			
I.11	Contrôle d'accès des personnes non autorisées et non identifiées	Des procédures sont-elles en place pour identifier, interpeller et traiter les personnes non autorisées/non identifiées ? Le personnel connaît-il le protocole à suivre pour interpeller une personne inconnue/non autorisée, la manière de réagir à la situation et la procédure à suivre pour faire sortir une personne non autorisée des locaux ?			Des procédures doivent être mises en place pour identifier, interpeller et traiter les personnes non autorisées/non identifiées. Il est très important que le personnel connaisse le protocole à suivre pour interpeller une personne inconnue/non autorisée, la manière de réagir à la situation et la procédure à suivre pour faire sortir une personne non autorisée des locaux.

J. SÉCURITÉ RELATIVE AU PERSONNEL

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
J.1	**Système de gestion de la sécurité relative au personnel**	Existe-t-il des procédures écrites pour la sélection des employés potentiels et pour le contrôle des employés actuels ? Dans la mesure du possible et dans la mesure où la loi l'autorise, les informations relatives à la candidature, telles que les antécédents professionnels et les références, sont-elles vérifiées avant l'embauche ?			Les employés sont la première ligne de défense d'une entreprise contre les menaces à la sécurité. Les informations figurant sur la candidature, telles que les antécédents professionnels et les références, doivent être vérifiées avant l'embauche, dans la mesure du possible et conformément à la loi. La vérification des antécédents de l'employé doit inclure la vérification de son identité et de ses antécédents criminels et faire appel aux bases de données de la ville, de la province et du pays. Une fois l'employé embauché, il convient d'envisager de nouvelles enquêtes périodiques fondées sur des motifs valables et/ou la sensibilité du poste de l›employé. Ces postes sont, notamment, des postes qui impliquent un accès à des informations, des lieux ou des systèmes ayant des implications en matière de sécurité. Les causes de ces nouvelles enquêtes périodiques peuvent être les suivantes : • La réaffectation, le maintien ou la promotion de l'employé ; • Les performances professionnelles ; • Les conflits d'intérêts ; • L'absentéisme inexpliqué ; • Les changements inhabituels dans la situation sociale et économique apparente d'un employé ; et • la malhonnêteté.
J.2	**Gestion des dossiers du personnel**	Y a-t-il un registre de l'ensemble des employés travaillant dans les locaux de l'entreprise ?			L'entreprise doit disposer de dossiers précis et actualisés sur ses employés, indiquant, entre autres, les noms des employés/contractants, les titres des postes, les services pour lesquels ils travaillent, les dates d'entrée et, le cas échéant, la date de départ

J. SÉCURITÉ RELATIVE AU PERSONNEL

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
J.3	**Évaluation préalable à l'emploi**	L'entreprise vérifie-t-elle les données d'identification personnelle et les antécédents professionnels avant l'embauche ? L'entreprise a-t-elle une politique couvrant le cas d'un employé potentiel ayant un casier judiciaire non vierge ?			Les employés potentiels doivent être correctement identifiés au moyen d'une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement (permis de conduire, passeport, carte d'identité nationale, etc.) Les membres OEA et leurs partenaires commerciaux doivent tenir compte des résultats des vérifications d'antécédents, dans la mesure où les lois locales le permettent, lorsqu'ils prennent des décisions d'embauche. La vérification des antécédents ne se limite pas à la vérification de l'identité et du casier judiciaire. Dans les domaines où le risque est plus élevé, elle peut justifier des enquêtes plus approfondies.
J.4	**Gestion des cas de départ d'employés de l'entreprise**	L'accès aux installations est-il supprimé et les badges d'ID annulés pour les employés suspendus ou dont le contrat a été résilié ? L'entreprise interdit-elle à ses anciens employés de pénétrer dans ses locaux ou d'utiliser ses systèmes informatiques à distance, sauf autorisation expresse ?			Les procédures écrites doivent décrire les processus de suspension et de licenciement du personnel de l'entreprise, y compris le retrait des dispositifs d'accès (clés, badges, etc.) lorsque les employés quittent l'entreprise. Les entreprises doivent envisager d'autres éléments qui pourraient être utilisés pour compromettre l'accès, comme les uniformes. L'utilisation de listes de contrôle de sortie est recommandée pour s'assurer que tous les dispositifs d'accès ont été rendus et/ou désactivés. Les dossiers personnels des employés qui ont quitté l'entreprise doivent être conservés pendant une période raisonnable.
		L'entreprise utilise-t-elle une technologie informatique sécurisée lorsque les employés accèdent aux systèmes de l'entreprise depuis l'extérieur du bureau ?			Les entreprises qui permettent à leurs utilisateurs de se connecter à distance à un réseau devraient utiliser des technologies sécurisées, telles que les réseaux privés virtuels (VPN), pour permettre aux employés d'accéder en toute sécurité à l'intranet de l'entreprise lorsqu'ils se trouvent en dehors du bureau. Les Membres devraient également disposer de procédures de sécurisation pour empêcher l'accès à distance d'utilisateurs non autorisés.

J. SÉCURITÉ RELATIVE AU PERSONNEL

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
J.5	**Identification et enregistrement des visiteurs**	L'entreprise a-t-elle mis en place des procédures pour l'enregistrement des visiteurs, notamment leur nom, le type de pièce d'identité présentée, l'heure d'arrivée, l'heure de départ, etc., et vérifie-t-elle la pièce d'identité du visiteur (et la photo) lors de l'enregistrement ?			Les visiteurs, les fournisseurs et les prestataires de services doivent présenter une pièce d'identité avec photo à leur arrivée, et un registre doit être tenu pour consigner les détails de la visite. Certains peuvent envisager de prendre des photos des visiteurs à leur arrivée et de les supprimer par la suite, conformément aux lois sur la vie privée en vigueur sur leur pays. Le registre doit comprendre les éléments suivants : • Date de la visite ; • Nom du visiteur ; • Vérification de la photo d'identité (format type vérifié comme une licence ou carte d'identité nationale). Les visiteurs fréquents et bien connus, tels que les fournisseurs habituels, peuvent être dispensés de présenter une pièce d'identité avec photo, mais doivent néanmoins s'enregistrer à l'entrée et à la sortie de l'établissement ; • Heure d'arrivée ; • Personne de contact de l'entreprise ; et • Heure de départ.
		Tous les visiteurs doivent-ils porter un badge d'identification temporaire ?			Tous les visiteurs et prestataires de services doivent recevoir des badges d'identification temporaires. Si l'identification temporaire est obligatoire en vertu de la politique de l'entreprise, elle doit être affichée de manière visible à tout moment pendant la visite.
		Les visiteurs sont-ils accompagnés par un membre du personnel pendant leur passage dans les locaux ?			Tous les visiteurs doivent être escortés par un représentant de l'entreprise dans toute l'installation, y compris dans les zones telles que les kitchenettes et les toilettes.
J.6	**Identification et refoulement des personnes non autorisées et non identifiées**	Les employés de l'entreprise connaissent-ils les procédures pour l'identification des entrées non autorisées et des personnes non identifiées ?			Le personnel doit être formé sur la manière d'identifier, d'interpeller et de réagir à la situation. Il doit pouvoir se familiariser avec la procédure à suivre pour faire sortir une personne non autorisée des locaux. Le personnel doit également être formé sur la manière de signaler tous les incidents de sécurité (tels que l'entrée non autorisée et les personnes non autorisées).

K. SÉCURITÉ LIÉE AUX PARTENAIRES COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
K.1 Système de contrôle de sécurité relative aux partenaires commerciaux	L'entreprise dispose-t-elle de procédures écrites énonçant les critères d'évaluation de la sécurité de la chaîne logistique des partenaires commerciaux ?			Les entreprises OEA doivent disposer d'une procédure écrite, fondée sur le risque, pour sélectionner de nouveaux partenaires commerciaux et pour surveiller les partenaires actuels. Les OEA doivent disposer de procédures qui décrivent comment ils peuvent identifier clairement leurs partenaires commerciaux et garantir (par la mise en œuvre d'accords contractuels appropriés, de déclarations de sécurité ou d'autres mesures appropriées conformément au modèle d'entreprise de l'OEA) que ces partenaires commerciaux font également preuve de diligence raisonnable pour sécuriser la chaîne logistique internationale. Voici des exemples de certains des éléments de contrôle qui peuvent aider à déterminer si une entreprise est légitime : • Vérifier l'adresse commerciale de l'entreprise et depuis combien de temps elle se trouve à cette adresse ; • Effectuer des recherches sur Internet sur l'entreprise et ses dirigeants ; • Vérifier les références de l'entreprise ; et • Demander un rapport de solvabilité. Les partenaires commerciaux qui doivent faire l'objet d'une sélection sont, par exemple, les partenaires commerciaux directs tels que les fabricants, les fournisseurs de produits, les fournisseurs et prestataires de services pertinents et les fournisseurs de transport et de logistique. Tous les fournisseurs et prestataires de services directement liés à la chaîne logistique de l'entreprise et/ou qui manipulent des informations ou des équipements sensibles doivent également être repris dans la liste des partenaires à contrôler, notamment les agents en douane ou les prestataires informatiques.

K. SÉCURITÉ LIÉE AUX PARTENAIRES COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
K.2 Évaluation exhaustive	Quelle est la portée de l'évaluation réalisée lors de la sélection des partenaires commerciaux et inclut-elle les critères ou le statut d'OEA ?			La profondeur de l'examen d'un partenaire commercial dépend du niveau de risque dans la chaîne logistique. Le processus de sélection des partenaires commerciaux peut prendre en compte le fait qu'un partenaire est membre d'un programme d'opérateur économique agréé (OEA) ayant conclu un accord de reconnaissance mutuelle (ARM) avec le membre auquel le statut d'OEA a été accordé. Il peut aussi tenir compte du fait que le partenaire économique est (ou n'est pas) certifié par un organisme de sûreté reconnu qui effectue des audits de sûreté de la chaîne logistique de ses propres Membres et sur la base des normes des OEA. La certification d'un partenaire commercial dans un programme d'OEA agréé, ou par un autre organisme de sécurité reconnu, est une preuve acceptable du respect des conditions du programme par les partenaires commerciaux. Les entreprises doivent obtenir une preuve de la certification et continuer à surveiller ces partenaires commerciaux pour s'assurer qu'ils maintiennent leur certification. Des procédures spécifiques doivent être mises en place pour identifier les partenaires commerciaux réguliers et les entreprises inconnues, y compris des procédures pour sélectionner les sous-traitants sur la base d'une liste de sous-traitants réguliers et irréguliers évaluée en fonction des risques. **Sous-traitants** Lorsqu'un partenaire commercial engage des sous-traitants pour effectuer des services prévus par l'accord entre les entreprises et le partenaire commercial, les entreprises doivent savoir combien d'étapes de sous-traitance le partenaire commercial engage. Cela doit être indiqué sur l'accord. De plus, les INCOTERMS de la Chambre de commerce internationale (CCI) qui sont utilisés dans les transactions acheteur/vendeur peuvent également être pris en compte lors de l'évaluation des partenaires commerciaux comme preuve supplémentaire des accords commerciaux lors de l'évaluation des risques de sécurité des partenaires commerciaux.

K. SÉCURITÉ LIÉE AUX PARTENAIRES COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
K.3 Documents écrits	L'entreprise encourage-t-elle ses partenaires commerciaux à optimiser et améliorer leurs processus de sécurité et à les documenter dans des procédures opérationnelles ou des conventions ?			Les entreprises qui sous-traitent ou externalisent des éléments de leur chaîne logistique doivent faire preuve de diligence raisonnable (par des visites, des questionnaires, etc.) pour s'assurer que leurs partenaires commerciaux ont mis en place des mesures de sécurité qui satisfont ou dépassent les exigences des OEA. Les importateurs et les exportateurs ont tendance à sous-traiter une grande partie des activités de leur chaîne logistique. Les importateurs (et certains exportateurs) sont les parties à ces transactions qui ont généralement une influence sur leurs partenaires commerciaux et peuvent exiger que des mesures de sécurité soient mises en place tout au long de leur chaîne logistique, si cela se justifie. Pour vérifier le respect des exigences de sécurité, les importateurs procèdent à des évaluations de sécurité de leurs partenaires commerciaux. Le processus permettant de déterminer la quantité d'informations à recueillir concernant le programme de sécurité d'un partenaire commercial est fondé sur l'évaluation des risques du membre, et s'il y a de nombreuses chaînes logistiques, les zones à haut risque sont prioritaires. La détermination de la conformité d'un partenaire commercial avec les exigences des OEA peut se faire de plusieurs manières. En fonction du risque, l'entreprise peut procéder à un audit sur place, engager un entrepreneur/fournisseur de services pour effectuer un audit sur place ou utiliser un questionnaire de sécurité. Si des questionnaires de sécurité sont utilisés, le niveau de risque déterminera la quantité de détails ou de preuves à recueillir. Des détails supplémentaires peuvent être demandés aux entreprises situées dans des zones à haut risque. Si une entreprise envoie un questionnaire de sécurité à ses partenaires commerciaux, il convient d'envisager d'exiger les éléments suivants : • Nom et titre de la (des) personne(s) qui remplit le questionnaire ; • Date à laquelle il a été rempli ; • Signature de la (des) personne(s) qui a (ont) rempli le document (haut responsable de l'entreprise, superviseur de la sécurité ou représentant autorisé de l'entreprise pour attester de l'exactitude du questionnaire) ;

K. SÉCURITÉ LIÉE AUX PARTENAIRES COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère		Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
					• Fournir suffisamment de détails dans les réponses pour déterminer la conformité ; et • En fonction du risque, et si les protocoles de sécurité locaux le permettent, inclure des preuves photographiques, des copies des politiques/procédures, et des copies des formulaires remplis comme les listes de contrôle des inspections des instruments de trafic international et/ou les registres de surveillance. * Les signatures peuvent être électroniques. Si une signature est difficile à obtenir/vérifier, le répondant peut attester de la validité du questionnaire par courrier électronique, et que les réponses et toute preuve à l'appui ont été approuvées par un superviseur/supérieur hiérarchique (le nom et le titre sont requis).
K.4	**Vérifications régulières**	L'entreprise dispose-t-elle de processus permettant d'évaluer régulièrement les partenaires commerciaux dans le but de bâtir une chaîne logistique sécurisée ?			Pour s'assurer que leurs partenaires commerciaux continuent à se conformer à toutes les exigences applicables du programme d'OEA, les entreprises doivent régulièrement mettre à jour leurs évaluations de sécurité de leurs partenaires commerciaux, ou en fonction des circonstances/ risques et au moins une fois par an. Il est important de réexaminer régulièrement les évaluations de sécurité des partenaires commerciaux pour s'assurer de la solidité et du bon fonctionnement d'un programme de sécurité. Si une entreprise ne réclame jamais la mise à jour de son évaluation du programme de sécurité d'un partenaire commercial, elle ne peut savoir pas qu'un programme autrefois viable n'est plus efficace, ce qui mettrait en danger la chaîne logistique de l'entreprise. La fréquence de révision de l'évaluation de la sécurité d'un partenaire est déterminée par le processus d'évaluation des risques de l'entreprise. Les chaînes logistiques à haut risque devraient faire l'objet de révisions plus fréquentes que celles à faible risque.

K. SÉCURITÉ LIÉE AUX PARTENAIRES COMMERCIAUX

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
				Si une entreprise évalue la sécurité de son partenaire commercial par des visites en personne, elle peut envisager de profiter d'autres types de visites obligatoires et considérer la formation croisée du personnel qui effectue des tests de contrôle de la qualité et pourrait également procéder à des vérifications de sécurité. Les circonstances qui peuvent nécessiter une mise à jour plus fréquente de l'auto-évaluation sont notamment un niveau de menace accru de la part d'un pays source, des changements de lieu d'origine ou de nouveaux partenaires commerciaux critiques (ceux qui manipulent effectivement le fret, qui assurent la sécurité d'une installation, etc.).

L. GESTION DES CRISES ET REPRISE DES ACTIVITÉS SUITE À UN INCIDENT

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
L.1 Plan d'urgence	Un plan d'urgence a-t-il été mis en place pour réagir aux catastrophes et situations d'urgence et a-t-il été mis à jour en temps utile ?			Les entreprises doivent disposer de procédures écrites qui traitent de la gestion des crises, de la continuité des activités, des plans de reprise de la sécurité et de la reprise des activités. Une crise peut comprendre l'interruption de la circulation des données commerciales en raison d'une cyberattaque, d'un incendie ou du détournement d'un chauffeur par des individus armés. En fonction du risque et de l'endroit où le membre opère ou à partir duquel il s'approvisionne, les plans d'urgence peuvent inclure des notifications ou un soutien de sécurité supplémentaires, et la manière de récupérer ce qui a été détruit ou volé pour revenir à des conditions de fonctionnement normales. Les plans d'urgence doivent être mis à jour sur la base des risques et des enseignements tirés.

M. ÉVALUATION, ANALYSES ET AMÉLIORATIONS À APPORTER

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
M.1 Mécanisme d'audit/ examen interne des activités d'importation/ exportation	L'entreprise dispose-t-elle de mécanismes internes pour auditer/examiner en permanence les activités d'importation/exportation et pour documenter ses registres ?			L'objectif d'un audit/examen interne est de s'assurer que les employés suivent les procédures de l'entreprise. L'entreprise décide de la portée de l'audit/examen et de son étendue, en fonction de son rôle dans la chaîne logistique, de son modèle d'entreprise, du niveau de risque et des variations entre des sites spécifiques. Les activités d'audit/ examen interne sont généralement exécutées par les employés de l'entreprise.
M.2 Activités de surveillance	L'entreprise mène-t-elle des activités de surveillance régulières au regard des critères OEA ?			Les activités d'audit/examen interne doivent être effectuées régulièrement, par exemple une fois par an. Un membre peut choisir de recourir à des examens ciblés de moindre envergure portant sur des procédures spécifiques. Les domaines particuliers qui sont essentiels à la sûreté de la chaîne logistique, tels que les inspections et les contrôles des scellés, peuvent faire l'objet d'examens spécifiques. Toutefois, il est utile de procéder périodiquement à un examen général global pour s'assurer que tous les domaines du programme de sûreté fonctionnent comme prévu. Pour les Membres dont la chaîne logistique présente un risque élevé (déterminé par leur évaluation des risques), des exercices de simulations peuvent être inclus dans l'audit afin de s'assurer que le personnel saura comment réagir en cas d'incident de sécurité réel
	L'entreprise tient-elle un registre des activités de surveillance ?			
M.3 Audit interne visant à évaluer la conformité continue aux critères d'OEA	L'entreprise réalise-t-elle régulièrement des audits internes pour évaluer sa conformité continue aux critères d'OEA ?			Le rôle de l'audit interne consiste à fournir une assurance indépendante que les processus de gestion des risques, de gouvernance et de contrôle interne d'une entreprise fonctionnent efficacement. Un processus d'examen des exigences d'OEA peut être inclus dans le contexte du contrôle interne de la société.

M. ÉVALUATION, ANALYSES ET AMÉLIORATIONS À APPORTER

Numéro d'ID/ Sous-critère	Questions	Oui	Non	Notes explicatives – si la réponse est Oui, suivez les instructions pour préparer les documents/pièces justificatives ; si le critère ne vous concerne pas, fournissez une explication ci-dessous.
M.4 Mesures correctives	L'entreprise a-t-elle mis en place des mécanismes internes visant à améliorer en permanence ses activités d'importation/exportation et à résoudre les problèmes identifiés lors des audits/ examens ?			Si des faiblesses sont constatées lors des évaluations de sécurité des partenaires commerciaux, elles doivent être corrigées le plus rapidement possible et des mesures correctives doivent être mises en œuvre en temps utile. Les entreprises doivent prouver à l'aide de preuves documentaires que les défaillances ont été atténuées. Les délais de correction varieront en fonction de ce qui est nécessaire pour effectuer la correction. L'installation d'un équipement physique prend généralement plus de temps qu'un changement de procédure, mais la lacune de sécurité doit être comblée dès que celle-ci est constatée. Par exemple, si le problème concerne le remplacement d'une clôture endommagée, le processus d'achat d'une nouvelle clôture doit commencer immédiatement (remédier à la lacune) et l'installation de la nouvelle clôture (la mesure corrective) doit avoir lieu dès que possible. Selon le niveau de risque encouru et l'importance de la faiblesse constatée, certains problèmes peuvent nécessiter une attention immédiate. S'il s'agit d'une faiblesse susceptible de compromettre la sûreté d'un conteneur, par exemple, il convient d'y remédier le plus rapidement possible. Parmi les exemples de preuves documentaires figurent des copies de contrats pour des gardes de sécurité supplémentaires, des photographies prises d'une caméra de sécurité ou d'une alarme d'intrusion nouvellement installée, ou des copies de listes de contrôle d'inspection, etc.
	L'entreprise a-t-elle mis en place des mécanismes visant à établir les responsabilités lorsque les activités de l'entreprise ne sont pas conformes aux critères d'OEA ?			
	Les mesures correctives réclamées par la douane ont-elles été mise en œuvre par le représentant légal (personne responsable) ou par des cadres supérieurs responsables des questions douanières ?			

