



ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

GUIDE DE L'AUDITEUR OEA

Juin 2018

GUIDE DE L'AUDITEUR OEA

Sommaire

1. INTRODUCTION.....	5
1.1 Contexte	5
1.2 Objectifs de ce Guide	5
1.3 Glossaire des termes et des abréviations	6
2. CADRE DE LA VALIDATION/AUDIT ET PROCÉDURES D'AGRÉMENT	7
2.1 Le Cadre de normes SAFE.....	7
2.2 Portée.....	7
2.3 Organisation	8
3. PROFIL DES AUDITEURS OEA	9
3.1 Introduction.....	9
3.2 Compétences générales des auditeurs d'OEA.....	9
3.3 Compétences requises pour les auditeurs d'OEA aux fins de la validation	11
3.4 Connaissances externes/développement	12
3.5. Rôle des auditeurs d'OEA.....	12
4. PROCEDURE DE VALIDATION DE L'OEA	13
4.1 Principes généraux de la procédure de validation.....	14
4.2. Phase de préparation	15
4.3 Phase d'action sur le terrain.....	17
4.3.1 Conduite de la réunion.....	18
4.3.2. La validation	19
4.3.2.1. Preuve du respect des prescriptions douanières	19
4.3.2.2 Système satisfaisant de gestion des dossiers commerciaux	21
4.3.2.3 Viabilité financière	22

4.3.2.4 Consultation, coopération et communication	22
4.3.2.5 Éducation, formation et information (voir aussi 4.3.2.11, Gestion des crises et reprise des activités suite à un incident)	23
4.3.2.6 Échange de renseignements, accès et confidentialité : sécurité informatique (voir aussi le critère du système satisfaisant de gestion des dossiers commerciaux)	24
4.3.2.7 Sûreté du fret et des moyens de transport.....	25
4.3.2.8 Sûreté des installations	27
4.3.2.10 Sûreté liée aux partenaires commerciaux.....	29
4.3.2.11 Gestion des crises et reprise des activités suite à un incident	30
4.3.2.12 Évaluation, analyses et améliorations à apporter.....	31
5. ETABLISSEMENT DU RAPPORT ET SUIVI.....	32
5.1 Rapport.....	32
5.2 Suivi des OEA : surveillance et réexamen/revalidation	32
5.2.1 Surveillance du respect durable des critères	33
5.2.2 Réexamen/Revalidation	33
6. ASSURANCE QUALITE ET PROGRAMMES DE DEVELOPPEMENT EN MATIERE DE FORMATION.....	34
ANNEXE 1 : SCHÉMA DU PROCESSUS OEA.....	37
ANNEXE II : BONNES PRATIQUES DE L'UE CONCERNANT LES AUDITEURS ET LES OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES.....	38
ANNEXE III : EXEMPLES DE MODÈLES DE CARTOGRAPHIE DES RISQUES	65
i. États-Unis.....	65
ii. Union européenne.....	66
iii. Brésil.....	67
ANNEXE IV: EXEMPLES D'INDICATEURS DE SOLVABILITÉ FINANCIÈRE	68
i. Union européenne	68
ii. Chine	69
iii. Union économique eurasienne.....	70

GUIDE DE L'AUDITEUR OEA

Objectif : *Ce Guide offre une orientation pratique visant à aider les pays à mener à bien, de manière normalisée, la procédure de validation des OEA, définit les éléments essentiels requis et dresse une liste commune minimale des compétences dont doivent disposer les fonctionnaires des douanes chargés de mener les audits.*

1. INTRODUCTION

1.1 Contexte

Le Cadre de normes SAFE comprend la notion d'OEA (Opérateur économique agréé) et fournit des orientations techniques de base afin de mettre en œuvre, à l'échelon mondial, les programmes relatifs aux OEA entre les Membres de l'OMD et les milieux commerciaux internationaux. Il est conçu pour servir de point de départ à la mise en œuvre des programmes nationaux relatifs aux OEA et soutient l'application efficace des normes qui sont énoncées dans le Pilier II (Partenariat douane-entreprises) et de l'Annexe IV du Cadre SAFE.

Le statut d'OEA est accordé à un opérateur économique répondant à des critères tels que la conformité aux exigences douanières, la gestion satisfaisante des écritures commerciales, la solvabilité financière, et les normes appropriées de sécurité et de sûreté.

