

## Notes explicatives relatives au questionnaire d'autoévaluation

L'objectif du [QAE](#) est de vous aider, en votre qualité de demandeur, à comprendre les conditions nécessaires à l'obtention du statut d'OEA et de fournir aux autorités douanières des informations concernant votre entreprise en complément de celles fournies dans votre demande. Les informations fournies dans le [QAE](#) relatif aux OEA pourront également être utilisées dans le cadre de l'octroi d'autres autorisations pour lesquelles le respect de certains ou de l'ensemble des critères applicable aux OEA est exigé. Ces notes explicatives vous apportent à la fois des indications sur les réponses à fournir dans le [QAE](#) mais également des précisions sur les normes auxquelles vous devez vous conformer afin d'obtenir l'autorisation de statut d'OEA.

Conformément à l'article 26, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2015/2446 de la Commission du 28 juillet 2015 complétant le règlement (UE) n° 952/2013 du Parlement européen et du Conseil au sujet des modalités de certaines dispositions du code des douanes de l'Union (AD CDU), en vue d'introduire une demande d'octroi du statut d'OEA, le demandeur transmet un questionnaire d'autoévaluation ([QAE](#)), qui est mis à disposition par les autorités douanières, de même que la demande.

1. Ce questionnaire a été établi sur la base des dispositions du code des douanes de l'Union (CDU) et de ses dispositions d'application (actes d'exécution et délégué), ainsi que des lignes directrices OEA. Il vise à simplifier et accélérer le processus de demande de statut d'OEA.

Le questionnaire, combiné au formulaire de demande, permet également aux autorités douanières d'obtenir une bonne vue d'ensemble des activités du demandeur, ce qui contribuera à accélérer le processus d'autorisation. Les opérateurs économiques sont par conséquent invités à remplir correctement le questionnaire et à répondre à toutes les questions qui se révèlent pertinentes au regard de leur activité.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur le statut d'OEA en consultant le [site web Europa de la Commission européenne](#) et le site web de l'administration douanière de votre pays.

Veillez noter qu'une lecture attentive de la législation applicable et des lignes directrices OEA de la Commission européenne est un préalable important à l'élaboration de votre demande.

2. Le questionnaire est présenté à l'autorité douanière compétente avec la demande de statut d'OEA (les modalités de présentation dépendront des moyens dont dispose l'autorité douanière concernée).

Pour toute question ou demande d'informations complémentaires relative au questionnaire ou à la demande, il vous est recommandé de prendre contact avec l'autorité douanière compétente avant le dépôt de votre dossier.

3. Le questionnaire répertorie dans les différentes sections les principaux aspects qui peuvent être utiles aux autorités douanières. Cependant, certains aspects ne concernent pas tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement internationale et peuvent également varier selon le type d'autorisation demandé. Vous n'êtes pas tenu de répondre aux questions qui ne concernent pas votre entreprise. En pareil cas, veuillez indiquer la mention «sans objet», accompagnée d'un bref commentaire explicatif. Vous pouvez, par exemple, faire référence à la place que vous occupez dans la chaîne d'approvisionnement internationale ou au type d'autorisation que vous demandez. À cette fin, vous pouvez vous reporter au tableau spécifique présenté à l'annexe 2 des présentes notes explicatives afin de trouver des références propres aux différents acteurs de la chaîne d'approvisionnement en fonction du type d'autorisation demandé.

Si votre entreprise bénéficie déjà de simplifications ou d'autres autorisations douanières attestant que vous remplissez un ou plusieurs critères OEA, il suffit de les mentionner.

Si votre entreprise détient des certificats ou dispose de rapports d'expertise ou de toute autre conclusion rendue par un expert (par exemple, examens de votre situation économique, certificats internationaux, etc.), veuillez les transmettre ou y faire référence. Pour de plus amples informations, veuillez vous reporter à la section correspondante des lignes directrices OEA qui couvre les critères pertinents, en tout ou partie, et l'indiquer dans votre réponse à la question concernée. Veuillez noter qu'il ne s'agit absolument pas d'une exigence, mais le fait de disposer d'un de ces documents pourrait apporter des informations utiles aux autorités douanières et donc accélérer la procédure.

Veillez noter également que toutes les questions n'appellent pas nécessairement une réponse dans tous les États membres. Cela dépend du fait que les autorités douanières de cet État membre disposent ou non d'un accès à l'information demandée (au moyen de diverses bases de données, par exemple). Cet aspect concerne principalement les sections 2 (Antécédents en matière de respect de la réglementation), 4 (Solvabilité financière) et 5 (Normes pratiques en matière de compétence ou de qualifications professionnelles) du

QAE. L'autorité douanière compétente vous indiquera si cela est le cas dans l'État membre dans lequel vous vous apprêtez à déposer votre demande.

4. Veuillez noter que les réponses aux questions ne sont pas considérées individuellement, mais dans le cadre d'un processus d'évaluation globale portant sur le critère concerné. Une réponse insatisfaisante à une seule question n'aboutit pas nécessairement au refus du statut d'OEA si les autres réponses laissent entendre que le critère est rempli (dans sa globalité).

5. Les conditions et critères applicables pour l'obtention d'une autorisation de statut d'OEA sont les mêmes pour tous les opérateurs économiques. Cependant, les autorités douanières prendront en considération la taille de votre entreprise [par exemple, petites et moyennes entreprises (PME)], son statut juridique, sa structure, vos principaux partenaires commerciaux, ainsi que votre activité économique particulière. Cela signifie que les mesures à mettre en place en vue de remplir les différents critères peuvent varier d'un opérateur à l'autre en fonction, par exemple, de la taille de son entreprise, sans pour autant contrevenir aux exigences des critères de l'autorisation de statut d'OEA.

6. L'autorisation de statut d'OEA repose sur les mêmes principes que les autres normes internationales et ne peut être accordée que si l'entreprise respecte des règles assurant la qualité de son fonctionnement interne. **En tant que demandeur, vous êtes tenu de mettre en place des procédures d'assurance qualité** dans vos locaux, tant en ce qui concerne les questions douanières que, le cas échéant, la sécurité et la sûreté. Lors des visites sur place, votre entreprise devra démontrer aux autorités douanières qu'elle dispose de procédures de gestion interne adaptées en matière douanière et/ou de sécurité et de sûreté, et que des contrôles internes appropriés sont effectués afin de s'assurer du fonctionnement correct de ces procédures. **Les politiques et/ou les directives internes doivent être documentées sur support électronique ou papier. Elles doivent être connues et appliquées au sein de l'organisation, mises à la disposition de tous les utilisateurs concernés et, bien entendu, mises à jour en permanence.**

Par conséquent, il importe avant tout de vous assurer du bon fonctionnement de vos procédures internes d'assurance qualité. Les réponses formulées dans le questionnaire présenté avec la demande doivent établir une synthèse des procédures et des directives internes que vous avez élaborées, de manière à donner aux autorités douanières une vue d'ensemble de votre activité. Afin que vous puissiez remplir le questionnaire et vous préparer au processus d'audit relatif au statut d'OEA, les principaux services de votre entreprise intervenant dans la chaîne d'approvisionnement internationale, tels que les services chargés des questions douanières, de la logistique, de la comptabilité, de l'informatique, des achats, des ventes, de la sécurité et de la qualité, devront participer à la démarche.

7. Les politiques ou directives internes de votre entreprise relatives au domaine douanier et/ou à la sécurité et la sûreté peuvent être mentionnées dans vos réponses. Si vous procédez ainsi, veuillez indiquer le titre ou le numéro de référence du document concerné et

présentez-le lors de l'audit réalisé sur place par les autorités douanières. Afin d'accélérer la procédure, vous pouvez également joindre ces documents au questionnaire (les modalités de présentation dépendront des moyens dont dispose l'autorité douanière compétente).

8. Le questionnaire rempli et le formulaire de demande doivent être présentés sous forme électronique (de préférence) ou par écrit aux autorités douanières compétentes.

9. Les informations communiquées dans le cadre de la procédure de demande sont soumises à la législation en matière de protection des données et seront traitées de manière confidentielle.

**Section I – Informations concernant l'entreprise**  
*(Article 38 du CDU)*

Cette section a principalement pour but de donner à l'autorité douanière une vue d'ensemble de l'entreprise. Les informations demandées peuvent être formulées en termes généraux et constituent un instantané des activités de l'entreprise à la date du dépôt de la demande. Si les informations demandées sont déjà en possession de l'autorité douanière compétente, veuillez l'indiquer dans le formulaire et préciser la date de leur présentation.

**Sous-section 1.1 Indications générales concernant l'entreprise**

**1.1.1.**

Pour les questions a) et b), veuillez indiquer les références de l'autorisation et de la demande (nom et numéro EORI, autorité douanière de délivrance et numéro d'enregistrement).

Le cas échéant, indiquez ce que vous partagez avec ces entreprises, par exemple si vous partagez des systèmes informatiques, ou si vous avez pris des mesures de sécurité standard communes ou établi des procédures documentaires communes, si vous partagez des installations, etc.

**1.1.2.**

Pour la question a), ne mentionnez que les actionnaires participant aux activités ou au processus de prise de décision quotidien de l'entreprise.

**1.1.3.**

La personne responsable des questions douanières est la personne au sein de l'entreprise ou une personne mandatée traitant des questions douanières du demandeur.

**1.1.4.**

Indiquez le code NACE rév. 2 (classification statistique des activités économiques) correspondant à vos activités commerciales. Une définition de la chaîne d'approvisionnement internationale est donnée dans la partie 1, section II, des lignes directrices OEA.

Pour évaluer et préciser votre rôle dans la chaîne d'approvisionnement internationale, veuillez utiliser le glossaire suivant<sup>21</sup>:

**a) fabricant des marchandises (MF):** intervenant fabriquant les marchandises.

Ce code ne doit être utilisé que si l'opérateur économique fabrique les marchandises. Cela ne couvre pas les cas où l'opérateur économique n'est impliqué que dans la commercialisation des marchandises (ex: importateur, exportateur);

**b) importateur (IM):** intervenant qui soumet une déclaration en douane ou pour le compte de qui un commissionnaire en douane ou toute autre mandataire soumet une déclaration. Ce cas concerne la personne en possession des marchandises ou qui se voit confier ces marchandises.

Ce code ne peut être utilisé que si l'opérateur économique détient les marchandises. Dans le cas de déclarants/représentants en douane, merci d'utiliser le code «déclarant en douane»;

**c) exportateur (EX):** intervenant qui soumet une déclaration en douane, ou pour le compte de qui la déclaration d'exportation est déposée, et qui est le propriétaire des marchandises ou qui détient des droits similaires sur ces dernières au moment où la déclaration est acceptée.

Dans le cas de déclarants/représentants en douane, merci d'utiliser le code «déclarant en douane»;

**d) déclarant en douane (CB):** employé ou représentant d'un commissionnaire en douane traitant directement avec les services de douanes pour le compte de l'importateur ou l'exportateur.

Ce code peut également être utilisé pour un opérateur économique qui agit aussi pour le compte de ou représente l'importateur/exportateur à d'autres fins (ex.: commissionnaire en transport);

**e) transporteur (CA):** intervenant prenant en charge ou organisant le transport de marchandises entre deux sites donnés;

**f) transitaire (FW):** intervenant organisant l'expédition des marchandises;

---

<sup>21</sup> Codes issus du répertoire de la norme des Nations unies EDIFACT («Échange de données informatisées pour l'administration, le commerce et le transport»).