CHAPITRE III.
GUIDE DE L'AUDITEUR D'OEA

3.1. Introduction

Le Cadre de normes SAFE de l'OMD visant à sécuriser et à faciliter le commerce mondial (le Cadre SAFE) comprend la notion d'OEA et sert de point de départ à la mise en œuvre de programmes nationaux d'OEA. Le Cadre soutient donc l'application efficace des normes qui sont énoncées dans son Pilier II (Partenariat douane-entreprises) et à l'Annexe IV.

Ce chapitre fournit des orientations pratiques pour aider les Membres à mener à bien les validations d'OEA de manière normalisée. Il définit les éléments essentiels requis et promeut un ensemble de compétences communes minimales dont doivent disposer les agents des douanes chargés d'effectuer les validations.

Le concept d'OEA s'appuie sur un partenariat entre la douane et l'opérateur économique. Cette relation doit être basée sur les principes de transparence, d'équité, de responsabilité et de respect mutuel des rôles de chacun.

L'objectif du programme d'OEA est de promouvoir la sécurité de la chaîne logistique et la facilitation des échanges au niveau mondial afin de garantir la certitude et la prévisibilité des mouvements commerciaux à travers les frontières internationales. Cela se fait par l'application de normes qui permettent une approche harmonisée et intégrée de la gestion de la chaîne logistique pour tous les participants à la chaîne logistique internationale.

Le statut d'OEA est uniquement accordé à un opérateur économique répondant aux critères décrits dans le questionnaire d'auto-évaluation d'OEA du chapitre II. Dans cette optique, il convient d'établir une norme particulière pour chaque critère de qualification (A à M) afin de valider le partenariat entre la douane et l'opérateur économique.

En conséquence, la validation de l'OEA, ainsi que le rôle qu'y joue l'Auditeur d'OEA sont essentiels dans la notion d'OEA. Puisque la procédure de validation de l'OEA (y compris les processus de réévaluation/revalidation et/ou de suivi) sont basés sur les risques, la procédure de validation entend vérifier que le candidat satisfait, et continue de satisfaire, aux exigences de l'agrément d'OEA.

CE CHAPITRE EST CONÇU POUR AIDER LES AUDITEURS À EFFECTUER DES CONTRÔLES DE LA VALIDATION DES OEA PAR LA DOUANE. LES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES SONT LES SUIVANTS :

- Créer une série de compétences pour garantir que l'Auditeur est suffisamment équipé pour effectuer une validation d'OEA ;
- Définir les éléments essentiels nécessaires à la validation d'OEA sur la base du questionnaire d'auto-évaluation ;
- Fournir une orientation pratique en partageant les techniques et l'expertise pour aider les Auditeurs d'OEA à mener à bien la validation d'OEA de manière normalisée ;
- Encourager une approche commune concernant le processus de validation des OEA et appliquer les méthodes de travail adaptées au contexte national, régional et international ;
- Rendre plus faciles et efficaces les procédures de négociation et de mise en œuvre des accords de reconnaissance mutuelle, étant donné que le processus de validation est censé être harmonisé avec les mêmes résultats de tous les demandeurs OEA ; et
- Fournir des orientations pratiques pour l'élaboration de procédures de validations sur site, de revalidations virtuelles ou une approche hybride des validations.

La validation d'OEA doit être réalisée dans le délai fixé par la douane avec la collaboration du secteur privé, et/ou par la législation avant l'octroi du statut d'OEA.

La validation fondée sur les risques exige que l'Auditeur :

- émette un jugement sur le respect des conditions pour l'octroi d'un agrément d'OEA ;
- recense et évalue les risques pertinents, évalue les autres risques, propose et mette en œuvre, le cas échéant, des mesures supplémentaires ;
- dresse une liste des éléments dans les procédures des opérateurs qui doivent être suivis de plus près par la douane et fournisse des conseils au demandeur sur la manière d'améliorer ou de renforcer les procédures et contrôles pertinents.

Si les Auditeurs d'OEA recensent des lacunes, l'opérateur économique doit assurer un suivi en mettant en œuvre un plan d'action présentant les « actions requises » et/ou des recommandations formulées durant le processus de validation afin d'atténuer les risques recensés. Pour clore ce processus, il convient de fournir des preuves du respect des exigences.

Une fois l'agrément de l'OEA accordé, le suivi peut être assuré par le biais d'une confirmation fondée sur le risque ou la cause et, le cas échéant, par des vérifications aléatoires sur place effectuées par la douane. Ces vérifications doivent être réalisées régulièrement et peuvent impliquer une réévaluation ou une revalidation, notamment par un suivi rigoureux des activités quotidiennes de l'OEA et, si nécessaire, des visites de ses installations. Le suivi a pour but de détecter à un stade précoce tout signe de non-conformité, ce qui déclencherait des mesures rapides pour rectifier la situation.

La réévaluation peut résulter, notamment, de changements structurels, de l'application d'une nouvelle législation ou d'autres indications sérieuses justifiant que des mesures soient prises pour vérifier si l'opérateur économique satisfait toujours aux critères d'OEA.

Afin de maintenir le niveau de conformité aux obligations découlant de l'agrément de l'OEA, l'OEA doit informer la douane de toute circonstance pouvant affecter son agrément.

L'OEA doit également désigner une personne au sein des cadres supérieurs de son entreprise qui sera chargée de communiquer avec l'administration des douanes concernant le système d'agrément de l'OEA et de l'application des normes.

Une équipe d'Auditeurs des douanes dirigée par un responsable d'équipe effectuera la validation d'OEA. L'objectif est de mettre en place une structure organisationnelle permettant à l'équipe d'effectuer ses tâches de manière efficace. Les Auditeurs sont chargés d'exécuter la validation d'OEA de la manière la plus efficace possible, en appliquant correctement les procédures et techniques de validation d'OEA appropriées et en veillant au respect des critères établis. Un responsable d'équipe est chargé de définir les conditions qui permettent aux Auditeurs de réaliser cet objectif, et ce même responsable d'équipe est chargé de consolider, d'améliorer et de contrôler le processus de validation.

3.2 Profil de l'Auditeur d'OEA

3.2.1. Introduction

L'Annexe IV du Cadre de normes SAFE stipule que l'administration des douanes veillera à ce que les membres du personnel chargés de la procédure de validation soient formés et qualifiés.

L'équipe d'Auditeurs doit posséder toutes les valeurs et compétences essentielles énumérées ci-dessous, y compris les valeurs, les comportements éthiques et l'attitude correspondant à cette activité.

Ils doivent aussi disposer de connaissances correctes et pertinentes pour vérifier les exigences relatives à l'OEA. Pour les questions plus complexes, par exemple la sécurité informatique, il est possible de recourir à des spécialistes. La taille et la complexité de l'activité de l'opérateur économique peuvent également déterminer la nécessité de faire appel à un spécialiste.

Il est fortement recommandé que les fonctionnaires acquièrent une expérience pratique pertinente en accompagnant des Auditeurs plus expérimentés. Dans le cadre de la mise en œuvre de nouveaux programmes, les administrations des douanes ont la possibilité de recourir à l'assistance d'autres programmes d'OEA opérationnels et/ou d'experts de l'OMD, ainsi qu'à d'autres programmes de validation de conformité/sûreté tels que les programmes de l'ISO, de la BASC et de la TAPA, qui bénéficient d'une reconnaissance internationale.

3.2.2. Compétences générales des Auditeurs d'OEA

Les administrations des douanes doivent s'assurer que les Auditeurs disposent des connaissances nécessaires pour procéder à une validation d'OEA efficace.

Exigences en matière de connaissances :

- Connaissance des critères d'OEA (A à M), définis dans le questionnaire d'auto-évaluation ;
- Connaissance du programme d'OEA national (contexte juridique, avantages, critères d'éligibilité, politiques en matière de suspension et de révocation, etc.) ;
- Connaissance de la législation douanière, notamment des procédures et régimes douaniers et autres législations appliquées par la douane ;
- Connaissance des simplifications douanières ;
- Connaissance de la Convention de Kyoto révisée, du Cadre SAFE et de l'historique du concept d'OEA ;
- Connaissance de l'environnement juridique d'un opérateur économique ;
- Connaissance des principes et des techniques de gestion du risque ;
- Connaissance de l'audit et des solutions et techniques d'audit assistées par ordinateur ;
- Connaissance de la comptabilité et des applications informatiques comptables et des rapports financiers ;
- Connaissance des technologies de l'information, y compris de la sécurité informatique ;
- Connaissance de base de plusieurs langues, si nécessaire ;
- Connaissance des programmes de sécurité et sûreté d'autres organismes gouvernementaux ou intergouvernementaux (par exemple Agent habilité/Chargeur connu et code ISPS) ;
- Connaissance des normes et certifications commerciales pertinentes (par exemple ISO, BASC et TAPA) ;
- Connaissance en matière d'obligations résultant des traités bilatéraux ou multilatéraux et des cultures locales ;
- Connaissance de la chaîne logistique mondiale ; et
- Connaissance des bonnes pratiques du secteur.

Exigences en matière d'aptitudes :

- Capacité à détecter et à résoudre des problèmes ;
- Capacité à entreprendre les recherches techniques appropriées ;
- Capacité à établir, dans un processus consultatif, des contacts suivis avec les autres services douaniers, les AOG et les opérateurs économiques ;
- Capacité à rassembler et à évaluer les éléments de preuve (y compris les informations fournies par des experts externes/prestataires de services ou d'autres autorités publiques) ;
- Capacité à présenter, discuter et parfois défendre des points de vue de manière efficace au travers d'une communication formelle, informelle, écrite et verbale ;
- Capacité à traiter des informations sensibles et confidentielles de manière appropriée ;
- Capacité à communiquer à des niveaux divers au sein de l'entreprise ;
- Capacité à obtenir et interpréter des informations pertinentes sur les plans économique, environnemental ou autres ;
- Capacité à comprendre le secteur d'activité et à s'adapter en fonction de la taille de l'entreprise ;
- Capacité à adopter une approche impartiale en ce qui concerne l'intégrité et la fiabilité des opérateurs économiques ;
- Capacité à faire preuve d'ouverture d'esprit pour déterminer l'engagement de l'opérateur économique à satisfaire aux critères relatifs aux OEA et à maintenir cette conformité dans l'ensemble de son organisation ; et
- Capacité à communiquer efficacement par écrit, y compris par la voie de rapports écrits.

Note : ces **exigences** peuvent être satisfaites par un Auditeur et/ou par une équipe d'Auditeurs.

Valeurs professionnelles, comportement éthique et attitude

Les principes fondamentaux sont les suivants :

- Intégrité : les Auditeurs doivent respecter les principes d'indépendance et d'objectivité, les normes de conduite professionnelle et faire preuve d'une honnêteté absolue dans leur travail ;
- Objectivité : les Auditeurs douaniers doivent faire preuve d'une grande objectivité professionnelle dans la collecte et l'évaluation des informations dans le cadre des audits douaniers. Ils doivent procéder à une évaluation équilibrée de toutes les circonstances pertinentes et ne pas se laisser influencer indûment par leurs propres intérêts ou par d'autres au moment de porter un jugement. Les Auditeurs douaniers doivent être indépendants et impartiaux et doivent être vus comme tels. L'Auditeur se doit de déclarer tout facteur préjudiciable ou conflit d'intérêts pouvant avoir une incidence sur les relations avec un opérateur particulier (par exemple, relation entre Auditeur et opérateur ou actionnaire) ;
- Compétence professionnelle et diligence : les Auditeurs doivent utiliser les connaissances, les compétences et l'expérience requises pour mener à bien l'audit douanier. Les Auditeurs doivent également être au fait de leur code de conduite spécifique de leur administration des douanes nationale et se conformer pleinement à ses exigences ;
- Confidentialité : les Auditeurs douaniers sont tenus de protéger la vie privée des individus et des opérateurs économiques dans les relations officielles, conformément à la législation nationale ;
- Comportement professionnel : à chaque étape du traitement d'un agrément d'OEA, les Auditeurs doivent préserver l'image de la douane et du programme d'OEA qu'ils représentent. Pour cette raison, ils doivent agir avec professionnalisme, demeurer attentifs aux questions ou préoccupations des opérateurs à tout moment, et répondre de manière professionnelle.

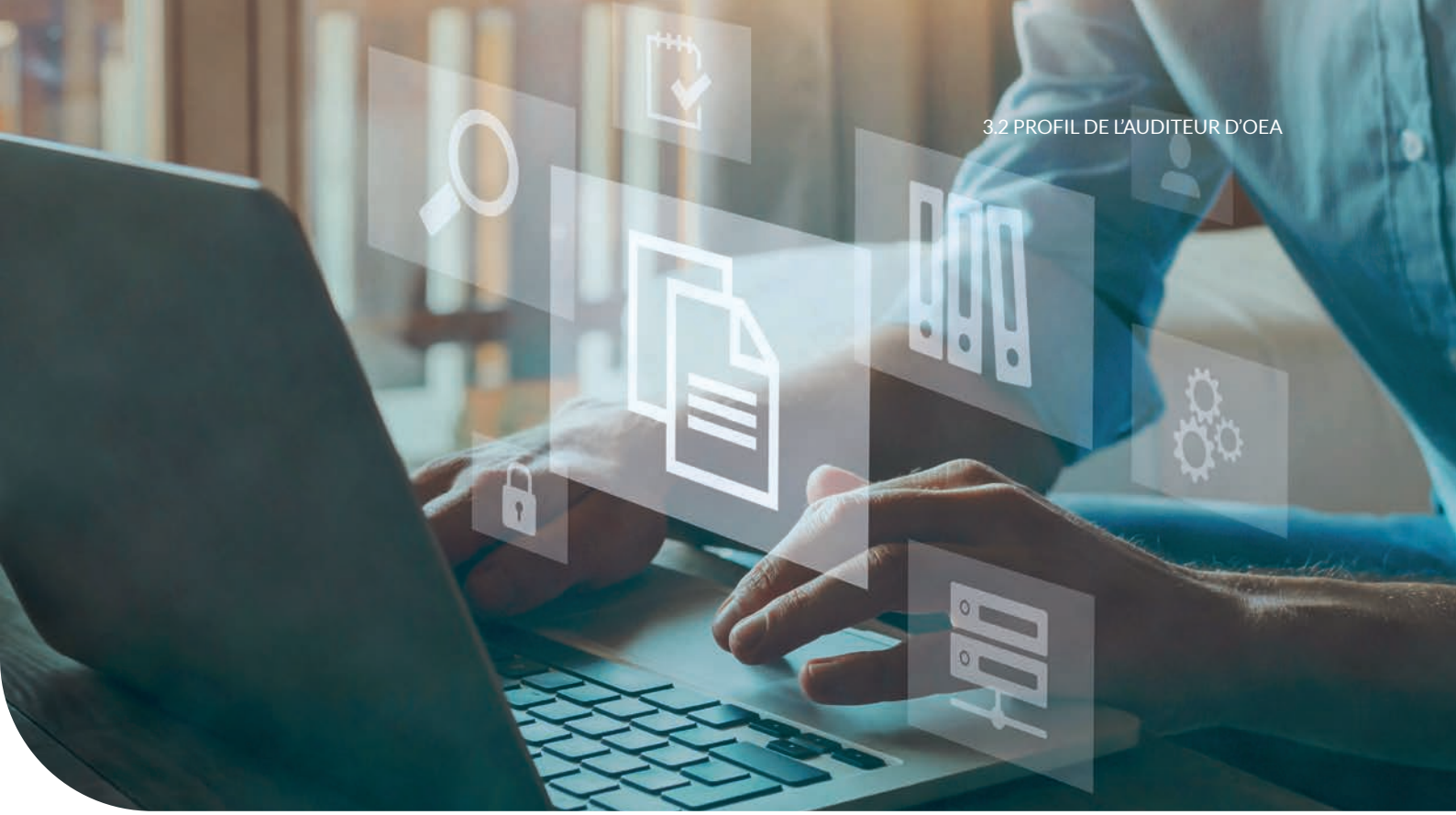
3.2.3. Compétences requises pour les Auditeurs d'OEA aux fins de la validation

Les compétences, connaissances et aptitudes et l'expérience en matière d'audit sont essentielles pour un Auditeur. Afin d'acquérir les compétences nécessaires, les administrations des douanes doivent mettre en place un programme de formation structuré. Celles-ci exigent (en plus des autres compétences) :

- de comprendre les mesures de contrôle interne ;
- de maîtriser la comptabilité et les contrôles internes ;
- d'évaluer les risques de l'opérateur relatifs aux critères d'OEA ;
- d'élaborer un plan de contrôle/plan de travail ;
- de réaliser des contrôles ; et
- de réaliser la validation, de tirer des conclusions et de rédiger un rapport d'audit.

3.2.4. Connaissances externes/ développement

Pour les Auditeurs douaniers et leurs responsables d'équipe (et l'ensemble de l'administration des douanes), il est indispensable d'être au fait de ce qui se passe dans l'environnement extérieur. Cette connaissance est nécessaire afin d'adapter et de mettre à jour les compétences et connaissances professionnelles et leurs méthodes de travail, pour relever les nouveaux défis émergents (par ex., les tendances récentes en matière de fraude, les nouvelles techniques d'audit, la nouvelle législation, les nouvelles technologies, la manière dont les normes internationales sont appliquées et les menaces de sécurité de la chaîne logistique). Les Auditeurs et leurs responsables d'équipe doivent envisager de s'inscrire à un programme de formation sur la sécurité de la chaîne logistique, proposé par un programme de sécurité reconnu sur le plan international tel l'ISO, la BASC et la TAPA.



3.2.5. Rôle des Auditeurs d'OEA

- Préparer le travail de validation : collecte et analyse de l'information, évaluation des risques, élaboration du plan de validation, etc. ;
- Préparer l'ordre du jour des réunions ;
- Comprendre le processus commercial ;
- Effectuer des visites sur site pour vérifier le respect par l'opérateur économique des critères relatifs aux OEA ;
- Utiliser les ressources d'experts en fonction des besoins (par ex., experts en sécurité et sûreté, services d'audit, experts en renseignement et lutte contre la fraude) ;
- Obtenir et vérifier toute pièce justificative ;
- Établir, enregistrer, observer, évaluer et tester les procédures des candidats ;
- Utiliser les modèles de rapport de validation respectifs ;
- Rédiger un rapport portant sur les vérifications effectuées et les conclusions tirées ;
- Formuler des recommandations concernant l'octroi de l'agrément ou son refus ;
- Être disponible pour conseiller l'entreprise tout au long du processus ; et
- chaque fois qu'un problème lié au respect de la réglementation et/ou à la sécurité se pose, informer l'OE de l'importance de donner des instructions et de former des employés sur le fait de contacter l'administration des douanes et d'autres autorités compétentes, le cas échéant.

Note : Il n'existe pas de liste exhaustive des connaissances et compétences requises de la part des Auditeurs d'OEA mentionnés aux points 3.2.2 à 3.2.5, ni des rôles qu'ils sont amenés à jouer, ceux-ci pouvant varier en fonction de la situation et des spécificités propres à leurs pays ou régions respectifs. Les administrations des douanes sont donc encouragées à mettre en œuvre les activités et programmes de formation et de perfectionnement nécessaires pour leurs Auditeurs d'OEA et à cerner de nouveaux domaines pouvant s'avérer pertinents pour améliorer la gestion de leurs programmes d'OEA respectifs.

3.3. Validation de l'OEA – Principes généraux

3.3.1. Procédure d'acceptation de la demande d'OEA

Les opérateurs économiques (demandeurs) sont les mieux placés pour préparer leur propre demande de statut d'OEA et ils devraient être guidés par le modèle de questionnaire d'auto-évaluation (QAE)/Modèle OEA.

Le QAE, qui contient les questions relatives aux critères de qualification (A à M), contient également des questions d'ordre général qui permettent à l'administration des douanes de rassembler suffisamment d'informations pour obtenir une vision complète de l'entité et recenser les risques dans sa chaîne logistique internationale. Les administrations des douanes devraient être prêtes à répondre aux questions du candidat pour l'aider par la suite à remplir sa demande.

L'administration des douanes examine le formulaire de demande dès sa réception et statue sur son acceptation ou sa non-acceptation. Elle tient compte des dispositions applicables et veille à ce que toutes les informations nécessaires soient disponibles pour contrôler rapidement si la demande satisfait aux conditions d'acceptation.

Lorsqu'elles ont besoin de renseignements supplémentaires, les administrations des douanes doivent solliciter dès que possible un complément d'information de la part du demandeur, dans le délai prescrit par la législation nationale ou d'autres dispositions nationales, le cas échéant.

Les administrations des douanes doivent informer le demandeur de l'acceptation et de la date d'acceptation de sa demande. Dans le cas contraire, les administrations des douanes doivent informer l'opérateur économique en cas de non-acceptation de la demande, en indiquant clairement les motifs du refus.

3.3.2. Analyse des risques en tant que pierre angulaire du processus d'évaluation

Dès que la demande est acceptée, la procédure de validation de l'OEA débute en utilisant une approche axée sur les résultats. En précisant le résultat souhaité en ce qui concerne le risque dans la chaîne logistique internationale d'un candidat, ladite procédure répond à un niveau de complexité plus élevé en termes de modèles commerciaux et de rôles différents. L'Auditeur doit donc confirmer que les résultats souhaités sont atteints pour chaque critère de qualification (A à M) du QAE de l'OEA. Cette approche implique que la validation doit couvrir tous les aspects de l'entreprise qui concernent la chaîne logistique internationale et que les critères d'OEA doivent être évalués et remplis à l'aune de l'ensemble des activités douanières assurées par l'opérateur économique.

