

## ANNEXE II



### **NOTICE EXPLICATIVE RELATIVE AU QUESTIONNAIRE D'AUTO-EVALUATION SUR LES OEA**

Cette notice explicative a pour but de vous aider à évaluer le niveau de conformité de votre entreprise au regard des critères requis pour l'octroi du statut d'Opérateur économique agréé (OEA) et de compléter l'information fournie dans votre formulaire de demande de statut. Ce texte apporte des indications sur la formulation des réponses aux questions posées et des précisions sur les normes qu'il serait souhaitable que vous appliquiez en vue d'obtenir l'un des trois certificats AEO constitutifs du statut d'OEA.

1- Ce questionnaire a été établi dans le respect des dispositions des règlements (CEE) n° 2913/92 et (CE) N°2454/93 amendés ainsi que des lignes directrices relatives à l'OEA (document TAXUD/2006/1450 du 29 Juin 2007). Il simplifie et accélère le traitement de la demande de statut OEA et combine le texte de la deuxième partie des lignes directrices relatives à l'OEA avec celui des annexes obligatoires reprises dans les notes explicatives du formulaire de demande (cf. annexe 1 quater des dispositions d'application du code des douanes communautaire).

Il est vivement recommandé aux opérateurs économiques intéressés par une demande de statut, d'utiliser ce questionnaire, préalablement à son dépôt, afin de vérifier leur niveau de conformité aux critères requis pour l'obtention du statut d'OEA. En complétant utilement le formulaire de demande de statut, ce questionnaire offre aux services douaniers une bonne vue d'ensemble des activités du demandeur et contribue ainsi au traitement accéléré de l'examen de sa demande.

2- Si vous éprouvez des difficultés à l'égard des questions formulées ou des réponses à apporter, il vous est fortement recommandé de vous rapprocher des services compétents (Pôles d'action économique des directions régionales des douanes, cellule OEA de la direction générale) avant le dépôt ou la transmission du questionnaire et du formulaire de demande.

3- Ce questionnaire identifie toutes les situations qui peuvent être utiles à la douane pour l'examen des demandes de statut OEA. Cependant, certaines situations n'affectent que quelques intervenants dans la chaîne logistique.

Vous n'êtes pas tenu de répondre aux questions qui ne sont pas pertinentes au regard de votre activité. Dans ce cas, indiquez simplement la mention «sans objet», accompagnée d'un bref commentaire explicatif. Vous pouvez, par exemple, faire référence à la place que vous occupez au sein de la chaîne logistique ou du type de certificat que vous sollicitez. A cet égard, vous pouvez vous référer au tableau repris à la partie 3 des lignes directrices relatives à l'OEA qui indique les questions appropriées selon les différents acteurs dans la chaîne logistique.

Si vous bénéficiez de simplifications douanières qui laissent entendre que vous remplissez déjà un ou plusieurs critères requis pour le statut d'OEA, il est pertinent d'en faire mention. Si votre société détient des certificats ou dispose de rapports d'expertise ou de tout autre travail d'expert (par exemple, article dans des revues économiques, certification internationale, etc.), qui couvre totalement ou partiellement les critères requis, veuillez l'indiquer dans votre réponse à la question concernée. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une exigence pour l'obtention du statut, ces informations peuvent se révéler utiles à la douane et donc accélérer le traitement de la demande.

4- Il est précisé que, pour l'examen de chaque critère, les réponses aux questions ne sont pas appréciées individuellement mais globalement, au regard de toutes les réponses se rapportant au critère concerné. Ainsi, une réponse insatisfaisante à une question simple n'aboutit pas nécessairement au rejet de la demande, si, par ailleurs, les autres réponses laissent entendre que le critère est rempli dans sa globalité.

5- Les conditions et les critères pour l'obtention d'un certificat AEO sont les mêmes pour tous les opérateurs. Cependant, la douane prendra en considération la taille de la société (PME) mais aussi l'activité du demandeur. Ceci signifie que le niveau d'exigence des critères requis peut varier d'un opérateur à l'autre, sans pour autant remettre en cause le principe du respect de ces critères.

6- La certification OEA repose sur les mêmes principes que d'autres normes internationales, c'est-à-dire sur l'assurance de qualité du fonctionnement interne de l'entreprise. Vous êtes donc tenus de mettre en place, dans vos locaux, des procédures internes de qualité, tant en ce qui concerne l'application de la réglementation douanière que, si pertinent, le dispositif relatif à la sécurité et la sûreté. Lors des visites qui seront effectuées dans vos locaux, les responsables concernés de votre entreprise devront démontrer aux auditeurs douaniers l'existence de procédures internes adaptées aux exigences en matière douanière ou de sécurité et de sûreté, ainsi que la mise en place de contrôles internes afin de s'assurer que ces procédures fonctionnent correctement. Les procédures internes et/ou les notes de service doivent être documentées électroniquement ou sous support papier. Elles doivent être connues au sein de l'entreprise, mises à disposition de tous les utilisateurs concernés et naturellement mises à jour régulièrement.

La première étape de préparation de la demande devrait consister à vous assurer de la qualité interne des procédures ou, le cas échéant, de leur mise en place. Les réponses qui seront formulées dans ce questionnaire et dans le formulaire de demande devraient permettre d'établir une synthèse des procédures internes et des notes de service que vous avez mis en place afin de donner à l'administration douanière une bonne vue d'ensemble de votre activité. Afin de répondre de manière pertinente au questionnaire et d'accompagner au mieux le déroulement de l'audit de certification, tous les principaux services de votre entreprise impliqués dans la chaîne logistique (douane, logistique, comptabilité, informatique, achat, ventes, sécurité, qualité, etc.) devront être impliqués depuis la phase de préparation jusqu'au terme de l'audit.

7- Les procédures internes ou les notes de service relatives aux domaines concernés par la réglementation douanière ainsi que la sécurité et la sûreté, peuvent être mentionnées dans vos réponses. Si vous procédez ainsi, indiquer la référence ainsi que le nombre du ou des document(s) concerné(s) et conservez les en vue de leur présentation lors de la visite des auditeurs douaniers. Afin de hâter le traitement de la demande, il est également possible de soumettre ces documents ainsi que le questionnaire, via le portail « [prodou@ne](mailto:prodou@ne) ». Lorsque la taille de ces documents excède les limites des capacités de l'application mise à disposition des opérateurs pour le dépôt et la gestion des demandes (application Opéra), le support électronique (transmission par messagerie électronique à [dg-e3-oea@douane.finances.gouv.fr](mailto:dg-e3-oea@douane.finances.gouv.fr), *CD-ROM*, *clé USB*) doit être, dans la mesure du possible privilégié.

## **Questions préalables**

**Question 01.** Comme indiqué au point 6 de l'introduction, il est vivement conseillé d'impliquer tous les principaux services de votre entreprise (douane, logistique, comptabilité, informatique, achat, vente, sécurité, qualité etc.) à la préparation de votre demande OEA.

**Question 02.** Il est rappelé que l'article 14 quater, paragraphe 1, des DAC dispose que l'opérateur économique agréé informe l'autorité douanière de délivrance de tout événement survenu après la délivrance du certificat et susceptible d'avoir une incidence sur le maintien ou sur le contenu de ce dernier. Il peut s'agir, par exemple, de changements parmi les cadres supérieurs, dans les logiciels ou systèmes de comptabilité, de la création ou de l'acquisition de nouveaux établissements, de nouveaux contrats dans le domaine de la logistique et des transports, etc.

De la même manière, si un évènement susceptible d'avoir une incidence sur la décision des autorités douanières devait probablement intervenir au cours de l'audit, il est vivement recommandé, dans l'attente de cet évènement, de s'abstenir de déposer une demande d'octroi du statut OEA.

## **Section I- Connaissance générale de l'entreprise**

(article 5 bis du code des douanes communautaire (CDC), article 14 bis et suivants, annexe 1 quater des dispositions d'application du code des douanes communautaire (DAC), lignes directrices relatives à l'OEA, partie 2, section I, sous-section 2- I.2.1).

Cette section a pour but principal d'établir une vue d'ensemble de l'entreprise. L'information fournie peut être formulée en termes généraux afin de servir d'instantané de la situation globale de l'entreprise à la date du dépôt de la demande. Si l'information demandée est en principe déjà connue de la DGDDI, veuillez l'indiquer en précisant toute référence utile à son identification (support, date, lieu, etc).

### **Sous-section 1 Informations générales sur la société**

#### **Chapitre –1-1 Identification de l'opérateur**

**Question 1.1.1** Pour les questions a et b, veuillez indiquer les références de la demande et du certificat (nom, numéro EORI, autorité de délivrance et numéro d'enregistrement de la demande).

**Question 1.1.2** Ne mentionner que le noms des actionnaires impliqués dans la gestion ou la prise de décision quotidiennes.

**Question 1.1.3** La personne responsable de la gestion des questions douanières est:

a) une personne employée directement par votre entreprise ou une personne extérieure que vous sollicitez pour vous représenter (commissionnaire en douane ou simple représentant dans le cadre de formalités douanières), ou

b) la ou les personne(s) responsable(s) pour vous représenter dans des domaines où le droit douanier est concerné. Ce sont des avocats, conseillers juridiques spécialisés en matière fiscale ou douanière, employés directement ou non par votre entreprise.

**Question 1.1.4** Indiquez, dans la mesure du possible, la codification NACE (Nomenclature générale des activités économiques dans les Communautés Européennes), révision 2, correspondant à votre activité. Une définition de la chaîne logistique ou d'approvisionnement internationale est fournie dans les lignes directrices relatives à l'OEA (document TAXUD/2006/1450 du 29 Juin 2007, partie I, section IV).

#### **Chapitre 1-2 Implantation des principaux sites de dédouanement ou de stockage**

**Question 1.2.1** Précisez, sur format libre, joint en annexe de ce questionnaire, à la fois le lieu (adresse) et l'activité des dix principaux sites, établissements ou succursales concernés par des activités douanières. Si de nouveaux sites, établissements ou succursales venaient à être concernés par des activités douanières au cours du traitement de la demande, veuillez l'indiquer.