**g) consolidateur (CS):** intervenant consolidant divers envois, expéditions, paiements, etc.;

**h) opérateur de terminal portuaire (TR):** intervenant qui prend en charge le chargement et déchargement des navires;

**i) entrepositaire (WH):** intervenant prenant en charge la responsabilité des marchandises entrant en entrepôt.

L'entrepôt ne doit pas nécessairement être entendu au strict sens douanier; de fait, ce code doit également être utilisé pour les opérateurs économiques proposant d'autres installations de stockage (ex: stockage temporaire, zone franche, etc.);

**j) autres:** par exemple les loueurs de containers (CF), les entreprises de manutention portuaire (DEP) et les compagnies maritimes (HR).

Si vous relevez de plusieurs de ces statuts dans la chaîne d'approvisionnement internationale, merci de faire apparaître les différents codes reflétant votre situation.

#### **1.1.5.**

Veillez fournir des précisions sur les sites concernés par des activités douanières (si plus de cinq sites sont concernés par ce type d'activités, veuillez ne détailler que les cinq principaux et indiquer l'adresse des autres sites dans lesquels s'exercent de telles activités).

Si de nouveaux sites venaient à être concernés par des activités douanières au cours de la procédure de demande de statut d'OEA, veuillez fournir des informations complètes à leur sujet.

#### **1.1.6.**

Cette question vise à déterminer si vous entretenez des relations commerciales (échanges de marchandises et non de services) avec les entreprises qui vous sont liées. Par exemple, si l'ensemble de vos achats s'effectue auprès de votre société mère établie aux États-Unis, ou bien si vous importez des marchandises pour le compte d'entreprises liées dans d'autres États membres et les distribuez auprès de ces entreprises.

#### **1.1.7.**

Vous devez fournir sur ce point des informations complètes au cours du processus d'autorisation. À cet égard, il convient de fournir un organigramme nominatif détaillé indiquant les différents secteurs ou services de votre entreprise, leurs tâches/responsabilités et la chaîne hiérarchique.

**1.1.8.**

Si cela n'est pas déjà indiqué aux questions 1.1.2 b) et c), veuillez préciser les nom et adresse complets, la date de naissance et le numéro national d'identification (par exemple, le numéro de carte nationale d'identité ou le numéro national d'assurance).

Les procédures doivent mettre en évidence les mesures visant à pallier l'absence temporaire ou de courte durée de personnels clés, comme le directeur responsable des affaires douanières ou le commis aux importations, en précisant comment et par qui leurs responsabilités habituelles sont couvertes.

**1.1.9.**

Indiquez le nombre (approximatif) d'employés recensés au moment de la présentation de votre demande. Dans ce contexte, veuillez indiquer si votre entreprise relève de la définition des micro, petites et moyennes entreprises, telles que définies dans la recommandation de la Commission du 6 mai 2003 (JO L 124/2003). Le tableau ci-dessous est fondé sur la recommandation susmentionnée:

Catégorie d'entreprise	Effectif	Chiffre d'affaires	ou	Total du bilan
Grande	$\geq 250$	sans limite		sans limite
Moyenne	$< 250$	$\leq 50$ m €		$\leq 43$ m €
Petite	$< 50$	$\leq 10$ m €		$\leq 10$ m €
Micro	$< 10$	$\leq 2$ m €		$\leq 2$ m €

**Sous-section 1.2 Volume d'activité**

**1.2.1.**

Si vous êtes une nouvelle entreprise et que vous comptez moins de trois ensembles de comptes annuels complets, veuillez fournir des informations sur les exercices que vous avez complétés. Si votre activité est trop récente pour produire un état comptable complet, indiquez «sans objet».

**1.2.2.**



Veillez indiquer l'emplacement des installations de stockage utilisées, mais dont vous n'êtes pas propriétaire (si vous utilisez plus de cinq sites, précisez l'emplacement des cinq installations principales, le nombre total d'installations utilisées et toutes les installations situées dans d'autres États membres).

**1.2.3.**

Les commissionnaires en douane/représentants tiers doivent inclure toutes les déclarations effectuées en leur nom et pour le compte d'autrui.

Exemple:

	Importation		Exportation		Régimes particuliers (distinction entre transit, stockage, destination particulière, perfectionnement)	
	nombre	valeur	nombre	valeur	nombre	valeur
2013	2 200	9,6 m €	400	2,6 m €	150	0,8 m €
2014	2 500	10,3 m €	350	2,2 m €	100	0,4 m €
2015	2 400	10,2 m €	340	2,1 m €	100	0,5 m €

**1.2.4.**

Les commissionnaires en douane/représentants tiers doivent inclure tous les montants de droits de douane acquittés à l'aide de leurs moyens de paiement ou de ceux de leurs clients.

Exemple:

	Droits de douane	Accises	TVA
	300 m €	1,75 m €	2,32 m €
	400 m €	1,87 m €	2,12 m €

	380 m €	1,85 m €	2,10 m €

**1.2.5.**

Les modifications futures attendues sont celles qui pourraient avoir une incidence sur l'organisation de l'entreprise, le respect des critères OEA ou l'analyse des risques dans la chaîne d'approvisionnement internationale. Il peut s'agir, par exemple, de changements dans le personnel clé, de modifications de votre système comptable, de l'ouverture de nouveaux sites, de l'attribution de nouveaux contrats de logistique, etc.

Sous-section 1.3 Informations et statistiques

**1.3.1.**

Pour les questions b) et c), si votre (vos) partenaire(s) est (sont) actuellement soumis à un audit OEA, veuillez préciser le type d'autorisation demandé et/ou les références de la demande (nom et numéro EORI, autorité douanière de délivrance et numéro d'enregistrement).

**1.3.2.**

Pour la question a), veuillez indiquer le nom et la fonction du membre du personnel responsable du classement de vos marchandises ou, le cas échéant, le nom du tiers auquel vous faites appel pour ce travail.

En ce qui concerne les questions b) et d), particulièrement si vous utilisez les services d'un tiers, veuillez décrire de quelle manière vous procédez pour vous assurer que les tâches correspondantes ont été effectuées correctement et selon vos instructions.

Pour la question b), précisez si vous tenez un fichier des produits dans lequel chaque article est lié à un code marchandise accompagné des taux de droits et de TVA correspondants.

Pour la question c), si des procédures d'assurance qualité sont mises en œuvre, vous aurez à prouver, lors de la visite des auditeurs des douanes, qu'elles sont régulièrement et entièrement révisées, et que tout changement intervenu est documenté et communiqué au personnel concerné.

Pour la question d), veuillez indiquer comment, par qui et avec quelle fréquence les classements, le fichier produits et tout autre document associé sont révisés. Précisez comment vous communiquez les changements intervenus aux personnes concernées, par exemple au commissionnaire en douane ou aux membres du service des achats.

Pour la question e), indiquez également si vous utilisez des renseignements tarifaires contraignants (RTC).

Veuillez noter qu'au cours du processus d'audit, vous pourrez avoir à présenter:

- des informations concernant vos articles, ou bien une liste ou un fichier des produits précisant le code marchandises et le taux de droits applicables,
- des ressources documentaires ou d'autres informations utiles (par exemple un tarif actualisé ou des données techniques que vous utilisez habituellement pour le classement de vos marchandises).

### **1.3.3.**

a) – Indiquez le nom et la fonction du membre du personnel de l'établissement responsable de la valeur en douane des marchandises ou, le cas échéant, le nom du tiers auquel vous faites appel.

b) et d) – Si vous faites appel à un tiers, de quelle manière procédez-vous pour vous assurer que les tâches qui lui ont été confiées ont été effectuées correctement et selon vos instructions?

b) – Le descriptif des procédures d'assurance qualité doit présenter, par exemple,

- la ou les méthodes d'évaluation utilisées,
- le mode d'établissement des déclarations de la valeur en douane et leur présentation au moment requis,
- le mode de détermination de la valeur en douane et de calcul de la TVA,

- les modalités de prise en considération du coût du transport et de l'assurance,
- les redevances et frais de licence en rapport avec les marchandises importées, payables directement ou indirectement par l'acheteur à titre de condition de vente,
- les dispositions en vertu desquelles une partie des recettes de toute revente, cession ou utilisation ultérieure revient directement ou indirectement au vendeur,
- les coûts supportés par l'acheteur (sans être inclus dans le prix) en raison de commissions ou de courtage (hors commissions d'achat) ou
- les coûts supportés en ce qui concerne les conteneurs, les emballages, les marchandises et/ou les services fournis gratuitement ou à un coût réduit par l'acheteur en vue de la production et de la vente à l'exportation de marchandises importées.

c) – Si des procédures d'assurance qualité sont mises en œuvre, vous aurez à prouver, lors de la visite des auditeurs douaniers, qu'elles sont régulièrement et entièrement révisées, et que tout changement intervenu est documenté et communiqué au personnel concerné.

#### **1.3.4.**

Les mesures internes visées à la question b) doivent normalement comprendre des procédures permettant de vous assurer:

- que le pays exportateur est en droit d'accorder une préférence et que les marchandises bénéficient d'un taux de droit préférentiel,
- que les exigences en matière de transport direct/non-manipulation sont respectées,
- qu'un certificat valide (original) ou une déclaration sur facture sont disponibles lorsqu'une préférence tarifaire est demandée,
- que le certificat ou la déclaration sur facture s'appliquent aux marchandises livrées et que les règles d'origine sont respectées,
- qu'il n'existe aucune possibilité de reproduction du certificat/de la déclaration sur facture,
- que les demandes de préférence tarifaire à l'importation sont présentées au cours de la période de validité du certificat/de la déclaration sur facture,

- que les originaux des certificats/déclarations sur facture sont conservés dans un lieu sûr et sécurisé en tant que parties intégrantes de la piste d'audit.

Pour la question c), votre démarche doit prendre en considération les moyens de garantir:

- que les marchandises remplissent les conditions requises pour bénéficier d'une préférence à l'exportation, par exemple le respect des règles d'origine,
- que tous les documents, calculs, évaluations de coûts, descriptions de procédures servant à l'établissement de l'origine préférentielle et à la délivrance d'un certificat/d'une déclaration sur facture sont conservés dans un lieu sûr et sécurisé en tant que parties intégrantes de la piste d'audit,
- que les documents requis, par exemple le certificat ou la déclaration sur facture, sont signés et établis dans les délais par un membre du personnel dûment habilité,
- qu'il n'est pas établi de déclarations sur factures pour les exportations de valeur moyenne ou élevée, sauf autorisation de l'administration douanière,
- que les certificats non utilisés sont conservés dans un lieu sûr et sécurisé,
- que les certificats sont dûment présentés aux services douaniers lors de l'exportation.

### **1.3.5.**

Indiquez, le cas échéant:

- le nom des pays hors UE, et/ou
- le nom et l'adresse des fabricants dont les marchandises sont soumises à des droits antidumping ou compensateurs.