La douane doit réunir le plus grand nombre d'informations pertinentes possible afin de comprendre l'activité de l'opérateur économique dans le but d'identifier et d'analyser un risque potentiel. Les analyses et l'évaluation des risques sont un processus initial et itératif. Le processus d'évaluation des risques doit être cohérent pour toutes les validations afin de garantir des résultats comparables entre les candidats OEA.

Deux aspects doivent être pris en compte pour évaluer l'importance d'un risque : la probabilité de l'événement, mais aussi son impact. Lors de la détermination de la probabilité qu'un événement se produise, il est nécessaire de tenir compte de toutes les mesures existantes ou des contrôles conçus pour atténuer les risques pertinents.

L'analyse des risques et des menaces doit englober l'ensemble des risques liés au statut d'OEA, y compris ceux des organismes gouvernementaux compétents, et tenir compte du rôle de l'opérateur économique dans la chaîne logistique internationale. L'analyse doit couvrir tous les critères d'OEA (A à M), notamment :

- les menaces pour la sécurité/sûreté/santé des locaux, des marchandises et des personnes ;
- les risques de nature douanière et fiscale ;
- la fiabilité des informations concernant les opérations douanières et la logistique des marchandises ;
- la sécurité informatique et l'accès aux données ;
- la fiabilité et les compétences des employés de l'opérateur ;
- l'historique visible – prévention et détection comprises – des fraudes et des erreurs ;
- les dispositifs de sûreté et de sécurité des partenaires commerciaux au sein de la chaîne logistique internationale.

L'Auditeur d'OEA doit connaître les différents risques à évaluer, afin de mettre en œuvre des procédures d'évaluation qui puissent garantir la couverture de l'ensemble des risques. Ces risques sont, notamment, les risques intrinsèques (par exemple la contrefaçon) recensés lors de l'évaluation de l'environnement commercial, les risques en matière de contrôle non détectés par les systèmes de contrôle interne et les risques non identifiés par les techniques d'audit.

Les Auditeurs ont la responsabilité de planifier et d'effectuer l'audit de façon à aborder tous les risques potentiels. Par conséquent, les Auditeurs doivent vérifier la conformité, la sûreté et la sécurité en termes de critères – normes A à M. Dans ce contexte, le rôle de la douane consiste à évaluer dans quelle mesure l'opérateur économique gère les risques critiques. Par ailleurs, la douane doit s'assurer que les mesures prises par l'OE sont adéquates pour réduire les risques à un niveau acceptable.

Tout demandeur dépourvu de système de contrôle interne ou doté d'un système manifestement défaillant présente par définition le risque de ne pas satisfaire aux critères d'OEA.

La structure organisationnelle de l'opérateur économique doit comprendre une personne ou une unité (selon la taille et la complexité de l'entreprise) chargée d'évaluer les risques et les menaces, de mettre en place les contrôles internes et autres mesures conçues pour atténuer les risques et d'en mesurer l'efficacité.

3.4. Procédures de validation selon une approche holistique

Afin d'identifier les risques et de préparer une validation efficace, les Auditeurs doivent :

Comprendre l'entreprise et sa structure organisationnelle à l'aide de la liste non exhaustive suivante :

- le questionnaire d'auto-évaluation (Chapitre II),
- les autres informations collectées lors de l'examen de la demande,
- les informations des sources douanières internes : base de données interne (base de données nationale des risques) et système de classement,
- les informations de sources externes : autres autorités, Internet, les rapports financiers annuels des entreprises, le rapport de l'Auditeur sur le contrôle interne, etc., et via les communications avec les chambres de commerce et le service central des statistiques ; les certifications d'organisations à but non lucratif centrées sur la sécurité de la chaîne logistique (par exemple l'OACI, l'OMI, l'UPU, l'ISO, la BASC, la TAPA et d'autres) ;

Comprendre l'organisation de l'activité commerciale de l'entreprise à partir de la liste non exhaustive suivante :

- les partenaires actifs dans la chaîne logistique internationale,
- les prestataires de services externes et l'incidence de leur rôle/activité sur la chaîne logistique internationale du demandeur,
- les processus logistiques exécutés dans la chaîne logistique internationale du demandeur,
- les procédures internes associées à toutes les activités faisant partie de la chaîne logistique internationale,
- les groupes industriels, les associations sectorielles et les chambres de commerce reconnus nationalement.

Évaluer les facteurs de risque en :

- classant les risques recensés par ordre de priorité après avoir évalué leur incidence sur les objectifs de la douane et la probabilité que le risque se concrétise,
- appréciant dans quelle mesure l'opérateur a pris des mesures pour identifier et atténuer les risques et de quelle manière l'opérateur a classé les différents types de risque par ordre de priorité ; le document d'évaluation des risques de l'entreprise doit être signé par un haut dirigeant de l'entreprise disposant de l'autorité permettant de prendre des mesures appropriées pour atténuer les risques identifiés,
- établissant un profil de risque pour dresser un tableau complet de tous les risques importants,
- réfléchissant au profil de risque établi ;

Recenser les facteurs facilitant le processus :
en prenant en considération, dans la mesure où le régime national de l'OEA le permet, d'autres programmes (de sécurité) nationaux et internationaux basés sur des normes internationales reconnues telles que celles de l'OACI, l'OMI, l'UPU, l'ISO, la BASC, la TAPA et d'autres.

Élaborer un plan de travail de la validation
L'Auditeur a pour mission de planifier et d'effectuer l'audit afin d'obtenir l'assurance raisonnable que l'opérateur économique se conforme aux critères fixés. Il élabore le plan d'audit en fonction des risques spécifiques identifiés pour l'opérateur économique/le demandeur concerné. Seules les administrations des douanes disposent de l'autorité nécessaire pour accorder le statut d'OEA. Toutefois, les administrations des douanes peuvent s'inspirer des conclusions fournies par des experts externes dans les domaines pertinents ayant trait aux critères d'OEA.

Les visites des locaux doivent être préalablement organisées et coordonnées avec la principale personne de contact désignée par le demandeur afin de s'assurer, entre autres, que le personnel compétent et les experts concernés soient disponibles lors de la procédure de validation. Il convient de demander à l'OE de faire en sorte que le plus haut dirigeant de l'entreprise soit présent dès le début de la réunion. Les partenaires commerciaux essentiels de l'OE doivent être incités à participer à la réunion, tout comme, le cas échéant, des représentants des organismes de certification de l'entreprise (par exemple l'OACI, l'OMI, l'UPU, l'ISO, la BASC, la TAPA et d'autres). Le plan d'audit est élaboré sur la base des résultats de l'analyse de risques et il traduit les informations obtenues sur :

- les risques inhérents à chaque critère décrit dans le QAE, et en particulier les points et aspects pertinents à contrôler ;
- les dirigeants et le personnel à interroger ;
- les dirigeants et le personnel des prestataires de services et/ou des partenaires commerciaux à interroger ;
- les modalités de chaque test de sécurité/contrôle des opérations par sondage et le moment auquel il doit être réalisé ;
- l'ordre du jour de la ou des réunion(s) organisée(s) au cours de la validation.

Le programme d'OEA repose officiellement sur un cadre de confiance différencié, qui offre aux opérateurs économiques qui respectent ou dépassent les normes internationales de sécurité de la chaîne logistique et de conformité commerciale des avantages aux frontières (points d'entrée et de sortie). Ces opérateurs économiques admissibles seront évalués comme étant à faible risque et bénéficieront de procédures

réglementaires plus souples aux frontières et de procédures douanières simplifiées.

En conséquence, les administrations des douanes doivent disposer de systèmes et de stratégies pour organiser et réaliser régulièrement ces validations.

3.4.1. Types de validation

En fonction des exigences et/ou des circonstances de chaque Membre, l'une des trois (3) approches suivantes peut être suivie lors de la validation de l'OEA :

Validation physique (sur site) : La réalisation d'une validation physique offre le meilleur moyen de comprendre les architectures globales du client. Elle peut impliquer l'exécution de tests et de scénarios en direct, l'inspection des locaux et des processus, et un interrogatoire des clients sur les aspects pratiques des opérations et la mise en œuvre des risques. Les validations sur site devraient être la première méthode de validation à envisager lors de l'évaluation d'un demandeur OEA.

Revalidation virtuelle (à distance) : les revalidations virtuelles devraient permettre de gérer les risques de la chaîne logistique tout en réduisant la charge administrative. Cette approche ne remplace pas toutes les validations douanières sur site en face à face, mais permet plutôt aux douanes d'effectuer des activités de vérification pertinentes de manière efficace et pratique lorsqu'une vérification physique n'est pas (pour quelque raison que ce soit) possible ou souhaitable. Elle ne devrait pas être utilisée pour les nouveaux demandeurs, sauf si l'administration des douanes et le candidat OEA se sentent à l'aise avec ses capacités.

Approche hybride : pour de nombreuses demandes OEA, le processus le plus approprié consiste à combiner une méthode de validation physique et virtuelle. Cette approche hybride peut être un outil utile pour (1) compléter les validations traditionnelles, (2) fournir une option viable pour aider à gérer « la prochaine crise », et (3) augmenter la portée des programmes (par exemple, lorsqu'il est nécessaire de valider les processus d'un partenaire commercial éloigné de l'endroit où se trouve le personnel des OEA).

La section suivante fournit des informations supplémentaires sur l'importance de chaque méthode et la manière dont elle complète le processus fondé sur le risque et elle présente les avantages respectifs des validations sur site et virtuelles en termes plus généraux. Cette explication est essentielle car, à mesure que la technologie et les processus numériques évoluent et s'améliorent, les capacités du demandeur évoluent également. En outre, à mesure que de plus en plus d'opérateurs économiques seront validés, les équipes et les techniques de validation des administrations des douanes s'amélioreront aussi et gagneront en maturité.

a. Validations physiques (sur site)

La documentation de la validation fournit des informations qui permettent à l'Auditeur de tirer les conclusions sur lesquelles repose l'avis motivant la décision d'approbation ou de rejet de la demande. Elle peut se présenter sous diverses formes : procédures et instructions documentées, informations orales (par exemple, à partir d'entretiens), des données tirées d'observations, des renseignements physiques et analytiques.

Dans tous les cas, les preuves apportées dans le cadre de la validation doivent être pertinentes (au regard de l'objectif de la validation) fiables, crédibles et suffisantes.

À titre de principe directeur, l'objectif de la validation doit être non seulement de valider le respect des exigences du programme d'OEA, mais également de relever les bonnes pratiques susceptibles d'être partagées avec d'autres OE. Par ailleurs, des suggestions peuvent être soumises à l'OE pour lui permettre de renforcer les politiques, procédures et pratiques de sécurité par une gestion efficace des risques pertinents dans la chaîne logistique internationale du demandeur.

Pour être pertinentes, les preuves doivent étayer les constatations et conclusions de la validation et être cohérentes avec les objectifs de la validation. Elles doivent également être crédibles, et pour ce faire les preuves doivent être factuelles, appropriées et complètes. Les preuves fiables peuvent être établies au moyen de techniques de validation pertinentes. Celles-ci devraient être normalement préalablement sélectionnées, mais elles sont susceptibles d'évoluer au cours de l'audit.

Les Auditeurs doivent faire une description exhaustive des preuves (où les faire transparaître) dans le rapport de validation établi, afin d'assoir l'avis qui y est formulé et de permettre une évaluation indépendante de la validation.

b. Validations virtuelles (à distance)

L'avènement de la pandémie de COVID-19 en 2020 a agi comme un catalyseur pour l'innovation opérationnelle, se traduisant par une intensification de l'utilisation des technologies modernes et un changement dans la culture d'entreprise. Ces avancées ont mis en lumière l'opportunité offerte par le recours formel aux techniques de validation virtuelle dans les politiques et processus douaniers et commerciaux afin d'améliorer l'efficacité tant du côté des opérateurs que des administrations des douanes.

Les administrations des douanes et les entreprises jouissant du statut d'OEA opèrent dans des environnements où les risques sont omniprésents et sont susceptibles de perturber le cours normal des opérations. Ces risques sont ceux posés par les catastrophes naturelles, les pandémies, les troubles civils, le terrorisme, les incendies et les explosions, de même que toute une panoplie d'autres menaces. Ces risques deviennent monnaie courante étant donné l'étendue et l'échelle des entreprises internationales.

La capacité à identifier les perturbations précitées du cours normal des opérations et à s'y préparer de manière appropriée figure parmi les exigences des programmes d'OEA. Ainsi, on attend des entreprises ayant le statut d'OEA qu'elles consacrent les ressources nécessaires pour développer leurs systèmes, former leur personnel et créer une culture d'entreprise propice pour gérer ces perturbations de l'activité. Cela implique que les autorités douanières soient pareillement préparées à répondre à ces menaces dans leur manière de gérer leurs programmes d'OEA et capables de maintenir le niveau de supervision nécessaire de leurs OEA.

Pour les raisons précitées, les autorités douanières doivent élaborer des plans d'urgence incluant les processus permettant de mener des revalidations virtuelles d'OEA lorsque les méthodes conventionnelles de revalidation en personne ne peuvent être mises en œuvre.

Les processus de revalidation virtuels devraient être à même de soutenir la gestion des risques de la chaîne logistique tout en réduisant la charge administrative. L'intention n'est pas de remplacer la validation douanière en personne effectuée sur site, mais bien de réaliser des tâches de vérification pertinentes dans une approche d'efficacité optimale.

Les programmes d'OEA doivent intégrer une méthodologie d'évaluation des risques au processus décisionnel sur la manière dont la douane sélectionne les entreprises OEA à revalider virtuellement. Les administrations des douanes doivent évaluer l'ensemble des indicateurs pertinents tels que la complexité de la chaîne logistique de l'OEA (nombre de partenaires commerciaux intervenant dans la chaîne logistique, combien d'entre eux sont certifiés OEA, etc.), la présence d'organisations terroristes ou de trafic de drogues. Il y a lieu de tenir compte des antécédents de l'entreprise OEA en matière d'incidents concernant le fret (par exemple, preuves d'effraction, vol de marchandises ou introduction de produits de contrebande) et des facteurs tels que le type d'entité devant être validé. Il est moins risqué pour la douane de valider virtuellement un agent en douane que de valider virtuellement un transporteur routier, qui est le maillon le plus faible de la chaîne logistique.

Dans ce contexte, l'ajout d'une gamme de validations virtuelles à l'ensemble des outils mis à disposition concernant la validation des OEA permettra également aux OEA et aux administrations des douanes de réagir rapidement face aux menaces pour les activités d'OEA. Cela est particulièrement pertinent eu égard à l'obligation pour la douane de gérer le statut de l'OEA en matière de sûreté et sécurité, tant sur le plan national que dans le cadre de ses obligations internationales en matière de reconnaissance mutuelle.

Enseignements tirés : considération pratique

Le texte ci-dessous explique que les administrations des douanes peuvent envisager une validation physique (sur site), une validation virtuelle (à distance), ou une approche hybride du processus de validation du demandeur OEA. Cet aspect est également abordé plus avant à la section 3.6 « Revalidation ».

Si les validations virtuelles (à distance ou hybrides) en sont encore à leurs débuts, certaines premières expériences pratiques qui peuvent aider les administrations des douanes qui envisagent cette approche de validation peuvent être partagées.

Le processus de validation à distance ou hybride dépend de la technologie et cette approche nécessitera plus de planification et de temps. Il existe de nombreux pièges potentiels, notamment des vidéos souvent figées, des participants en sourdine et des connexions instables qui entravent les procédures. En outre, les discussions ont tendance à se limiter aux questions et réponses officielles. Par ailleurs et pour être plus précis, la validation virtuelle des mesures de sécurité nécessite souvent une planification supplémentaire tant de la part de l'Auditeur que du demandeur d'OEA, car les mesures de sécurité sont particulièrement complexes lorsque les validations sont menées de manière virtuelle.

Malgré ces défis, des solutions existent, par exemple :

- Diviser la validation virtuelle en phases multiples pouvant inclure une phase préparatoire et un entretien virtuel ;
- La douane pourrait fournir à l'avance les éventuelles questions liées au questionnaire d'autoévaluation ;
- Des accords administratifs devraient être conclus à l'avance pour se préparer à une quelconque interruption.

Pour faciliter le processus de validation, les demandeurs devraient permettre à l'Auditeur d'accéder à tous les rapports d'audit interne disponibles et d'utiliser la diffusion vidéo en direct pour la sécurité du fret et des locaux.

Des réunions de suivi sont nécessaires lorsque l'Auditeur charge le demandeur OEA de prendre des mesures correctives pour vérifier que ces mesures ont bien été mises en œuvre.

Les administrations des douanes doivent évaluer et documenter les défis et les enseignements tirés afin de contribuer aux améliorations futures du processus de revalidation virtuelle.

3.5. Validation d'OEA à l'aide du questionnaire d'auto-évaluation de l'OEA du Chapitre II

L'objectif de la validation est de déterminer si un demandeur satisfait aux critères d'OEA, en évaluant l'efficacité des procédures et des mesures prises par l'OE pour aborder les risques pertinents. La participation au programme d'OEA est volontaire et permettra aux entités telles que les importateurs, les exportateurs, les agents en douane, les transitaires et les sociétés de transport de se porter candidats. Cette approche offre une certaine flexibilité puisqu'elle permet de prendre en compte divers aspects.

Parmi ceux-ci :

- le rôle de l'entité ;
- les opérations de l'entité ;
- les types de marchandises traitées ;
- l'emplacement des opérations de l'entité ;
- la taille de l'entité ;
- le nombre de partenaires impliqués dans sa chaîne logistique internationale.

Tous ces aspects doivent être pris en compte pour décider si une entité satisfait aux critères pertinents. Par exemple, un importateur de « marchandises dangereuses » est susceptible d'avoir des mesures de sécurité physique différentes de celles d'une entité qui produit des avocats.

Par conséquent, la validation doit porter sur les risques relatifs aux critères d'OEA en général ainsi que sur les activités spécifiques réalisées par le demandeur dans la chaîne logistique internationale.

Des exemples de techniques d'évaluation pour la validation et d'autres éléments d'information utiles sont donnés pour chaque critère dans un « espace-conseil » de l'Auditeur. Les informations fournies dans l'espace-conseil de l'Auditeur ne sont pas exhaustives et ne constituent pas une liste de vérification d'éléments obligatoires, mais sont fournies uniquement à titre indicatif.

Lors de la validation, le contexte particulier de l'OE (taille, rôle dans la chaîne logistique, méthode de fonctionnement, etc.) ainsi que d'autres exigences à caractère national doivent également être pris en compte.

La section suivante de ce chapitre correspond aux critères généraux (A à M) du QAE du chapitre II. Elle aborde chaque sous-critère spécifique avec les notes explicatives y afférentes. La présentation du QAE est conçue pour aider le demandeur à mieux comprendre le programme d'OEA et pour encourager la participation volontaire. En précisant le résultat souhaité en ce qui concerne les risques potentiels dans la chaîne logistique internationale d'un demandeur, la QAE fournit aux candidats des conseils détaillés et prend en compte un niveau de complexité plus élevé que les versions précédentes en pour ce qui concerne les différents modèles d'entreprise et rôles. L'Auditeur doit confirmer que les résultats souhaités sont atteints pour chaque critère de qualification (A à M) du QAE.

Les principes de l'analyse des risques précisés à la Section 3.3, ainsi que les critères de validation généraux de la section 3.4, devraient aider l'Auditeur à bien comprendre la validation, lorsqu'ils sont lus conjointement avec les conditions spécifiques relatives à chaque critère exposées ci-dessous.

A. Preuve du respect des prescriptions douanières

Ce critère exige que le demandeur démontre un niveau satisfaisant de conformité avec la législation nationale relative aux douanes et dispose d'un système efficace pour l'assurance qualité des déclarations en douane. Les critères doivent être satisfaits par le demandeur, ou par des personnes désignées.

Le demandeur ne doit pas avoir commis, au cours d'une période déterminée par le programme national relatif aux opérateurs économiques agréés, d'infraction, telle que définie dans la législation nationale/régionale, qui empêcherait de le désigner comme OEA.

Lorsque le demandeur est établi depuis une période inférieure à celle déterminée par le programme national relatif aux opérateurs économiques agréés, les administrations des douanes évalueront la conformité avec le critère susmentionné sur la base des antécédents et des informations disponibles.

Les antécédents en matière de respect des exigences douanières peuvent être considérés comme satisfaisants si l'administration des douanes compétente pour prendre la décision estime que les infractions commises sont d'une importance négligeable par rapport au nombre ou à l'ampleur des opérations du demandeur, et si l'administration des douanes estime que le demandeur agit de bonne foi.

Les infractions d'importance négligeable sont des actes qui ne sont pas considérés comme posant un risque important à la sécurité de la chaîne logistique ou au respect de la réglementation douanière, notamment la conformité fiscale.