Exemple de réponse :

- Société Dupont, Tour AXA, 1 place des Saisons, 92083 Paris La Défense, gestion centrale des écritures comptables, douanières et informatiques, 32 employés.
- Etablissement de Dijon, 25, route de Paris, 21300 Chenôve, fabrication de châssis pour fenêtres, 12 employés
- Etablissement de Clermont-Ferrand, ZAC du Moulin Blanc, 46 bis, avenue Edouard Michelin,

63000 Clermont Ferrand, assemblage de fenêtres avec autorisation de perfectionnement actif, 4 employés

- Entrepôt de Lille (52, avenue Jean Millet, 59203 Tourcoing), site de stockage des marchandises destinées à la vente aux clients français ou communautaires, 7 employés
- Entrepôt de Marseille (80, rue des Alouettes, 13380 Plan-de-Cuques), site de stockage des marchandises destinées à la vente aux clients des DOM, COM (ex-TOM) ou établis dans des pays tiers à l'Union européenne 5 employés
- Succursale de Bruxelles (Belgique), avenue de Tournai, B52000, Bruxelles, site stockage et entrepôt douanier, 5 employés.

Pour le point c, il s'agit de toutes les installations de stockage qui appartiennent à autrui mais que vous utilisez pour vos besoins comme, par exemple, un entrepôt douanier. Vous avez la possibilité de fournir ces informations par site ou établissement sous réserve que leur nombre soit inférieur à six.

**Question 1.2.2** Cette question a pour but de déterminer si vous échangez des biens ou non avec les entreprises avec lesquelles vous êtes associé. Par exemple, la réponse sera positive si l'ensemble de vos achats s'effectue auprès de votre société mère établie aux États-Unis ou si vous procédez à l'importation et à la distribution au nom d'autres entreprises établies dans la Communauté.

## **Sous-section 2 volume d'activités et classement de la société**

### **Chapitre 2-1 Classement de la société**

**Question 2.1** Fournir le nombre approximatif d'employés dernièrement recensés.

**Question 2.2** Dans l'hypothèse où votre entreprise a été créée il y a moins de 3 ans, fournir les informations disponibles. Si l'activité de votre entreprise est trop récente pour pouvoir produire un état comptable complet, indiquez « sans objet ».

### **Chapitre 2-2 Activités import et export**

**Question 2.2.2** Vous pouvez vous référer à l'exemple suivant :

Les commissionnaires en douane et les autres personnes agissant en qualité de représentant dans le cadre des formalités douanières, doivent préciser le nombre de déclarations établies à la fois en leur nom et au nom d'autrui.

**Question 2.2.3** Les commissionnaires en douane et les autres personnes agissant en qualité de représentant dans le cadre des formalités douanières, doivent préciser les montants de droits de douane acquittés par leurs clients ou indiquer les facilités de paiement octroyées.

## **Section II - Simplifications douanières**

### **Sous-section 1- Organisation et gestion interne de l'entreprise**

**Question 1.1** La documentation visée par cette question peut se présenter sous la forme d'un diagramme organisationnel ou d'un organigramme fonctionnel, joint en annexe du questionnaire, qui peut reprendre l'ensemble des entreprises et inclure les différents -services ou départements de votre entreprise, leur attribution ou compétences ainsi que leur localisation dans la chaîne de gestion.

**Question 1.2** Si cela n'est pas déjà indiqué en réponse à la question 1.1.2 de la section I « connaissance générale de l'entreprise », indiquez les noms, prénoms, dates de naissance demandés.

Les règles visées par la question b. doivent mettre en évidence le dispositif prévu pour pourvoir au remplacement des absences temporaires ou de courte durée des personnels d'encadrement, par

exemple, du chef ou du responsable des affaires douanières, en précisant comment leurs responsabilités sont couvertes et par qui.

**Question 1.3** Si vous ne disposez pas d'un service douane ou d'une personne spécialisée dans le domaine douanier, indiquez « sans objet ».

## **Sous-section 2- Gestion de la réglementation douanière**

### **Chapitre 2.1 Responsable de la réalisation des formalités douanières**

**Question 2.1** S'agissant de la question c, dans l'hypothèse où votre partenaire fait l'objet d'un audit en vue d'obtenir une certification OEA, veuillez préciser le type de certificat ainsi que les références de la demande (nom et/ou numéro EORI, autorité douanière de délivrance et numéro d'enregistrement de la demande).

### **Chapitre 2.2 Maîtrise de la réglementation relative au classement tarifaire, à la valeur et à l'origine**

**Question 2.2.1** Pour la question a, veuillez indiquer le nom et le rang de la personne responsable du classement des marchandises au sein de votre entreprise ou le nom d'une personne tierce à l'entreprise si vous recourrez à ses services.

Pour la question b, indiquez si vous avez recours à un fichier « produits » dans lequel chaque article est associé à un code de marchandises pour lequel sont précisés les taux de droits de douane et de TVA applicables.

S'agissant des questions b et d, si vous utilisez les services d'un tiers, comment vous assurez-vous que les tâches confiées ont été exécutées correctement et selon vos instructions ?

Pour la question c, si des procédures d'assurance qualité ont été mises en œuvre vous aurez à prouver, lors de la visite des auditeurs du service des douanes, qu'elles sont réexaminées régulièrement et entièrement, et que tout changement intervenu fait l'objet d'un justificatif ainsi qu'une communication au personnel concerné.

S'agissant de la question d, indiquez comment, par qui et à quelle fréquence, les classements sont vérifiés et le fichier « produits » ou tout autre registre similaire mis à jour. Décrivez brièvement comment sont diffusées les modifications en matière de classement tarifaire auprès des personnels concernés (services achat, comptabilité, commissionnaire en douane, etc)

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

Les documents ou informations suivantes devront être mis à disposition des auditeurs du service des douanes :

- la liste détaillée de vos produits avec, en corollaire, leurs codes et les droits de douane éventuellement applicables
- les sources documentaires et autres informations utiles, par exemple un classement tarifaire à jour et autres informations techniques que vous utilisez généralement pour le classement de vos marchandises.

**Question 2.2.2** Pour la question a, veuillez indiquer le nom et le rang de la personne responsable du calcul de la valeur en douane au sein de votre entreprise ou le nom d'une personne tierce à l'entreprise si vous recourrez à ses services.

Pour la question b, les procédures d'assurance qualité devraient inclure, par exemple, la ou les méthode(s) utilisée(s) pour la détermination de la valeur, le mode d'établissement des déclarations de valeur déposées à la demande du service des douanes, la détermination de la valeur en douane et de la TVA, la prise en compte des frais de transport et d'assurance, les redevances et frais relatifs aux marchandises importées acquittés directement ou indirectement par l'acheteur conformément au

contrat de vente, les dispositions contractuelles selon lesquelles une partie du produit de la ou des revente(s) successives ou la mise à disposition ou l'utilisation des marchandises est payée directement ou indirectement au vendeur, les coûts supportés par l'acheteur, à l'exclusion du prix des marchandises, en ce qui concerne, par exemple, les commissions, les frais de courtage, la mise en conteneurs et l'emballage, les biens et/ou services fournis gratuitement ou à coût réduit par l'acheteur pour leur utilisation dans le cadre de la fabrication et la vente à l'exportation de marchandises importées.

Pour la question c, si des procédures d'assurance qualité ont été mises en œuvre vous aurez à prouver, lors de la visite des auditeurs du service des douanes, qu'elles sont réexaminées régulièrement et entièrement, et que tout changement intervenu fait l'objet d'un justificatif ainsi que d'une communication au personnel concerné.

S'agissant des questions b et d, si vous utilisez les services d'un tiers, comment vous assurez-vous que les tâches confiées ont été exécutées correctement et selon vos instructions ?

**Question 2.2.3** Pour la question a, les mesures internes devraient normalement comprendre des procédures vous permettant de vous assurer que :

- le pays exportateur et les marchandises concernées bénéficient effectivement de mesures tarifaires préférentielles ;
- la règle du transport direct et de non manipulation est strictement observée;
- un certificat valide et authentique ou une déclaration sur facture sont disponibles lorsque le bénéficiaire d'un droit de douane préférentiel est demandé;
- le certificat ou la déclaration sur facture se rapportent effectivement aux marchandises déclarées et que les règles d'origine sont respectées;
- l'utilisation du certificat ou de la déclaration sur facture par reproduction est impossible;
- la demande à bénéficier d'un droit de douane préférentiel à l'importation est formulée au cours de la période de validité du certificat ou de la déclaration sur facture, et que
- les originaux des certificats ou déclarations sur facture sont identifiés dans le cadre d'un plan de suivi et conservés dans un lieu sécurisé.

Pour la question b, votre approche devrait prendre en considération les moyens que vous utilisez afin de vous assurer que :

- les marchandises destinées à être exportées peuvent faire l'objet d'une préférence tarifaire, par exemple, lorsqu'elles satisfont aux règles d'origine;
- tous les documents, calculs, coûts, descriptions nécessaires à l'établissement et à la reconnaissance de l'origine préférentielle et la délivrance d'un certificat ou d'une déclaration sur facture, sont identifiés dans le cadre d'un plan de suivi et conservés dans un lieu sécurisé;
- les documents requis, par exemple, les certificats ou déclarations sur facture sont signés et établis dans les délais prescrits par un membre autorisé du personnel;
- les déclarations sur facture ne sont pas établies pour les marchandises à valeur élevée sauf autorisation du statut d'exportateur agréé délivrée par l'administration des douanes;
- les certificats inutilisés sont stockés dans un lieu sécurisé;
- les certificats pourront être présentés à l'exportation sur réquisition du service des douanes.

### **Chapitre 2.3 Gestion de la réglementation commerciale liée à l'activité douanière**

Conformément à l'article 14 decies, point e des DAC, vous devez le cas échéant, disposer de procédures satisfaisantes de gestion des licences et des autorisations relatives aux mesures de politique commerciale ou aux échanges de produits agricoles.

**Question 2.3.1** Fournir selon le cas :

- les noms des pays tiers à la Communauté européenne et/ou
- les noms et les adresses des fabricants de marchandises passibles des droits antidumping et compensateurs.

**Question 2.3.2** Dans l'hypothèse où ces procédures de gestion des licences ou autorisations sont documentées, vous aurez, lors de la visite des auditeurs du service des douanes, à apporter la preuve qu'elles sont réexaminées régulièrement et entièrement, et que tout changement intervenu fait l'objet d'un justificatif ainsi que d'une communication au personnel concerné.

**Sous-section 3. Respect de la réglementation douanière et sensibilisation du personnel à la fraude**

(article 5 bis du code des douanes communautaire (CDC), article 14 nonies des DAC, lignes directrices relatives à l'OEA, partie 2, section I, sous-section 2, I.2.2).