## **Section II – Antécédents en matière de respect de la réglementation**

*[Article 39, point a), du CDU, article 24 de l'AE CDU22; [partie 2, section I, des lignes directrices OEA](#); [annexe 2 des lignes directrices OEA, point 1](#)]*

*NB: en vertu de l'article 24 de l'AE CDU, les antécédents en matière de respect de la législation douanière et des dispositions fiscales de votre entreprise et des personnes identifiées aux questions 1.1.2, 1.1.3 et 1.1.8 seront appréciés sur la base des trois dernières années précédant la présentation de la demande. Au cours de cette période, vous ne devrez pas avoir commis d'infractions graves ou répétées à la législation douanière et aux dispositions fiscales. Néanmoins, les antécédents en matière de respect de la réglementation peuvent être considérés comme satisfaisants si les infractions revêtent une importance mineure par rapport au nombre ou au volume des opérations ou activités correspondantes et ne sont pas de nature à susciter des doutes quant à votre niveau global de conformité.*

*À cet égard, les autorités douanières prendront en considération:*

*les irrégularités/erreurs de manière globale et sur une base cumulative,*

- leur fréquence, afin d'établir s'il existe un problème à caractère systématique,*
- la question de savoir s'il y a eu intention frauduleuse ou simple négligence,*
- le fait que vous avez spontanément communiqué aux autorités douanières les erreurs ou irrégularités que vous avez relevées,*
- le fait que vous avez pris des mesures correctrices pour prévenir ou limiter les erreurs à l'avenir.*

*L'article 24 de l'AE CDU impose également que la personne identifiée aux questions 1.1.2, 1.1.3 et 1.1.8 ne se soit rendue coupable d'aucune infraction pénale grave liée à son activité économique.*

### **2.1 a)**

---

<sup>22</sup> Règlement d'exécution (UE) 2015/2447 de la Commission du 24 novembre 2015 établissant les modalités d'application de certaines dispositions du règlement (UE) n° 952/2013 du Parlement européen et du Conseil établissant le code des douanes de l'Union.

Exemples d'infractions ou de manquements à la réglementation douanière qui ont été détectés:

- mars à septembre 2015 – utilisation d'un code monnaie incorrect pour des importations en provenance de Chine ayant entraîné une surdéclaration d'un montant de 5 500 EUR au titre des droits de douane et de la TVA;
- décembre 2015 – non-présentation de la déclaration trimestrielle relative au régime suspensif de perfectionnement actif.

Exemple d'infractions ou de manquements aux dispositions fiscales qui ont été détectés:

- janvier 2016 – fabrication ou raffinage illégaux d'huiles minérales et déduction illégale.

Si vous avez commis plusieurs infractions et/ou manquements, indiquez leur nombre total et donnez un résumé succinct des principaux motifs de vos erreurs.

### **2.1 b)**

Exemples de mesures d'assurance qualité prises en réponse aux deux cas exposés ci-dessus au point 2.1 a):

- 6 octobre 2015 – modification du système informatique de manière à empêcher la finalisation des entrées jusqu'au contrôle de la devise déclarée.
- présentation de la déclaration manquante. Révision des procédures relatives au régime suspensif de perfectionnement actif afin d'y inclure des contrôles de gestion trimestriels. Communication des nouvelles procédures au personnel concerné.

Vos procédures d'assurance qualité doivent normalement prévoir:

- la nomination au sein de votre entreprise d'une personne de contact chargée de communiquer aux autorités douanières ou à d'autres services publics les irrégularités ou les erreurs détectées, y compris en cas de soupçon d'activité délictueuse,
- les conditions d'application et de documentation des contrôles (y compris leur fréquence) portant sur la précision, l'exhaustivité et la ponctualité de l'enregistrement et de la tenue des écritures, en ce qui concerne, par exemple, la transmission de déclarations aux autorités douanières ou autres autorités administratives ou le respect des conditions relatives à l'octroi d'agrèments/d'autorisations,
- le recours à un dispositif d'audit interne pour tester vos procédures et vous assurer de leur validité,

- les modalités de communication au personnel des exigences à respecter ou des changements intervenus,
- la fréquence des révisions futures,
- les contrôles de gestion visant à s'assurer de l'application des procédures.

## **2.2**

Exemples:

Mai 2015 – rejet d'une demande d'entrepôt douanier en raison de l'absence de besoin économique.

Juin 2016 – retrait d'une autorisation de procédure de domiciliation à la suite d'un manquement persistant à l'obligation de présentation des déclarations complémentaires.

Le refus/la suspension/le retrait d'un agrément/d'une autorisation par les autorités douanières n'entraînera pas nécessairement le rejet de votre demande de statut d'OEA.

### **Section III - Système comptable et logistique**

*[Article 39, point b), du CDU, article 25 de l'AE CDU; [partie 2, section II, des lignes directrices OEA](#); [annexe 2 des lignes directrices OEA, point 2](#)]*

**Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 25, paragraphe 1, points a) à d), de l'AE CDU**, vous devez disposer d'un système comptable permettant aux services douaniers d'effectuer des contrôles par audit. Afin que l'autorité douanière puisse effectuer les contrôles voulus, vous devez lui permettre l'accès physique et – si vos systèmes et écritures sont stockés sur support électronique – électronique à vos écritures.

**Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 25, paragraphe 1, point e), de l'AE CDU**, vous devez également disposer d'un système logistique qui distingue les marchandises de l'Union des marchandises non Union, et indiquer, le cas échéant, leur localisation, bien que cette condition ne s'applique pas dans le cadre d'une autorisation de statut d'OEAS.

#### **Sous-section 1: la piste d'audit**



Un grand nombre d'entreprises et d'organisations ont besoin d'une piste d'audit dans leurs systèmes automatisés pour des raisons de sécurité. Une piste d'audit est un processus qui renvoie chaque écriture à sa source afin d'en vérifier l'exactitude. Une piste d'audit complète vous permettra de retracer les activités opérationnelles, liées au flux de marchandises et de produits entrants, en cours de traitement et quittant l'entreprise. Une piste d'audit complète conserve également un historique des données qui permet de les retracer depuis leur entrée dans le fichier et jusqu'à leur sortie.

Le système comptable doit normalement comprendre:

- le grand-livre général,
- le grand-livre des ventes,
- le grand-livre des achats,
- le registre des actifs,
- les états financiers (bilan, déclarations de revenus, état des flux de trésorerie et état des capitaux propres),
- les comptes de gestion.

Le système logistique doit normalement comprendre:

- le traitement des ordres de vente,
- le traitement des ordres d'achat,
- la fabrication,
- les inventaires de stock et d'entrepôt,
- l'expédition/le transport,
- la liste des fournisseurs/des clients.

### **3.1**

Votre piste d'audit doit comprendre:

- les ventes,
- les achats et les ordres d'achat,
- le contrôle d'inventaire,
- le stockage (et les mouvements entre les sites de stockage),
- la fabrication,
- les ventes et les ordres de vente,
- les déclarations en douane et la documentation douanière,
- l'expédition,
- le transport,
- la comptabilité, à savoir par exemple la facturation, les notes de crédit et de débit, les transferts de fonds/les paiements.

### **Sous-section 3.2: Systèmes comptable et logistique**

#### **3.2.1.**

Indiquez si vous utilisez:

a) les matériels informatiques suivants:

- un seul ordinateur personnel (PC) indépendant,

- plusieurs PC reliés en réseau,
- un système informatique fondé sur un «serveur»,
- un système utilisant un macroordinateur central,
- tout autre matériel;

b) des logiciels ou des programmes informatiques qui permettent à l'ordinateur d'installer et d'exécuter les applications informatiques utilisées par les entreprises, par exemple Windows, UNIX, etc.,

c) les systèmes ou logiciels suivants (indiquer le nom du fournisseur):

- un progiciel de gestion intégré (PGI/ERP),
- un système logiciel combinant des applications comptables et logistiques,
- un progiciel de gestion spécialement conçu pour les petites et moyennes entreprises,
- un progiciel développé par ou pour votre entreprise.

***NB: au cours du processus d'autorisation, vous devrez fournir des éléments décrivant:***

- *l'étendue de l'informatisation,*
- *la plateforme disponible et le système d'exploitation qui y est installé,*
- *la dissociation des fonctions entre développement, tests et opérations,*
- *la dissociation des fonctions entre les utilisateurs,*
- *les modalités de contrôle de l'accès aux différentes parties du système,*
- *les éventuelles adaptations apportées au progiciel standard,*
- *la liste des comptes du grand-livre,*
- *si le système fait appel à des comptes provisoires de vérification,*
- *les modalités d'enregistrement du passif des droits d'importation/accise/droits de TVA dans le grand-livre,*

- *si vous procédez par lots,*
- *si la comptabilité matières est liée à la comptabilité financière,*
- *les modalités de gestion de vos écritures, dans le cas où celles-ci sont tenues par une société de services informatiques extérieure.*

### **3.2.3.**

Si les activités, à savoir, par exemple, l'élaboration de données permanentes ou la saisie de données dans le système, sont réparties entre plusieurs sites, veuillez préciser la nature des activités correspondant à chacun d'entre eux.

## **Sous-section 3.3 Systèmes de contrôle interne**

**En vertu de l'article 25, paragraphe 1, point f), de l'AE CDU,** vous devez disposer d'une organisation administrative qui corresponde au type et à la taille de votre entreprise et qui soit adaptée à la gestion des flux de marchandises, ainsi que d'un système de contrôle interne permettant de prévenir et de déceler les transactions illégales ou irrégulières.

### **3.3.1.**

Lors de la visite des auditeurs, vous aurez à prouver que vos procédures sont régulièrement et entièrement révisées et que tout changement intervenu est documenté et communiqué au personnel concerné.

### **3.3.2.**

Il peut s'agir, par exemple, des types d'audit suivants:

- audit de votre entreprise effectué en interne ou par votre société mère,
- audits externes réalisés par des clients, des comptables/auditeurs indépendants, les services douaniers ou d'autres services publics.

Vous devrez en outre mettre tout rapport existant à la disposition des autorités douanières lors de leur visite de vos installations et apporter la preuve de l'adoption de mesures correctrices pour remédier aux éventuelles insuffisances constatées.

### **3.3.3.**

Les données permanentes ou fichiers centraux fournissent des informations essentielles sur votre activité, comme le nom et l'adresse des clients, des fournisseurs, les fichiers de produits contenant une description des marchandises, les codes et l'origine des marchandises, etc.

### **Sous-section 3.4 Flux de marchandises**

#### **3.4.1.**

Vos procédures d'enregistrement doivent inclure, avant et lors de l'arrivée des marchandises:

- l'ordre d'achat,
- la confirmation de l'ordre,
- l'expédition et le transport des marchandises,
- les exigences en matière de pièces justificatives,
- le transport des marchandises depuis la frontière jusqu'à vos locaux ou ceux de votre client,
- la réception des marchandises dans vos locaux ou ceux de votre client,
- le paiement/règlement,
- des dispositions établissant de quelle manière, quand et par qui les marchandises sont inscrites dans la comptabilité matières;

lors de l'entreposage des marchandises:

- la désignation précise d'un site de stockage des marchandises,
- le stockage sécurisé des marchandises dangereuses/présentant un risque,
- un enregistrement du stock en valeur et/ou en volume,
- l'indication de l'existence et de la fréquence des procédures d'inventaire,
- en cas d'utilisation des locaux d'un tiers pour le stockage des marchandises, les dispositions relatives, notamment, au rapprochement entre votre comptabilité matières et la sienne,
- l'indication, le cas échéant, de l'utilisation d'un site temporaire pour le stockage des marchandises;

au cours du processus de fabrication:

- l'établissement de l'ordre de fabrication,
- le prélèvement des marchandises en stock et la livraison depuis l'entrepôt,
- le processus de fabrication, les responsabilités du personnel et les relevés conservés,
- les codes des formules de fabrication,

- l'inscription dans la comptabilité matières du produit manufacturé et des stocks non utilisés,
- l'indication de l'utilisation de méthodes de fabrication normalisées pour la production;

lors de l'expédition des marchandises:

- la réception de l'ordre du client et l'établissement de l'ordre de fabrication ou d'achat,
- la communication à l'entrepôt de l'ordre de vente/de sortie des marchandises,
- les instructions délivrées à un tiers si les marchandises sont entreposées sur un site externe,
- le prélèvement des marchandises,
- les procédures de conditionnement,
- les modalités de l'actualisation de la comptabilité matières (comment, quand et par qui).