Dans le cas d'infractions considérées initialement comme mineures ou d'une importance négligeable, l'administration des douanes doit déterminer s'il y a eu répétition d'infractions de nature identique. Si tel est le cas, elle devrait examiner si cette répétition est le fruit d'une action individuelle ou collective, notamment au sein de l'entreprise du demandeur, ou bien résulte de défaillances systémiques inhérentes aux systèmes ou procédures du demandeur.

Après l'identification initiale d'une infraction mineure, l'administration des douanes doit également déterminer si l'infraction persiste ou s'assurer que le demandeur en a, après identification, définitivement éradiqué la cause, écartant tout risque qu'elles surviennent encore à l'avenir. Les demandeurs doivent être en mesure de démontrer qu'un système efficace d'assurance qualité des déclarations en douane a été mis en place afin d'éviter de futures infractions. En revanche, si une infraction se reproduit, elle peut révéler des carences dans la gestion interne de l'entreprise concernant l'adoption de mesures destinées à prévenir toute répétition de cette infraction.

Au moment d'évaluer les infractions graves, la douane doit tenir compte des éléments suivants :

- de la volonté délibérée du demandeur de commettre une fraude ;
- de la nature de l'infraction ;
- d'une négligence manifeste, en prenant en considération la complexité de la législation douanière, les précautions prises par l'entreprise et son expérience et tout indicateur de risque sérieux en matière de sécurité ou de sûreté, et/ou encore le respect de la réglementation douanière.

Peuvent néanmoins aussi être considérées comme graves des infractions qui, même en l'absence de toute intention de fraude ou de violation de la législation douanière de la part du demandeur, sont si importantes qu'elles constituent un risque sérieux en matière de sécurité de la chaîne logistique et et/ou de respect de la réglementation douanière, et, le cas échéant, des règles fiscales et d'activités criminelles liées à l'activité économique. Parmi les infractions graves, citons :

S'agissant de la législation douanière ou de celle que la douane est chargée d'appliquer

- la contrebande ;
- la fraude, comme une erreur de classement délibérée, une sous-évaluation ou une surévaluation, ou encore une fausse déclaration d'origine destinée à éviter le paiement de droits de douane ;
- les infractions en rapport avec les droits de propriété intellectuelle (DPI) ;
- les infractions liées aux interdictions et restrictions ;
- la contrefaçon ;
- toute autre infraction liée aux exigences douanières.

S'agissant de la législation fiscale

- la fraude fiscale ;
- l'évasion fiscale.

S'agissant des infractions pénales graves relatives à l'activité économique du demandeur

Voici quelques exemples d'infractions pénales graves :

- la faillite frauduleuse (insolvabilité) ;
- toute infraction à la législation en matière de santé ou d'environnement ;
- la participation à une organisation criminelle ;
- la corruption ;
- la cybercriminalité ;
- le blanchiment d'argent, etc. ;
- l'implication directe ou indirecte dans des activités terroristes.

Les critères doivent garantir que les circonstances relatives à toute non-conformité antérieure soient mises en perspective lors de l'évaluation du respect des exigences.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation du respect avéré des prescriptions douanières

- S'assurer que le demandeur et les personnes désignées n'ont pas commis d'infractions ou délits sur une période déterminée par le programme national d'OEA.
- Examiner et distinguer parmi toutes les infractions celles qui présentent un caractère de gravité, répétitif ou mineur.
- Déterminer si le demandeur et les personnes désignées n'ont pas commis d'infractions graves liées à leur activité économique.
- Examiner les relevés détaillés de tout impôt ou droit de douane impayé ou en retard de paiement auprès de la douane et vérifier le canal ou le point de contact approprié pour traiter tout arriéré de droits de douane ou d'impôt.
- Vérifier l'efficacité du système pour garantir une assurance qualité des déclarations en douane.

B. Système satisfaisant de gestion des dossiers commerciaux

Le demandeur doit disposer d'un système comptable qui soit compatible avec les principes comptables généralement admis appliqués dans le pays considéré. Le demandeur devrait également faciliter les contrôles douaniers par audit et conserver un historique des données permettant de les retracer depuis leur entrée dans le système jusqu'à leur sortie.

Les écritures conservées par le demandeur aux fins du contrôle douanier doivent être intégrées dans le système comptable ou permettre un recoupement avec les données de ce même système.

Le demandeur doit permettre l'accès physique et/ou électronique de l'administration des douanes à son système de gestion comptable et, le cas échéant, à ses dossiers commerciaux et registres de transport. Son système de gestion des flux logistiques doit permettre d'identifier la localisation des marchandises. Les critères définissent les exigences de base en matière de capacité pour les systèmes d'exploitation du demandeur (qu'ils soient manuels ou électroniques). Les systèmes d'exploitation du demandeur peuvent comprendre des systèmes informatiques ou des systèmes physiques d'archivage. Les processus et les procédures peuvent également faire partie du système d'exploitation de l'entité.

Le demandeur doit disposer d'accords administratifs adaptés pour la gestion efficace de la chaîne logistique, ainsi que de contrôles internes à même de prévenir, de détecter et de corriger les erreurs et de prévenir et de détecter les transactions illégales ou irrégulières. L'élément essentiel pour assurer la sécurité de la chaîne logistique internationale et le respect de la législation douanière est l'enregistrement précis des informations qui peuvent être vérifiées et remontées à leurs sources.

Le demandeur doit avoir recours à des mesures de sécurité informatique adéquates qui protègent les dossiers commerciaux contre l'accès par des personnes non autorisées.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation du système de gestion satisfaisant des dossiers commerciaux

- Veiller à ce que l'entreprise dispose de procédures satisfaisantes d'archivage des écritures et des informations et de protection contre la perte d'informations (c'est-à-dire la maintenance des systèmes d'archivage).
- Déterminer si l'entreprise tient des registres opportuns, précis, complets et vérifiables concernant l'importation et l'exportation.
- Veiller à ce que les systèmes comptables et, le cas échéant, les dossiers commerciaux et les registres de transport soient accessibles aux services douaniers.
- S'assurer du bon recoupement des informations entre les opérations physiques, les écritures tenues pour la douane et le système comptable (établir si ce système est intégré ou non).
- Effectuer des tests sur les transactions et s'assurer qu'il existe une piste d'audit dans les écritures permettant le recoupement de toutes les transactions dans la chaîne logistique internationale du demandeur avec la source de l'information.

C. Viabilité financière

La viabilité financière désigne une bonne situation financière, suffisante pour permettre au demandeur de remplir ses engagements (c'est-à-dire que l'entité doit être en mesure de payer toutes ses dettes au fur et à mesure qu'elles deviennent exigibles) compte tenu des caractéristiques du type d'activité commerciale et des conditions économiques actuelles.

Toute indication laissant à penser que le demandeur est incapable ou pourrait être, dans un futur proche, dans l'impossibilité d'honorer ses obligations financières doit être soigneusement prise en compte et évaluée.

La viabilité financière du demandeur est un indicateur essentiel de sa capacité à maintenir et à améliorer les mesures visant à sécuriser sa chaîne logistique et à se conformer aux autres exigences douanières.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de la viabilité financière

- Vérifier que le demandeur a rempli (pendant une certaine période précédant le dépôt de sa demande) ses obligations financières en ce qui concerne le paiement des droits de douane comme de tous les autres droits, taxes ou impôts perçus sur l'importation ou l'exportation de marchandises ou en rapport avec elles. Les indicateurs financiers peuvent être utilisés pour déterminer la situation financière de l'opérateur.
- Vérifier que le demandeur est en mesure de prouver qu'il dispose, sur la base de ses écritures et des informations disponibles au cours d'une certaine période précédant le dépôt de sa demande, de ressources financières suffisantes pour remplir ses obligations et engagements.
- Vérifier si le demandeur ne fait pas l'objet d'une procédure d'insolvabilité.

D. Consultation, coopération et communication

Le partenariat douane-entreprises nécessite de part et d'autre l'établissement de personnes de contact (PDC), assorti d'un mécanisme qui engage les deux parties dans un échange réciproque ouvert et continu d'informations, lorsque la loi le permet.

Le demandeur a l'obligation, par l'intermédiaire de la PDC, d'informer la personne de contact compétente de la douane en temps opportun de toute documentation suspecte ou inhabituelle portant sur le fret et de tout rapport d'urgence et plan d'urgence concernant des marchandises à des fins douanières. Cette obligation peut inclure toute demande d'information anormale sur des envois découverte par des employés et présentant un intérêt pour les administrations douanières (réservations de fret, suivi des marchandises, information des employés, etc.) ou d'autres autorités compétentes.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de consultation, coopération et communication

- Vérifier si le demandeur a formellement désigné une PDC afin de contacter la douane pour toutes les questions en matière de respect de législation douanière et de lutte contre la fraude.
- Vérifier si la PDC est pleinement informée des pratiques et procédures de l'entité commerciale ainsi que des exigences du programme d'OEA.
- S'assurer que la PDC est habilitée à fournir à l'équipe d'audit un accès direct ou indirect à toutes les informations en temps opportun et de manière précise tout au long du processus de validation.
- S'assurer que la PDC peut fournir l'accès à tous les lieux et personnels concernés par la procédure de validation.
- Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur application garantissant que l'OE a mis en œuvre des mesures en vue d'informer l'administration des douanes de toute question relative au respect de la réglementation douanière en matière d'OEA.
- S'assurer que la PDC communique à la douane les rapports d'urgence et les plans d'urgence.

E. Éducation, formation et information sur la menace

Le demandeur est tenu de mettre en place des mécanismes d'éducation et de formation du personnel concernant les politiques de sécurité et la reconnaissance des écarts par rapport à ces politiques. Les mesures qui doivent être prises en réponse aux défaillances en matière de sécurité doivent être clairement comprises. Une formation pertinente peut porter sur les mesures, les procédures et les politiques de sécurité mises en place par le demandeur pour garantir l'intégrité de la chaîne logistique internationale.

Le demandeur doit disposer d'un plan de sécurité et mettre en œuvre un programme de sensibilisation à la sécurité préparant les employés à gérer une crise ou une faille de sécurité pouvant interrompre les opérations, dont le but est de :

- assurer la continuité des activités et la réactivation de l'ensemble du système de sécurité ;
- veiller à ce que les incidents soient correctement examinés et analysés pour identifier les possibilités d'amélioration ;
- élaborer des procédures visant à faire rapport, en temps opportun, d'un incident ou d'une situation de risque à l'administration des douanes ;
- s'assurer que le personnel est bien informé des détails du plan de sécurité, afin de prendre des mesures correctives opportunes et appropriées pour faire face à des scénarios de menace à la sécurité ;
- former le personnel et les partenaires commerciaux en ce qui concerne les risques liés à la chaîne logistique internationale et assurer une formation adéquate pour le personnel afin de le familiariser avec les mesures d'urgence.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de l'éducation, la formation et l'information sur la menace

- Demander la preuve de la mise en œuvre qui confirme que le demandeur a mis en place et maintient un programme de formation à la sécurité et de sensibilisation aux menaces.
- Demander la production d'une liste des différentes formations à la sécurité dispensées aux employés dans le cadre du programme de formation à la sécurité de l'entreprise.
- Demander à vérifier l'existence de procédures écrites et la preuve de leur application dans le cadre du programme de formation destiné à sensibiliser les employés aux procédures que l'entreprise a mises en place pour faire face à une situation imprévue et comment la signaler ou la consigner dans un rapport.
- S'assurer que la prise de conscience et la connaissance des mesures de sécurité soient bien diffusées au sein de l'entreprise afin d'évaluer l'efficacité du programme de formation.
- Tester l'identification des risques liés aux marchandises suspectes, les menaces internes potentielles pour la sécurité, et aider les employés et les entrepreneurs à protéger le contrôle d'accès.

F. Échange de renseignements, accès et confidentialité

Le demandeur est tenu de disposer de procédures satisfaisantes pour l'archivage des registres et des informations sensibles, assorties d'une protection contre la perte de ces informations. Il doit également avoir mis en œuvre des mesures de sécurité appropriées de protection du système informatique contre toute intrusion et de sécurisation de sa documentation.

Ce critère concerne l'échange d'informations, l'accès et la confidentialité. Il exige la mise en place de procédures appropriées pour garantir que toutes les informations communiquées concernant le dédouanement et la déclaration des marchandises sont lisibles, complètes et exactes et protégées contre l'échange, la perte ou l'introduction d'informations erronées, y compris de procédures visant à protéger les informations contre les abus et l'accès non autorisé.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère d'échange de renseignements, d'accès et de confidentialité

- Demander à vérifier l'existence d'une politique en matière de sécurité informatique et de procédures écrites ou la preuve de leur application garantissant que le demandeur dispose d'un dispositif de sécurité informatique et d'un système d'archivage.
- Identifier qui est responsable de la gestion de la TI et de sa sécurité.
- S'assurer que les systèmes TI soient accessibles via un compte individuel désigné (par exemple, avec un nom d'utilisateur et un mot de passe correspondant).
- Vérifier que les tâches sont séparées et l'ampleur de celles-ci (différents profils d'utilisateurs doivent être reliés aux différentes tâches des utilisateurs).
- Vérifier quels utilisateurs ont accès aux données de référence (cet accès doit être très limité).
- Vérifier quels sont les dispositifs de sécurité intégrés dans les systèmes informatiques (pare-feu, logiciels espions, chiffrement, logiciel de surveillance, etc.).
- S'assurer que les systèmes TI font bien l'objet d'un changement périodique de mot de passe et quelle est la fréquence de ce changement, le cas échéant.
- Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur application garantissant que l'opérateur économique a mis en œuvre une formation des employés qui porte sur la politique, les procédures et les normes de sécurité informatique en vigueur.
- Vérifier si le demandeur dispose de systèmes de surveillance pouvant repérer les abus des systèmes informatiques, notamment l'accès non autorisé, la falsification ou la modification des données de l'entreprise.
- Vérifier si le demandeur prend des mesures appropriées contre les employés qui abusent ou violent les systèmes TI.
- S'assurer que le site où est hébergé le serveur informatique du demandeur est sécurisé et vérifier que seul le personnel autorisé ou le personnel chargé de la TI y ont accès.
- Vérifier que le demandeur a mis en place un système permettant de sauvegarder et de stocker hors site, sur une base périodique, les données critiques concernant la douane et le programme d'OEA.

G. Sécurité du fret

Des mesures de sécurité doivent être instaurées afin de garantir l'intégrité du fret et de prévenir toute pratique irrégulière concernant le flux de marchandises (transport, manutention et stockage du fret) dans la chaîne logistique internationale.

Selon les activités concernées, ces mesures doivent porter sur :

- le soutien de la direction générale à un programme de sûreté de la chaîne logistique (déclaration écrite de soutien) et un élément de surveillance approprié (processus d'audit en place pour s'assurer que les protocoles mis en œuvre par l'entreprise sont respectés et sont toujours viables) ;
- l'application d'une procédure visant à vérifier l'intégrité des unités de fret (y compris l'apposition de scellés et un processus d'inspection en sept points (extérieur, portes intérieures/extérieures, côtés droit et gauche, paroi avant, plafond/toit, plancher/intérieur)) ;
- les procédures écrites qui prévoient comment les scellés doivent être contrôlés et apposés sur les cargaisons et les moyens de transport (y compris des procédures pour reconnaître et signaler les scellés compromis) ;
- les processus logistiques (y compris le choix du transitaire et des moyens de transport) ;
- les marchandises entrantes (y compris, le cas échéant, les contrôles qualitatifs et quantitatifs) ;
- le stockage des marchandises (y compris les contrôles des stocks) ; et
- la production des marchandises (y compris les contrôles qualitatifs) ; l'emballage des marchandises (y compris les renseignements sur l'emballage).

Les critères G, H, L et M exigent qu'un demandeur procède à des évaluations régulières des risques de sécurité dans ses opérations et prenne les mesures appropriées pour atténuer ces risques. Un demandeur est tenu de satisfaire à chaque critère, mais uniquement dans la mesure où le critère est pertinent pour les activités qu'il entreprend dans le cadre de sa chaîne logistique internationale.

La manière de sécuriser le fret peut varier en fonction du type de fret et du moyen de transport (conteneur, vrac, etc.).

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de la sécurité du fret

- Vérifier que les informations requises pour les marchandises ou le fret sont lisibles, complètes, exactes et protégées contre l'échange non autorisé, la perte ou l'introduction d'informations erronées.
- Vérifier que les procédures de sécurité et de contrôle sont maintenues afin qu'il soit difficile pour une personne non autorisée d'accéder à la cargaison ou pour une personne autorisée de déplacer, de modifier ou d'interférer indûment avec le fret.
- S'assurer que l'OE vérifie l'intégrité physique de la structure du conteneur, et qu'une fois chargé/empoté après cette inspection, le conteneur est immédiatement scellé avec un scellé de haute sécurité ISO 17712.
- S'assurer de la fiabilité des mécanismes de verrouillage des portières (par exemple, contrôle en 7 points du conteneur).
- Veiller à ce que les inspections de conteneurs soient documentées et que la liste de contrôle puisse être exigée pour vérifier les informations saisies.
- Assister à l'inspection d'un conteneur et vérifier visuellement le stockage sécurisé des scellés de haute sécurité utilisés par le demandeur.
- Vérifier que l'OE utilise des scellés de haute sécurité appropriés tels que ceux répondant à la norme ISO 17712 et/ou tout autre mécanisme ou procédure de sécurisation agréée par la douane.
- Vérifier que seuls les employés autorisés ont accès aux scellés de haute sécurité et qu'ils sont formés à cette tâche.
- Demander, si possible, à ce que l'équipe de validation puisse être témoin de la manière dont un employé appose un scellé de haute sécurité.
- Vérifier comment les employés qui reçoivent des marchandises vérifient les informations des scellés en les comparant avec les documents de transport respectifs, y compris l'intégrité des scellés.
- Vérifier comment les marchandises sont protégées contre tout accès non autorisé aux installations de stockage.
- Vérifier que le demandeur dispose d'une procédure permettant de s'assurer que la cargaison, au moment du chargement, correspond au bon de commande ou à un autre document d'expédition.
- Vérifier que le demandeur dispose d'une procédure permettant d'identifier que les chauffeurs arrivant pour prendre des marchandises sont autorisés par la société de transport.

H. Sécurité des moyens de transport

Des mesures documentées doivent être mises en place pour garantir l'intégrité des marchandises pendant leur transport (transport, manutention et stockage des marchandises) dans la chaîne logistique internationale. Lorsque cela est approprié pour l'entreprise concernée, ces mesures devraient contenir :

- l'assurance que tous les moyens de transport utilisés pour le transport des marchandises dans sa chaîne logistique sont capables d'être sécurisés efficacement (avec une procédure détaillée à suivre pour préserver l›intégrité des marchandises pendant qu›elles sont sous sa garde) ;
- les processus logistiques (notamment le choix du transitaire et du moyen de transport) ;
- l'assurance que tous les opérateurs ont été formés au maintien de la sécurité des moyens de transport à tout moment ;
- Des procédures écrites pour signaler tout incident réel ou suspect au personnel désigné du service de sécurité de l'OEA et de la douane en vue d'une enquête plus approfondie, ainsi que pour tenir des registres de ces rapports, qui devraient être mis à la disposition de la douane, dans la mesure où cela est légal et nécessaire ;
- les notifications à la douane de violations inhabituelles, suspectes ou réelles de la sécurité des moyens de transport ;
- l'engagement écrit du transporteur d'informer l'entreprise en temps utile de toute infraction à la sécurité, tout arrêt non autorisé ou tout écart par rapport aux itinéraires établis, afin que l'OE puisse déterminer s'il convient de notifier la douane ou de prendre d'autres mesures pour éviter que cela ne se reproduise.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de la sécurité des moyens de transport

- Demander des procédures écrites/preuves de mise en œuvre qui confirment que l'OE a mis en place des mesures pour assurer l'intégrité et la sécurité du fret pendant son transport.
- Vérifier que des procédures sont en place pour s'assurer que les données figurant sur les documents de transport correspondent au fret réel (c'est-à-dire grâce à des points de remise bien documentés dans le transport du fret, associés à une procédure de rapprochement bien définie à titre de contrôle).
- Vérifier les procédures qui gèrent, sécurisent et contrôlent le transport des marchandises, lors du chargement ou du déchargement du moyen de transport et pendant le stockage.
- Vérifier que les procédures sont en place pour garantir que les marchandises sont protégées contre les mouvements, les modifications ou les interférences illicites ou non autorisés pendant leur entrée ou leur sortie des locaux. Cette vérification comprend les procédures pendant que les marchandises sont stockées dans ces locaux (marchandises en stockage, stockage séparé pour les marchandises dangereuses ou les marchandises de grande valeur, bilan de la situation, procédure d'inventaire). Tous les moyens de transport doivent être vérifiés pour détecter les infractions à la sécurité s'ils sont laissés sans surveillance.
- Vérifier quel est le protocole d'escalade et qui est responsable en cas de découverte d'une marchandise dissimulée ou suspecte.
- Vérifier si des informations sur le suivi en temps réel (et s'il existe une visibilité centrale) des marchandises exportées sont disponibles.