La validation de l'OEA, ainsi que le rôle de l'auditeur OEA, jouent un rôle capital dans la notion d'OEA. La validation/l'audit de l'OEA repose sur l'évaluation des risques réalisée après l'acceptation de la demande ou après l'octroi de l'agrément. Le but de la procédure de validation est de vérifier que le candidat satisfait, et que l'OEA continue de satisfaire, aux exigences applicables à l'agrément. L'opérateur économique qui reçoit un agrément d'OEA est considéré comme un opérateur économique fiable pour la douane (et, le cas échéant, pour d'autres agences gouvernementales partenaires également), et jouit d'avantages opérationnels.

Ce Guide sur la validation des OEA préconise l'application à long terme d'une série de compétences pertinentes. Ces compétences clés constitueront une « base » à suivre par toutes les parties engagées dans ce processus.

1.2 Objectifs de ce Guide

Ce Guide a pour but d'aider les administrations dans le cadre de l'organisation et la réalisation des contrôles de la validation des OEA par la douane. Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- créer une série de compétences pour certifier la compétence des auditeurs des douanes, définir les éléments essentiels nécessaires à la validation de l'OEA ;
- fournir une orientation pratique pour aider les auditeurs OEA à mener à bien la procédure de validation OEA de manière normalisée en partageant les techniques et l'expertise ;
- encourager une approche commune en matière de validation de l'OEA et appliquer les méthodes de travail adaptées au contexte national, régional et international ;

- rendre plus facile et efficace les procédures de négociation et de mise en œuvre des accords de reconnaissance mutuelle.

1.3 Glossaire des termes et des abréviations

Agrément : reconnaissance par la douane du statut d'OEA dans un programme relatif aux OEA, reposant sur une méthodologie structurée qui comprend des procédures consistant, par exemple, à examiner les documents fournis par le demandeur, les biens matériels se trouvant dans les locaux et les dispositifs de sécurité, en vue de s'assurer du respect des normes internationales de base du Cadre SAFE.

Auditeurs : fonctionnaires des douanes responsables de la procédure de validation.

Assurance qualité : évaluation régulière, comparaison avec les normes établies, contrôle de l'exécution des procédures de validation et suivi afin de s'assurer que la procédure de validation est correctement appliquée et que les améliorations requises soient mises en œuvre (voir section 6).

Évaluation/identification des risques : processus d'identification, d'analyse et d'évaluation des risques, de leur classement par priorités et de leur traitement.

Formation et programme de développement : ensemble des mesures ou actions destinées à former les auditeurs avant leur entrée en fonction et à leur assurer une formation continue portant sur les connaissances et aptitudes requises par leur fonctions.

Opérateur économique agréé (OEA) : un OEA est une partie intervenant dans le mouvement international des marchandises à quelque titre que ce soit et qui a été reconnue par ou au nom d'une administration nationale des douanes comme respectant les normes de l'OMD ou des normes équivalentes en matière de sécurité de la chaîne logistique. Les OEA peuvent être, entre autres, des fabricants, des importateurs, des exportateurs, des agents en douane, des transporteurs, des groupeurs, des intermédiaires de transport, des exploitants de ports, d'aéroports ou de terminaux, des opérateurs de transports intégrés, des exploitants d'entrepôts, des distributeurs ou des transitaires.

Opérateur économique (OE) : désigne toute personne/entité qui, dans le cadre de ses activités professionnelles, exerce des activités couvertes par la législation douanière. Le terme regroupe, entre autres, les opérateurs, les importateurs, les exportateurs, les fabricants, les transporteurs.

Personne de contact/correspondant (PDC) : correspondants locaux désignés par l'opérateur économique, clairement identifiés et aisément accessibles, ou un correspondant au sein de l'entreprise chargé d'assurer une liaison immédiate avec un correspondant local s'agissant de toutes les questions pouvant intéresser la douane au titre de l'application de la loi (registres sur les marchandises, suivi des marchandises, renseignements sur le personnel, etc.).

Validation : procédure dans le cadre de laquelle un demandeur, sa chaîne logistique et l'ensemble des procédures pertinentes qu'il utilise font l'objet d'un examen complet et transparent de la part d'une administration des douanes et/ou d'une tierce partie auquel elle peut faire expressément appel pour l'aider à procéder à la validation dans la pratique.