### **3.4.2.**

Vos procédures de vérification et de contrôle qualité doivent inclure, lors de l'arrivée des marchandises:

- le rapprochement entre l'ordre d'achat et les marchandises reçues,
- les dispositions relatives au retour ou au refus des marchandises,
- les modalités de comptabilisation et de communication des livraisons insuffisantes ou excédentaires,
- les dispositions relatives à la détection et à la modification des entrées incorrectes dans la comptabilité matières,
- l'identification des marchandises non Union dans le système;

lors de l'entreposage des marchandises:

- l'enregistrement et le contrôle du stock,
- la différenciation entre les marchandises Union et les marchandises non Union (non applicable dans le cas de l'autorisation de statut d'OEAS),
- l'enregistrement des mouvements de marchandises entre les locaux situés à l'intérieur d'une même installation ou d'une installation à l'autre,
- les dispositions permettant de gérer la casse, la dégradation ou la destruction de marchandises, ainsi que les pertes et les variations de stocks;

au cours du processus de fabrication:

- la surveillance et les contrôles de gestion du processus de fabrication, au moyen, par exemple, de taux de rendement,

- les modalités de traitement des irrégularités, des variations, des déchets, des sous-produits et des pertes dans le cadre du processus de fabrication,
- le contrôle qualité des produits manufacturés et l'enregistrement des résultats,
- le stockage sécurisé des marchandises dangereuses;

lors de l'expédition des marchandises:

- les bordereaux d'envoi/de collecte,
- le transport des marchandises à destination de vos clients ou de la frontière en vue de leur (ré)exportation,
- l'établissement des factures de vente,
- les instructions destinées au commissionnaire en douane en ce qui concerne l'exportation (la réexportation) de marchandises et l'établissement/la mise à disposition/le contrôle des pièces justificatives,
- l'accusé de réception ou la preuve de l'expédition des marchandises,
- l'inspection, le comptage et l'enregistrement dans la comptabilité matières des marchandises en retour,
- le paiement et les notes de crédit,
- le traitement des irrégularités, des livraisons insuffisantes et des variations.

### **Sous-section 3.5 Procédures douanières**

*Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 25, paragraphe 1, point g), de l'AE CDU, vous devez, le cas échéant, disposer de procédures satisfaisantes de gestion des licences et des autorisations accordées conformément aux mesures de politique commerciale ou concernant les échanges de produits agricoles.*

**Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 25, paragraphe 1, point i), de l'AE CDU, vous devez veiller à ce que le personnel concerné ait pour instruction d'informer les autorités douanières en cas de difficulté à se conformer aux exigences et à établir des procédures permettant d'informer les autorités douanières de telles difficultés.**

#### **3.5.1.**

Si vous êtes un importateur, un exportateur ou un entreposeur, vous devez prévoir dans vos procédures les éléments suivants:

- des modalités visant à assurer l'exhaustivité, l'exactitude et le dépôt dans les délais des déclarations en douane présentées en votre nom, et notamment l'exécution de contrôles de gestion,

- la présentation ou la mise à disposition des pièces justificatives,
- les coordonnées actualisées (nom et adresse) des commissionnaires en douane ou des tiers sollicités,
- les modalités de sélection des commissionnaires en douane, notamment la vérification de leur crédibilité et de leur aptitude professionnelle avant leur désignation,
- les circonstances dans lesquelles ils interviennent,
- des contrats détaillant leurs responsabilités, y compris le mode de représentation retenu – directe ou indirecte,
- les modalités de communication à votre commissionnaire en douane d'instructions claires et exemptes d'ambiguïtés,
- les modalités de transmission des pièces justificatives (telles que licences, certificats, etc.) à votre commissionnaire en douane, et celles qui concernent leur présentation, conservation ou restitution,
- la conduite à tenir par le commissionnaire en douane en cas de doute sur les instructions fournies,
- les contrôles ou vérifications de l'exactitude et de l'exécution dans les délais des tâches confiées à votre commissionnaire en douane,
- les modalités de communication à votre commissaire en douane des éventuelles erreurs ou modifications touchant les opérations apurées,
- le traitement des irrégularités,
- la communication spontanée des erreurs constatées aux autorités douanières.

Si vous agissez en qualité de représentant tiers, vos procédures doivent prévoir les éléments suivants:

- des contrats détaillant vos responsabilités, y compris le mode de représentation retenu – directe ou indirecte,
- les modalités selon lesquelles vous assurez l'exhaustivité, l'exactitude et le dépôt dans les délais des déclarations en douane présentées en votre nom, et notamment l'exécution de contrôles de gestion,
- la présentation ou mise à disposition rapides des pièces justificatives,
- les modalités de communication à votre personnel des clauses contractuelles et des exigences des clients,
- la conduite à tenir en cas de doute sur les instructions du client ou de communication d'informations erronées,
- les modalités d'intervention en cas de détection d'erreurs/de modifications touchant les opérations apurées,
- la communication spontanée des erreurs constatées aux autorités douanières.

### **3.5.2.**

Lorsque ces instructions sont documentées, vous aurez à prouver, lors de la visite des auditeurs douaniers, qu'elles sont régulièrement et entièrement révisées et que tout changement intervenu est documenté et communiqué au personnel concerné.



**3.5.3.**

Si vous disposez de procédures pour l'administration des licences et des autorisations, vous aurez à prouver, lors de la visite des auditeurs douaniers, qu'elles sont régulièrement et entièrement révisées et que tout changement intervenu est documenté et communiqué au personnel concerné.

**3.5.4.**

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 25, paragraphe 1, point k), de l'AE CDU, le cas échéant, des procédures satisfaisantes devraient être en place pour le traitement des certificats d'importation et d'exportation liés à des mesures de prohibition et de restriction (notamment embargos, marchandises dangereuses, etc.), y compris des procédures visant à distinguer les marchandises soumises à des mesures de prohibition ou de restriction des autres marchandises et à assurer le respect desdites mesures. Pour ce qui est des marchandises à double usage, veuillez vous référer à la question 3.5.5.

**3.5.5.**

Si vous traitez des marchandises relevant du règlement relatif au double usage [règlement (CE) n° 428/2009 du Conseil], vous devez présenter une liste de ces marchandises aux autorités douanières. Vous devez également informer les autorités douanières si vous avez mis en œuvre un programme interne de conformité (PIC).

**Sous-section 3.6 Procédures de sauvegarde, de restauration, de secours et d'archivage**

**Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 25, paragraphe 1, point h), de l'AE CDU, vous devez disposer de procédures satisfaisantes d'archivage de vos écritures et de vos informations, ainsi que de protection contre la perte de données.**

**3.6.1**

Vos procédures doivent définir le type de support sur lequel les données sont stockées, ainsi que le logiciel de stockage, et établir si les données sont compressées et à quel stade. En cas de recours à un tiers, veuillez indiquer les dispositions adoptées ainsi que la fréquence et la localisation de toute forme de sauvegardes et d'archivages.

**Sous-section 3.7 Protection des systèmes informatiques**

**Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 25, paragraphe 1, point j), de l'AE CDU,** vous devez avoir mis en place des mesures de sécurité adaptées afin de protéger votre système informatique contre toute intrusion non autorisée et de sécuriser votre documentation.

### **3.7.1.**

Les mesures visées à la question a) doivent inclure les éléments suivants:

- un plan de sécurité actualisé décrivant les mesures mises en place afin de protéger votre système informatique contre tout accès illicite et contre toute destruction délibérée ou perte d'informations,
- le cas échéant, des détails concernant l'exploitation de systèmes multiples sur différents sites et les dispositifs de contrôle correspondants,
- l'identité des responsables de la protection et de l'exploitation du système informatique de l'entreprise (cette responsabilité ne doit pas se limiter à une seule personne, mais être partagée entre plusieurs membres du personnel à même de contrôler leurs actions respectives),
- des informations détaillées sur les pare-feu, les logiciels antivirus et autres protections contre les logiciels malveillants,
- un plan de continuité des opérations/de reprise après sinistre applicable en cas d'incident,
- des procédures de sauvegarde en cas de perturbation due à une panne du système, y compris la restauration de tous les programmes et données concernés,
- les fichiers-journaux où chaque utilisateur et ses actions sont enregistrés;
- la preuve que la gestion de la vulnérabilité du système est effectuée périodiquement et la personne qui s'en charge.

En ce qui concerne la question b), veuillez indiquer la fréquence des tests anti-intrusion effectués sur votre système, les modalités d'enregistrement des résultats et le mode de gestion des incidents en cas d'atteinte à la sécurité du système.

### **3.7.2.**

Vos procédures en matière de droits d'accès doivent inclure les éléments suivants:

- les modalités de délivrance des autorisations d'accès et le niveau d'accès au système informatique (l'accès aux informations sensibles devrait être limité au personnel autorisé à modifier ou à compléter les données),
- le format des mots de passe, la fréquence de leur changement et le nom de la personne qui les délivre, et
- la suppression/conservation/mise à jour des données utilisateurs.

### **Sous-section 3.8 Sécurité de la documentation**

#### **3.8.1.**

Les mesures que vous avez prises doivent normalement prévoir:

- l'enregistrement et la sauvegarde des documents, y compris leur numérisation ou mise sur microfiche, et la mise en œuvre de restrictions d'accès,
- un plan de sécurité actualisé décrivant les mesures appliquées afin de protéger les documents contre tout accès non autorisé ainsi que contre toute destruction délibérée ou perte,
- le classement et le stockage sûr et sécurisé des documents, et la description des responsabilités relatives à leur manipulation,
- la gestion des incidents compromettant la sécurité des documents.

#### **3.8.2.**

Les mesures que vous avez prises doivent prévoir:

- des tests du système contre tout accès non autorisé et l'enregistrement des résultats,
- un plan de continuité des opérations/reprise après sinistre,
- la documentation relative aux mesures correctrices adoptées à la suite de tout incident réel.

### **Section IV – Solvabilité financière**

[Article 39, point c), du CDU, article 26 de l'AE CDU; [partie 2, section III, des lignes directrices OEA](#); [annexe 2 des lignes directrices OEA, point 3](#)]

On entend par solvabilité une situation financière saine, suffisante pour vous permettre de remplir vos obligations compte tenu de votre activité commerciale. Votre solvabilité financière sera évaluée sur les trois dernières années. Si vous êtes établi depuis moins de trois ans, elle sera jugée sur la base des écritures et informations disponibles (voir la question 4.3). Ces écritures ne doivent concerner que l'opérateur présentant la demande de statut d'OEA. Toute information dont vous avez connaissance qui pourrait avoir une incidence sur votre solvabilité dans un avenir prévisible doit être indiquée dans votre réponse à la question 4.4.

#### **4.1**

Veillez fournir des détails concernant toute procédure d'insolvabilité, de faillite ou de liquidation contre votre entreprise ou votre patrimoine social engagée au cours des trois dernières années.