En application de l'article 14 nonies des DAC (Règlement (CEE) n° 2454/93), le respect de la réglementation douanière de votre société et des personnes identifiées aux questions 1.1.2, 1.1.3 de la section I « connaissance générale de l'entreprise » et 1.2 de la section II « simplifications douanières » sera apprécié sur une période couvrant les 3 dernières années à compter de la date de dépôt de demande formelle. Vous ne devez, au cours de cette période, ne pas avoir commis d'infractions graves ou répétées à la réglementation douanière. Toutefois, les antécédents en matière de respect de la réglementation douanière peuvent être considérés comme satisfaisants si les infractions revêtent une importance mineure ou négligeable au regard du nombre ou du volume de vos opérations et ne remettent pas en cause significativement un niveau de fiabilité globalement satisfaisant en matière de respect de la législation douanière.

Les erreurs ou irrégularités seront appréciées :

- de manière globale et sur une base cumulative,
- selon leur fréquence pour établir s'il existe un problème récurrent,
- en tenant compte du caractère intentionnel ou non de la fraude ou de la négligence constatée,
- selon que vous aurez ou non volontairement et spontanément informé le service des douanes de leur existence,
- en fonction des mesures adoptées pour y mettre fin ou en limiter les effets.

**Question 3.1, point a** Exemples de réponse :

- Mars à septembre 2007, utilisation incorrecte du code monnaie pour les importations en provenance de Chine aboutissant au paiement excessif d'un montant de 5500 euros de droits de douane et de TVA
- Décembre 2008, manquement à l'obligation de déposer une déclaration globale trimestrielle pour des marchandises placées sous le régime du perfectionnement actif suspension.

Dans l'hypothèse où ces erreurs ou irrégularités seraient en nombre important, indiquez leur nombre total ainsi que les principales raisons de cette situation.

**Question 3.1, point b** Exemples de mesures d'assurance qualité appliquées aux 2 exemples évoqués au point 2.1. a) ci-dessus :

- 6 Octobre 2007 – Changements apportés au système informatique en vue de prévoir un contrôle renforcé sur la devise concernée préalablement à toute validation dans le système.
- Déclarations de régularisation déposées avec sensibilisation du personnel concerné et contrôles internes trimestriels.

Les procédures ou mesures d'assurance qualité devraient comprendre:

- la nomination d'une personne chargée, dans le cadre de vos opérations, de révéler aux services douaniers ou à d'autres services gouvernementaux, les irrégularités ou erreurs, y compris les soupçons d'activité criminelle;
- les performances et fréquences des contrôles à effectuer en matière de précision, d'exhaustivité et de respect des délais dans la tenue des écritures et la gestion des formalités, par exemple, lorsqu'il s'agit de déclarations et d'autres documents transmis à la douane ou aux autres autorités administratives ou de respect des conditions prévues pour l'octroi des

- autorisations;
- le dispositif d'audit interne mis en place en vue d'évaluer ou d'améliorer vos procédures
- le mode d'information du personnel relatif à la réglementation applicable,
- la fréquence des exercices d'évaluation,
- les contrôles de gestion pour assurer le suivi dans l'application des procédures.

**Question 3.1, point f** Conformément à l'article 14 decies, point g des DAC, le personnel doit être sensibilisé à la nécessité d'informer les autorités douanières en cas de difficulté à se conformer aux exigences et d'établir les contacts appropriés afin d'informer les autorités douanières de telles situations.

**Question 3.1, point g** Précisez les éventuels infractions à la réglementation douanière, que vous n'avez pas signalé aux autorités douanières, et qui, suite à un contrôle, ont donné lieu à un contentieux. Précisez également si des mesures correctrices ont été mises en œuvre en vue d'y remédier.

**Question 3.2** Exemples de réponse :

- Mai 2007, refus d'octroi d'une autorisation de gérer un entrepôt douanier résultant d'un besoin insuffisamment justifié de stockage.
- Juin 2008, retrait d'une autorisation relative à l'octroi d'une procédure simplifiée de domiciliation en raison de manquements persistants à l'obligation de déposer régulièrement des déclarations complémentaires.

#### **Sous-section 4 - Système comptable et logistique**

(article 5 bis du code des douanes communautaire (CDC), article 14 decies des DAC, lignes directrices relatives à l'OEA, partie 2, section I, sous-section 2, I.2.3)

Conformément à l'article 14 duodecies, point a et b des DAC, vous devez disposer d'un système de comptabilité permettant aux auditeurs du service des douanes d'effectuer leurs contrôles. A cette fin, vous devez leur autoriser l'accès physique ou électronique à vos écritures comptables et logistiques. L'accès électronique n'est pas une condition *sine qua non* pour satisfaire cette exigence.

Conformément à l'article 14 duodecies, point c des DAC, vous devez également disposer d'un système logistique qui opère une distinction entre les marchandises communautaires et celles qui ne le sont pas, bien que cette condition ne soit pas requise dans le cadre d'une demande d'octroi d'un certificat AEO- sécurité et sûreté. **Il convient de préciser que cette condition constitue la seule différence entre les critères exigés pour l'octroi d'un certificat AEO- sécurité et sûreté et ceux requis pour la délivrance d'un certificat AEO- simplifications douanières/sûreté et sécurité.**

#### **Chapitre 4.1 Maîtrise des flux de marchandises et contrôles internes**

**Question 4.1.1.** Lors de l'arrivée des marchandises, les procédures d'enregistrement visées par cette question devraient concerner:

- la ou les procédure(s) d'ordre achat(s),
- les modalités de confirmation de l'ordre d'achat(s),
- l'expédition et le transport des marchandises,
- les exigences de la réglementation douanière en matière de pièces justificatives,
- le transport des marchandises de la frontière aux locaux de votre client,
- la réception des marchandises dans vos locaux et ceux de votre client,
- le paiement et le règlement, et
- les modalités d'inscription des marchandises dans la comptabilité matières de l'entrepôt.

Lors du stockage des marchandises, ces procédures devraient prévoir :

- un emplacement distinct pour le stockage des marchandises,
- un stockage dans un lieu sécurisé pour les marchandises dangereuses,

## OEA / Questionnaire auto-évaluation – France

- un enregistrement du stock en valeur et/ou en volume,
- existence et fréquence d'examens ou d'inventaires de stock,
- dans l'hypothèse où les locaux d'un tiers sont utilisés pour le stockage des marchandises, les dispositions contractuelles relatives aux méthodes de recoupement entre vos écritures et les siennes, et
- l'utilisation d'un lieu de stockage temporaire.

Lors du processus de fabrication des marchandises, ces procédures devraient prévoir :

- les modes de formulation de l'ordre de fabrication,
- le mouvement des marchandises du lieu de stockage à leur livraison au lieu de fabrication,
- le processus de fabrication, la responsabilité du personnel et la gestion des écritures,
- la protection des secrets de fabrication, et
- la mention, dans les écritures, des produits manufacturés et des marchandises stockées demeurées inutilisées.

Lors de l'expédition des marchandises, ces procédures devraient prévoir :

- la réception de la commande, de l'ordre de fabrication ou du bon d'achat,
- l'information communiquée à l'entrepôt de l'ordre de vente et de mise à disposition des marchandises vendues,
- les instructions données à une tierce personne dans l'hypothèse où ses locaux sont utilisés pour le stockage de vos marchandises,
- le prélèvement dans les stocks,
- les modalités d'emballage ou de conditionnement pour le transport et la livraison,
- les modalités et les personnes responsables de la mise à jour des écritures de stock.

### **Chapitre 4.2 Contrôles internes**

**Question 4.2.1** Lors de la visite des auditeurs du service des douanes, vous aurez à apporter la preuve que les procédures sont réexaminées régulièrement et entièrement, et que tout changement intervenu fait l'objet d'un justificatif ainsi que d'une communication au personnel concerné.

Lors du stockage des marchandises, ces procédures devraient prévoir :

- l'enregistrement et le contrôle des marchandises stockées,
- l'identification distincte entre marchandises tierces et communautaires (exigence non requise pour l'octroi d'un certificat AEO sûreté et sécurité)
- les mouvements de marchandises vers d'autres emplacements de stockage situés au sein d'un même local ou dans d'autres locaux ainsi que leurs enregistrements,
- les dispositions régissant la détérioration ou la destruction des marchandises, les pertes et les variations de stock.

Lors du processus de fabrication des marchandises, ces procédures devraient prévoir :

- les contrôles et la gestion des contrôles du processus de fabrication, par exemple, l'établissement de taux de rendement,
- le traitement des irrégularités, des déchets, des sous-produits et des pertes dans le processus de fabrication,
- les contrôles de qualité des produits manufacturés et l'enregistrement des résultats,
- le stockage des marchandises fabriquées considérées comme dangereuses dans des lieux sécurisés.

Lors de l'expédition des marchandises, ces procédures devraient prévoir :

- les instructions pour la distribution et la collecte des marchandises,
- les modalités de livraison des marchandises à vos clients ou à la frontière dans le cadre d'une (re)exportation,
- l'établissement des factures,
- les instructions données au commissionnaire en douane dans le cadre d'une (re)exportation pour l'établissement, la mise à disposition et le contrôle des documents d'accompagnement,

- l'accusé de réception ou la ou les preuves de l'expédition des marchandises,
- le retour des marchandises, leur contrôle, leur prise en compte et leur enregistrement dans les écritures de stock,
- la gestion du paiement et des créances,
- le traitement des irrégularités, des expéditions interrompues ou d'autres incidents.

**Question 4.2.2.** Les procédures de contrôle visées par cette question devraient concerner :

- les modalités des recoupements entre le bon de commande et les marchandises reçues,
- les dispositions relatives au retour ou au refus des marchandises,
- les dispositions relatives à la constatation et l'enregistrement des déficits et excédents lors de l'arrivée des marchandises,
- les dispositions relatives à l'identification et à la modification des inscriptions incorrectes dans la comptabilité matières de l'entrepôt,
- les contrôles de qualité,
- l'identification des marchandises non communautaires dans le système.