I. Sécurité des installations

Ce critère exige des candidats qu'ils aient mis en place des mesures de sécurité physique, qui peuvent comprendre des clôtures, des portails, de l'éclairage, des systèmes d'alarme, des systèmes de vidéosurveillance, des dispositifs de verrouillage, la structure des bâtiments sur les lieux, des procédures de stationnement, etc.

En outre, des mesures de sécurité doivent être instaurées pour empêcher un accès non autorisé aux bureaux, aux aires d'expédition, aux quais de chargement, aux zones de stockage des marchandises et à tout autre endroit pertinent, afin de sécuriser l'accès aux locaux et d'empêcher l'altération des marchandises. Le demandeur doit s'assurer que des procédures sont en place pour surveiller et contrôler les périmètres extérieurs et intérieurs et interdire l'accès non autorisé aux installations, aux moyens de transport, aux documents de chargement et aux zones de fret, accès qui peut raisonnablement affecter la sécurité de ses domaines de responsabilité dans la chaîne logistique.

Toutes les zones sensibles sur le plan de la sécurité doivent être protégées contre tout accès non autorisé par le personnel ou des tiers n'ayant pas d'habilitation de sécurité appropriée pour y accéder. Les procédures concernent les contrôles opérés sur toute personne non autorisée, mais aussi sur tout véhicule ou toute marchandise non autorisé(e).

Selon les activités concernées, ces mesures doivent porter sur :

- les procédures d'accès aux installations (bâtiments, zones de production, entrepôts, etc.), y compris les procédures faisant une distinction et réglementant les employés, les visiteurs, les personnes tierces, les véhicules et les marchandises ;
- les procédures à suivre dès lors qu'une personne/un véhicule non autorisé est découvert dans les locaux de l'entreprise (terrain ou bâtiments) ;
- un plan de site pour chaque lieu de l'entreprise impliqué dans les activités liées à la douane (par exemple, un plan d'implantation ou un schéma) sur lequel on peut localiser le périmètre, les routes d'accès et l'emplacement des bâtiments.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de la sécurité des installations

- Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre garantissant que l'OE dispose de contrôles d'accès comprenant l'identification et l'enregistrement de tous les employés et tiers se présentant à tous les points d'entrée.
- Vérifier si la zone règlementée est protégée contre l'accès non autorisé du personnel et/ou de tiers.
- Vérifier comment l'OE gère la délivrance et la récupération des badges d'identification afin d'éviter les abus.
- Vérifier si l'installation dispose de barrières périmétriques qui soient suffisantes et entretenues afin de dissuader/empêcher l'accès non autorisé.
- Vérifier si les bâtiments sont construits avec des matériaux qui résistent à une entrée non autorisée et sont entretenus moyennant des inspections et réparations périodiques.
- Vérifier si toutes les fenêtres et portes intérieures et extérieures des locaux commerciaux sont équipées de dispositifs de verrouillage.
- Vérifier si les installations bénéficient d›un éclairage adéquat à l›intérieur, à l›extérieur et dans l›ensemble des locaux.
- Vérifier, le cas échéant, l'utilisation de générateurs de secours ou de sources d'alimentation alternatives pour assurer la continuité de l'éclairage en cas de perturbation de l'alimentation électrique locale.
- Vérifier si des mesures appropriées sont mises en œuvre pour assurer le contrôle des véhicules et des personnes aux points d'entrée et de sortie.
- Vérifier, le cas échéant, l'efficacité des caméras de vidéosurveillance, des systèmes d'alarme et tout autre système de contrôle d'accès.
- Vérifier les procédures relatives à l'utilisation des véhicules dans les locaux d'un demandeur afin d'éviter que les véhicules ne soient utilisés d'une manière qui pourrait avoir un impact sur la sécurité des marchandises ou des conteneurs.
- Identifier l'employé chargé de surveiller l'application des mesures de sécurité et de s'assurer que les procédures prescrites sont correctement appliquées.

J. Sécurité relative au personnel

Ce critère exige que des précautions raisonnables soient prises lors du recrutement du personnel pour vérifier que les personnes n'ont pas déjà été condamnées pour des infractions douanières liées à la sécurité ou pour d'autres infractions. Ces précautions comprendront la vérification des antécédents des employés qui occupent des postes sensibles sur le plan de la sécurité (à effectuer périodiquement ou au fur et à mesure des besoins). Des mesures supplémentaires consisteront en des procédures visant à supprimer l'identification des employés dont le contrat de travail a été résilié et leur accès aux locaux ou aux systèmes d'information. Les processus de contrôle peuvent comprendre une vérification préalable à l'embauche et des vérifications d'antécédents.

Des mesures de sécurité doivent être instaurées pour empêcher l'infiltration de personnel non autorisé, susceptible de constituer une menace pour la sécurité. Les principaux domaines qui doivent toujours faire l'objet d'une vérification sont les suivants :

- la politique de l'OE en matière d'emploi ;
- le contrôle de sécurité des potentiels employés à des postes sensibles, tels des postes à responsabilité dans le domaine de la sécurité, des douanes ou du recrutement, et des postes associés à l'entrée, la sortie et au stockage des marchandises ; et
- la politique et les procédures en cas de départ ou de renvoi des employés.

Le demandeur peut également entretenir des relations commerciales contractuelles avec d'autres parties comprenant des sociétés de nettoyage, de restauration, des fournisseurs de logiciels, des sociétés de gardiennage ou des contractants à court terme qui peuvent avoir un impact crucial sur la sécurité et les systèmes de gestion douanière du demandeur. Par conséquent et à des fins de sûreté et de sécurité, le demandeur doit prendre des mesures appropriées à leur égard, au même titre que pour ses partenaires commerciaux.

Ce critère exige des procédures d'identification des employés pour identifier, enregistrer et gérer les personnes non autorisées et non identifiées et des registres d'enregistrement pour les visiteurs et les fournisseurs aux points d'entrée.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de la sécurité relative au personnel

- Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre garantissant que l'OE dispose de procédures pour l'examen des candidatures des futurs employés et des contractuels ainsi que la vérification périodique des employés actuels, et que les sociétés tierces disposent de procédures similaires d'examen des candidatures.
- Vérifier, dans la mesure où cela est légalement possible, si et comment les antécédents des employés potentiels sont contrôlés (par exemple, les antécédents criminels, l'utilisation de drogues, les antécédents financiers, économiques et sociaux, etc.).
- Confirmer que l'opérateur économique dispose de procédures relatives à la suppression de l'identification et de l'accès aux installations et au système informatique pour les employés quittant l'entreprise.
- Vérifier le refus d'accès aux locaux ou aux systèmes du demandeur pour les anciens employés et contractants, sauf autorisation du demandeur.

K. Sécurité liée aux partenaires commerciaux

L'obligation de satisfaire aux critères de qualification doit tenir compte de la diversité des modèles d'entreprise et des rôles dans la chaîne logistique internationale. Ce critère inclura les modèles d'entreprise dans lesquels des partenaires commerciaux et des tiers peuvent être engagés pour entreprendre une activité qui fait partie de la chaîne logistique internationale de l'entité. Dans certains modèles d'entreprise, l'entité peut avoir un contrôle direct sur l'ensemble des activités de sa chaîne logistique internationale alors que, dans d'autres modèles, il se peut qu'il n'y ait pas de contrôle direct.

Des mesures de sécurité doivent être instaurées afin de permettre au demandeur de déterminer clairement qui sont les partenaires commerciaux. Des mesures supplémentaires doivent être mises en place pour garantir, à travers la mise en œuvre des dispositions contractuelles appropriées ou d'autres mesures pertinentes, que ces partenaires commerciaux assurent la sécurité de la part de la chaîne logistique internationale qui leur incombe. Cette section est nécessaire pour garantir la sécurité de la chaîne logistique internationale du demandeur et les pratiques respectueuses des règles commerciales lorsque le demandeur n'entreprend pas toutes les activités qui font partie de sa chaîne logistique internationale.

En cas de nécessité, le demandeur doit donc, au moment de conclure un accord contractuel avec un partenaire commercial, prendre des mesures pour s'assurer que l'autre partie contractante procède à une évaluation et une amélioration de la sécurité de sa chaîne logistique.

En outre, le risque et la responsabilité des OE et de leurs partenaires commerciaux doivent être transférés d'une partie à l'autre, conformément aux International Commercial Terms (Incoterms) tels que publiés par la Chambre de commerce internationale (CCI). Ce critère permet également de préciser la responsabilité de l'entité envers d'autres personnes et de limiter cette responsabilité à la prise de mesures raisonnables et au respect de ces mesures.

La gestion des risques liés aux partenaires commerciaux est un élément déterminant, et une procédure pour l'examen et la sélection des partenaires commerciaux est vivement recommandée. Le demandeur doit donc conserver les preuves documentaires pertinentes à cet égard, attestant ainsi des efforts consentis pour garantir que ses partenaires commerciaux répondent aux exigences requises ou ont pris les mesures nécessaires pour réduire les risques détectés.

Les vérifications physiques et documentaires des partenaires commerciaux doivent être effectuées au moyen de visites sur site, de questionnaires de sécurité et d'examens virtuels en utilisant la technologie disponible.

Pour renforcer la chaîne logistique internationale, le demandeur doit encourager les partenaires commerciaux éligibles à rejoindre le programme d'OEA national. Dans les cas où le partenaire commercial n'est pas éligible, l'OEA doit l'encourager à adhérer à un programme de sécurité reconnu au niveau international tel que ceux de l'ISO, la BASC ou la TAPA.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de la sécurité liée aux partenaires commerciaux

- Vérifier que l'OE dispose de procédures écrites et vérifiables pour la sélection des partenaires commerciaux et des prestataires de services externes ;
- Vérifier si et comment l'OE a pris des mesures appropriées afin de fournir des preuves suffisantes sur la capacité du partenaire commercial à répondre à un niveau acceptable de normes de sécurité et de sûreté (c'est-à-dire l'intégration des exigences de sécurité et de conformité commerciale dans les conditions générales du contrat avec le partenaire commercial ou la tierce partie) ;
- Demander la preuve de la mise en œuvre confirmant que l'OE s'est bien assuré que les partenaires commerciaux élaborent des processus et des procédures de sécurité en conformité avec les critères de sécurité des OEA aux fins de mieux assurer l'intégrité de l'envoi ;
- Vérifier si l'OE exige que ses partenaires commerciaux actuels ou potentiels aient obtenu le statut d'OEA et/ou soient parties à d'autres programmes de sûreté et de sécurité, tels que ceux de l'ISO, la BASC ou la TAPA ;
- Établir si les partenaires commerciaux sont choisis sur la base de leur adhésion à certaines règles de sécurité et, le cas échéant, des exigences internationales obligatoires, ainsi que sur la base d'une clause empêchant toute sous-traitance ;
- Vérifier si les conteneurs chargés sont contrôlés dans les locaux du sous-traitant, les terminaux ou les locaux du destinataire et si ils ont été scellés correctement.

L. Gestion des crises et reprise des activités après un incident

Le statut d'OEA a un rôle capital à jouer dans la gestion et la réponse efficaces des crises et la reprise des activités après un incident, y compris en matière de plans de continuité des opérations de la part des administrations des douanes et des entreprises. Le principe de la confiance dans les programmes d'OEA est un atout essentiel dans ce contexte, qui s'avère tout aussi valable dans des situations telles que les catastrophes naturelles, les pandémies et les pannes système ou d'autres urgences nationales ou mondiales qui affectent la circulation des marchandises à travers les frontières.

Les programmes d'OEA peuvent soutenir une gestion efficace des crises dans les domaines suivants :

- Le statut d'OEA peut faciliter le flux des marchandises lorsque les **opérations**, d'évaluation des risques, y compris les processus électroniques, sont interrompues, affectant ainsi la capacité des administrations à utiliser les outils d'évaluation des risques avant la mainlevée des marchandises.
- Les réseaux de **communication** normaux sont souvent indisponibles en période de crise, et les opérateurs économiques agréés peuvent fournir un réseau de canaux commerciaux fiables et validés pour faciliter la communication entre eux et avec les contacts locaux et nationaux des douanes.
- Les OEA sur le terrain peuvent fournir un retour d'information opportun sur la **cohérence** des processus dans les ports, y compris sur les exigences d'autres agences gouvernementales qui peuvent être essentielles pour la santé, la sécurité et la sûreté – ces informations peuvent être considérées comme authentiques et sont importantes pour la reprise.
- L'historique de conformité des OEA en matière **d'évaluation et de recouvrement des recettes** permet d'appliquer certains processus ailleurs qu'à la frontière et de réduire le fardeau immédiat qui pèse sur les entreprises. Ces stratégies incluent l'atténuation de certaines pénalités, l'octroi de délais pour le paiement des droits et taxes, la programmation des activités d'audit, etc. tout en donnant aux administrations la garantie d'une sécurité des recettes.

Gardant cela à l'esprit, le demandeur doit disposer d'un plan adéquat de gestion de crise et de reprise des activités, afin de réduire l'impact d'une catastrophe ou d'un incident en matière de sécurité. Ce plan doit contenir une description des mesures à prendre en cas d'incidents et devrait être régulièrement mis à jour (programme de révision).

Un demandeur doit disposer d'un plan d'urgence en cas d'interruption du système, assorti de procédures satisfaisantes pour l'archivage des écritures et des informations de l'entreprise ainsi que pour la protection contre la perte d'informations. Cette condition vise à prévenir d'éventuelles destructions ou pertes d'informations essentielles. Il y a lieu de vérifier qu'il y a bien un plan de sécurité, que celui-ci comprend des points d'action détaillant les mesures à prendre en cas d'incident et il convient de s'assurer qu'il est régulièrement mis à jour. De plus, il faut vérifier que toutes les routines de sauvegarde qui s'exécutent lorsque les systèmes informatiques ne sont pas utilisés sont bien opérationnelles.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de la gestion des crises et de la reprise des activités après un incident

- Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre garantissant que l'opérateur économique a établi et maintient un plan de reprise des activités en matière de sécurité qui rétablisse le système de sécurité dans un délai minimal.
- Vérifier comment les incidents sont examinés et analysés, et comment les corrections nécessaires sont mises en œuvre.
- Vérifier comment l'OE rend compte, en temps opportun, d'un incident ou d'une situation de risque à l'autorité douanière dans le cas où une faille de sécurité a eu lieu, ou un scénario de menace potentielle existe.
- Vérifier comment l'OE forme le personnel et, le cas échéant, les partenaires commerciaux, en ce qui concerne les risques inhérents et résiduels de la chaîne logistique internationale ainsi que les stratégies d'atténuation du risque correspondantes.

M. Évaluation, analyses et améliorations à apporter

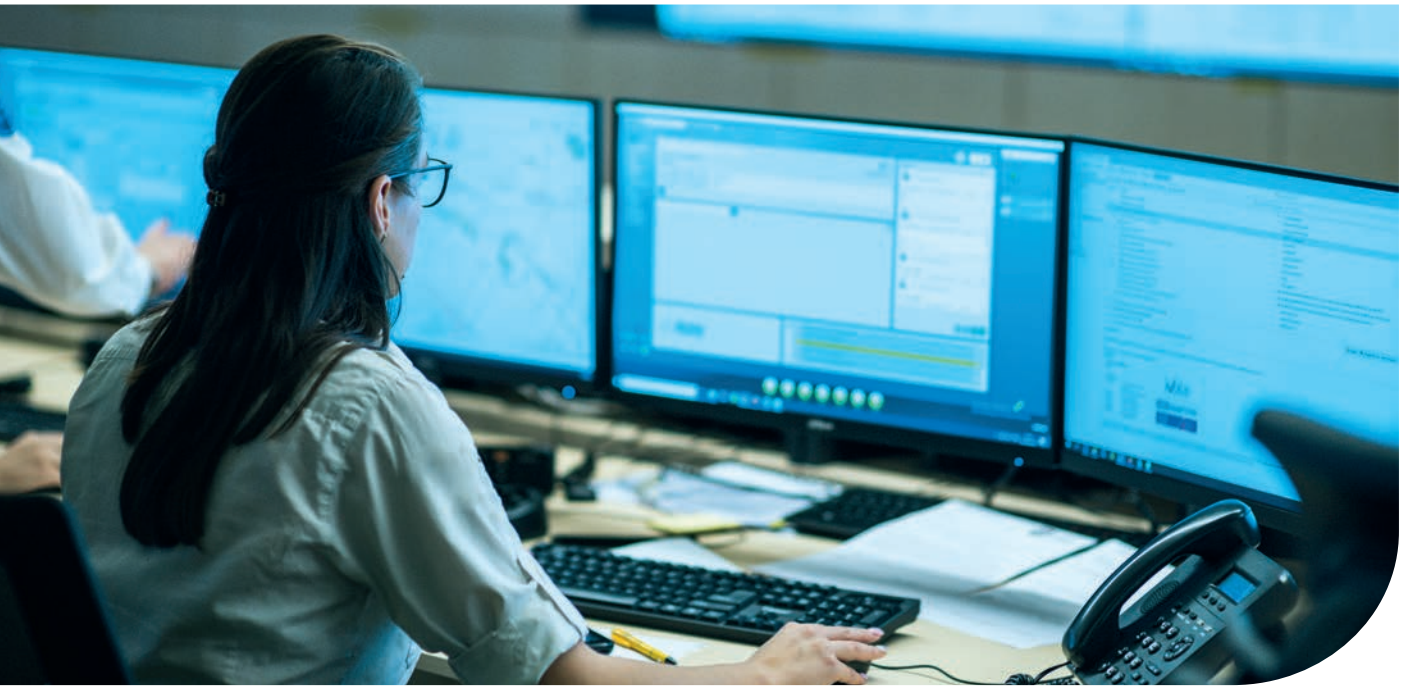
Le demandeur est tenu d'établir et de réaliser des auto-évaluations régulières de son système de gestion de la sécurité et de documenter pleinement la procédure d'auto-évaluation et les parties responsables.

Afin de satisfaire à cette exigence, l'OE doit :

- établir et mener des auto-évaluations régulières de son système de gestion de la sécurité et de la chaîne logistique ;
- documenter entièrement la procédure d'auto-évaluation et les parties responsables ;
- inclure les retours d'information des parties désignées et les recommandations d'améliorations éventuelles dans les résultats de l'examen d'évaluation et faire figurer ces recommandations dans un plan pour la période à venir afin d'assurer le maintien adéquat du système de gestion de la sécurité.

Espace-conseil de l'Auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère de l'évaluation, des analyses et des améliorations

- Demander des preuves établissant que l'opérateur économique a prévu et engagé régulièrement des évaluations de sa sécurité interne et celle de la chaîne logistique, en interne ou via des prestataires extérieurs (l'Auditeur doit avoir accès au(x) rapport(s)) ;
- Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre démontrant que l'opérateur économique a établi des plans d'amélioration continue et une planification de leur validation ;
- Vérifier que les mesures d'amélioration recommandées ont effectivement été mises en place (suivi) ;
- Fournir, le cas échéant, des recommandations pour des améliorations complémentaires et fondées sur les rapports d'évaluation de la sécurité.



3.6. Établissement du rapport et suivi

3.6.1. Rapport

Les Auditeurs doivent s'assurer que l'analyse des constatations comprend :

- une vue d'ensemble complète de l'opérateur économique (son entreprise, son rôle dans la chaîne logistique, son modèle d'entreprise, ses activités douanières, etc.) ;
- une description précise et fidèle du travail effectué lors de la vérification du respect des critères d'OEA ;
- une description précise de tous les domaines à risque recensés et contrôlés ainsi que des mesures de suivi proposées au demandeur ;
- la notification exacte de toutes les actions et contre-mesures prises par le demandeur ou dont il a fait part aux Auditeurs ;
- une recommandation claire quant à l'octroi ou non du statut d'OEA en fonction des résultats de la procédure de validation ;
- une recommandation claire quant au report de la décision d'octroi du statut d'OEA, dans des cas justifiés, jusqu'à ce que l'opérateur économique ait démontré que les mesures correctives destinées à pallier les défaillances ont été mises en œuvre dans la période convenue ;
- en cas de non-attribution du statut d'OEA, la liste complète et détaillée des motifs du refus ;
- en cas d'octroi du statut d'OEA, un aperçu du profil de risque de l'OEA et des recommandations en matière de suivi.

Les Auditeurs doivent rendre compte à la hiérarchie douanière, en faisant refléter, tout le travail d'ensemble déjà effectué (analyse de risques, planification de l'audit, contrôles et visites des locaux du demandeur, profil de risque de l'opérateur économique, etc.) sous une forme synthétique et systématisée, en indiquant par ailleurs précisément les futures actions à mener.

Le rapport final des Auditeurs doit comprendre la documentation relative aux vulnérabilités de la chaîne logistique ainsi qu'aux bonnes pratiques constatées tout au long de la procédure de validation.

3.6.2. Suivi des OEA

Surveillance

Une fois le statut d'OEA accordé, une différence doit être établie entre la surveillance et la réévaluation/revalidation. La surveillance est effectuée en continu par les administrations des douanes dans le cadre des partenariats douane-entreprises de manière à comprendre, faciliter et, le cas échéant, inspecter et réguler les activités de l'OEA (par des visites de ses locaux, par exemple).

La surveillance vise à la détection précoce de toute possibilité d'amélioration, de manière à ce que des mesures correctives appropriées puissent être prises pour aider l'OEA à se perfectionner. Lorsque des cas graves de non-conformité sont détectés, la surveillance appuie également l'enquête et les autres mesures réglementaires qui doivent être prises, y compris la réévaluation, la suspension ou la révocation, selon le cas.