#### **4.2**

Les preuves ou informations requises peuvent concerner également tout passif ou provision exigible, la position des actifs nets à court terme ou la position des actifs nets et le montant des actifs incorporels.

Dans certaines circonstances, il est habituellement admis qu'une entreprise puisse avoir des actifs nets négatifs lorsque, par exemple elle est créée par une société mère à des fins de recherche et de développement et que le passif peut être couvert par un prêt de la société parente ou d'une institution financière. Dans de telles circonstances, les avoirs négatifs nets peuvent ne pas constituer un indicateur révélant l'incapacité de l'entreprise à rembourser ses dettes légales. Néanmoins, les autorités douanières peuvent exiger un complément de preuve, tel qu'un engagement du prêteur, la référence à une garantie accordée par une société parente ou une lettre de crédit bancaire afin de satisfaire à ce critère, ou encore, si vous êtes le propriétaire unique ou une société de personnes, une liste de tous les capitaux personnels employés pour soutenir la solvabilité de l'entreprise.

***NB: Afin de déterminer votre solvabilité financière, les autorités douanières peuvent exiger la présentation de vos comptes annuels actualisés. Au cours de leur visite, elles pourront avoir à examiner des copies de vos ensembles complets ou de vos relevés de comptes annuels portant sur les trois derniers exercices. Elles pourront également demander à examiner vos comptes de gestion les plus récents afin d'obtenir un tableau aussi actuel que possible de votre situation financière.***

### **Section V – Normes pratiques en matière de compétence ou de qualifications professionnelles**

[*article 39, point d) du CDU, article 27 de l'AE CDU, [partie 2, section IV, des lignes directrices OEA](#)*]

#### **Remarque:**

Cette section concerne le critère relatif aux normes pratiques en matière de compétence ou de qualifications professionnelles applicable aux OEA. Elle doit être remplie **uniquement** si vous présentez une demande pour une autorisation de statut d'OEAC.

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 27 de l'AE CDU, vous ou la personne responsable en votre nom des questions douanières devez satisfaire à l'une des normes pratiques suivantes en matière de compétence: disposer d'une expérience pratique attestée

d'une durée minimale de trois ans dans le domaine douanier ou appliquer une norme de qualité en matière douanière adoptée par un organisme européen de normalisation. Une autre possibilité est que vous, ou la personne responsable en votre nom des questions douanières devez avoir suivi avec succès une formation relative à la législation douanière, cette formation étant adaptée et correspondant à l'étendue de votre participation aux activités douanières, et dispensée par l'une des entités énumérées à l'article 27, paragraphe 1, point b) de l'AE CDU.

La personne responsable des questions douanières dans ce contexte est la personne visée au point [1.1.3. du QAE](#) et des notes explicatives.

#### **5.1.1.**

Les différentes manières possibles de prouver l'expérience pratique d'une durée minimale de trois ans dans le domaine douanier sont décrites en détail au point 2.IV.2.1 des lignes directrices OEA.

#### **5.1.2.**

Au moment de l'élaboration des présentes notes explicatives, le travail sur les normes de qualité en matière douanière adoptées par un organisme européen de normalisation est toujours en cours.

#### **5.2.1.**

En ce qui concerne la formation relative à la législation douanière, cette formation étant adaptée et correspondant à l'étendue de votre participation aux activités douanières, il convient de noter qu'une telle formation pourrait ne pas être proposée dans tous les États membres. L'opérateur économique peut suivre une formation dans n'importe quel État membre de l'Union européenne.

### **Section VI - Exigences en matière de sécurité et de sûreté**

[*article 39, point e), du CDU, article 28 de l'AE CDU; [partie 2, section V, des lignes directrices OEA](#)] [annexe 2 des lignes directrices OEA, point 4\)](#)*

#### **Remarque:**

Cette section couvre les critères de sécurité et de sûreté applicables aux OEA. Elle doit être remplie **uniquement** si vous présentez une demande pour une autorisation de statut d'OEAS. L'autoévaluation pour ce critère doit porter sur tous les locaux dans lesquels le demandeur exerce des activités douanières.

Vous devez faire preuve d'un niveau élevé de sensibilisation aux questions de sécurité et de sûreté, sur le plan interne et dans le cadre de vos activités commerciales avec les clients, les fournisseurs et les prestataires de services externes, compte tenu de votre rôle dans la chaîne d'approvisionnement internationale.

Les critères abordés dans cette section ne doivent pas être confondus avec les exigences en matière de santé et de sécurité (voir les lignes directrices OEA).

Toutes les procédures mentionnées dans cette section doivent normalement être suffisamment détaillées pour a) permettre d'identifier clairement la personne responsable et son (ses) suppléant(s), et b) permettre au(x) suppléant(s) de les appliquer.

Toutes les procédures doivent être documentées et mises à la disposition des autorités douanières lors de leur audit des critères OEA. Elles feront toujours l'objet d'une vérification sur place.

Les documents que vous devez présenter, en particulier en réponse aux questions 6.1.2 a) et b), devront préciser:

- votre rôle dans la chaîne d'approvisionnement internationale;
- la nature et la taille de votre entreprise; et
- les risques et menaces auxquels votre entreprise est exposée.

### **Sous-section 6.1 – Informations générales sur la sécurité et la sûreté**

**6.1.1.** Conformément à l'article 28, paragraphe 1, point h) de l'AE CDU, une personne de contact compétente pour les questions liées à la sûreté et à la sécurité doit être désignée. Dans ce contexte, la sécurité et la sûreté font uniquement référence au critère applicable aux OEA. Il convient de noter que ce concept n'est pas lié à la notion de «sécurité au travail», puisque cette dernière ne relève pas du champ d'application du critère relatif à la sûreté et la sécurité.

#### **6.1.2. a)**

Les autorités douanières s'attendent à ce que vous ayez effectué une évaluation documentée des risques et des menaces ou que vous ayez confié cette tâche à une entreprise de sécurité dont vous utiliseriez les services. L'absence de présentation de cette évaluation lors de leur visite peut entraîner une recommandation automatique de rejet de la demande.

L'analyse des risques et menaces doit porter sur tous les locaux dans lesquels vous exercez des activités douanières. Elle a pour objet de détecter les risques et les menaces susceptibles d'apparaître sur le segment de la chaîne d'approvisionnement internationale au sein duquel vous opérez, d'une part, et d'examiner les mesures mises en place afin de réduire les risques et les menaces au minimum, d'autre part. Elle doit couvrir l'ensemble des risques liés à la sécurité en ce qui concerne votre rôle au sein de la chaîne d'approvisionnement internationale et doit inclure, par exemple:

- les menaces physiques pesant sur les installations et les marchandises;
- les risques budgétaires;
- les clauses contractuelles relatives à vos partenaires commerciaux au sein de votre chaîne d'approvisionnement.

Cette évaluation doit intégrer les éléments suivants:

- les marchandises qui font l'objet de votre activité;
- la gestion spécifique du fret et du courrier aérien le cas échéant (accès, manutention, stockage, etc.);
- les installations et bâtiments utilisés pour l'entreposage, la fabrication, etc.;
- le personnel, notamment les procédures de recrutement et le recours à du personnel temporaire, ainsi qu'à la sous-traitance;
- le transport, le chargement et le déchargement des marchandises;
- le système informatique, les écritures et les documents comptables;
- les incidents de sécurité récemment signalés dans l'un de ces domaines.

Vous devez par ailleurs fournir des éléments attestant la fréquence des révisions et des mises à jour du document et établir dans vos procédures les modalités de notification des incidents et la fréquence des révisions futures. Vous aurez également à démontrer aux autorités douanières comment et à quel moment le personnel et les visiteurs sont informés de vos procédures.

#### **6.1.2. b)**

L'absence de présentation d'un plan de sécurité ou d'une analyse des risques et des menaces lors de la visite de l'autorité douanière peut entraîner son interruption anticipée ou le rejet de la demande.

Un programme de révision du plan de sécurité prévoyant l'enregistrement des modifications signées et datées par le responsable doit être mis en place.

#### **6.1.3.**

Vous devez décrire au minimum cinq des principaux risques perçus que vous avez recensés. Les autorités douanières s'attendent à ce que vous ayez apprécié et inclus ces risques dans le cadre de votre analyse des risques et menaces en tenant compte de la probabilité de leur survenance, de leurs conséquences et, le cas échéant, de toute contre-mesure à prendre. Quelques exemples:

- contrebande de marchandises illicites;
- contamination de produits;
- manipulation irrégulière de marchandises destinées à l'exportation;
- accès non autorisé, etc.

#### **6.1.4.**

Décrivez brièvement les processus d'élaboration, de mise en œuvre, de contrôle et de révision des mesures de sécurité, en identifiant le responsable et ses fonctions. La responsabilité générale de l'ensemble des dispositifs de sécurité devrait revenir à une seule personne, occupant un poste suffisamment élevé dans votre organisation et dotée de l'autorité nécessaire pour mettre en œuvre, au moment voulu, les mesures de sécurité qui s'imposent. Si ce n'est pas le cas, il vous faudra mentionner les différents services concernés et le dispositif global de coordination et de gestion mis en place.

Si vous faites appel à des services de sécurité externes, le responsable doit se charger de la gestion des questions contractuelles et s'assurer qu'un accord de niveau de service approprié a été mis en place dans le respect des critères OEA tels qu'ils ressortent des questions de la présente section.

Le responsable doit être en mesure d'expliquer et de mettre en place des procédures appropriées pour l'élaboration, la révision et la mise à jour de l'ensemble des dispositifs de sécurité. Il doit normalement être chargé de l'élaboration des documents requis aux questions 6.1.2 a) et b).

Les autorités douanières s'attendent à ce que les procédures soient suffisamment détaillées pour permettre à toute personne remplaçant le responsable d'assumer ses responsabilités et d'exercer les fonctions requises.

#### **6.1.5.**

Si dans de nombreux cas, les mesures de sécurité mises en place dans chaque site ont un caractère spécifique, une harmonisation des procédures régissant l'élaboration, la mise en œuvre, le contrôle et la révision de ces mesures serait souhaitable pour l'ensemble des installations. En l'absence de procédures harmonisées, le nombre de contrôles menés par les autorités douanières pourrait augmenter.

#### **6.1.6. a) et b)**

Vous devez disposer de procédures documentées susceptibles d'aider et d'encourager le personnel et également, si possible, les visiteurs à signaler tout incident lié à la sécurité, par exemple l'accès non autorisé, le vol, l'emploi de personnel non contrôlé. Vos procédures



doivent préciser les modalités de notification des incidents, y compris l'indication du lieu où ils se sont produits et de la personne à contacter. Elles doivent également prévoir des modalités d'enquête et de rapport et identifier le responsable de ces tâches.

En cas de réponse négative, veuillez indiquer de quelle manière et selon quel calendrier vous vous proposez de remédier à cette lacune.

Si votre réponse est «Oui», veuillez expliquer comment les consignes de sécurité sont communiquées au personnel et les moyens utilisés pour vous assurer qu'il en a pris connaissance. Vous devez également expliquer comment les consignes de sécurité sont portées à la connaissance des visiteurs.

Voir également la question 6.3.2.

Il y a lieu de ne pas confondre les consignes de «sécurité» avec toute éventuelle instruction requise en matière de santé et de sécurité sanitaire et d'expliquer clairement cette distinction au personnel et aux visiteurs.