**Question 4.2.3** En votre qualité d'importateur, d'exportateur et titulaire d'un entrepôt douanier, votre documentation devrait comprendre ou prévoir :

- les modalités de contrôles relatifs à l'établissement dans des conditions satisfaisantes des déclarations en douane,
- la présentation ou mise à disposition des documents d'accompagnement,
- les coordonnées mises à jour (noms et adresses) des commissionnaires en douane ou des tiers sollicités,
- les modalités de sélection des commissionnaires en douane, par exemple, les vérifications du passé professionnel et/ou de leur aptitude,
- les conditions de leur intervention,
- les clauses du contrat détaillant leurs responsabilités, y compris le mode de représentation utilisé (représentation directe ou indirecte),
- les modalités relatives à la fourniture d'instructions claires et non ambiguës à votre commissionnaire en douane,
- les modalités de communication des documents d'accompagnement (par exemple les licences ou les certificats d'exportation) à votre commissionnaire en douane,
- la conduite à tenir par le commissionnaire en douane en cas d'incertitude sur la teneur des instructions données,
- les modalités de contrôle ou de vérification de la qualité du travail effectué par le commissionnaire en douane,
- les modalités d'information de votre commissionnaire en douane en cas d'erreurs ou de modifications relatives aux données de dédouanement, ou en cas d'irrégularités à traiter,
- la communication volontaire d'erreurs constatées à l'administration des douanes.

Si vous agissez en qualité de représentant dans le cadre de formalités douanières, votre documentation devrait comprendre ou prévoir :

- les clauses du contrat détaillant vos responsabilités, y compris le mode de représentation utilisé (représentation directe ou indirecte),
- les modalités de contrôles relatifs à l'établissement dans des conditions satisfaisantes des déclarations en douane,
- la mise à disposition rapide des documents d'accompagnement,
- les modalités d'information du personnel relatives aux exigences contractuelles,
- la conduite à tenir par le commissionnaire en douane en cas d'incertitude sur la teneur des instructions données ou d'information erronée,
- les modalités d'intervention en cas de découverte d'erreurs ou de modifications relatives aux données de dédouanement,
- la communication volontaire d'erreurs constatées à l'administration des douanes.

**Question 4.2.5** Il peut s'agir, par exemple, des audits suivants :

- audit interne effectué au sein de votre société ou par la société mère ou,
- audit externe effectué par les clients, les comptables indépendants, les commissaires aux

comptes, les services douaniers ou d'autres services gouvernementaux.

Vous devrez mettre tout rapport d'audit à disposition des auditeurs du service des douanes lors de leur visite ainsi que les preuves de l'adoption de mesure(s) correctrice(s) en vue d'éliminer ou de réduire la ou les insuffisance(s) constatée(s).

### **Chapitre 4-3 Suivi informatique des écritures**

De nombreuses entreprises ont recours, pour des raisons de sécurité, à un plan de suivi ou de piste d'audit des écritures comptables dans leurs systèmes automatisés. Un plan de suivi des écritures est un processus consistant à recouper chaque donnée inscrite dans les écritures avec sa source afin d'en vérifier son exactitude ou sa fiabilité. Un plan de suivi des écritures complet vous permettra d'assurer un suivi de l'ensemble de vos opérations, de la réception ou la fabrication des marchandises jusqu'à leur départ de l'entreprise. Un plan de suivi des écritures complet permet également, grâce aux possibilités d'archivage du système, de consulter une donnée, depuis le moment où elle est inscrite dans le fichier jusqu'à sa suppression ou son extraction définitive.

Le système de comptabilité devrait normalement comprendre :

- le grand livre général,
- le grand livre des ventes,
- le grand livre d'achats,
- les actifs et
- les comptes de gestion.

Le système logistique devrait normalement comprendre :

- le traitement des ordres de ventes,
- le traitement des bons de commandes,
- la fabrication,
- les inventaires des stocks et des entrepôts,
- l'expédition et le transport et
- les listes des fournisseurs et des clients.

**Question 4.3.1** Votre plan de suivi des écritures devrait comprendre :

- les ventes,
- les achats et bons de commandes,
- les contrôles d'inventaires,
- le stockage et les mouvements entre les différents sites de stockage,
- la fabrication,
- les ventes et ordres de ventes,
- les déclarations en douane et les documents d'accompagnement,
- les expéditions,
- le transport et
- la comptabilité, par exemple la facturation, les créances, les traites, les remises et les paiements.

**Question 4.3.2** Indiquez,

a) si vous utilisez les matériels ou dispositifs suivants :

- uniquement un micro-ordinateur indépendant,
- des micro-ordinateurs en réseau,
- un système fonctionnant au moyen d'un serveur,
- un système fonctionnant au moyen d'un macro-ordinateur (mainframe) ou
- autres

b) si vous utilisez des logiciels ou programmes informatiques qui permettent à l'ordinateur de fonctionner et d'exécuter les applications utilisées par les entreprises, par exemple Windows, Unix,

etc.

c) si vous utilisez des systèmes ou logiciels suivants (indiquez le nom du fournisseur) :

- Un Progiciel de Gestion Intégrée (PGI ou ERP en anglais) dont le but est de coordonner l'ensemble des activités d'une entreprise (activités dites verticales telles que la production, l'approvisionnement ou bien horizontales comme le marketing, les forces de vente, la gestion des ressources humaines, etc.) autour d'un même système d'information,
- Un logiciel combinant la gestion comptable et la logistique,
- Un logiciel de comptabilité spécialement dédié aux petites et moyennes entreprises,
- Un logiciel autre développé par ou pour votre entreprise.

NB : lors de la visite des auditeurs du service des douanes, vous devrez prouver l'existence :

- de l'ampleur de l'informatisation,
- d'une plate-forme de production et son système d'exploitation,
- de fonctions séparées entre développement, essais et exploitation,
- de fonctions utilisateurs séparées,
- de contrôles d'accès au système (sécurité),
- de mises à jour relatives au système d'exploitation,
- de la liste de comptes du grand livre,
- de l'utilisation d'un système de vérification des comptes intermédiaires,
- des modalités d'identification, dans le grand livre, des dettes relatives aux droits de douane, d'accises et de TVA,
- de tâches d'arrière-plan (batches) et
- de liens entre vos stocks et vos comptes financiers.

#### **Chapitre 4.4- Politique de gestion de l'informatique**

Conformément à l'article 14 duodécies, point d des DAC, 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, et d'un système de contrôle interne permettant de déceler les transactions illégales ou irrégulières.

**Question 4.4.1, point a** Si les activités sont réparties entre plusieurs sites, veuillez préciser la nature des activités pour chacun d'entre eux.

#### **Sous-section 6 - Les procédures de sauvegarde, de restauration, de secours et d'archivage**

Conformément à l'article 14 decies, point f des DAC, vous devez disposer de procédures satisfaisantes d'archivage des écritures et des informations de l'entreprise et de protection contre la perte de données.

**Question 6.1** Vos procédures doivent prévoir le type de support sur lequel les données sont stockées, le logiciel où les données sont stockées, le cas échéant, les modalités et le moment de compression des données. En cas de recours à un tiers, veuillez indiquer le contenu des dispositions contractuelles, la fréquence et la localisation de toute information sauvegardée et archivée.

**Question 6.3** En cas de réponse positive, veuillez préciser comment vous vous assurez de la fiabilité à long terme de vos supports de sauvegarde (écritures et programmes). .

#### **Sous-section 7- Protection des systèmes d'information**

##### **Chapitre 7.1 - Protection des systèmes informatiques**

Conformément à l'article 14 decies, point h des DAC, vous devez avoir pris des mesures adaptées en matière de sécurité des technologies de l'information afin de protéger votre système informatique contre toute intrusion non autorisée et de sécuriser votre documentation.

**Question 7.1.1** Les procédures de gestion des droits d'accès au système doivent prévoir :

- les modalités de délivrance de l'autorisation d'accès et du niveau d'accès aux systèmes informatiques (l'accès aux informations sensibles devrait être limité au seul personnel habilité à procéder aux changements et à l'ajout de données),
- le(s) format(s) des mots de passe, la fréquence de leurs changements et le nom de la personne qui les délivre, et
- les modalités de création, suppression et de mise à jour des paramètres utilisateurs.

**Question 7.1.2** La documentation visée à la question a devrait comprendre ou prévoir :

- Un plan de sécurité mis à jour relatif à la protection de votre système informatique contre l'accès non autorisé, la destruction délibérée de données ou la perte d'information,
- le cas échéant, l'utilisation et les modalités de contrôle de systèmes multiples mis en place dans plusieurs sites,
- le(s) nom(s) du ou des responsable(s) de la protection et l'exploitation du système informatique de l'entreprise (la responsabilité du système ne devrait pas revenir à une seule personne mais à plusieurs personnes, chacune compétente pour leur propre domaine d'intervention)
- les précisions relatives aux pare-feux et la protection anti-virus,
- le plan de continuité et de redémarrage du système en cas d'incidents,
- les modalités de sauvegarde en cas de panne du système, y compris la restauration de tous les programmes et données concernés.

S'agissant de la question b, veuillez indiquer la fréquence des tests anti-intrusions de votre système, les modalités d'enregistrement des résultats ainsi que le traitement des incidents en cas d'altération de la sécurité du système.

## **Sous-section 7.2 – Sécurisation de la documentation**

**Question 7.2.1** Vos procédures devraient normalement comprendre ou prévoir :

- l'enregistrement et la sauvegarde des documents, y compris leur numérisation, la mise en microfiches et leur limitation d'accès,
- un plan de sécurité mis à jour décrivant les mesures relatives à la protection des documents contre l'accès non autorisé, leur destruction ou leur perte éventuelle,
- le classement et le stockage sécurisés des documents y compris les responsabilités pour leur traitement, ainsi que
- le traitement des incidents qui compromettent la sécurité des documents.

**Question 7.2.2** Ces mesures devraient comprendre ou prévoir :

- les tests de votre système contre l'accès non autorisé et l'établissement d'un rapport sur les résultats obtenus,
- le plan de continuité et de redémarrage du système,
- la documentation relative aux mesures correctrices adoptées à la suite d'incidents.

## **Section 8-Solvabilité financière**

Etre en situation de solvabilité suppose que vous bénéficiez et avez bénéficié au cours des trois dernières années, d'une situation financière satisfaisante pour honorer vos engagements au regard des caractéristiques de votre entreprise. Si la période d'activité de votre entreprise est inférieure à 3 années, votre solvabilité financière sera établie sur la base des états comptables et/ou de l'information disponibles (voir question 8.3). Ces états comptables ne doivent concerner que l'entité juridique qui a formulé la demande d'octroi du statut d'OEA. Toute information en votre possession susceptible d'avoir une influence sur votre solvabilité dans un future proche doit être indiquée en réponse à la question 8.4.

**Question 8.1** Par exemple, sont considérées comme des procédures collectives : l'état de cessation

de paiement, la mise en redressement ou en liquidation judiciaire. Sont par ailleurs considérées comme des situations d'insolvabilité : les paiements tardifs répétés ou les actions en recouvrement de sommes légalement et définitivement dues au Trésor public (sont donc exclues les sommes non encore légalement dues ou qui font toujours l'objet d'une procédure de recours ou d'appel) ou vis-à-vis de la caution couvrant le paiement différé de la dette douanière (crédit d'enlèvement).