2. CADRE DE LA VALIDATION/AUDIT ET PROCÉDURES D'AGRÉMENT

2.1 Le Cadre de normes SAFE

- Cadre de normes SAFE, Définitions (Annexe 1)
- Cadre de normes SAFE, Pilier 2
- Cadre de normes SAFE (Annexe IV A à M, Cadre de normes SAFE, version 2015) :
 - Conditions et exigences relatives aux OEA
 - Procédures de validation et d'agrément
 - Demande et agrément
 - Procédure de validation
 - Examen et tenue à jour

2.2 Portée

La procédure d'agrément de l'OEA comprend le processus de demande d'OEA, qui inclut le dépôt officiel de la demande et son acceptation par la douane, et est suivie par la validation couvrant la validation fondée sur les risques ainsi que l'examen et la tenue à jour ou la gestion de l'agrément. Elle doit être réalisée dans le délai fixé par la douane avec le concours du secteur privé, et/ou par la législation. La validation fondée sur les risques est réalisée par la douane avant l'octroi de tout agrément/toute certification par la douane. Dans le contexte de l'OEA, la validation fondée sur les risques suit la demande d'OEA et permet de vérifier si le demandeur satisfait aux critères.

En conséquence de la validation fondée sur les risques, le validateur doit être en mesure :

- d'émettre un jugement sur le respect des conditions pour l'octroi d'un agrément ;
- de recenser et d'évaluer les risques pertinents, d'évaluer les autres risques et de proposer des mesures supplémentaires à mettre en œuvre ;
- de dresser une liste des éléments dans les procédures des opérateurs qui doivent être suivis de plus près par la douane et de fournir des conseils au demandeur en vue d'améliorer ou de renforcer les procédures et contrôles pertinents.

L'opérateur économique doit assurer un suivi en mettant en œuvre un plan d'action qui tienne compte des recommandations en matière d'« actions requises » formulées durant la validation. Ce processus implique également de fournir des preuves du respect des recommandations.

Une fois l'agrément accordé, le suivi peut être assuré par le biais d'un audit fondée sur le risque ou la cause et, le cas échéant, par des vérifications aléatoires sur place effectuées par la douane ; ce suivi est réalisé en permanence et peut aboutir à une réévaluation ou une revalidation, notamment par le suivi des activités quotidiennes de l'OEA et, si nécessaire, de visites de ses installations. Le suivi a pour but de détecter à un stade précoce tout signe de non-

conformité, et de mettre en place des mesures rapides au cas où une difficulté ou une non-conformité serait détectée.

La réévaluation peut résulter, par exemple, de changements structurels, de l'application d'une nouvelle législation ou d'une indication sérieuse justifiant que des mesures soient prises afin de vérifier si l'opérateur économique satisfait toujours aux critères de l'OEA. Dans ce contexte, il est évident que le suivi peut déclencher une réévaluation.

L'OEA, afin de maintenir le niveau de conformité avec les obligations découlant de l'agrément, s'engage à informer la douane de toute circonstance pouvant affecter son agrément.

2.3 Organisation

L'acceptation du formulaire de demande, ainsi que la vérification de la conformité avec les exigences, incombe à une personne désignée au sein de l'administration des douanes.

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

La procédure de validation sera effectuée par un auditeur des douanes. Elle peut être organisée en utilisant des équipes de validateurs dirigés par un responsable d'équipe. L'objectif est de mettre en place une structure organisationnelle permettant à l'équipe de mener à bien ses tâches de manière efficace et efficiente. Les auditeurs sont chargés d'exécuter la validation de la manière la plus efficace possible, en appliquant correctement les procédures et techniques de validation appropriées et en veillant à ce que les critères établis soient respectés. Un responsable d'équipe est chargé de définir les conditions qui permettent aux auditeurs de réaliser cet objectif, et ce même responsable d'équipe est chargé de consolider, d'améliorer et de contrôler le domaine d'audit.

3. PROFIL DES AUDITEURS OEA

3.1 Introduction

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

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

Les membres de l'équipe doivent disposer de connaissances solides et pertinentes pour être en mesure de vérifier les exigences relatives à l'OEA. Pour les domaines spécifiques de nature plus complexe, par exemple l'informatique, la sécurité et la sûreté, il est possible de recourir à un spécialiste. Ceci peut également être requis en fonction de la taille ou la complexité de l'opérateur économique.

Il est fortement recommandé que les fonctionnaires acquièrent une expérience pratique pertinente en accompagnant des auditeurs plus expérimentés avant de prendre une part plus active dans la procédure de validation. Dans le cadre de la mise en œuvre de nouveaux programmes, les administrations des douanes ont la possibilité de recourir à l'assistance d'experts de l'OMD ou ayant une expérience dans d'autres programmes d'OEA opérationnels, de conformité à la législation douanière ou de sûreté y compris ceux établis à l'échelle internationale.

3.2 Compétences générales des auditeurs d'OEA

Les administrations des douanes devraient s'assurer que les auditeurs disposent des connaissances nécessaires pour procéder à une validation de l'OEA efficace.