#### **6.1.7. a) et b)**

Il s'agit d'incidents liés à la sécurité de la chaîne d'approvisionnement internationale et non d'incidents en matière de santé et de sécurité sanitaire.

Exemples:

- pertes constatées dans un entrepôt;
- scellés rompus;
- dispositifs contre la manipulation endommagés.

Si des incidents se sont produits, les autorités douanières s'attendent à ce que vous ayez révisé et modifié vos procédures de sécurité et de sûreté afin d'y intégrer les mesures correctrices appropriées. Il vous sera également demandé de fournir des éléments décrivant la manière dont ces modifications auront été communiquées par la suite à votre personnel et aux visiteurs.

Si, à la suite d'une révision de vos procédures de sécurité et de sûreté, des modifications sont intervenues, celles-ci doivent être consignées dans un registre des révisions en indiquant la date et la (les) partie(s) révisée(s).

#### **6.1.8. a), b) et c)**

Vous devez vous assurer que vous détenez les originaux des documents, y compris le rapport d'évaluation, s'il est disponible, car il est possible que les autorités douanières vous les demandent lors de la visite sur place. Les autorités douanières tiendront compte de la certification concernée lors de la préparation et de la réalisation de leur audit.

Exemples:

- agent habilité (certificat et rapport d'évaluation);
- chargeur connu (certificat et rapport d'évaluation);
- certification TAPA (certificat et rapport d'évaluation);
- certification ISO (certificat et manuel qualité);

- certification ISPS.

**6.1.9.**

Vous devez fournir dans votre réponse des détails concernant, par exemple, les substances chimiques dangereuses, les marchandises de haute valeur ou les produits soumis à accise dont vous faites commerce en précisant s'il s'agit de marchandises que vous traitez régulièrement ou occasionnellement.

Exemples:

- emballages spéciaux;
- exigences de stockage spécifiques.

Voir également le point 6.5.1 (procédures en matière de transport).

**6.1.10. a) et b)**

Indiquez dans votre réponse le nom et l'adresse de la ou des entreprises concernées, le nombre d'années pendant lesquelles elle(s) a (ont) travaillé pour votre compte en tant qu'entreprise(s) de sécurité et précisez si elle(s) vous fournit (fournissent) d'autres services.

Si votre entreprise a procédé à une analyse des risques, merci de confirmer que tout risque détecté a bien été pris en considération dans l'analyse des risques et des menaces visée à la question 6.1.2. a).

Les documents doivent mentionner la (les) date(s) à laquelle (auxquelles) l'évaluation a été réalisée et celle(s) de la mise en œuvre des mesures éventuellement recommandées. Les documents devront être mis à notre disposition lors de l'audit.

**6.1.11.**

Votre réponse doit détailler les exigences imposées par vos clients ou votre compagnie d'assurance et celles qui se rapportent aux marchandises soumises à des dispositions particulières en ce qui concerne, par exemple, l'emballage ou le stockage.

Si les marchandises et les exigences concernées sont très nombreuses, il vous suffit d'en donner un résumé. Un examen plus détaillé interviendra lors de l'audit.

**Sous-section 6.2 – Sécurité des bâtiments**

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 28, paragraphe 1, point a), de l'AE CDU, vous devez veiller à ce que les bâtiments utilisés dans le cadre des opérations couvertes par l'autorisation OEAS fournissent une protection contre les intrusions illicites et soient construits dans des matériaux qui résistent aux tentatives d'accès illicite.

**6.2.1. a), b) et c)**

Ce point s'applique également aux limites extérieures visibles de vos installations, par exemple les clôtures et les portails. Les autorités douanières s'attendent à ce que toutes les fenêtres, portes et clôtures internes et externes soient protégées au moyen, par exemple, de dispositifs de verrouillage ou encore d'autres types de mesures de surveillance et de contrôle des accès, telles que des systèmes intérieurs/extérieurs d'alarme antivol ou de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé).

Pour les questions a) à c), les documents requis aux questions 6.1.2. a) ou b) doivent faire apparaître des détails sur les modalités de contrôle du respect de ces procédures, la fréquence des contrôles sur les bâtiments et les clôtures, les modalités de notification et de gestion des incidents de sécurité. Veuillez indiquer la référence au paragraphe, à la section ou à la page (révision/date) correspondante du document.

#### **6.2.2. a) et b)**

Vous devez établir une liste de tous les accès, de préférence en vous appuyant sur le plan du site. Signalez toute sortie de secours reliée à des escaliers. Faites la distinction entre les accès destinés au chargement/déchargement et les accès de service, les comptoirs d'accueil du public, les aires de repos des chauffeurs. Indiquez l'emplacement des guérites ou postes de travail des gardes de sécurité.

La description de vos dispositifs de contrôle des accès doit préciser, selon le système de vidéosurveillance (télévision à circuit fermé) utilisé (par exemple, caméras fixes ou à balayage horizontal/vertical/zoom), comment ces contrôles sont effectués et si l'exploitation des informations se fait à titre préventif ou réactif.

En plus des contrôles effectués sur les accès extérieurs, vous devez également décrire les contrôles réalisés sur les accès à l'intérieur de vos installations y compris, le cas échéant, lorsque ces installations sont partagées.

Précisez si vos installations fonctionnent 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 (par exemple, en cas de travail posté), ou uniquement durant les heures ouvrables habituelles.

#### **6.2.3.**

Le cas échéant, décrivez également les générateurs ou dispositifs de secours mis en place pour garantir la continuité de l'éclairage en cas de coupure d'électricité locale et précisez leurs modalités de maintenance.

#### **6.2.4.**

Comment les clés sont-elles identifiées et quelles sont les procédures mises en place pour prévenir toute utilisation abusive, ainsi qu'en cas de perte?

Il doit exister des procédures visant à limiter au seul personnel autorisé l'accès aux clés de bâtiments, de sites, de salles, de zones protégées, de meubles de rangement, de coffres-forts, de véhicules et d'équipements verrouillés. Les procédures que vous avez mises en place doivent également prévoir:

- l'endroit spécifiquement désigné pour la conservation des clés;

- la personne responsable du contrôle de la sécurité des clés;
- l'enregistrement du moment où les clés ont été prises, en précisant par qui et pour quel motif, et ont été restituées;
- les modalités prévues en cas de perte ou de non-restitution des clés.

0

Donnez des détails sur les procédures de verrouillage et indiquez, le cas échéant, qui sont les détenteurs des clés principales chargés de la fermeture nocturne des installations et de leur réouverture le jour ouvrable suivant.

Détaillez les autres dispositifs de verrouillage utilisés tels que les «télécommandes» (permettant, par exemple, d'actionner à distance la barrière d'un parking) et précisez à qui ils ont été confiés.

#### **6.2.5. a), b), c) et d)**

Les procédures établies doivent comprendre:

- les modalités relatives au contrôle/à l'enregistrement des visiteurs qui se rendent dans vos installations en véhicule privé;
- les modalités relatives au contrôle des véhicules du personnel dans vos installations;
- des parcs de stationnement spécifiques pour les visiteurs et le personnel situés à distance des zones sécurisées telles que les quais de chargement, afin d'éviter tout vol, obstruction ou interférence;
- le contrôle du respect des règles de stationnement.

a) Précisez si les véhicules des visiteurs et du personnel sont stationnés sur des aires distinctes. Vous devez fournir des précisions sur tout autre véhicule ayant un accès temporaire à l'installation/aux installations, par exemple les taxis ou les bus de transport du personnel.

b) Vous devez veiller à la mise en place de procédures garantissant que les autorisations sont régulièrement révisées et mises à jour, afin de tenir compte des changements de véhicules utilisés par le personnel. Veuillez préciser si le personnel dispose d'un permis de stationnement et décrire le dispositif d'entrée/de sortie du parc de stationnement, par exemple une barrière à carte magnétique

c) Décrivez les méthodes ou procédures de contrôle des véhicules lorsque, par exemple, les barrières sont surveillées par des agents de sécurité pendant les heures de pointe afin de contrôler les éventuelles intrusions et de veiller à ce que tous les véhicules fassent l'objet d'un contrôle approprié.

d) Décrivez tout règlement écrit régissant le stationnement des véhicules et indiquez comment le personnel en est informé. Précisez si des règlements ont été pris en considération dans l'évaluation de la sécurité.

### **Sous-section 6.3 – Accès aux installations**

Afin d'éviter toute manipulation irrégulière des marchandises, le demandeur doit, conformément à l'article 28, paragraphe 1, point b), de l'AE CDU, mettre en place des mesures adaptées pour empêcher l'accès non autorisé aux bureaux, aux aires d'expédition, aux quais de chargement, aux zones de fret et aux autres secteurs sensibles.

**6.3.1. a) et b)**

Vous devez fournir une brève description de la procédure mise en œuvre en indiquant, le cas échéant, si vos sites font l'objet de mesures d'accès spécifiques. Si la demande concerne une installation multisites, il pourra se révéler utile d'en fournir une description générale ou une reproduction de la configuration d'ensemble. Vos procédures doivent également indiquer les personnes ayant un droit d'accès en précisant à quelles zones, quels bâtiments et quels locaux, ainsi que le dispositif de contrôle des accès (par exemple claviers ou cartes à bande magnétique). Les restrictions en matière d'accès doivent tenir compte de l'analyse des risques et menaces visée à la question 6.1.2. a).

Les dispositifs mis en place doivent être capables de détecter et de surveiller les tentatives d'accès illicite.

Décrivez les moyens utilisés pour identifier le personnel et le différencier des visiteurs extérieurs, comme le port d'un badge.

**6.3.2. a) et b)**

Veillez confirmer les informations fournies en vous référant à l'analyse des risques et menaces visée aux questions 6.1.2. a) et b). Vous devez également préciser si vous entretenez une coopération avec d'autres agences de sécurité ou forces de police qui ont connaissance de ces questions.

Veillez également faire référence à votre réponse à la question 6.1.6 et à ses notes explicatives.

**6.3.3.**

Il serait utile de fournir un plan du site aux autorités douanières. Bien que ce dernier ne soit pas obligatoire, toute illustration fournie sera de nature à leur faciliter la préparation de l'audit et pourrait permettre de réduire la durée des visites des installations.

Dans la mesure des disponibilités, le plan fourni peut comprendre ou consister en une image satellite/internet du site.

Toute image ou tout plan présentés doivent être datés ou clairement identifiables, de sorte qu'ils puissent constituer des éléments de la piste d'audit aux fins de la demande de statut d'OEA.

**6.3.4.**

Vous devez prêter une attention particulière aux entreprises implantées sur votre site en tant que simples locataires et n'intervenant pas dans l'approvisionnement de votre entreprise. La présence de locataires peut poser des problèmes particuliers sur le plan de la sécurité. Il convient de fournir une brève description de toute disposition concernant, par exemple, la séparation des accès et le cloisonnement des espaces de travail sur votre site.

Voir également la section 6.12.

### **Sous-section 6.4 – Unités de fret**

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 28, paragraphe 1, point c), de l'AE CDU, des mesures doivent être prises concernant la manutention des marchandises, à savoir notamment la protection contre toute introduction ou substitution non autorisée de marchandises, toute manipulation inappropriée des marchandises et toute intervention non autorisée sur les unités de fret.