**Question 8.2** La preuve demandée peut également être constituée au moyen de créances, dettes ou participations financières en votre faveur, de la situation actuelle de vos actifs nets et de vos immobilisations incorporelles.

Dans certaines circonstances, l'existence d'actifs nets négatifs peut être considérée comme une pratique normale pour une entreprise lorsque, par exemple, une société est créée par une société mère à des fins de recherche et de développement ou lorsque la dette est couverte par un prêt contracté auprès d'une autre société du même groupe ou d'une institution financière. Dans de telles situations, l'existence d'actifs nets négatifs peut ne pas être considérée comme révélatrice de l'incapacité pour une entreprise d'honorer ses dettes. D'autres preuves peuvent être exigées, telles que la production de certificats ou d'attestations du prêteur ou d'une institution financière quant à vos capacités de remboursement ou, si vous êtes le propriétaire de votre entreprise ou un des principaux actionnaires, la production d'une liste d'actifs personnels.

NB : Pour déterminer votre solvabilité financière, la production de vos comptes annuels à jour sera exigée. Les copies de vos trois dernières liasses fiscales ou de rapports de gestion pourront vous être demandées lors de la visite des auditeurs du service des douanes. Vous pouvez d'ores et déjà les joindre en annexe du questionnaire afin de réduire de délai de traitement de votre demande de statut OEA. Afin de mieux apprécier votre situation financière actuelle, les auditeurs du service des douanes pourront également solliciter un accès à vos plus récentes écritures comptables.

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

(article 5 bis du code des douanes communautaire (CDC), article 14 duodécies des DAC, lignes directrices relatives à l'OEA , partie 2, section I, sous-section 2, I.2.5)

Note : **Cette section porte sur les critères de sécurité et de sûreté requis pour l'octroi du statut d'OEA. Elle ne vous concerne que si vous sollicitez les certificats AEO sécurité et sûreté (AEO S) ou OEA-simplifications douanières/ sécurité et sûreté (AEO F).** L'auto-évaluation de ces critères doit être circonscrite aux seuls locaux dans lesquels vous exercez des activités douanières.

Vous devez faire preuve d'un niveau de sensibilisation élevé aux questions de sûreté et de sécurité, tant à l'intérieur de l'entreprise que vis-à-vis de vos clients, fournisseurs ou prestataires de services, selon votre place dans la chaîne logistique.

Les exigences définies ou mentionnées dans cette section ne doivent pas être confondues avec celles requises en matière de santé publique ou de sécurité intrinsèque des marchandises.

Les procédures auxquelles il est fait mention dans cette section devraient normalement être d'un niveau de formalisation et d'une précision suffisants pour permettre :

- a) d'identifier la personne responsable ainsi que son ou ses collaborateur(s), et
- b) à ces mêmes collaborateurs d'agir conformément aux instructions de la personne responsable.

Toutes les procédures mises en place devront être documentées et mises à disposition des auditeurs des douanes lors de leur visite dans vos locaux aux fins de l'audit.

Les documents qu'il vous sera demandé de produire, compte tenu de vos réponses aux questions 1.1.1 et 1.2.1 , devront permettre d'identifier clairement :

- votre place dans la chaîne logistique,
- la nature et le volume de votre activité, et
- les risques et menaces pesant sur votre activité.

## **Sous-section 1 - Politique générale de sécurité et auto-évaluation**

### **Chapitre 1.1 – L'auto-évaluation**

**Question 1.1.1** Il est vivement recommandé de rédiger une documentation portant sur l'évaluation des risques et des menaces pouvant peser sur votre société. Vous pouvez vous même procéder à sa rédaction ou recourir aux services d'une société spécialisée en matière de sécurité.

L'évaluation des risques et des menaces doit se limiter aux seuls locaux concernés par une activité douanière. Le but de l'évaluation est d'identifier les risques et les menaces qui pourraient peser dans la partie de la chaîne logistique où vous opérez, et d'examiner les mesures visant à y mettre fin ou à les réduire. Cette évaluation devrait porter sur :

- les menaces physiques sur vos locaux et marchandises,
- les risques de fraudes douanières et fiscales, et
- les risques liés au dispositif contractuel avec vos partenaires dans la chaîne logistique.

Elle devrait concerner les éléments suivants :

- les marchandises concernées par votre activité,
- les locaux et bâtiments utilisés pour le stockage ou la fabrication,
- la gestion du personnel c'est-à-dire le recrutement, l'utilisation du personnel temporaire, la main-d'œuvre employée dans le cadre d'un contrat de sous-traitance,
- le transport, chargement et déchargement des marchandises,
- le système informatique, les écritures et documents comptables, et
- les incidents relatifs à la sûreté et à la sécurité récemment signalés dans les domaines et activités énumérés précédemment.

**Question 1.1.2** Vous devez mentionner les cinq risques principaux que vous avez identifiés. Il est recommandé de les avoir évalués, notamment dans le cadre de votre auto-évaluation, d'établir les conséquences prévisibles ainsi que les mesures correctrices appropriées.

Exemples :

- contrebande de marchandises illicites,
- contamination des marchandises,
- intervention frauduleuse relative aux marchandises destinées à l'exportation,
- accès non autorisé, etc.

**Question 1.1.3 points a et b** Votre réponse devra préciser le nom et l'adresse de la ou des société(s), le nombre d'années exercées en qualité de société(s) de gardiennage et si elles effectuent d'autres tâches pour votre entreprise.

Si la société a effectué une évaluation des risques, votre réponse devrait également confirmer qu'il en a été tenu compte dans votre évaluation du risque et des menaces mentionnée à la question 1.1.1.

Les documents devront mentionner la date à laquelle l'évaluation a été effectuée et celle de la mise en œuvre de mesures recommandées. Les documents devront être mis à disposition des auditeurs lors de leur visite dans vos locaux.

### **Chapitre 1.2 – Politique générale de sécurité et de sûreté**

**Question 1.2.1** L'absence d'un plan de sûreté ou d'une évaluation documentée des risques et des menaces constatée lors de la visite des auditeurs du service des douanes, peut avoir pour conséquence le rejet prématuré de l'audit et donc de votre demande.

Un programme de révision du plan de sûreté devrait être mis en place. Il devrait comporter un registre des modifications, signé et daté par la personne responsable du plan de sûreté.

Vous aurez, lors de la visite des auditeurs du service des douanes, à apporter la preuve que cette documentation est réexaminée et mise à jour régulièrement, et que les procédures mises en œuvre

prévoient l'enregistrement des incidents et la fréquence des contrôles. Des preuves seront également demandées sur la façon dont le personnel et les visiteurs sont tenus informés de ces procédures.

**Question 1.2.2** Décrivez brièvement le processus d'élaboration des mesures de sûreté, leur mise en place, leur contrôle et leur réexamen. Il conviendra d'en identifier le responsable. Il doit s'agir d'une personne d'un rang hiérarchique approprié, compétente, au sein de l'établissement considéré, pour coordonner l'ensemble du dispositif de sécurité et de sûreté et disposant de l'autorité requise pour l'application de mesures idoines en cas de risque ou d'incident.

Si vous avez recours à une société spécialisée en matière de sécurité et de sûreté, la personne responsable de votre entreprise devra se charger des dispositions contractuelles et s'assurer qu'un dispositif a été mis en place par le sous-traitant dans le respect des critères de l'OEA décrits dans cette section.

La personne responsable doit être en mesure d'expliquer et d'avoir mis en place des procédures idoines afin de modifier, réexaminer et mettre à jour toutes les mesures de sûreté. Cette personne devrait être normalement responsable de la documentation mentionnée aux questions 1.1.1 et 1.2.1.

Ces procédures devraient prévoir que le ou les collaborateurs de ce responsable puissent le remplacer dans ses fonctions.

**Question 1.2.3** Bien que, dans de nombreux cas, les mesures de sécurité et de sûreté soient spécifiques à chaque site ou établissement, une harmonisation des procédures visant à mettre en place, contrôler et mettre à jour ces mesures devrait être en vigueur pour l'ensemble des sites concernés du demandeur. L'absence d'harmonisation peut donner lieu à une visite d'audit dans chacun des locaux où des activités douanières sont exercées.

**Question 1.2.4** Votre réponse devrait donner une indication sur les exigences de vos clients ou de votre compagnie d'assurance ainsi que sur les marchandises concernées par des mesures particulières, par exemple celles sur leur emballage ou leur stockage.

Si les marchandises concernées et les exigences sont trop nombreuses à énumérer, veuillez en donner un résumé. Elles seront examinées en détail lors de la visite des auditeurs du service des douanes.

### **Chapitre 1.3– Procédures de sécurité et de sûreté**

**Question 1.3.1 points a et b** Vous devriez disposer d'une documentation relative aux procédures visant à permettre et à encourager le personnel et les visiteurs à signaler tout incident ayant trait à la sûreté et à la sécurité, par exemple, l'accès non autorisé, le vol, le recours à du personnel qui n'a pas fait l'objet d'enquête préalable sur le plan de la sûreté. Ces procédures devraient également prévoir l'examen de ces incidents, le nom de la personne qui en est chargée et donner lieu à l'établissement d'un rapport.

Dans l'hypothèse où la réponse est négative, veuillez indiquer comment vous comptez y remédier et à quelles échéances.

Si votre réponse est « oui », veuillez indiquer comment les instructions sont communiquées au personnel et les moyens de preuve mis en place pour vous assurer qu'il en a effectivement pris connaissance. Vous aurez également à expliquer comment les visiteurs sont tenus informés des mesures de sécurité et de sûreté.

Voir également les procédures mentionnées à la question 2.2. point b.

La distinction entre les instructions de sûreté et celles requises en matière de santé publique ou de sécurité intrinsèque des marchandises doit apparaître clairement au personnel et aux visiteurs.

### **Chapitre 1.4– Procédures de détection et de consignation des incidents**

**Question 1.4.1** Cette question traite des incidents intervenus dans le cadre de la sécurisation de la chaîne logistique et non pas de ceux relatifs à la santé publique ou à la sécurité intrinsèque des marchandises.

Exemples :

- déficits ou pertes constatés en entrepôt,
- scellés rompus,
- dispositifs anti-vols des conteneurs endommagés.