La surveillance continue de l'OEA est une responsabilité conjointe de l'OEA lui-même et de l'Auditeur ou du représentant des douanes responsable. Toutefois, un suivi régulier est la responsabilité première de l'opérateur économique et il doit faire partie de ses systèmes de contrôle interne. L'opérateur économique doit être en mesure de démontrer comment la surveillance est effectuée et en démontrer les résultats.

De la même façon, les administrations des douanes exercent une surveillance continue et elles devraient entretenir un dialogue ouvert avec l'OEA pour veiller à ce qu'il soit mis au courant des risques nouvellement identifiés, des nouvelles tendances ou des mises à jour du programme. Toutes les mises à jour ou améliorations apportées par l'OEA doivent être effectivement communiquées et enregistrées à la fois par l'OEA et la douane afin de garantir que ces améliorations soient prises en compte lors de l'examen du profil de l'OEA. La transparence et la coopération entre l'OEA et la douane sont la clé du renforcement de l'approche partenariale en vue de maximiser la sécurité de la chaîne logistique et la facilitation du commerce.

Réévaluation/Revalidation (sur site)

La réévaluation peut impliquer que de graves problèmes de non-conformité ont été détectés et que des mesures doivent être prises pour vérifier si l'opérateur économique respecte toujours les critères d'OEA. Dans ce contexte, il est évident que la surveillance peut déclencher une réévaluation. La réévaluation peut également être effectuée périodiquement en fonction de la période de validité de l'agrément OEA afin de confirmer la conformité continue aux critères d'OEA et de suggérer des mesures potentielles pour améliorer la conformité.

Par ailleurs, une réévaluation peut s'avérer nécessaire si des changements sont apportés à la législation portant sur, ou ayant un effet sur, les conditions et les critères liés au statut d'OEA.

Revalidation virtuelle (à distance)

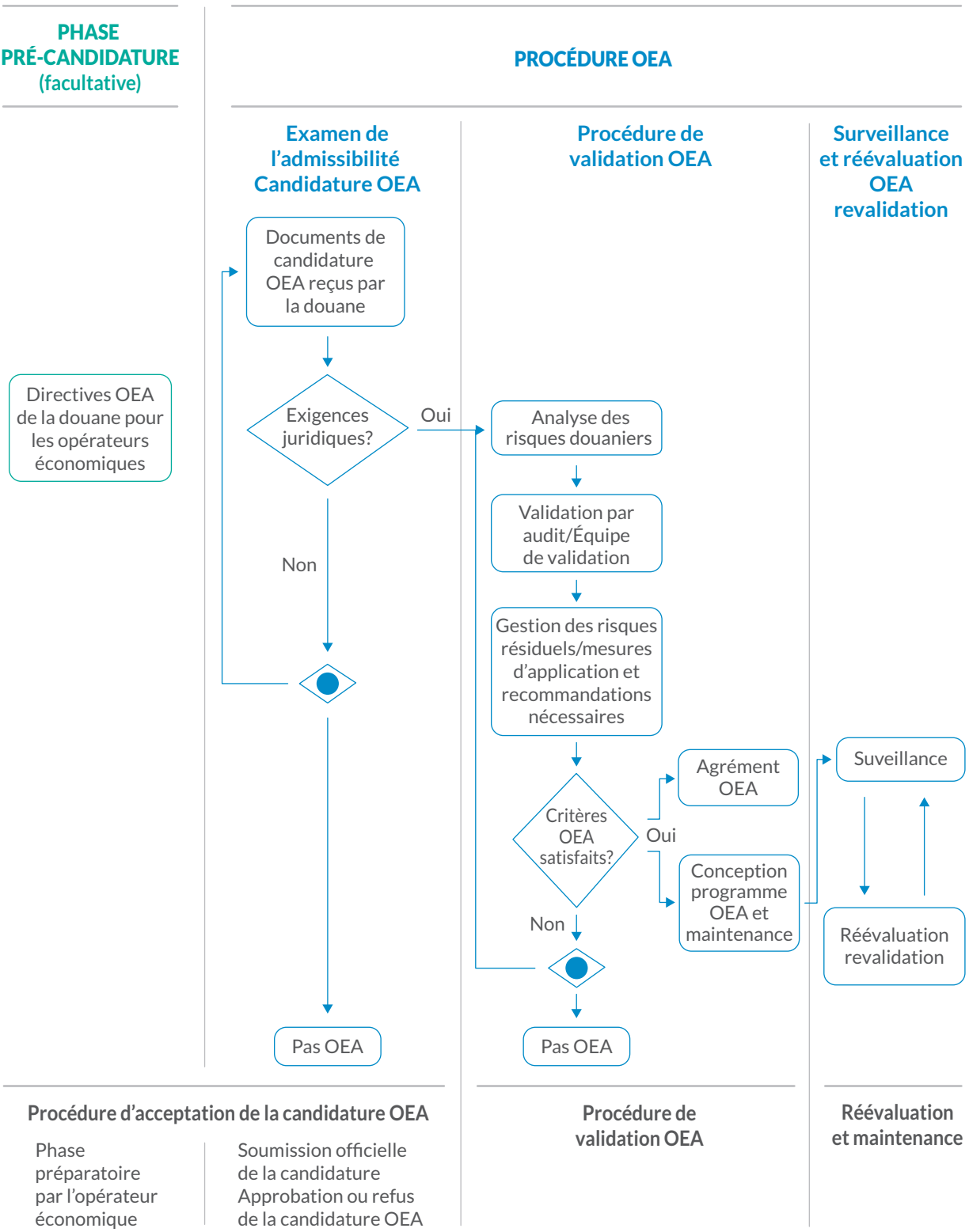
L'adoption et l'utilisation de revalidations virtuelles peuvent s'avérer particulièrement utiles pour la gestion des programmes d'OEA, où l'accent est mis sur le fait que l'OEA et la douane doivent développer une relation mutuellement bénéfique. Cette relation repose sur l'établissement de pratiques commerciales de qualité qui permettent aux entreprises de gérer les risques de manière cohérente et de démontrer leur conformité aux réglementations relatives aux OEA. L'utilisation de la technologie et des revalidations virtuelles peut permettre à la douane, et à d'autres organismes de réglementation de recevoir des informations spécifiques, utiles et opportunes qui peuvent servir de preuves matérielles pertinentes pour l'opérateur économique agréé. Cette méthode peut être utilisée pour soutenir la relation entre la douane et l'OEA lors des activités de demande, de vérification, de service et d'octroi d'avantages, de contrôle ou de revérification.

Les revalidations virtuelles peuvent permettre à la douane d'examiner ou d'évaluer efficacement le risque posé par l'opérateur, à distance et en temps réel, ou éventuellement permettre la création d'une piste d'audit matérielle de preuves ou de registres en vue d'une vérification future. Le tableau ci-dessous recense certains des avantages possibles pour la douane, les autres agences gouvernementales et les OEA.

Vitesse et flexibilité	Éthique	Coûts
Offre des possibilités de coopération douane/entreprises/autres agences gouvernementales et de résolution en temps réel.	Fournit une piste de preuves vérifiable élargie.	Élimine les déplacements et les heures de réunions non indispensables pour la douane et l'opérateur économique.
Permet une soumission unique à des fins de contrôle pouvant être utilisé par un ou plusieurs organismes de réglementation.	Réduit les risques de favoritisme ou de collusion.	Intègre des vérifications pertinentes dans le processus opérationnel de l'OEA/client, ce qui permet de gagner du temps.

APPENDICES

Appendice I : Schéma du processus OEA



Appendice II : Bonnes pratiques de l'UE concernant les Auditeurs et les opérateurs économiques

La présente annexe ne constitue pas une liste de vérification complète, mais un outil indicatif pour aider les opérateurs et les Auditeurs à gérer leur programme OEA.

Menaces, risques et solutions possibles

Le présent document fournit une liste des **risques les plus importants liés à l'autorisation de statut d'OEA** ainsi qu'à la procédure de contrôle et, parallèlement, une liste de solutions pour garder la maîtrise de ces risques. Les solutions envisageables pour un indicateur peuvent s'appliquer à un ou plusieurs secteurs définis comme étant à risque. La liste proposée n'est ni exhaustive ni définitive et les solutions envisageables varieront dans la pratique d'un cas à l'autre. Elles tiendront compte de la taille de l'opérateur, du type de marchandises, du type de systèmes automatisés et du niveau de modernisation de l'opérateur, et devront être proportionnelles à ces éléments.

Le document intitulé « Menaces, risques et solutions possibles » **est destiné à la fois aux Auditeurs de la douane et aux opérateurs économiques et a pour objet de faciliter l'audit** ainsi que l'examen visant à s'assurer du respect des critères d'OEA.

1. Antécédents en matière de conformité

Critère : Antécédents satisfaisants en matière de respect des exigences douanières

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Respect des exigences douanières	Comportement non conforme concernant les aspects suivants : - Accomplissement de déclarations en douane avec inscription d'un classement incorrect, d'une valeur en douane ou d'une origine incorrecte ; - recours à des régimes douaniers ; - dispositions fiscales ; - mise en œuvre de mesures de prohibition, de restriction ou de politique commerciale ; - introduction de marchandises sur le territoire douanier. Des comportements non conformes par le passé aggravent le risque de méconnaissance/violation des futurs réglementations et règlements. Sensibilisation insuffisante aux infractions à la réglementation douanière.	Adoption par l'opérateur d'une politique dynamique en matière de respect de la réglementation en ce sens que l'opérateur met en place et en œuvre ses règles internes à cet effet ; Préférence donnée à l'élaboration d'instructions opératoires écrites en ce qui concerne la responsabilité des contrôles relatifs à la précision, l'exhaustivité et la ponctualité des transactions ainsi qu'à la communication aux administrations des douanes des erreurs/irrégularités, y compris en cas de soupçon d'activités criminelles ; Mise en place de procédures d'enquête et de notification des erreurs mais aussi de contrôle et d'amélioration des processus ; Désignation claire d'une personne compétente/d'un responsable au sein de l'entreprise et adoption de dispositions particulières pour les périodes de congé et autres formes d'absence ; Mise en œuvre de mesures internes de conformité ; Utilisation des moyens d'audit pour tester/garantir la bonne application des procédures ; Instructions et programmes de formation en interne visant à garantir la sensibilisation du personnel aux exigences douanières.	

2. Le système comptable et logistique du demandeur

Critère : Système satisfaisant de gestion des écritures commerciales et, le cas échéant, des registres de transport permettant des contrôles douaniers appropriés

2.1. Système comptable

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Environnement informatique Système comptable intégré	Risque d'incompatibilité du système comptable avec les principes comptables généralement admis, appliqués dans l'État membre. Enregistrement incorrect et/ou incomplet de transactions dans le système comptable. Rapprochement insuffisant entre le stock et les données comptables. Séparation insuffisante des tâches entre les fonctions. Accès physique ou électronique insuffisant de l'autorité douanière aux écritures douanières et, le cas échéant, aux écritures de transport. Manquement au principe d'auditabilité. Impossibilité de procéder facilement à un audit en raison de la structure du système comptable du demandeur. Un système de gestion complexe permet de couvrir les transactions illégales. Aucune donnée historique disponible.	Contrôle approfondi de la séparation des tâches au regard de la taille de l'entreprise du demandeur. Cas d'une microentreprise de transport routier qui effectue un nombre peu élevé d'opérations quotidiennes : les tâches d'emballage, de manutention, de chargement/déchargement de marchandises peuvent être assignées au chauffeur du camion. Toutefois, la réception des marchandises, leur encodage dans le système d'administration et le paiement/la réception des factures doivent être confiées à une ou plusieurs autres personnes. Mise en place d'un système d'alerte qui détecte les transactions suspectes ; Instauration d'une interface entre le logiciel de dédouanement et le logiciel de comptabilité afin d'éviter les fautes de frappe ; Installation d'un progiciel de gestion intégré (PGI) ; Élaboration d'un programme de formation et préparation d'un manuel d'utilisation du logiciel ; Contrôles croisés d'informations.	ISO 9001:2015, section 6

2.2. Piste d'audit

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Piste d'audit	Absence de piste d'audit appropriée, entrave l'efficacité des contrôles douaniers fondés sur des audits. Absence de contrôle de sécurité et d'accès au système.	Concertation avec les administrations des douanes avant toute introduction de nouveaux systèmes de comptabilité douanière de façon à s'assurer de leur compatibilité avec les exigences douanières ; Réalisation de tests et contrôle de l'existence d'une piste d'audit pendant la phase de validation.	ISO 9001:2015, section 6
Mélange de marchandises dédouanées et de marchandises non dédouanées	Absence de système logistique qui distingue les marchandises dédouanées des marchandises non dédouanées. Substitution de marchandises dédouanées par des marchandises non dédouanées.	Procédures de contrôle interne ; Vérification de l'intégrité des données à l'entrée pour s'assurer que les données entrées soient correctes.	

2.3. Système de contrôle interne

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures de contrôle interne	Contrôle inadéquat des processus d'entreprise au sein de l'entreprise du demandeur. Absence de procédures de contrôle interne ou manque de rigueur des procédures de contrôle interne, avec pour conséquence des possibilités de fraude et d'activités illégales ou non autorisées. Enregistrement incorrect et/ou incomplet de transactions dans le système comptable. Informations incorrectes et/ou incomplètes dans les déclarations en douane et autres déclarations aux autorités douanières.	Désignation d'un responsable qualité en charge des procédures et des contrôles au sein de l'entreprise ; Sensibilisation accrue des chefs de service aux contrôles internes concernant leur propre service ; Enregistrement des dates des contrôles internes ainsi que des audits, mesures de correction des défaillances détectées ; Notification aux administrations des douanes des cas de fraude ainsi que des activités illégales ou non autorisées ; Mise à la disposition du personnel responsable de procédures de contrôle interne pertinentes ; Création d'un dossier/fichier dans lequel chaque type de marchandises est relié aux informations douanières le concernant (code tarifaire, taux de droits de douane, origine et régime douanier) en fonction du volume de marchandises considéré ; Désignation d'un responsable de la gestion et de l'actualisation des règlements douaniers applicables (inventaire des règlements) et de la mise à jour des données dans les progiciels de gestion intégrés (PGI) et autres logiciels de dédouanement ou de comptabilité ; Information et instruction du personnel au sujet des inexactitudes et de la manière de les éviter ; Mise en place de procédures pour l'enregistrement et la correction des erreurs et des transactions.	ISO 9001:2015, sections 5, 6, 7 et 8

2.4. Flux de marchandises

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	Contrôle insuffisant sur les mouvements du stock, permettant d'ajouter des marchandises dangereuses et/ou de nature terroriste au stock et d'en retirer du stock sans enregistrement adéquat.	Information du personnel compétent et présentation de déclarations comme prévu ; Enregistrements des mouvements de stock ; Rapprochements réguliers des registres de stocks ; Procédure d'enquête en cas de divergences dans les stocks ; Capacité à distinguer, dans le système informatique, les marchandises dédouanées de celles encore soumises à des droits et taxes.	ISO 9001:2015, section 6
Flux entrant de marchandises	Rapprochement insuffisant entre les marchandises commandées, les marchandises reçues et les écritures comptables.	Enregistrements des marchandises entrantes ; Rapprochement entre les ordres d'achat et les marchandises reçues ; Dispositions relatives aux marchandises en retour/refusées, modalités de comptabilisation et de déclaration des livraisons insuffisantes ou excédentaires, dispositions relatives à l'identification et à la modification des entrées incorrectes dans les registres de stock ; Formalisation des procédures d'importation ; Inventaire régulier des stocks ; Réalisation de contrôles ponctuels de cohérence sur les marchandises entrantes et sortantes ; Sécurisation des aires de stockage (protection spéciale des réservoirs, procédures d'accès particulières) pour lutter contre la substitution de marchandises.	
Stockage	Contrôle insuffisant des mouvements du stock.	Affectation précise des aires de stockage des marchandises ; Procédures d'inventaire régulières ; sécurisation des aires de stockage pour lutter contre la substitution de marchandises.	ISO 9001:2015, section 6

Production	Contrôle insuffisant du stock utilisé durant le processus de production.	Surveillance et contrôle de gestion du taux de rendement ; Contrôles des variations, des déchets, des sous-produits et des pertes ; Sécurisation des aires de stockage pour lutter contre la substitution de marchandises.	ISO 9001:2015, section 6
Flux sortant de marchandises Livraison à partir de l'entrepôt, expédition et transfert de marchandises	Rapprochement insuffisant entre les registres de stock et les entrées dans les écritures comptables.	Désignation de personnes chargées d'autoriser/superviser le processus de vente/de sortie ; Formalisation des procédures d'exportation ; Réalisation de contrôles avant la sortie comparant le bon de sortie aux marchandises à charger ; Modalités de traitement des irrégularités, des livraisons insuffisantes et des variations ; Procédures standard de gestion des marchandises en retour – inspection et enregistrement ; Contrôle de la déclaration d'apurement dans les cas impliquant un régime douanier ayant des répercussions économiques.	ISO 9001:2015, sections 6 et 7

2.5. Procédures douanières

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	Utilisation non admissible des procédures. Déclarations en douane incomplètes et incorrectes, informations sur les autres activités douanières incorrectes et incomplètes. Utilisation de données permanentes incorrectes ou obsolètes telles que des numéros d'articles et des codes tarifaires : - classement incorrect des marchandises - code tarifaire incorrect - valeur en douane incorrecte. Absence de procédures d'information des administrations des douanes sur les irrégularités constatées en matière de respect des exigences douanières.	Mise en place de procédures formelles de gestion/suivi de chaque activité douanière et formalisation de certaines catégories de clientèle (classement des marchandises, origine, valeur, etc.). Ces procédures visent à garantir une certaine continuité au sein du service en cas d'absence des préposés. Octroi d'un régime préférentiel dans le cadre d'une convention ou d'un accord international ; Instauration de procédures formelles pour la détermination et la déclaration de la valeur en douane (méthode de détermination de la valeur, calcul, cases de la déclaration à remplir et documents à produire) ; Mise en place de procédures de notification des irrégularités aux administrations des douanes.	ISO 9001:2015, section 6

Représentation par de tierces parties	Contrôle insuffisant	Des procédures devraient être mises en place pour contrôler le travail des tierces parties (par ex. en ce qui concerne les déclarations en douane) et détecter les irrégularités ou manquements commis par des représentants. Il importe de ne pas se fier entièrement et uniquement aux services externalisés ; Contrôle des compétences du représentant appelé à intervenir ; En cas d'externalisation des responsabilités liées à l'accomplissement des formalités douanières (déclarations) : instauration de dispositions contractuelles particulières afin de contrôler les données douanières ; Mise en place d'une procédure particulière de transmission des données nécessaires au déclarant afin de déterminer le tarif (par ex. les spécifications techniques des marchandises, échantillons) ; En cas d'externalisation de l'exportation de marchandises par un exportateur agréé, le choix peut se porter sur un commissionnaire en douane autorisé à agir en tant que mandataire, tant que celui-ci est en mesure d'attester du caractère originaire des marchandises ; Mise en place de procédures formelles de contrôle interne dans le but de contrôler la fiabilité des données douanières utilisées.	
Licences d'importation et/ou d'exportation liées à des mesures de politique commerciale ou à des échanges de marchandises agricoles	Utilisation non admissible des marchandises	Procédures standard d'enregistrement des licences ; contrôles internes réguliers de la validité et de l'enregistrement des licences ; Séparation des tâches entre, d'un côté, l'enregistrement et de l'autre les contrôles internes ; Règles en matière de notification des irrégularités ; Procédures visant à garantir l'utilisation des marchandises conformément à la licence.	

2.6. Exigences autres que fiscales

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Aspects non fiscaux	Utilisation abusive de marchandises tombant sous le coup de mesures de prohibition, de restriction ou de politique commerciale.	Mise en place de procédures relatives au traitement des marchandises soumises à des dispositions non fiscales ; Instauration de procédures appropriées visant à : distinguer les marchandises soumises à des exigences non fiscales des autres marchandises ; Vérifier si les opérations sont exécutées conformément à la législation (non fiscale) en vigueur ; Assurer le traitement des marchandises soumises à des mesures de restriction/de prohibition ou des embargos, y compris les marchandises à double usage ; Assurer la gestion des licences au regard des dispositions pertinentes ; Assurer la sensibilisation/formation du personnel chargé de marchandises soumises à des exigences non fiscales.	