Exigences en matière de connaissances :

- connaissance de la législation douanière, notamment des procédures et régimes douaniers ;
- connaissance des simplifications douanières ;
- connaissance de la Convention de Kyoto révisée, du Cadre SAFE et de l'historique du programme OEA ;
- connaissance du programme d'OEA national ;
- connaissance de l'environnement juridique d'un opérateur économique ;
- connaissance des principes et des techniques de gestion du risque ;
- connaissance de l'audit et des solutions et techniques d'audit assistées par ordinateur ;

- connaissance de la comptabilité et des applications informatiques comptables et des rapports financiers ;
- connaissance des technologies de l'information, y compris de la sécurité informatique ;
- connaissance (de base) de plusieurs langues, si nécessaire ;
- connaissance des programmes de sécurité et sûreté d'autres agences gouvernementales ou intergouvernementales (par exemple Agent habilité/Chargeur connu, code ISPS et autres) ;
- connaissance des normes commerciales pertinentes et des certifications (par exemple ISO, TAPA, BASC et autres) ;
- connaissance en matière d'obligations résultant des traités bilatéraux ou multilatéraux, de cultures locales ;
- connaissance de la chaîne logistique mondiale et,
- connaissance des bonnes pratiques du commerce et de l'industrie.

Exigences en matière d'aptitudes :

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

Note: ces **exigences** peuvent être remplies par un auditeur et/ou par une équipe d'auditeurs.

Valeurs professionnelles, comportement éthique et attitude exigée

Les principes fondamentaux sont les suivants :

- **intégrité** : il s'agit que les auditeurs respectent les principes d'indépendance et d'objectivité, les normes de conduite professionnelle et qu'ils fassent preuve d'une honnêteté absolue dans leur travail ;
- **objectivité** : les auditeurs douaniers doivent faire preuve d'une grande objectivité professionnelle dans la collecte et l'évaluation des informations dans le cadre des audits douaniers. Ils doivent procéder à une évaluation équilibrée de toutes les circonstances pertinentes et ne pas se laisser influencer indûment par leurs propres intérêts ou par d'autres au moment de porter un jugement. Il est indispensable que les auditeurs douaniers soient indépendants et impartiaux, pas seulement dans les faits mais également en apparence. L'auditeur se doit de déclarer tout facteur préjudiciable pouvant compromettre un contrôle réalisé à l'égard d'un opérateur particulier (par exemple, relation entre auditeur et opérateur, actionnaire, etc.) ;
- **compétence professionnelle et diligence** : les auditeurs doivent utiliser les connaissances, les compétences et l'expérience requises pour mener à bien l'audit douanier. Les auditeurs doivent également être au fait de leur code de conduite national spécifique ;
- **confidentialité** : les auditeurs douaniers sont tenus de protéger la vie privée des individus et des opérateurs économiques dans les relations officielles, conformément aux lois nationales;
- **comportement professionnel** : à chaque étape du traitement d'un agrément d'OEA, les auditeurs/validateurs doivent préserver l'image de la douane et du programme d'OEA qu'ils représentent. Pour cette raison, il est important qu'ils agissent avec professionnalisme et qu'ils demeurent attentifs aux questions ou préoccupations des opérateurs à tout moment. Ils doivent toujours être en mesure de leur fournir une réponse appropriée.

3.3 Compétences requises pour les auditeurs d'OEA aux fins de la validation

Les compétences, connaissances et aptitudes et l'expérience en matière d'audit sont essentielles pour un auditeur. Les administrations douanières devraient mettre en place un programme de formation structuré en vue d'assurer aux auditeurs, les compétences requises pour leurs tâches. Celles-ci exigent (en plus des autres compétences) :

- de comprendre les mesures de contrôle interne ;
- de maîtriser la comptabilité et le contrôle interne ;
- d'évaluer les risques de l'opérateur relatifs aux critères de l'OEA ;
- d'élaborer un plan de contrôle/plan de travail ;

- de réaliser des contrôles et,
- de réaliser la validation, de tirer des conclusions et de rédiger un rapport d'audit.

3.4 Connaissances externes/développement

Pour les auditeurs douaniers et leurs responsables d'équipe (et l'ensemble de l'administration douanière), il est indispensable d'être au fait de ce qui se passe dans l'environnement extérieur, afin d'adapter et de mettre à jour leurs compétences et connaissances professionnelles et leurs méthodes de travail, pour relever les nouveaux défis émergents (par ex., les nouvelles tendances en matière de fraude, les nouvelles techniques d'audit, la nouvelle législation, les nouvelles technologies, la manière dont les normes internationales sont appliquées, la chaîne logistique mondiale, etc.).