Si des incidents se sont produits, vos procédures de sûreté et de sécurité auraient dû être réexaminées et modifiées afin de prendre en compte toute mesure correctrice appropriée. Des preuves pourront être également exigées sur la façon dont ces changements ont été communiqués par la suite à votre personnel ou à vos visiteurs.

Si, à la suite de la révision des procédures de sécurité et de sûreté, des modifications sont intervenues, elles doivent être consignées et datées dans un registre.

### **Chapitre 1.5- Audits externes des procédures de sécurité et de sûreté**

**Question 1.5.1** Vous devez vous assurer que vous détenez les documents originaux afin de pouvoir les produire à la demande des auditeurs du service des douanes. Ces documents concernent notamment l'agrément d'agent habilité, la certification TAPA ou ISO (série 28000)

Une copie du certificat vous sera demandée par les auditeurs lors de l'audit, vous pouvez d'ores et déjà joindre une copie au questionnaire.

#### **Sous-section 2 – Accès aux installations**

**Question 2.1** La description devra porter, s'il y a lieu, sur les procédures d'accès spécifiques à chaque site concerné par la demande de certification. La documentation relative à ces procédures devrait identifier les personnes qui ont accès et à quel(s) zone(s), bâtiment(s), salle(s) ainsi que le mode de contrôle de ces accès, par exemple, par l'utilisation de codes d'accès ou de cartes magnétiques.

Les accès restreints devraient prendre en compte l'évaluation du risque et des menaces mentionnée à la question 1.1.1.

Les mesures ou dispositifs mis en place devraient être capables d'identifier les tentatives d'accès non autorisé.

Décrivez le dispositif utilisé pour identifier le personnel, comme, par exemple, le contrôle des cartes d'identité.

**Question 2.2** Les procédures devraient correspondre aux résultats de l'évaluation du risque et des menaces mentionnée aux questions 1.1.1 et 1.2.1. Vous devez également préciser si une coopération existe avec d'autres agences ou administrations chargées de la sûreté ou de la lutte contre la fraude, afin de partager des informations dans ce domaine.

Vous pouvez également vous référer à votre réponse à la question 3.1.1 et à ses notes explicatives.

**Question 2.3** Vous devez porter une attention particulière aux sociétés implantées sur votre ou vos site(s) qui sont simplement locataires c'est-à-dire qu'elles n'agissent pas pour vous en qualité de fournisseur ou de prestataire de services. Ces locataires peuvent poser des problèmes particuliers en termes de sécurité et de sûreté. Par conséquent, tout accord ou dispositif comprenant, par exemple, les modalités d'accès distincts et les conditions d'occupation du ou de vos site(s) doit être brièvement décrit.

Voir également les commentaires relatifs à la question 10.2

**Question 2.4** Un plan du site ou des installations devrait être mis à la disposition des auditeurs du service des douanes. Bien qu'un plan ne soit pas requis dans le cadre de l'audit, sa consultation est de nature à faciliter la tâche des auditeurs et, par conséquent, à réduire le temps de visite des installations. S'il est disponible, vous pouvez le joindre en annexe du questionnaire.

Ce plan peut reprendre ou être constitué d'une image prise par satellite ou via internet.

Toute image ou plan présenté devrait être daté et clairement identifié pour faciliter son exploitation dans le cadre du processus d'audit.

### **Sous-section 3 – Conformité des locaux et de leurs accès**

Conformément au critère énoncé à l'article 14 duodecies, paragraphe 1, point a, des DAC, vous devez disposer de bâtiments construits avec des matériaux pouvant résister aux tentatives d'accès illicite et fournir une protection contre toute intrusion ou effraction.

Conformément au critère énoncé à l'article 14 duodecies, paragraphe 1, point b, des DAC, vous devez prendre des mesures de contrôle d'accès appropriées afin d'empêcher l'accès non autorisé aux locaux, aux lieux de fabrication, aux aires d'expédition, aux quais de chargement, aux zones de fret ainsi qu'aux bureaux. De telles mesures devraient dépendre de la taille et de la nature de votre activité, du type de marchandises, etc.

#### **Chapitre 3.1 – Limites externes**

**Question 3.1.1** Il s'agit des limites externes visibles de vos locaux comme, par exemple, les clôtures, portails ou barrières. Il est recommandé de doter l'ensemble des fenêtres, barrières et clôtures externes et internes de dispositifs de verrouillage ou de contrôle d'accès tels que les systèmes d'alarme antivol ou de vidéosurveillance en circuit fermé ou en connexion externe.

Des détails sur la manière dont le respect de ces procédures est assuré, la fréquence des contrôles portant sur les bâtiments et les clôtures, la consignation des incidents dans un registre et leur traitement, devraient figurer dans le rapport d'évaluation ou le plan de sûreté mentionné aux questions 1.1.1 et 1.2.1. Vous pouvez indiquer ici les références du ou des documents précités (section chapitre paragraphe, page).

**Question 3.1.2** Si cela est pertinent, veuillez indiquer si des groupes électrogènes ont été installés pour prévenir toute panne dans l'éclairage des installations ainsi que les moyens mis en œuvre pour assurer leur maintenance.

#### **Chapitre 3.2 – Contrôle de l'accès au site**

**Question 3.2.1** Vous devriez établir une liste des accès, de préférence en vous appuyant sur un plan du site (cf. question 2.4) ; indiquez les sorties de secours, les accès prévus pour le chargement ou le déchargement des marchandises, l'accueil du public, le repos ou l'attente des chauffeurs ainsi que les guérites ou les postes de travail des employés affectés à la surveillance du site.

Votre description sur les modalités de surveillance de ces lieux devrait porter, si cela est pertinent, sur le type ou la technologie des matériels de vidéosurveillance utilisés (caméras fixes ou rotatives, avec ou sans possibilité d'agrandissement de l'image, avec ou sans enregistrement, utilisant ou non des circuits amplificateurs de lumière ou un traitement infrarouge permettant de filmer de jour comme de nuit, etc.).

En plus des contrôles effectués sur les accès donnant sur l'extérieur des bâtiments, vous devez décrire ceux relatifs à l'intérieur des locaux, y compris, si c'est le cas, lorsque ces locaux sont partagés avec d'autres opérateurs.

Indiquez si les locaux sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ou seulement durant les heures ouvrables.

**Question 3.2.2** Il s'agit d'identifier les clés et de décrire les procédures mises en place pour prévenir toute utilisation irrégulière et prévoir des solutions alternatives en cas de perte ou de vol.

Ces procédures devraient être mises en place uniquement pour le personnel ayant un accès autorisé aux clés des bâtiments, sites, zones protégées, lieux d'archivage, coffre-fort, véhicules et machines. La documentation relative à ces mesures devrait également comprendre :

- l'endroit précis où les clés sont gardées,
- la personne responsable du contrôle de l'utilisation des clés,
- le suivi de l'utilisation des clés, et
- la consignation dans un registre des clés non rendues et des pertes.

Fournir des détails sur les procédures de fermeture des portes et, le cas échéant, mentionner la personne responsable de la gestion des clés pour la fermeture du soir et l'ouverture du matin.

Donner des détails sur d'autres dispositifs d'ouvertures utilisés tels que les clés magnétiques ou électroniques, utilisées par exemple pour faire fonctionner à distance une porte ou une barrière de parking. Précisez également à qui elles ont été délivrées.

**Question 3.2.3** La documentation relative à ces mesures devrait comprendre et prévoir :

- les modalités de contrôle et d'enregistrement des visiteurs avec leurs véhicules,
- les modalités de contrôle des véhicules du personnel,
- la désignation de zones de stationnement des véhicules appartenant aux visiteurs ou au personnel éloignées des lieux sécurisés, par exemple, des aires de chargement, afin d'éviter tout vol, obstruction ou interférence, et
- le contrôle du respect des exigences relatives à la sécurité des parkings.

a) Indiquez si les véhicules des visiteurs sont séparés de ceux du personnel. Vous devez préciser si d'autres véhicules ont un accès temporaire au site comme par exemple, les taxis, le bus affecté au personnel.

b) Vous devez vous assurer qu'il existe des procédures régulières de vérification des autorisations de stationnement afin de tenir compte des changements de voiture de la part du personnel. Indiquez si le personnel se voit délivrer un permis de stationnement ainsi qu'un mécanisme d'ouverture et de sortie du parking, par exemple, une barrière actionnée par une carte magnétique.

c) Décrivez la procédure utilisée afin d'assurer un contrôle adéquat de tous les véhicules lorsque, par exemple, les obstacles sont levés pendant les heures de pointe.

d) Décrivez le règlement applicable au stationnement des véhicules dans le parking et indiquez comment il est porté à la connaissance du personnel. Confirmez si l'existence d'un tel règlement a été mentionnée dans l'évaluation de la sûreté.

#### **Sous-section 4 – Sécurisation des unités de fret**

Conformément au critère énoncé à l'article 14 duodécies, paragraphe 1, point c, des DAC, vous devriez adopter des mesures concernant la manutention des marchandises qui comprennent la protection contre l'introduction, la substitution ou la perte de matériels et l'altération d'unités de fret.

Les unités de fret sont, par exemple, les conteneurs, les pétroliers, les camions, les remorques, les canalisations et plus généralement tout moyen de transport de marchandises.

Des procédures devraient être établies en vue de permettre un examen de l'intégrité de l'unité de fret avant le chargement. Les coordonnées relatives aux propriétaires et/ou fournisseurs d'unités de fret devront être mises à la disposition des auditeurs du service des douanes lors de leur visite.

#### **Chapitre 4.1 – Procédure de contrôle et de sécurisation du fret**

**Question 4.1.1** L'intégrité des unités de fret devrait être assurée, par exemple, en les plaçant sous surveillance permanente ou en les gardant dans des lieux sécurisés et verrouillés. Seules les personnes clairement identifiées et dûment autorisées devraient avoir accès aux unités de fret. La

documentation relative à ces mesures devrait comprendre ou prévoir :

- les modalités de contrôle des accès aux lieux de séjour ou de stationnement des unités de fret,
- un accès restreint aux seules personnes autorisées, et
- les modalités de contrôle permanent des unités, par exemple, par la nomination de responsables au sein du personnel et de leurs remplaçants ou adjoints.

**Question 4.1.2** Ces mesures devraient comprendre ou prévoir :

- la nomination d'une personne chargée de collecter les incidents signalés,
- les modalités de signalement des incidents signalés et leur consignation dans un rapport ou registre,
- les dispositions à prendre en cas d'incidents, y compris l'information des services de police et des cadres dirigeants de l'entreprise,
- l'examen et la modification des procédures existantes, et
- la notification après du personnel de toute modification des procédures.