2.7. Procédures de sauvegarde, de restauration, de secours et d'archivage

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Exigences en matière de comptabilité/ d'archivage	Impossibilité de procéder facilement à un audit en raison de la perte d'informations ou d'erreurs d'archivage. Absence de procédures de sauvegarde. Absence de procédures satisfaisantes d'archivage des écritures et des informations de l'entreprise. Destruction délibérée ou perte d'informations importantes.	Présentation d'un certificat ISO 27001 comme preuve de respect de normes élevées en matière de sécurité informatique ; Procédures de sauvegarde, de récupération et de protection des données en cas de perte ou de dommage ; Plans de sécurité pour les pannes/défaillances du système ; Procédures visant à tester les processus de sauvegarde et de récupération ; Sauvegarde des archives douanières et des documents commerciaux dans des locaux sécurisés ; Adoption d'un système de classement ; Respect des délais légaux en matière d'archivage. Les sauvegardes doivent être effectuées tous les jours, par étapes ou intégralement. Les sauvegardes complètes doivent être effectuées au moins une fois par semaine. Un minimum de trois sauvegardes consécutives les plus récentes doit être disponible à tout moment. Les sauvegardes sont effectuées de préférence à distance grâce à une méthode électronique sécurisée sur une installation de stockage située à au moins 300 mètres. La clé de cryptage doit également être sauvegardée et stockée hors de l'installation de stockage.	ISO 9001:2015, section 6 ISO 27001:2013 normes ISO en matière de sécurité informatique

2.8. Sécurité de l'information – protection des systèmes informatiques

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	Accès non autorisé et/ou intrusion dans les systèmes et/ou programmes informatiques de l'opérateur économique.	Mise en place d'une politique générale, de procédures et de normes en matière de sécurité informatique et communication au personnel ; Présentation d'un certificat ISO 27001 comme preuve de respect de normes élevées en matière de sécurité informatique ; Adoption d'une politique générale en matière de sécurité de l'information ; Désignation d'un agent responsable de la sécurité de l'information ; Évaluation des questions relatives à la sécurité de l'information et identification des risques liés à la sécurité informatique ; Procédures d'octroi des droits d'accès aux personnes autorisées. Les droits d'accès doivent être retirés immédiatement au moment du transfert vers un autre poste ou à la fin de l'engagement ; Accès aux données selon le principe du besoin de connaître ; Utilisation d'un logiciel de cryptage le cas échéant ; Utilisation de pare-feu ; Protection antivirus ; Protection par mot de passe sur tous les PC et éventuellement sur des programmes importants. Si les employés quittent leur poste de travail, l'ordinateur doit toujours être protégé par mot de passe. Le mot de passe doit se composer d'au moins huit caractères formant un mélange de deux ou plusieurs lettres majuscules et minuscules, de nombres et d'autres caractères. Plus le mot de passe est long, plus il est difficile à trouver. Les identifiants et les mots de passe ne doivent jamais être partagés. Tests contre tout accès non autorisé ; Restriction de l'accès au lieu d'hébergement des serveurs aux seules personnes autorisées ; Réalisation de tests anti-intrusion à intervalles réguliers ; Les tests anti-intrusion doivent être enregistrés ; Mise en place de procédures pour la gestion des incidents.	ISO 27001:2013

Généralités	Destruction délibérée ou perte d'informations pertinentes.	Plan de sécurité en cas de perte de données ; Procédures de sauvegarde en cas de défaillances/ pannes du système ; Procédures de suppression des droits d'accès ; Procédures pour empêcher l'utilisation d'articles de consommation personnels comme des clés USB, des CD, des DVD et tout autre périphérique électronique personnel ; Procédures pour restreindre l'accès à des sites Internet qui sont uniquement destinés aux activités professionnelles.	ISO 28001:2007, section A.3 ISO 27001:2013

2.9. Sécurité de l'information – sécurité de la documentation

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	Usage abusif du système d'information de l'opérateur économique entraînant un risque pour la chaîne logistique. Destruction délibérée ou perte d'informations pertinentes.	Présentation d'un certificat ISO 27001 comme preuve de respect de normes élevées en matière de sécurité informatique ; Procédures d'autorisation d'accès aux documents ; Classement et archivage sûr et sécurisé des documents ; Plan pour la gestion des incidents et adoption de mesures correctives ; Enregistrement et sauvegarde des documents, y compris leur numérisation ; Plan de sécurité pour traiter les pertes ; Possibilité de recours à un logiciel de cryptage en cas de besoin ; Sensibilisation des agents commerciaux aux mesures de sécurité pendant leurs trajets (ne jamais consulter de documents sensibles dans les transports) ; Mise en place de niveaux d'accès aux informations stratégiques en fonction des différentes catégories de personnel ; Traitement sécurisé des ordinateurs hors d'usage ; dispositions relatives à l'utilisation/la protection des documents conclues avec les partenaires commerciaux.	ISO 28001:2007, section A.4 ISO 27001:2013
Exigences de sécurité et de sûreté imposées aux tiers	Usage abusif du système d'information de l'opérateur économique entraînant un risque pour la chaîne logistique. Destruction délibérée ou perte d'informations pertinentes.	Indication des exigences de protection des données dans les contrats ; Procédures de contrôle et d'audit des exigences figurant dans les contrats.	

3. Solvabilité financière

Critère : Solvabilité financière avérée

3.1. Preuve de la solvabilité financière

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Insolvabilité/ incapacité à honorer ses engagements financiers	Vulnérabilité financière susceptible d'engendrer un comportement non conforme.	Étude des états et des mouvements financiers du demandeur afin d'analyser sa capacité à rembourser ses dettes légales. Dans la plupart des cas, la banque du demandeur sera en mesure de fournir des informations sur la solvabilité financière de l'intéressé ; Procédures de contrôle interne visant à prévenir toute menace financière.	

4. Exigences en matière de sûreté et de sécurité

Critère : Normes de sécurité et de sûreté appropriées

4.1 Évaluation de la sécurité réalisée par l'opérateur économique (autoévaluation)

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Autoévaluation	Sensibilisation insuffisante aux questions de sûreté et de sécurité dans tous les services concernés de la société	Auto-évaluation des risques et menaces, avec révision, mise à jour et documentation à intervalles réguliers ; Recensement précis des risques de sûreté et de sécurité résultant des activités de l'entreprise ; Analyse des risques liés à la sûreté et la sécurité (pourcentage de probabilité ou niveau de risque : faible/moyen/élevé) ; Mesures préventives et/ou correctives couvrant effectivement tous les risques recensés.	ISO 28001:2007, section A.4 code ISPS
Gestion de la sécurité et organisation interne	Coordination insuffisante en matière de sécurité et de sûreté dans l'entreprise du demandeur.	Désignation d'un responsable investi de l'autorité nécessaire pour mettre en œuvre et coordonner des mesures de sécurité appropriées dans tous les services de l'entreprise ; Mise en place d'une politique de sécurité, y compris de procédures officielles de gestion/suivi de chaque activité logistique d'un point de vue sécuritaire ; Mise en œuvre de procédures visant à garantir la sécurité et la sûreté des marchandises pendant les congés ou autres formes d'absence du personnel préposé.	ISO 28001:2007, section A.3 ISO 9001:2015, section 5 code ISPS
Procédures de contrôle interne	Contrôle insuffisant des questions de sécurité et de sûreté par le demandeur	Mise en place de procédures de contrôle interne pour les procédures/questions de sécurité et de sûreté ; Procédures d'enregistrement et d'enquête pour les incidents de sécurité comprenant la réévaluation des risques et des menaces et l'adoption, s'il y a lieu, de mesures correctives.	ISO 28001:2007, sections A.3, A.4 code ISPS
Procédures de contrôle interne	Contrôle insuffisant des questions de sécurité et de sûreté par le demandeur	Possibilité d'enregistrement sous la forme d'un fichier contenant, par exemple, la date, les anomalies constatées, le nom de la personne qui a constaté ces anomalies, les contre-mesures prises et la signature du responsable ; Mise à la disposition des employés de l'entreprise du registre des incidents de sécurité et de sûreté.	ISO 28001:2007, sections A.3, A.4 code ISPS
Exigences de sûreté et de sécurité propres aux marchandises	Manipulation irrégulière des marchandises	Mise en place d'un système de suivi des marchandises ; Application de normes d'emballage et de stockage spécifiques aux marchandises dangereuses.	code ISPS

4.2. Entrée et accès aux installations

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures d'accès ou d'entrée des véhicules, des personnes et des marchandises	Entrée ou accès non autorisé de véhicules, de personnes ou de marchandises dans les installations et/ou à proximité de l'aire de chargement et d'expédition.	Le nombre de véhicules autorisés à accéder aux locaux est limité au strict minimum ; Pour cette raison, stationnement des véhicules du personnel se fait de préférence en dehors du périmètre de sécurité ; Si possible, les camions devraient attendre avant ou après le chargement, ou juste après avoir chargé en dehors du périmètre de sécurité. Seuls les camions ayant pointé le registre d'arrivée auront accès, sur demande, à l'aire de chargement et pour la seule durée du chargement ; Utilisation rationnelle des badges. Les badges comportent une photographie. À défaut de photographie, ils devraient au moins mentionner le nom de l'opérateur ou les locaux pour lesquels il est valable (risque d'abus en cas de perte du badge). L'utilisation des badges est contrôlée par un responsable. Les visiteurs et les tiers portent des badges d'identification temporaires et sont accompagnés en permanence. Les données relatives à l'ensemble des entrées (noms des visiteurs/chauffeurs, heures d'arrivée/de départ, préposés) sont enregistrées et stockées dans un format approprié (registre, système informatique, etc.) et sont énumérées. Les badges ne peuvent pas être utilisés deux fois d'affilée afin d'éviter leur transmission d'une personne à l'autre ; Contrôle des accès par l'intermédiaire de codes : procédures de changement des codes à intervalles réguliers ; Limitation de la validité des badges et des codes aux heures de travail des employés ; Procédures normalisées pour la restitution de toutes les autorisations d'accès ; Accueil et contrôle des visiteurs par l'entreprise pour empêcher toute activité non autorisée ; Port visible d'un badge d'identification par les visiteurs ; discussion avec les personnes inconnues ; Vêtements de travail pour pouvoir reconnaître les personnes inconnues ; En cas de travail temporaire (par exemple, travaux de maintenance), mise à disposition d'une liste des travailleurs agréés de l'entreprise extérieure.	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS

Modes opératoires standard en cas d'intrusion	Absence de mesures adéquates en cas de découverte d'une intrusion.	Mise en œuvre de procédures en cas d'intrusion ou d'accès non autorisé ; Réalisation de tests anti-intrusion et enregistrement des résultats des tests et, si nécessaire, adoption de mesures correctives ; Établissement d'un compte rendu d'incident ou recours à tout autre moyen approprié pour consigner les incidents et les mesures adoptées ; Adoption de mesures correctives à la suite des incidents provoqués par des intrusions.	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS

4.3. Sécurité physique

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Limites extérieures des locaux	Protection insuffisante des locaux contre toute intrusion extérieure.	S'il y a lieu, une clôture d'enceinte sécurisée est installée, des inspections sont régulièrement effectuées pour en contrôler l'intégrité et constater d'éventuels dommages, un entretien et des réparations sont régulièrement planifiés ; Le cas échéant, les zones d'accès contrôlé et réservé au personnel autorisé sont signalées et surveillées de manière appropriée ; Mise en place de patrouilles irrégulières du personnel de sécurité.	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS
Portes et entrées	Existence de portes et d'entrées non surveillées.	L'ensemble des portes et entrées utilisées sont sécurisées par des moyens appropriés, par ex. un système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé) et/ou un système de contrôle des entrées (éclairages, projecteurs, etc.) ; Le système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé) est utile seulement lorsque les enregistrements peuvent être évalués et conduire à des réponses en temps réel ; Le cas échéant, des procédures de protection des points d'accès sont mises en place.	ISO 28001:2007, section A.3
Dispositifs de verrouillage	Dispositifs de verrouillage des portes, fenêtres, portails et clôtures internes/externes inadéquats.	Des instructions/procédures relatives à l'utilisation des clés sont instaurées et communiquées au personnel concerné ; Seul le personnel autorisé a accès aux clés de bâtiments, de sites, de salles, de zones protégées, de meubles de rangement, de coffres-forts, de véhicules, d'équipements verrouillés et de fret aérien ; Un inventaire des clés et autres systèmes de verrouillage est régulièrement dressé ; Les tentatives d'accès non autorisé sont consignées et font l'objet d'un contrôle régulier ; Les fenêtres et les portes doivent être verrouillées lorsque personne ne travaille dans les salles/bureaux.	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS

Éclairage	Éclairage insuffisant des portes, fenêtres, entrées, clôtures et parcs de stationnement internes/externes	Mise en place d'un éclairage adapté à l'intérieur et à l'extérieur ; Le cas échéant, utilisation de générateurs ou de dispositifs d'alimentation électrique de secours pour garantir la continuité de l'éclairage en cas de coupure d'électricité locale ; Élaboration de programmes d'entretien et de réparation des équipements.	
Procédures d'accès aux clés	Absence de procédures appropriées d'accès aux clés. Accès non autorisé aux clés.	Une procédure de contrôle de l'accès aux clés est mise en place ; Les clés ne sont remises qu'après enregistrement et sont restituées immédiatement après utilisation. Le retour des clés doit également être enregistré.	ISO 28001:2007, section A.3.3
Mesures de sécurité physique interne	Accès inadéquat à des sections intérieures des locaux.	Mise en place d'une procédure d'identification entre les différentes catégories d'employés à l'intérieur des locaux (vestes, badges, etc.) ; Contrôle et personnalisation de l'accès en fonction des postes occupés par les employés.	ISO 28001:2007, sections A.3, A.4 code ISPS
Stationnement des véhicules privés	Absence de procédures adéquates relatives au stationnement de véhicules privés. Protection insuffisante des locaux contre toute intrusion extérieure.	Le nombre de véhicules autorisés à accéder aux locaux est limité au strict minimum ; Les parcs de stationnement réservés aux visiteurs et au personnel sont éloignés des aires de stockage et des zones de manipulation du fret ; Les risques et menaces d'entrée non autorisée de véhicules privés dans des zones protégées sont identifiés ; Des règles et des procédures spécifiques d'entrée de véhicules privés dans les installations du demandeur sont définies ; En cas d'absence de zone de stationnement séparée pour les visiteurs et les employés, les voitures des visiteurs doivent être identifiées.	
Entretien des limites extérieures et des bâtiments	Entretien inadapté avec pour conséquence une protection insuffisante des locaux contre les intrusions extérieures.	Les limites extérieures des locaux et les bâtiments font l'objet d'un entretien chaque fois qu'une anomalie est détectée.	ISO 28001:2007, section A.3

4.4. Unités de fret

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures d'accès aux unités de fret	Absence de procédures adéquates d'accès aux unités de fret. Accès non autorisé aux unités de fret.	Les risques et menaces d'accès non autorisé aux aires d'expédition, quais de chargement et zones de fret sont identifiés ; Des procédures régissant l'accès aux aires d'expédition, quais de chargement et zones de fret sont mises en œuvre ; Les unités de fret sont placées dans une zone sécurisée (par exemple, une zone clôturée, une zone sous vidéosurveillance ou contrôlée par du personnel de sécurité) ou d'autres mesures sont prises pour assurer leur intégrité ; L'accès aux aires où sont entreposées les unités de fret est limité au personnel autorisé ; Le service des transports et le bureau de réception des marchandises ont un planning commun.	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS
Procédures visant à garantir l'intégrité des unités de fret	Intervention non autorisée sur les unités de fret.	Mise en place de procédures de surveillance et de contrôle de l'intégrité des unités de fret ; Mise en place de procédures d'enregistrement, d'enquête et de prise de mesures correctives en cas de découverte d'un cas d'accès non autorisé ou d'intervention non autorisée sur les unités de fret ; Le cas échéant, recours à une surveillance par système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé).	ISO 28001:2007, section A.3.3 code ISPS
Apposition de scellés	Intervention non autorisée sur les unités de fret.	Apposition de scellés pour conteneurs conformes à la norme ISO/PAS 17712 ou de tout autre système propre à garantir l'intégrité du fret pendant le transport ; Stockage des scellés dans un emplacement sécurisé ; Tenue d'un registre des scellés (y compris des scellés apposés) ; Rapprochement régulier entre le registre et les scellés détenus ; - Le cas échéant, adoption de dispositions avec les partenaires commerciaux concernant le contrôle des scellés (nombre et intégrité des scellés) à l'arrivée.	ISO/PAS 17712

Procédures d'inspection de la structure de l'unité de fret et contrôle du propriétaire des unités de fret	Utilisation d'emplacements cachés dans les unités de fret à des fins de contrebande. Contrôle incomplet des unités de fret.	Mise en place de procédures d'inspection de l'intégrité de l'unité de fret avant chargement ; Le cas échéant, application du processus d'inspection en 7 points (paroi avant, côté gauche, côté droit, plancher, plafond/toit, portes intérieures/extérieures, extérieur/châssis avant chargement) ; Recours à d'autres modes d'inspection, selon le type d'unité de fret.	ISO 28001:2007, section A.3
Entretien des unités de fret	Intervention non autorisée sur les unités de fret.	Mise en œuvre d'un programme régulier d'entretien courant ; Si l'entretien est confié à une tierce partie, instauration de procédures visant à examiner l'intégrité de l'unité de fret après entretien.	ISO 28001:2007, section A.3
Modes opératoires standard en cas d'intrusion et/ou d'intervention non autorisée sur les unités de fret	Absence de mesures adéquates en cas de découverte d'un accès ou d'une intervention non autorisée.	Adoption de procédures appropriées concernant le type de mesures à prendre en cas de découverte d'un accès ou d'une intervention non autorisée.	ISO 28001:2007, section A.3

4.5. Processus logistiques

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Moyens de transport actifs entrant sur le territoire douanier ou le quittant	Contrôle insuffisant du transport des marchandises.	Recours à une technologie de suivi et de traçabilité afin de mettre en évidence tout arrêt ou retard inhabituel, susceptible d'avoir compromis la sécurité des marchandises ; Mise en place de procédures spéciales de sélection des transporteurs/commissionnaires de transport ; Adoption de dispositions avec les partenaires commerciaux concernant le contrôle des scellés (nombre et intégrité des scellés) à l'arrivée des marchandises dans leurs locaux.	

4.6. Marchandises entrantes

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures de contrôle du transport entrant	Introduction, échange ou perte de marchandises reçues. Absence de contrôle de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.	Tenue d'un calendrier prévisionnel des arrivées de marchandises ; procédures de traitement des arrivées de marchandises imprévues ; Contrôles de concordance entre les marchandises entrantes et les entrées figurant dans les systèmes logistiques ; Tests d'intégrité des moyens de transport.	ISO 9001:2015, section 6.2.2 ISO 28001:2007, section A.3
Procédures de vérification des mesures de sécurité imposées aux tiers	Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.	Procédures visant à s'assurer de la sensibilisation du personnel aux exigences de sécurité ; Contrôles de gestion/de surveillance pour s'assurer du respect des exigences de sécurité.	ISO 28001:2007, section A.3
Contrôle de la réception des marchandises	Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.	Désignation de collaborateurs chargés de recevoir le chauffeur à l'arrivée et de surveiller le déchargement des marchandises ; Utilisation d'informations préalables à l'arrivée des marchandises ; Procédures visant à s'assurer que le personnel préposé est présent en permanence et que les marchandises ne sont pas laissées sans surveillance ; Contrôles de concordance entre les marchandises entrantes et les documents de transport ; Pour le transport de fret/courrier aérien sécurisé provenant d'un expéditeur connu, mise en place des systèmes et procédures appropriés pour contrôler la déclaration du transporteur ainsi que l'identification de celui-ci.	ISO 28001:2007, section A.3
Mise sous scellés des marchandises entrantes	Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.	Procédures de contrôle de l'intégrité des scellés et de la concordance entre le nombre de scellés constatés et le nombre de scellés inscrits dans les documents ; Désignation d'une personne autorisée.	ISO 28001:2007, section A.3 ISO/PAS 17712

Procédures administratives et physiques de réception des marchandises	Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.	Comparaison des marchandises avec les documents de transport et les documents douaniers les accompagnant ainsi qu'avec les listes de chargement et les ordres d'achat ; Contrôles d'exhaustivité par pesage, comptage et pointage des marchandises et vérifications du marquage uniforme des marchandises ; Mise à jour rapide du registre de stock après l'arrivée des marchandises ; Placement des marchandises présentant une anomalie dans une zone spéciale sécurisée et instauration d'un processus de gestion de ces marchandises.	ISO 9001:2015, section 7
Procédures de contrôle interne	Absence de mesures adéquates en cas de divergences et/ou d'irrégularités constatées.	Procédures d'enregistrement et d'enquête pour les irrégularités (livraisons incomplètes, rupture des dispositifs anti-manipulation, etc.), avec révision des procédures et adoption de mesures correctives.	

4.7. Stockage des marchandises

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Désignation d'une aire de stockage	Protection inadéquate de l'aire de stockage contre toute intrusion extérieure	Mise en place de procédures régissant l'accès à l'aire de stockage des marchandises ; Choix d'une ou plusieurs aires destinées au stockage des marchandises et équipées d'un système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé) ou de tout autre dispositif de contrôle approprié.	
Marchandises stockées à l'extérieur	Manutention des marchandises à stocker à l'extérieur	Mise en place d'un éclairage adapté et, le cas échéant, d'un système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé) ; Contrôle et documentation de l'intégrité des marchandises avant chargement ; Dans la mesure du possible, la destination des marchandises sera indiquée le plus tard possible (utilisation de code-barres plutôt que d'indications écrites).	