Les unités de fret sont, par exemple, les conteneurs, les citernes, les camionnettes, les camions, les véhicules, les canalisations, etc. destinés au transport de vos marchandises. Des procédures permettant d'examiner l'intégrité de l'unité de fret avant le chargement doivent être appliquées. Les coordonnées des propriétaires/fournisseurs des unités de fret devront être fournies lors de la visite.

#### **6.4.1.**

L'intégrité des unités de fret doit être garantie, par exemple, par une surveillance permanente, l'entreposage dans un lieu sûr fermé à clé ou encore par une inspection avant utilisation. Seules des personnes convenablement identifiées et autorisées doivent avoir accès aux unités de fret. Les procédures établies doivent comprendre:

- les modalités de contrôle de l'accès aux lieux où sont détenues les unités de fret (par exemple contrôle du personnel, des chauffeurs extérieurs à l'entreprise, etc.);
- les dispositions garantissant un accès limité aux seules personnes autorisées;
- les modalités de surveillance permanente des unités, en ce qui concerne, par exemple, la désignation de personnel responsable et de suppléants.

#### **6.4.2.**

Les procédures établies doivent comprendre:

- la désignation d'une personne responsable à laquelle sont signalés les incidents;
- les modalités de signalement et d'enregistrement des incidents;
- les mesures à prendre, notamment l'information des services de police/des cadres de direction;
- la révision et la modification des procédures existantes;
- la notification au personnel de toute modification des procédures.

Les justificatifs de ces contrôles devront être présentés aux autorités douanières lors de l'audit.

**6.4.3. a) et b)**

Décrivez le type de scellés utilisé, ainsi que la ou les normes à laquelle ou auxquelles ils répondent. Indiquez le nom du fabricant et décrivez la procédure de délivrance des scellés, ainsi que celle qui régit l'enregistrement de leur délivrance, de leur utilisation et de leur retrait.

Présentez en détail les procédures applicables en cas de rupture ou d'altération des scellés.

**6.4.4.**

Selon l'unité de fret utilisée, une procédure d'inspection en sept points doit être appliquée (y compris à l'unité de traction):

- paroi avant;
- flanc gauche;
- flanc droit;
- plancher;
- plafond/toit;
- portes intérieures/extérieures;
- extérieur/train de roulage.

**6.4.5. a) à d)**

La maintenance doit être assurée régulièrement et pas seulement en cas de dommage ou d'incident. Si la maintenance est assurée à l'extérieur ou en dehors de la supervision du personnel de votre entreprise, l'intégrité de l'unité de fret doit être vérifiée lors de son retour dans vos locaux. Les procédures établies doivent comprendre:

- l'obligation pour votre personnel de vérifier l'intégrité des unités de fret lors de leur retour dans vos locaux;
- la nature des contrôles à effectuer, en précisant quand et par qui ils sont exécutés;
- les modalités d'information du personnel sur vos procédures;
- les contrôles de gestion et leur fréquence afin de s'assurer que les unités de fret sont réexaminées.

Indiquez si vous vérifiez systématiquement toutes les unités de fret préalablement à l'acceptation d'une cargaison entrante ou au chargement de marchandises à livrer et si ces procédures ont été intégrées dans les documents mentionnés aux questions 6.1.2 a) et b).

**Sous-section 6.5 – Procédures en matière de transport**

**6.5.1. a) à d)**

Le processus de transport couvre les mouvements de marchandises importées et/ou exportées entre vos locaux et la frontière, à l'intérieur de l'Union européenne et entre différents sites.

Vous devez énumérer tous les modes de transport des marchandises relevant de la chaîne d'approvisionnement internationale utilisés vers ou à partir de vos locaux. Indiquez le mode de transport utilisé.

Si vous faites appel à des prestataires externes, veuillez également vous référer à la section 6.12 (services extérieurs).

### **Sous-section 6.6 – Marchandises entrantes**

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 28, paragraphe 1, point b), de l'AE CDU, des mesures adaptées doivent être en place pour empêcher l'accès non autorisé aux aires d'expédition, aux quais de chargement et aux zones de fret.

#### **6.6.1. a) et b)**

Ces procédures doivent couvrir l'ensemble des étapes comprises entre le moment où la commande est passée et celui de l'envoi dans la chaîne d'approvisionnement internationale.

Des procédures documentées doivent mettre en évidence le mouvement des marchandises et des documents correspondants et identifier les autres parties intéressées, comme les fournisseurs, les emballeurs, les transporteurs, etc.

#### **6.6.2.**

Lorsque des dispositions relatives à des mesures de sécurité ont été convenues avec des fournisseurs nationaux et/ou de l'Union européenne et de pays tiers, le personnel doit en être informé et des procédures doivent être instaurées afin de vérifier l'application de ces dispositions. Vous devez décrire la procédure par laquelle les employés sont informés des mesures de sécurité, préciser la fréquence des formations de remise à niveau et prévoir les justificatifs nécessaires à mettre à la disposition de l'agent d'inspection ou à présenter lors de tout réexamen du statut d'OEA.

Les procédures que vous avez mises en place doivent également prévoir:

- la désignation du collaborateur responsable de l'accueil du chauffeur et des marchandises lors de leur arrivée;
- la tenue d'un calendrier prévisionnel des arrivées de marchandises;
- le traitement des arrivées de marchandises imprévues;
- l'enregistrement des documents de transport et des documents douaniers accompagnant les marchandises;
- la comparaison des marchandises avec, d'une part, les documents de transport et, d'autre part, les documents douaniers;



- la vérification de l'intégrité des scellés;
- l'enregistrement de l'exécution et des résultats des contrôles;
- l'obligation de notifier l'arrivée des marchandises aux autorités douanières, afin de leur permettre d'effectuer les contrôles nécessaires;
- le pesage/comptage et le pointage des marchandises par rapport aux listes de chargement et aux ordres d'achat;
- le contrôle de la qualité;
- le marquage correct des marchandises avant leur entrée dans le stock afin de permettre leur identification;
- l'identification et le signalement des divergences ou des défauts de qualité;
- la notification de la réception des marchandises au service des achats et à l'administration.

Le détail des dispositions visées peut varier en fonction de la nature des marchandises: marchandises à valeur élevée ou à haut risque, par exemple. Ces dispositions peuvent concerner l'exigence pour les marchandises:

- d'arriver dans l'état où elles se trouvaient au départ de chez le fournisseur;
- de demeurer scellées en permanence;
- d'être conformes aux exigences de sécurité ou de sûreté.

Les procédures établies doivent comprendre:

- la communication de ces dispositions au personnel responsable de la réception des marchandises entrantes, afin qu'il sache comment se conduire, notamment en cas de détection d'une irrégularité;
- la révision et la mise à jour régulières de ces procédures;
- les contrôles de gestion/de surveillance visant à s'assurer que le personnel respecte ces exigences.

#### **6.6.3. a) et b)**

Lors de l'arrivée d'unités de fret scellées, des mesures doivent être mises en place pour garantir le traitement correct des scellés. Ces mesures peuvent comporter un contrôle visuel afin de s'assurer a) que le scellé est effectivement intact et b) exempt de toute trace de manipulation. Une fois que le contrôle visuel s'est révélé satisfaisant, la personne autorisée peut procéder à une vérification physique en exerçant une pression appropriée sur le scellé afin de s'assurer qu'il est encore intact.

#### **6.6.3. c)**

Si votre entreprise travaille avec des types de marchandises spécifiques nécessitant des mesures de sécurité particulières (fret ou courrier aérien, par exemple), vos procédures doivent inclure la façon dont elles sont appliquées et dont leur application est vérifiée. Dans le cas

d'un agent habilité, par exemple, il convient d'indiquer si la déclaration et l'identité du transporteur sont vérifiées pour le transport de fret ou de courrier aérien sécurisé provenant d'un chargeur connu et la façon dont il est procédé à cette vérification.

**6.6.5.**

Le type de marchandises qui font l'objet de votre activité ne permet pas forcément leur comptage, pesage ou quantification. Veuillez décrire toute autre procédure adoptée pour la prise en considération des marchandises entrantes et en démontrer la conformité.

**6.6.6.**

Les procédures établies doivent prévoir:

- de quelle manière et sur la base de quels documents, quand et par qui les marchandises reçues sont encodées dans la comptabilité matières;
- la vérification des marchandises par rapport aux listes de chargement et aux ordres d'achat;
- l'enregistrement des marchandises dans la comptabilité matières, et ce dans les meilleurs délais à la suite de l'arrivée des marchandises.

**6.6.7. a) et b)**

Il doit y avoir une séparation des fonctions entre la commande des marchandises (achat), la réception (entrepôt), l'encodage des marchandises dans le système (administration) et le paiement de la facture. Les modalités de cette séparation des fonctions dépendent de la taille et de la complexité de l'entreprise.

**Sous-section 6.7 – Stockage des marchandises**

**Cette sous-section concerne uniquement le stockage de marchandises faisant partie intégrante d'une chaîne d'approvisionnement internationale.**

**6.7.1. - 6.7.5.**

Les procédures établies doivent prévoir:

- une aire destinée au stockage des marchandises qui soit à la fois sûre et sécurisée et clairement connue du personnel de contrôle;
- un accès à l'aire de stockage uniquement réservé au personnel autorisé;
- des inventaires réguliers;
- le contrôle des marchandises entrantes, les transferts vers d'autres installations, les enlèvements permanents et temporaires;

- les mesures à prendre en cas de constatation d'irrégularités, de divergences, de pertes ou de vols;
- la manutention et le traitement des marchandises et leur retour dans le stock;
- le cas échéant, la séparation des différents types de marchandises, à savoir, par exemple: marchandises de l'Union et non Union, marchandises à valeur élevée, marchandises dangereuses, fret et courrier aérien;
- la tenue et la mise à jour rapides des écritures de stock, y compris l'indication de l'emplacement des marchandises;
- le traitement de tous les aspects liés à la sécurité physique de l'installation de stockage.

Les normes de sécurité applicables dépendront de la nature des marchandises, ainsi que de la taille et de la complexité de l'entreprise, qui peut aller d'une pièce unique dans un immeuble de bureaux à une grande organisation multisites opérant dans plusieurs États membres.

**6.7.6.**

En cas de sous-traitance, merci d'indiquer la (les) entreprise(s) chargée(s) du stockage.

**Sous-section 6.8 – Production des marchandises**

**Cette sous-section couvre uniquement la production de marchandises faisant partie d'une chaîne d'approvisionnement internationale.**

Ne répondez aux questions 6.8.1 – 6.8.4 que si elles s'appliquent à votre activité. La production dans ce contexte peut couvrir une gamme d'activités allant de la fabrication à partir de matières premières à l'assemblage de pièces achetées.

**6.8.1. a) et b)**

Indiquez dans votre description si le personnel affecté à la production est employé de manière permanente par votre entreprise ou s'il s'agit de personnel temporaire. Décrivez la zone destinée à la production dans vos installations et indiquez si possible son emplacement sur une copie du plan du site. Voir également les notes relatives à la question 6.2.3.

**6.8.2.**

Étaye votre réponse par une référence à la partie correspondante de l'analyse des risques et menaces visée aux questions 6.1.2. a) et b). Tout contrôle du respect des critères doit être accompagné d'un justificatif approprié dûment signé et daté.

**6.8.3.**

Précisez si des dispositifs technologiques permettant de garantir l'intégrité de l'emballage sont utilisés (par exemple, contrôle du poids ou vidéosurveillance, etc.). Décrivez en outre les processus de sécurisation des colis individuels et les méthodes de groupage des colis, par

exemple sur palettes. Précisez à quel moment le destinataire est identifié (adresse/pays) et de quelle manière ces informations sont vérifiées.