Des preuves pourront vous être demandées sur l'existence de telles mesures lors de la visite des auditeurs des douanes.

**Question 4.1.3** Décrivez le type de scellés utilisé ainsi que la ou les norme(s) à laquelle ou auxquelles ils répondent. Indiquez le nom du fabricant, la procédure prévue pour le placement des scellés, l'enregistrement et le suivi électronique de leur utilisation ainsi que celle à appliquer en cas de rupture.

Documentez les procédures applicables en cas de rupture et/ou de manipulation frauduleuse des scellés.

**Question 4.1.4** Selon l'unité de fret utilisée, une procédure de vérification en sept points devrait être appliquée (y compris au tracteur de l'unité de fret) :

- paroi frontale,
- côté gauche,
- côté droit,
- plancher
- plafond ou toit
- portes intérieures et extérieures,
- partie extérieure et train d'atterrissage.

**Question 4.1.5** L'entretien devrait être effectué régulièrement et non pas uniquement en cas de dommages ou d'incidents. Si l'entretien est assuré à l'extérieur de votre entreprise ou en dehors de la surveillance de votre personnel, l'intégrité de l'unité de fret devrait être vérifiée lors de son retour dans vos locaux. La documentation relative à ces mesures devrait comprendre :

- l'obligation faite à votre personnel de vérifier l'intégrité des unités à leur retour dans vos locaux,
- la nature et les modalités des contrôles et les personnes qui en sont chargées,
- les modalités d'information du personnel sur ces mesures de contrôles,
- Les contrôles du personnel afin de s'assurer du réexamen régulier des unités et leur fréquence.

Indiquez si vous vérifiez régulièrement toutes les unités de fret lors de la réception ou lors du chargement des marchandises et si ces procédures ont été mentionnées dans les documents auxquels il est fait référence aux questions 1.1.1 et 1.2.1.

## **Chapitre 4.2 – Procédures en matière de logistique ou de transport**

**Question 4.2.1** Le processus logistique couvre les mouvements des marchandises importées et/ou exportées entre vos locaux et la frontière, au sein de la Communauté européenne ou en France ou entre les différents locaux.

Vous devez énumérer tous les modes de transport utilisés au départ ou à l'arrivée des marchandises de ou dans vos locaux et qui sont concernés dans la chaîne logistique internationale.

Si vous utilisez les services de prestataires extérieurs à votre entreprise, veuillez également vous référer à la question 10.2 (prestataires extérieurs à votre entreprise).

### **Sous-section 5- Gestion et identification différenciée des marchandises soumise à restrictions ou prohibées**

Conformément au critère énoncé à l'article 14 duodécies, paragraphe 1, point d, des DAC, vous devez mettre en place des procédures permettant d'assurer la gestion des licences d'importation et/ou d'exportation liées à des interdictions et restrictions et de distinguer ces marchandises d'autres marchandises.

**Question 5.1** Cette question est complémentaire à celle 2.3.2 de la section II « simplifications douanières » et couvre des exigences non douanières et fiscales.

Il est recommandé de formaliser les procédures permettant d'identifier la personne responsable de la gestion des licences ainsi que l'action à mener lorsqu'elles sont manquantes.

Décrire les mesures de sécurité et de sûreté supplémentaires éventuellement nécessaires pour une application correcte de la réglementation des biens à double usage.

### **Sous-section 6 – Réception des marchandises**

**Question 6.1** Cette procédure devrait couvrir l'ensemble des étapes de la chaîne logistique internationale comprise entre le moment où la commande est passée jusqu'à la livraison/réception.

Des procédures documentées devraient décrire les mouvements de marchandises ainsi que les pièces concernées et mentionner les autres parties prenantes à cette chaîne, comme les fournisseurs, les emballeurs, transporteurs, etc

**Question 6.2** Lorsqu'il existe des dispositions contractuelles sur les mesures de sécurité avec des fournisseurs nationaux et/ou de la Communauté européenne et de pays tiers à Communauté européenne, le personnel devrait être informé de ces dispositions et des mesures prises pour vérifier qu'elles leur sont applicables. Vous devriez décrire le processus par lequel les employés sont informés sur les mesures de sécurité et de sûreté, la fréquence des formations et prévoir la mise à disposition de preuves nécessaires aux auditeurs du service des douanes et/ou à l'occasion de tout réexamen des critères du statut OEA.

La documentation relative à ces dispositions devrait comprendre ou prévoir :

- la nomination d'un personnel responsable de la réception du conducteur et des marchandises,
- la gestion d'un programme 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,
- les modalités de comparaison ou de recoupement des marchandises avec les documents de transport et les documents douaniers,
- la vérification de l'intégrité des scellés,
- l'enregistrement du résultat des contrôles effectués,
- l'information, dans le cadre prévu par la réglementation, des services douaniers, dès l'arrivée des marchandises en vue de permettre la réalisation de contrôles,
- le pesage, le dénombrement et le pointage des marchandises au regard des bons d'enlèvement et de commande,
- le contrôle de qualité,
- le marquage correcte des marchandises avant leur l'entrée dans le stock pour permettre leur identification,
- l'identification et la consignation dans un registre des différences ou des manquements constatées dans le cadre du contrôle de qualité, et

- l'information du service des achats et de la gestion de la réception des marchandises.

Le contenu de ces dispositions peut dépendre de la valeur et du risque inhérents aux marchandises que vous réceptionnez. Ces dispositions peuvent porter sur l'obligation pour les marchandises :

- d'arriver dans le même état que celui dans lequel elles quittent les locaux du fournisseur,
- de demeurer scellées tout au long du parcours, et
- d'être conformes aux exigences requises en matière de sécurité ou de sûreté.

La documentation relative à ces mesures devrait comprendre ou prévoir :

- la communication de telles dispositions au personnel responsable de la réception des marchandises de sorte qu'il soit informé de la conduite à tenir notamment, en cas d'irrégularité constatée,
- la révision et la mise à jour régulière de ces mesures, et
- la gestion et les contrôles de surveillance mis en place pour s'assurer que le personnel se conforme à ces dispositions.

**Question 6.3** Lors de la réception d'unités de frets scellées, des procédures devraient être mises en place en vue de s'assurer de l'intégrité des scellés. Ceci implique un contrôle visuel complété par une manipulation avec un outillage adapté.

**Question 6.5** Selon la nature de la marchandise concernée, le comptage et /ou le pesage peuvent ne pas être appropriées. Une autre méthode de comptabilisation des marchandises entrantes, dont la conformité devra être prouvée, pourra être décrite.

**Question 6.6** La documentation relative à ces mesures devrait comprendre ou prévoir :

- les modalités d'inscription dans les registres de stock ou d'entrepôt pour les marchandises réceptionnées (documents utilisés, personnes responsables), et
- la vérification des marchandises au regard des listes de chargement et des bons de commande.

**Question 6.7** Une séparation des tâches devrait être établie entre la commande des marchandises (achat), leur réception (entrepôt), l'identification des marchandises dans le système (gestion) et le paiement de la facture. Cette séparation des tâches devrait dépendre de la taille et de la complexité de votre entreprise.

### **Sous-section 7 – Stockage des marchandises**

#### **Questions 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 et 7.5**

La documentation relative à ces mesures ou à ces procédures devrait comprendre ou prévoir :

- un local ou une aire affecté au stockage des marchandises qui est à la fois sûr et sécurisé et clairement connu du service chargé du contrôle du personnel,
- une zone de stockage seulement accessible au personnel autorisé,
- une gestion régulière des stocks,
- le contrôle des marchandises réceptionnées, les transferts à d'autres locaux, les enlèvements permanents et temporaires,
- les mesures à prendre en cas d'irrégularités, de divergences, de pertes ou de vol constatés,
- le traitement des marchandises détériorées ou détruites,
- la manutention et le traitement des marchandises et de leur éventuel retour dans le stock,
- le classement ou le regroupement des marchandises selon leurs statuts ou caractéristiques, par exemple, communautaires, non communautaires, de valeur élevée ou dangereuses,
- la gestion et la mise à jour rapides des écritures de stock, y compris l'emplacement exact des marchandises,
- la description de tous les aspects de la sécurité liés aux facilités de stockage comme indiqué dans la note relative à la question 5.02.

Le niveau de normes de sécurité applicable dépendra de la nature des marchandises, de la taille et de la complexité de votre entreprise dont la superficie pourra varier d'une simple salle dans un immeuble

de bureaux à une grande entité disposant de plusieurs sites et représentée dans plusieurs États membres.

### **Sous-section 8 – Production des marchandises**

Cette sous-section ne couvre que la production de marchandises qui à trait à la chaîne logistique internationale.

Ne répondre aux questions 8.1 à 8.5 qui si elles correspondent à votre activité. La production dans ce contexte peut concerner une gamme d'activités allant de la fabrication à partir de matières premières à l'assemblage de pièces achetées à un fournisseur.

**Question 8.1** Indiquez dans votre description si le personnel affecté aux tâches de production est employé à temps plein par votre entreprise ou s'il s'agit d'employés d'une agence de travail temporaire. Précisez le lieu où les marchandises sont produites.

**Question 8.2** La preuve qui devra être apportée à l'appui de votre réponse devra se référer à l'évaluation des risques et des menaces décrite aux questions 1.1.1 et 1.2.1. Toute action de vérification du respect de ces procédures devrait pouvoir être prouvée par un document écrit précisant la date et la signature de la personne responsable.

**Question 8.3** Indiquez l'utilisation éventuelle de tout dispositif technologique permettant de s'assurer de l'intégrité des emballages (par exemple vérification du poids ou de vidéosurveillance, etc). Décrivez en outre les processus de sécurisation des colis individuels ou de ceux qui sont regroupés, par exemple sur palette(s). Fournir des détails de la procédure observée lorsque l'expéditeur (adresse / pays) est identifié, et comment cette information est vérifiée.

**Question 8.4** Votre description devrait faire référence à tout contrat et /ou contrat de niveau de service (voir définition à la sous-section 10.2) passé avec vos prestataires ou fournisseurs. Ce ou ces contrats devront être mis à disposition des auditeurs du service des douanes.

Cette question couvre également les cas où des colis sont regroupés, notamment sur palette (s).