Procédures de contrôle interne	Absence de procédures garantissant la sécurité et la sûreté des marchandises stockées. Absence de mesures adéquates en cas de divergences et/ou d'irrégularités constatées.	Procédures d'inventaire régulier, d'enregistrement et d'enquête pour les irrégularités/divergences, avec révision des procédures et adoption de mesures correctives ; Instructions concernant la notification des marchandises expliquant comment et de quelle manière les marchandises entrantes seront vérifiées.	ISO 9001:2015, section 2
Stockage séparé des marchandises différentes	Substitution non autorisée des marchandises et/ou manipulation irrégulière des marchandises.	Enregistrement de l'emplacement des marchandises dans le registre de stock ; S'il y a lieu, stockage séparé des marchandises différentes (marchandises tombant sous le coup de mesures de prohibition ou de restriction, produits dangereux, marchandises de grande valeur, marchandises nationales/étrangères et fret aérien).	certificats TAPA (Technology Asset Protection Association)
Mesures de sécurité et de sûreté complémentaires relatives à l'accès aux marchandises	Accès non autorisé aux marchandises.	L'accès à l'aire de stockage est réservé au personnel autorisé ; Les visiteurs et les tiers portent des badges d'identification temporaires et sont accompagnés en permanence ; Les données relatives à l'ensemble des visites (noms des visiteurs/tiers, heures d'arrivée/de départ, préposés) sont enregistrées et stockées dans un format approprié (registre, système informatique, etc.) ; Si l'OEA possède une aire de stockage dans les locaux d'un autre opérateur, la sécurité de cette aire est assurée au moyen d'une communication régulière entre les opérateurs concernés et par des visites de contrôle sur place de la part de l'OEA.	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS

4.8. Production des marchandises

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Mesures de sécurité et de sûreté complémentaires relatives à l'accès aux marchandises sur la zone de production	Absence de procédures visant à garantir la sécurité et la sûreté des marchandises fabriquées. Accès non autorisé aux marchandises.	Une aire de production des marchandises est désignée et assortie de mesures de contrôle des accès appropriées ; L'accès à l'aire de production est réservé au seul personnel autorisé ; Les visiteurs et les tiers portent des gilets haute visibilité et sont accompagnés en permanence ; Des procédures sont mises en place pour garantir la sécurité et la sûreté des processus de production.	ISO 28001:2007, section A.3
Procédures de contrôle interne	Absence de procédures visant à garantir la sécurité et la sûreté des marchandises fabriquées. Manipulation irrégulière des marchandises.	Des procédures de sécurité sont instaurées afin de garantir l'intégrité du processus de production, p. ex. des restrictions d'accès au seul personnel désigné ou aux personnes dûment autorisées, la surveillance et le contrôle du processus de production par des systèmes et/ou du personnel désigné, etc.	ISO 28001:2007, section A.3
Conditionnement des produits	Contrôle incomplet de l'emballage des produits. Introduction, échange ou perte de marchandises fabriquées.	Dans la mesure du possible, les produits sont emballés de manière à ce que toute manipulation irrégulière puisse être facilement détectable. On utilisera par exemple un ruban adhésif spécial estampillé du nom de la marque (auquel cas le ruban adhésif sera conservé dans un endroit sous surveillance). Une autre solution consiste à utiliser du ruban adhésif non retirable sans résidus ; Des moyens technologiques sont employés pour garantir l'intégrité des emballages (vidéosurveillance, contrôle du poids, etc.) ; Dans la mesure du possible, la destination des marchandises sera indiquée le plus tard possible (utilisation de code-barres plutôt que d'indications écrites).	
Contrôle de la qualité	Contrôle incomplet du flux de marchandises. Introduction, échange ou perte de marchandises fabriquées.	Des contrôles aléatoires de sécurité sont effectués sur les marchandises à chaque étape de la production.	

4.9. Chargement des marchandises

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures de contrôle du transport sortant	Contrôle insuffisant lors de la livraison de marchandises susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.	Les marchandises chargées sont contrôlées à partir des données provenant des services logistiques (contrôles de cohérence/comptage/pesage/listes de chargement/ordres de vente). Vérifier à partir du système logistique que les procédures sont en place à la réception des moyens de transport ; L'accès à l'aire de chargement est strictement contrôlé.	
Procédures de vérification des mesures de sécurité imposées par des tiers	Infraction aux accords conclus en matière de sécurité, entraînant un risque de livraison de marchandises dangereuses ou peu sûres ; Livraison de marchandises non inscrite dans un système logistique et sur laquelle le demandeur n'a aucun contrôle.	Procédures visant à s'assurer de la sensibilisation du personnel aux exigences de sécurité du client ; Contrôles de gestion/de surveillance pour s'assurer du respect des exigences de sécurité.	ISO 28001:2007, section A.3
Contrôle du chargement des marchandises	Absence de contrôle lors du chargement de marchandises susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.	Contrôles d'exhaustivité par pesage, comptage et pointage des marchandises et vérifications du marquage uniforme des marchandises ; Procédures d'annonce de l'arrivée des chauffeurs ; Désignation de collaborateurs chargés de recevoir le chauffeur et de surveiller le chargement des marchandises ; Impossibilité pour les chauffeurs d'accéder sans contrôle à l'aire de chargement ; Procédures visant à s'assurer que le personnel préposé est présent en permanence et que les marchandises ne sont pas laissées sans surveillance ; Désignation d'une ou plusieurs personnes responsables du contrôle des procédures.	ISO 28001:2007, section A.3
Mise sous scellés des marchandises sortantes	Expédition de marchandises non scellées, susceptible d'entraîner l'introduction, l'échange ou la perte, difficilement décelables, de marchandises.	Procédures de contrôle, d'apposition et d'enregistrement des scellés ; désignation d'une personne autorisée ; Apposition de scellés pour conteneurs conformes à la norme ISO/PAS 17712.	ISO 28001:2007, section A.3 ISO/PAS 11712:116 ISO PAS 17712

Procédures administratives pour le chargement des marchandises	Livraison de marchandises non inscrite dans un système logistique et sur laquelle le demandeur n'a aucun contrôle, entraînant des risques potentiels pour la sécurité et la sûreté.	Comparaison des marchandises avec les documents de transport et les documents douaniers les accompagnant ainsi qu'avec les listes de chargement/d'emballage et les ordres de vente ; Mise à jour rapide du registre de stock après le départ des marchandises ;	
Procédures de contrôle interne	Absence de mesures adéquates en cas de divergences et/ou d'irrégularités constatées.	Procédures d'enregistrement et d'enquête pour les irrégularités (livraisons incomplètes, rupture des dispositifs anti-manipulation ou retours de marchandises par la clientèle, etc.) et révision des procédures et adoption de mesures correctives.	ISO 28001:2007, section A.3

4.10. Exigences de sécurité imposées aux partenaires commerciaux

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Identification des partenaires commerciaux	Absence de mécanisme d'identification précise des partenaires commerciaux.	Mise en place d'une procédure d'identification des partenaires commerciaux réguliers et des clients/consommateurs inconnus ; Mise en place de procédures de sélection et de gestion des partenaires commerciaux en cas de transport assuré par une tierce partie ; Application d'une procédure de sélection des sous-traitants d'après une liste de sous-traitants réguliers et irréguliers ; Possibilité de choisir les sous-traitants en fonction de critères de sélection ou d'après la certification particulière de telle ou telle entreprise (possibilité d'utiliser un questionnaire de certification).	

Exigences de sécurité imposées aux tiers	Infraction aux accords conclus en matière de sécurité, entraînant un risque de livraison ou de réception de marchandises dangereuses ou peu sûres.	Recours à des contrôles d'antécédents (par ex. en consultant internet ou des agences de notation) pour sélectionner les partenaires commerciaux réguliers ; Inscription des exigences de sécurité dans les contrats conclus avec les partenaires commerciaux réguliers (par ex. obligation de marquage, scellement, emballage et étiquetage particuliers ou de passage aux rayons X de toutes les marchandises) ; Interdiction de sous-traiter à des tiers inconnus les prestations contractuelles, en particulier pour le transport de fret/courrier aérien sécurisé ; Consultation des conclusions sur le respect des exigences de sécurité, remises par des experts ou des Auditeurs qui n'ont pas de liens avec les partenaires commerciaux réguliers ; Obligation pour les partenaires commerciaux d'apporter la preuve qu'ils détiennent les certificats et accréditations nécessaires, afin d'attester de leur respect des normes de sécurité internationales ; Mise en place de procédures visant à pratiquer des contrôles de sécurité supplémentaires sur les opérations effectuées avec des partenaires commerciaux irréguliers ou inconnus ; Notification des incidents de sécurité impliquant des partenaires commerciaux, enquête et consignation des mesures correctives mises en œuvre.	ISO 28001:2007, section A.3

4.11. Sécurité relative au personnel

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Politique d'embauche y compris pour le personnel temporaire	Infiltration de personnel susceptible de constituer un risque pour la sécurité.	Contrôles des antécédents des candidats à l'embauche (historique des emplois précédents, références, etc.) ; Contrôles complémentaires sur les nouveaux employés et les employés déjà embauchés affectés à des postes sensibles sur le plan de la sécurité (p.ex. : enquêtes de police pour des condamnations non prescrites) ; Obligation faite aux employés de révéler leurs autres emplois, contraventions/libérations sous caution, procédures judiciaires en cours et condamnations ; Contrôles périodiques des antécédents, enquêtes régulières sur le personnel en place ; Suppression de l'accès informatique et restitution du laissez-passer, des clés et/ou du badge de sécurité en cas de départ ou de licenciement du personnel ; Application des mêmes normes de contrôle au personnel temporaire et au personnel permanent ; Inscription du niveau des contrôles de sécurité dans les contrats passés avec les agences de placement ; Procédures visant à s'assurer du respect de ces normes par les agences de placement.	ISO 28001:2007, section A.3
Niveau de sensibilisation du personnel aux questions de sûreté et de sécurité	Manque de connaissances appropriées sur les procédures de sécurité applicables aux différents processus (marchandises entrantes, chargement, déchargement, etc.), entraînant l'acceptation/le chargement/le déchargement de marchandises dangereuses ou peu sûres.	Sensibilisation du personnel aux mesures/dispositions de sécurité liées aux différents processus (marchandises entrantes, chargement, déchargement, etc.) ; Création d'un registre des anomalies en matière de sécurité et sûreté et examen régulier du registre avec le personnel ; Mise en place, à l'intention du personnel, de procédures d'identification et de notification des incidents suspects ; Installation, dans des zones spécifiques, de dépliants consacrés aux questions de sécurité et de sûreté et utilisation du panneau d'affichage de l'entreprise pour informer de la présence de ces dépliants ; Affichage des règles de sécurité dans les zones concernées (aires de chargement/déchargement, etc.). La signalétique doit être visible à l'intérieur (sur les sites), mais aussi à l'extérieur (emplacements réservés aux chauffeurs, au personnel temporaire, aux partenaires).	ISO 28001:2007, section A.3

Formation en matière de sûreté et de sécurité	Absence de mécanismes de formation des employés aux exigences de sécurité et de sûreté, avec pour conséquence une mauvaise sensibilisation à ces questions.	Désignation de collaborateurs chargés de recenser les besoins de formation, de garantir la fourniture de services de formation et de tenir un registre des activités de formation ; Formation des employés à la détection des menaces internes à la sécurité ainsi que des intrusions/manipulations irrégulières, les former à la prévention des accès non autorisés aux locaux, marchandises, véhicules, systèmes automatisés, scellés et registres sécurisés ; Réalisation de tests concernant les marchandises « peu sûres » et les événements dangereux ; Intégration de la formation sur la sécurité et la sûreté à la formation sur la sécurité industrielle pour l'ensemble du personnel ; Documentation et mise à jour régulières (annuelle p. ex.) des formations sur la sécurité et la sûreté sur la base d'événements survenus dans l'entreprise ; Formation intensive du nouveau personnel en raison de son manque de connaissances et de sensibilisation.	ISO 28001:2007, section A.3

4.12. Services extérieurs

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Recours à des services externes dans différents domaines (emballage des produits, sécurité, etc.)	Infiltration de personnel susceptible de constituer un risque pour la sécurité. Contrôle incomplet du flux de marchandises.	Inscription des exigences de sécurité (contrôle de l'identité des employés ou contrôle des restrictions d'accès) dans les clauses contractuelles ; Contrôle du respect de ces exigences ; Utilisation de badges différents pour le personnel externe ; restriction ou contrôle des accès aux systèmes informatiques ; Le cas échéant, surveillance des services externes ; Instauration de dispositions de sécurité et/ou de procédures d'audit pour garantir l'intégrité des marchandises ; En cas d'engagements temporaires (par exemple, travaux de maintenance), mise à disposition d'une liste des travailleurs agréés de l'entreprise extérieure.	ISO 28001:2007, section A.3

Appendice III – Bonnes pratiques

a. Cadre des bonnes pratiques

États-Unis
https://www.cbp.gov/border-security/ports-entry/cargo-security/c-tpat-customs-trade-partnership-against-terrorism/bestpractices

b. Exemples de modèles de cartographie des risques

États-Unis
http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/safe-package/ctpats-five-step-risk-assessment.pdf?la=en,

UE
http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/safe-package/eu_aeo_compact_model.pdf?la=en,

Brésil
http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/safe-package/brazil_aeo_risk_management.pdf?la=en

Appendice IV – Exemples d'indicateurs de solvabilité financière

4.1. Union européenne

Liste des indicateurs méthodologiques attestant d'une stabilité financière suffisante (Source : Directives sur les OEA, Chapitre 2.III.3)

Les autorités douanières peuvent déterminer si le demandeur est en mesure d'honorer ses dettes vis-à-vis de parties tierces en vérifiant l'ensemble des états financiers durant les trois dernières années, et en tenant compte des éléments suivants :

- lorsque la réglementation sur les entreprises l'exige, les comptes doivent avoir été communiqués dans les délais fixés par ladite réglementation. Tout défaut de communication des comptes dans les délais requis est un indicateur de problèmes au niveau des registres de l'entreprise ou de difficultés financières. Lorsque le délai de communication n'a pas été respecté, les autorités douanières doivent procéder à une enquête approfondie pour en déterminer les causes ;
- des réserves dans le cadre d'un audit ou des observations faisant état de préoccupations concernant la poursuite des activités de l'entreprise ont été formulées, par exemple par les Auditeurs ou par les directeurs. Lorsque des Auditeurs internes ou externes font part de doutes concernant la solvabilité d'une entreprise, ils peuvent émettre des réserves sur les comptes ou consigner leurs réserves dans leur rapport. De même, dans certaines circonstances exceptionnelles, les directeurs peuvent également faire part d'observations de ce type. Le cas échéant, les autorités douanières doivent enquêter pour déterminer conjointement avec l'Auditeur ou le directeur les motifs justifiant ces observations et en évaluer l'importance pour l'entreprise ;
- l'entreprise présente des provisions ou des passifs éventuels. L'existence d'importants passifs éventuels est un indicateur de la capacité du demandeur à honorer ses dettes à venir ;
- tout document financier supplémentaire, par exemple une déclaration de revenus ou un état des flux de trésorerie, peut être utilisé pour évaluer la situation financière de l'entreprise ;
- le cas échéant, il convient de tenir compte de toute analyse des ratios (par exemple, le ratio actuel (actifs courants/passifs courants) qui mesure la capacité de l'entreprise à répondre à ses obligations actuelles en s'appuyant sur ses liquidités) ;
- toute autre conclusion fournie par des organismes financiers ou des instituts de recherche peut être utilisée ;
- il convient enfin d'utiliser les autres indicateurs susceptibles de présenter un intérêt, en déterminant par exemple si une entreprise a connu une action syndicale importante ou si elle a perdu des projets majeurs auxquels elle participait.

4.2. Chine

Indicateurs suggérés pour l'évaluation de la viabilité financière et de la durabilité des entreprises lors du processus de validation.

Lors de la validation d'une entreprise, nous devons d'abord nous assurer que le document de procédures du service financier existe et qu'il est approprié. De plus, les documents comptables et les livres de comptes ainsi que l'état comptable doivent contenir des données authentiques, précises et complètes. Le traitement comptable doit être conforme aux normes de comptabilité. Dans le même temps, un rapport d'audit exempt de toute réserve doit être produit par un cabinet comptable.

Afin d'évaluer la solvabilité financière de l'organisation, nous utilisons **le ratio de liquidité relative** et le **rapport actif–passif.** Le ratio de liquidité relative et le rapport actif–passif de l'entreprise certifiée doivent se situer dans une fourchette normale de sécurité.

Pour évaluer la rentabilité de l'organisation, nous utilisons **la marge bénéficiaire des coûts et des dépenses.** La marge bénéficiaire des coûts et des dépenses doit là encore se situer dans une fourchette normale de sécurité.

En outre, nous exigeons des entreprises certifiées que leur **flux net de trésorerie d'exploitation** calculé pour l'année précédente (le nombre d'années d'antériorité à prendre en compte pour le flux net de trésorerie d'exploitation dépend du cycle de validation de la douane du Membre concerné) ne soit pas négatif. En effet, les indices des flux de trésorerie sont bien plus difficiles à manipuler que les indices de bénéfice et le flux net de trésorerie d'exploitation est l'un des indices les plus précis pour décrire l'état de l'exploitation d'une entreprise.

Pour déterminer si les indices se situent dans une fourchette normale de sécurité, nous appliquons aux performances de l'entreprise les critères d'évaluation de la Commission pour l'administration et le contrôle des actifs détenus par l'État.

Aux fins du calcul du ratio de liquidité relative et du rapport actif–passif, nous suggérons de recourir aux données annuelles moyennes. Ainsi, les données utilisées représentent les performances de l'entreprise sur une période donnée et pas seulement à un moment donné..

Indice	Formule de calcul
Ratio de liquidité relative	(Marchandises–actifs circulants)/passif en cours*100 %
Rapport actif–passif	Total du passif/total des actifs *100 %
Marge bénéficiaire des coûts et des dépenses	Total des bénéfices/total des coûts et des dépenses *100 % (total des coûts et des dépenses = coûts d'exploitation + taxes d'exploitation et surtaxes + frais de vente + frais de gestion + frais financiers)

4.3. Union économique eurasiatique

Critères de solvabilité financière des OEA : Indicateurs financiers

	Indicateurs absolus
1	Actifs nets
2	Montant du capital statutaire
3	Valeur résiduelle des immobilisations
	Indicateurs relatifs
4	Ratio de fonds propres
5	Ratio d'adéquation des liquidités
6	Taux de rendement des capitaux propres
7	Ratio de stabilité financière
8	Ratio fonds de roulement financé par les capitaux propres/actif total
9	Ratio actifs courants/fonds propres

Le Code des douanes de l'Union économique eurasiatique (ci-après dénommée UEEA) établit que la stabilité financière est l'une des conditions nécessaires pour obtenir le statut d'opérateur économique agréé (ci-après dénommé OEA).

La Commission économique de l'UEEA et les États membres de cette union ont élaboré la méthode permettant de déterminer la stabilité financière de l'OEA potentiel.

Cette méthode a été approuvée par le Conseil de la Commission le 15 septembre 2017.

Ce document contient un algorithme commun pour l'évaluation à des fins douanières de la stabilité financière de l'OEA potentiel. Dans le même temps, ce document est ouvert et à la disposition des entreprises ainsi que des autorités douanières. Il exclut toute approche subjective de détermination de la viabilité financière.

Il existe en tout neuf indicateurs de viabilité financière. Trois d'entre eux sont absolus et sont exprimés en devises nationales. Six indicateurs sont relatifs et sont exprimés sous la forme d'un pourcentage.

Chaque indicateur comporte une valeur minimale. Des points sont attribués lorsque les paramètres des entreprises atteignent cette valeur minimale. Si la valeur calculée pour l'OEA potentiel est supérieure ou égale à la valeur fixée pour un indicateur particulier, il peut se voir attribuer un certain nombre de points. Si une entreprise n'obtient pas de points pour un indicateur, cela ne signifie pas qu'elle ne peut pas devenir un OEA. Cette entreprise peut toujours bénéficier de points pour un autre indicateur, dès lors que ses paramètres dépassent les valeurs minimales.

Tous les points reçus s'ajoutent et si leur total est supérieur à 50, la viabilité financière du demandeur est jugée suffisante pour la douane. Les valeurs des indicateurs de solvabilité financière sont calculées sur la base des rapports comptables annuels de l'entité juridique. La viabilité financière de l'organisation est soumise chaque année à une réévaluation. Si l'entreprise est jugée financièrement viable (elle satisfait aux critères de solvabilité financière), elle n'est pas tenue de fournir une garantie financière.

Il convient toutefois de noter que les suggestions mentionnées ci-dessus reposent sur le Code des douanes de l'UEEA, qui est entré en vigueur le 1er janvier 2018.

Veuillez-nous contacter à :
facilitation@wcoomd.org

Visitez notre site Internet :
wcoomd.org

Copyright © 2021 Organisation mondiale des douanes
Remerciements : la présente publication a été imprimée grâce au soutien financier du FCD de Corée
Crédits photos : © Stock.adobe.com
Numéro de la publication : FAC 2021-2 – Dépôt légal: D/2021/0448/11

Organisation mondiale des douanes

Rue du Marché 30, B-1210
Bruxelles, Belgique
facilitation@wcoomd.org

#WCOOMD
wcoomd.org