#### **6.8.4.**

Votre description doit faire état de tout accord contractuel/accord de niveau de service conclu avec un tiers. Ces documents seront examinés par les autorités douanières.

La question concerne également le groupage de colis.

### **Sous-section 6.9 – Chargement des marchandises**

#### **6.9.1. a) et b) et 6.9.2. a), b) et c)**

Du personnel doit être affecté à la supervision du chargement des marchandises, afin d'éviter que les marchandises puissent être chargées ou laissées sans surveillance. Les procédures établies doivent prévoir:

- la désignation des collaborateurs chargés de recevoir le chauffeur et de charger les marchandises;
- la présence permanente du personnel désigné;
- une procédure prévoyant, par exemple, la nomination de suppléants en cas d'indisponibilité du personnel désigné;
- l'interdiction de tout chargement en l'absence du personnel autorisé;
- le pesage, le comptage, le pointage et le marquage des marchandises;
- le traitement des divergences et des irrégularités;
- l'apposition de scellés et leur enregistrement dans des documents ou registres, afin de s'assurer qu'ils sont utilisés à bon escient, qu'ils répondent aux normes fixées et qu'ils sont posés conformément aux dispositions légales;
- l'enregistrement dans vos écritures des documents de transport et des documents douaniers accompagnant les marchandises;
- la comparaison des marchandises avec les documents de transport et les documents douaniers qui les accompagnent;
- l'enregistrement de l'achèvement et des résultats des contrôles;
- l'obligation de notifier le départ des marchandises aux autorités douanières, afin de leur permettre d'effectuer les contrôles nécessaires;
- la notification du départ des marchandises au service des ventes et à l'administration;
- des dispositions établissant de quelle manière (sur la base de quels documents), quand et par qui les marchandises chargées sont enregistrées dans la comptabilité matières;
- la vérification des marchandises par rapport aux listes de chargement et aux ordres de vente;

- l'enregistrement de la sortie du stock des marchandises, dès que possible après leur départ;
- l'accusé de réception des marchandises et la notification de toute irrégularité par vos clients;
- le cas échéant, la preuve de l'exportation.

### **6.9.3.**

Cette section ne vous concerne que si des exigences spécifiques ont été convenues avec vos clients, par exemple, la nécessité de sceller, emballer et étiqueter toutes les marchandises selon certaines modalités pour leur passage aux rayons X. Dans ce cas, le personnel doit être informé de ces dispositions et les procédures que vous avez mises en place doivent prévoir des contrôles de gestion/de surveillance afin de vous assurer que le personnel applique les exigences convenues. Ces procédures doivent être régulièrement révisées et mises à jour.

Voir également la réponse à la question 6.1.11.

### **6.9.7.**

Veuillez accompagner les réponses fournies dans cette section d'une référence à la partie correspondante de l'analyse des risques et menaces décrite aux questions 6.1.2. a) et b).

Les irrégularités constatées peuvent concerner les retours de marchandises par la clientèle, l'emploi de conducteurs non autorisés, la rupture de dispositifs contre la manipulation, etc.

## **Sous-section 6.10 – Exigences de sécurité imposées aux partenaires commerciaux**

**Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 28, paragraphe 1, point d), de l'AE CDU, vous devez avoir pris des mesures permettant d'identifier clairement vos partenaires commerciaux et de garantir, grâce à la mise en œuvre de dispositions contractuelles appropriées ou d'autres mesures appropriées conformes à votre modèle d'entreprise, que ces partenaires commerciaux garantissent la sécurité de leur partie de la chaîne d'approvisionnement internationale.**

Vos partenaires commerciaux peuvent être soit vos fournisseurs (de biens et de services), soit vos clients.

### **6.10.1.**

Des preuves documentaires doivent être fournies à l'appui de votre réponse. Les autorités douanières s'attendent à pouvoir consulter toute preuve documentaire dont vous disposez pour justifier votre réponse, et notamment la liste des contrôles effectués. Ces documents devront être présentés pour examen lors de l'audit.

**6.10.2. a) et b)**

Vous êtes principalement responsable de la partie de la chaîne d’approvisionnement internationale qui vous incombe, des marchandises placées sous votre contrôle et des installations que vous exploitez. Néanmoins, la sécurité de la chaîne d’approvisionnement internationale dépend également de la sécurité de vos partenaires commerciaux, et vous devez déployer tous les efforts possibles pour veiller à ce que vos partenaires commerciaux respectent les exigences du statut d’OEA en matière sécurité.

Les exigences imposées à vos fournisseurs peuvent prévoir, par exemple, le marquage, le scellement, l’emballage et l’étiquetage particuliers ou le passage aux rayons X, etc. de toutes les marchandises, ainsi que leur conformité aux normes internationales en vigueur.

Lorsque de telles exigences sont définies, les procédures mises en place doivent prévoir:

- dans la mesure du possible, des visites régulières dans les locaux de vos fournisseurs visant à vérifier le respect des exigences imposées;
- la communication de ces dispositions à votre personnel afin qu’il puisse en contrôler le respect lors de l’arrivée des marchandises;
- les dispositions concernant la notification par votre personnel des irrégularités/incidents;
- des contrôles de gestion/de surveillance visant à s’assurer que le personnel opère dans le respect des exigences;
- les mesures correctrices prises à la suite de la constatation de toute infraction à ces dispositions;
- la révision et la mise à jour régulières des procédures.

Les autorités douanières s’attendent à pouvoir consulter toute preuve documentaire dont vous disposez pour justifier votre réponse, et notamment la liste des contrôles effectués. Ces documents devront être présentés pour examen lors de l’audit.

**6.10.3.**

Des preuves documentaires doivent être fournies à l’appui de votre réponse. Les autorités douanières s’attendent à pouvoir consulter toute preuve documentaire dont vous disposez pour justifier votre réponse, et notamment la liste des contrôles effectués. Ces documents devront être présentés pour examen lors de l’audit.

Les autorités douanières vérifieront que tout manquement aux exigences, ainsi que la révision appropriée des procédures et toute mesure corrective adoptée en complément figurent dans la documentation mentionnée aux questions 6.1.2. a) et b).

**Sous-section 6.11 – Sécurité du personnel**

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 28, paragraphe 1, points e) et g), de l'AE CDU, vous devez:

a) avoir effectué, dans la mesure où la législation nationale le permet, une enquête de sécurité concernant les éventuels futurs employés appelés à occuper des postes sensibles sur le plan de la sécurité et procédé à la vérification des antécédents du personnel en activité sur ce type de poste, à intervalles réguliers, et chaque fois que la situation le justifie;

b) veiller à ce que le personnel exerçant des responsabilités en rapport avec les questions de sécurité participe régulièrement à des programmes de sensibilisation à ces questions.

**6.11.1. a), b) et c)**

Votre politique de recrutement doit refléter les exigences en matière de sécurité découlant de votre analyse des risques. Les procédures établies doivent prévoir:

- le contrôle des antécédents des collaborateurs, futurs et actuels, affectés ou transférés à des postes sensibles sur le plan de la sécurité;
- la recherche et la prise de références lors du recrutement;
- la détermination des postes de sécurité critique et l'exécution des contrôles nécessaires de manière à avoir connaissance de toute condamnation, prescrite ou non;
- l'obligation pour les membres du personnel d'informer leur chef de service de toute contravention/libération sous caution, procédure judiciaire et/ou condamnation en cours;
- en cas de départ ou de licenciement d'un membre du personnel, la suppression de son accès informatique et la restitution de son permis de sécurité;
- l'obligation pour les membres du personnel de déclarer tout autre emploi.

Tout contrôle du respect des critères doit faire l'objet d'une inscription dûment paraphée et datée sur une liste des contrôles effectués.

**6.11.2. a) et b)**

Des procédures doivent être définies dans les documents visés aux questions 6.1.2. a) et b). Celles-ci doivent prévoir les modalités de vérification des antécédents des nouveaux collaborateurs potentiels avant leur recrutement, ainsi qu'un processus d'accueil et de formation professionnelle intégrant les consignes de sécurité de l'entreprise. Tous les membres du personnel nouvellement recrutés sont tenus de confirmer par leur signature qu'ils ont compris ces instructions. Les procédures doivent également couvrir les mesures à prendre en cas de transfert de collaborateurs déjà en place sur des zones sensibles sur le plan de la sécurité.

**6.11.3. a), b), c) et d)**

Tous les membres du personnel doivent recevoir une formation adaptée en matière de sécurité et de sûreté, portant notamment sur les procédures de sécurité, la détection des intrusions/manipulations non autorisées, la notification des incidents et les risques inhérents à la chaîne d'approvisionnement internationale. La responsabilité de la formation du personnel doit être confiée à une unité ou à un groupe de personnes (internes ou externes). Il y a lieu de mettre à jour la formation en cas de modifications et de tenir un registre répertoriant toutes les activités de formation.

Tout prestataire de services externe doit être soumis à un accord de niveau de service approprié. Voir également la question 6.12.1.

**6.11.4. a) et b)**

L'entreprise doit définir des exigences de sécurité en ce qui concerne le recours au personnel temporaire. Les procédures établies doivent prévoir:

- des contrats avec les agences de placement détaillant les niveaux des contrôles de sécurité exigés pour le personnel avant et après leur recrutement;
- le recours exclusif à des agences connues qui satisfont aux exigences définies;
- des normes de sécurité similaires pour le personnel temporaire et le personnel permanent (voir la note relative à la sous-section 6.11.1).

Vous devrez mettre à disposition l'ensemble de ces contrats lors de l'audit.

Les autorités douanières s'attendent à ce que le personnel temporaire fasse l'objet d'un niveau de contrôle équivalent à celui du personnel permanent. Comme il est courant que ce type de personnel soit détaché par des agences d'intérim extérieures à l'entreprise, des accords de niveau de service doivent être conclus avec ces organismes (voir également la section 6.12) et il y a lieu de prévoir des procédures permettant de vous assurer que les dispositions de ces accords sont respectées par la société d'intérim et consignées dans vos registres.

**Sous-section 6.12 – Services extérieurs**

Conformément à l'article 28, paragraphe 1, point f), de l'AE CDU, vous devez avoir mis en place des procédures de sécurité appropriées en ce qui concerne tous les prestataires de services externes travaillant pour votre compte. Ces prestataires pourraient notamment fournir des services de transport, de vigiles, de nettoyage et d'entretien (contractants externes).

**6.12.1 a), b) et c)**

Pour les questions a) et b), vous devrez être en mesure de mettre à la disposition des autorités douanières, lors de l'audit, l'ensemble des contrats et des accords de niveau de service conclus avec des prestataires externes concernant, notamment, les contrôles d'identité des



**Annexe 1b**  
**du document TAXUD/B2/047/2011 – RÉV.6**

employés. Une liste de l'ensemble des entreprises concernées précisant le type de services qu'elles fournissent vous sera demandée au cours de l'audit.

En ce qui concerne la question c), décrivez la manière dont vous contrôlez l'exécution du contrat, traitez les irrégularités et révissez les procédures. Étayez votre réponse par une référence à la partie correspondante de l'analyse des risques et menaces visée aux questions 6.1.2. a) et b). Tout contrôle du respect des exigences doit faire l'objet d'une documentation appropriée dûment signée et datée.