### **Sous-section 9 – Chargement des marchandises**

**Question 9.1.2** Des mesures ou des procédures ne peuvent exister que si vos clients ont défini avec vous des exigences spécifiques, par exemple, scellements, emballage et étiquetage de toutes les marchandises dans des conditions particulières ou recours aux radiographies. Si tel est le cas, le personnel devrait être informé de ces dispositions contractuelles et vos mesures devraient comprendre des contrôles de surveillance et de gestion du personnel pour s'assurer qu'il respecte les exigences convenues en matière de sécurité. Ces mesures devraient être révisées et être mises à jour régulièrement.

Voir également les commentaires relatifs à la question 1.2.4

#### **Questions 9.1.3 et 9.1.4**

Des employés devraient être affectés à des tâches de contrôle du chargement des marchandises afin qu'elles ne soient jamais laissées sans surveillance. La documentation relative à ces mesures devrait comprendre ou prévoir:

- la désignation du personnel responsable de l'accueil du conducteur et du contrôle du chargement des marchandises,
- la présence permanente du personnel affecté aux tâches de contrôle du chargement des marchandises,
- le remplacement, en cas d'indisponibilité, du personnel affecté aux tâches de contrôle du chargement des marchandises,
- l'interdiction de tout chargement en l'absence du personnel autorisé,
- le pesage, le dénombrement, le pointage et le marquage des marchandises,
- le traitement des différences et des irrégularités,

- l'apposition de scellés et leur enregistrement sur des documents ou registres, afin de s'assurer qu'ils sont utilisés à bon escient au regard des marchandises transportées et qu'ils répondent aux normes fixées et appliquées conformément à la législation,
- l'enregistrement des documents de transport et douaniers d'accompagnement des marchandises dans vos écritures,
- le rapprochement des marchandises avec les mentions portées dans les documents de transport et douaniers d'accompagnement des marchandises,
- l'enregistrement du résultat des contrôles effectués,
- l'information, dans le cadre prévu par la réglementation, des services douaniers, dès l'expédition des marchandises en vue de permettre la réalisation de contrôles,
- l'information du service des ventes et de la gestion de l'expédition des marchandises.
- les modalités de chargement et d'enregistrement dans les écritures de stocks de marchandises (documents utilisés, période, personnes compétentes),
- la vérification des marchandises au regard des listes de chargement et des registres de vente,
- le retrait des mentions relatives aux marchandises dans les écritures du stock, dès que possible après l'enlèvement des marchandises,
- l'accusé réception des marchandises et le signalement de toute irrégularité par vos clients, et, le cas échéant
- la preuve de l'exportation.

**Question 9.1.6** La preuve qui devra être apportée à l'appui de votre réponse devra se référer à l'évaluation des risques et des menaces décrite aux questions 1.1.1 et 1.2.1. Les manquements constatés peuvent concerner les retours de marchandises par la clientèle, l'emploi de conducteurs non autorisés ou la rupture de dispositifs anti-manipulation des unités de fret.

### **Sous-section 10 – Sécurisation des partenaires commerciaux**

Conformément au critère énoncé à l'article 14 duodécies, paragraphe 1, point e, des DAC, vous devez avoir pris des mesures permettant d'identifier avec précision vos partenaires commerciaux, de façon à sécuriser la chaîne logistique internationale.

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

**Question 10.1** Votre responsabilité ne portera que sur la partie de la chaîne logistique qui vous concerne et sur les marchandises qui sont sous votre contrôle. Ce n'est que par le biais des dispositions contractuelles entre partenaires commerciaux que la sécurité de la chaîne logistique internationale pourra être assurée. Les expéditions qui ne sont pas ou sont partiellement couvertes par des mesures de sécurité et de sûreté, ne pourront pas être considérées comme entièrement sécurisées et seront donc plus probablement soumises à des contrôles douaniers.

Les exigences de vos fournisseurs en matière de sûreté et de sécurité pourraient être, par exemple, le marquage, le scellement, l'emballage et l'étiquetage de toutes les marchandises ou le recours à des radiographies etc.

Dans l'hypothèse où de telles exigences étaient définies, vos mesures devraient comprendre :

- dans la mesure du possible, des visites régulières dans les locaux de votre fournisseur pour vérifier le respect des exigences,
- la communication de ces dispositions contractuelles à votre personnel afin qu'il puisse contrôler le respect des exigences convenues en matière de sécurité lors de la réception des marchandises,
- les consignes données au personnel pour le signalement des irrégularités/incidents,
- les contrôles de gestion et de surveillance mis en place pour s'assurer que le personnel se conforme à ces dispositions, et
- l'examen et la mise à jour réguliers de ces mesures.

Toutes les preuves documentaires du respect de ces exigences que vous avez décrites dans votre réponse, devraient être mises à disposition des auditeurs du service des douanes, lors de leur visite dans vos locaux. Les documents concernés devraient comprendre, entre autres, le registre des

contrôles ou vérifications que vous avez effectués.

**Question 10.2** Pour la question concernant les points a et b, lors de la visite des auditeurs du service des douanes, vous devrez mettre à leur disposition les contrats comprenant les exigences liées à la sous-traitance et notamment celles relatives à la vérification d'identité des nouveaux employés.

S'agissant du point c, indiquez comment vous vous assurez du respect des dispositions contractuelles, comment vous traitez des manquements et mettez à jour les procédures convenues. Justifiez votre réponse en vous référant, le cas échéant, à l'évaluation des risques et des menaces décrite aux questions 1.1.1 et 1.2.1. Toute action de vérification du respect des obligations contractuelles devrait pouvoir être prouvée par un document écrit précisant la date et la signature de la personne qui en avait la charge.

**Question 10.3** Votre réponse devrait pouvoir être étayée par des preuves documentaires qui devraient être mises à disposition des auditeurs du service des douanes, lors de leur visite dans vos locaux. Les documents concernés devraient comprendre, entre autres, le registre des contrôles ou vérifications que vous avez effectués.

**Question 10.4** Votre réponse devrait pouvoir être étayée par des preuves documentaires qui devraient être mises à disposition des auditeurs du service des douanes, lors de leur visite dans vos locaux. Les documents concernés devraient comprendre, entre autres, le registre des contrôles ou vérifications que vous avez effectués.

De tels manquements ainsi que la mise en place de mesures ou de contre-mesures devraient être repris dans la documentation mentionnée à la question 1.1.1.

### **Sous-section 11 – Sécurité du personnel**

Conformément aux critères énoncés à l'article 14 duodecies, paragraphe 1, points f et g, des DAC, vous devez :

a) effectuer, dans la mesure où la législation le permet, une enquête de sécurité concernant les éventuels futurs employés appelés à occuper des postes sensibles sur le plan de la sécurité, et procéder à un contrôle périodique de leurs antécédents, et

b) veiller à ce que le personnel concerné participe activement à des programmes de sensibilisation aux questions de sécurité.

**Question 11.1** Votre politique de recrutement devrait refléter les exigences en matière de sécurité et de sûreté fondées sur votre évaluation des risques. Vos mesures devraient comprendre :

- la vérification des antécédents des futurs et actuels employés affectés ou transférés à des postes sensibles pour la sécurité,
- la recherche et la prise en compte des références professionnelles lors du recrutement,
- pour les postes importants et de sécurité et dans les limites prévues par la loi, le recours aux vérifications de police pour les condamnations passées et futures,
- l'obligation faite aux employés d'informer leur chef de service s'ils ont fait l'objet de procédures de police, de mise en liberté sous caution, de procédures en justice en cours ou, de condamnations,
- le retrait d'accès à l'ordinateur, la restitution de la carte de sécurité ou du badge d'accès à la suite du départ ou du licenciement d'un employé, et
- l'obligation faite aux employés de révéler l'existence de tout autre emploi.

L'application de ces mesures devrait être attestée par l'inscription, dans un registre prévu à cet effet, de la date et du nom ou de la référence du responsable qui en a la charge.

**Question 11.2** Des procédures devraient être mises en place et décrites dans la documentation visée aux questions 1.1.1 et 1.2.1. Elles devraient prévoir la façon dont les antécédents des nouveaux employés sont vérifiés avant leur recrutement. La formation initiale et professionnelle devrait intégrer les questions de sécurité et de sûreté spécifiques à l'entreprise. Tous les nouveaux employés

devraient être tenus d'indiquer leur niveau de compréhension de ces questions.

**Question 11.3** Si certaines activités sont prises en charge par des prestataires de service extérieurs, comme par exemple le transport, la sécurité, le nettoyage, l'entretien, les exigences de sécurité devraient figurer dans les dispositions contractuelles et/ou dans le contrat de niveau de service (contrat ou partie du contrat de service dans lequel la qualité du service fourni est formalisée) qui vous lie à ces sociétés.

La société devrait formuler des exigences en matière de sécurité à l'occasion du recours au personnel temporaire. Ces mesures doivent comprendre :

- les contrats passés avec les agences d'emploi détaillant des niveaux de contrôles de sécurité exigés avant et après le recrutement,
- l'utilisation des seules agences connues qui satisfont à ces exigences, et
- les normes de sécurité semblables à la fois pour le personnel temporaire et permanent

Vous devrez mettre à disposition l'ensemble de ces contrats lors de la visite des auditeurs du service des douanes.

Le personnel temporaire devrait faire l'objet d'un niveau de vérification équivalent à celui du personnel permanent. Comme il est fréquent qu'un tel personnel soit mis à disposition par des agences de travail temporaire, ces organismes devraient être soumis à un contrat de niveau de service (voir définition à la sous-section 10.2) et des procédures devraient être prévues afin de s'assurer du respect des clauses de ce contrat. Des preuves de l'existence de tels contrats et procédures devront être produites lors de la visite des auditeurs du service des douanes.

## **Sous-section 12 – Sensibilisation des employés aux questions de sécurité et de sûreté**

**Question 12.1** Tout le personnel impliqué dans le cadre des mouvements de marchandises dans la chaîne logistique internationale devrait bénéficier d'une formation relative aux dispositifs applicables en matière de sûreté et de sécurité, tels que les protocoles de sécurité, les modalités de détection d'intrusion(s) ou d'altération (s) et l'enregistrement des incidents, l'identification de menaces internes potentielles pour la sécurité et la protection des contrôles d'accès. Une unité ou un groupe de personnes (internes ou externes à l'entreprise) devrait être responsable de la formation du personnel. Le contenu de la formation devrait être mis à jour lorsqu'il y a lieu d'y apporter des modifications.

Si ce personnel relève de prestataires de service extérieurs à votre entreprise, une formation comparable devrait être exigée par voie contractuelle. Voir également les commentaires relatifs à la question 10.2.