3.5. Rôle des auditeurs d'OEA

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

Note: les connaissances, compétences et rôles des auditeurs mentionnés aux paragraphes 3.2 à 3.5 ne présentent pas de caractère exhaustif et pourraient varier en fonction des besoins et des changements nationaux ou régionaux. Les administrations des douanes sont encouragées à mettre en œuvre les actions de formation et de perfectionnement nécessaires à leurs auditeurs OEA ainsi qu'à identifier les nouveaux domaines qui pourraient être utiles à la gestion de leur programme OEA.

4. PROCÉDURE DE VALIDATION DE L'OEA

Procédure d'acceptation de la demande d'OEA

Les opérateurs économiques sont les mieux placés pour préparer leur propre demande de statut d'OEA. Toutefois, les autorités douanières peuvent, à la demande de l'opérateur économique, fournir un service personnalisé pour les aider dans la préparation de leur demande. .

Les autorités douanières examinent le formulaire de demande dès sa réception et statuent sur son acceptation ou sa non-acceptation, en tenant compte des dispositions applicables et en veillant à ce que toutes les informations nécessaires soient disponibles pour contrôler rapidement si la demande satisfait aux conditions d'acceptation. .

Afin d'aider le candidat à vérifier qu'il dispose de toutes les informations nécessaires, un questionnaire d'autoévaluation (QAE)/modèle d'OEA¹, fourni par les douanes, et à déposer en même temps que la demande, peut s'avérer utile. Le fait de disposer des informations nécessaires de la part du candidat facilitera le déroulement de la procédure à la fois pour les douanes et le candidat. .

Lorsqu'elles ont besoin de renseignements supplémentaires, les autorités douanières doivent solliciter dès que possible un complément d'informations de la part du demandeur, mais (le cas échéant) dans le délai prescrit par la législation nationale ou d'autres dispositions nationales. .

Les autorités douanières doivent informer le candidat de l'acceptation et de la date d'acceptation de sa demande; ils doivent également l'informer en cas de non-acceptation de la demande, en indiquant les motifs du refus.

➤ Analyse des risques

Dès que la demande est acceptée, la procédure de validation de l'OEA doit prendre un caractère général. Cela signifie que la validation doit couvrir tous les aspects de l'entreprise qui concernent la chaîne logistique internationale et que les critères de l'OEA doivent être évalués remplis à l'aune de l'ensemble des activités douanières assurées par l'opérateur économique. .

Les douanes doivent réunir le plus grand nombre d'informations pertinentes possible afin de comprendre l'activité de l'opérateur économique dans le but d'identifier et d'analyser un risque potentiel. Les analyses et l'évaluation des risques est un processus initial et continu. Afin d'obtenir des résultats comparables, le processus d'évaluation des risques doit se fonder sur un modèle d'analyse des risques reconnu. .

Deux éléments devraient être prise en compte : la probabilité de l'évènement mais aussi son impact, et, dans le but d'évaluer le niveau de risque, ces deux aspects devraient toujours être pris en compte afin de s'assurer que les mesures prises pour contrecarrer les menaces identifiées soient suffisantes.

¹ <http://www.wcoomd.org/fr/topics/facilitation/instrument-and-tools/tools/~media/8F5788E8D53C4C4DBD866D9E7D9F5148.ashx>

L'analyse des risques et des menaces doit englober l'ensemble des risques liés au statut d'OEA et tenir compte du rôle de l'opérateur économique dans la chaîne logistique. Elle doit porter sur:

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

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

Selon les risques identifiés (risques potentiels) pour chaque opérateur économique, les auditeurs ont la responsabilité de planifier et d'effectuer l'audit en vue de s'assurer qu'il remplit les critères requis.

Dans ce contexte, le rôle des douanes consiste à évaluer dans quelle mesure le candidat a effectivement conscience des principaux risques qu'il encourt et s'il prend les mesures nécessaires pour les réduire à un niveau acceptable. .

Toute organisation dépourvue de système de contrôle interne ou dotée d'un système manifestement défaillant présente par définition des risques.

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

4.1 Principes généraux de la procédure de validation

- **Documentation de la validation et preuves fournies.**

Il s'agit des informations qui permettent à l'auditeur de tirer les conclusions sur lesquelles repose l'avis motivant la décision d'approbation ou de rejet de la demande. Elles peuvent

se présenter sous diverses formes : preuves documentaires, orales, d'observations, physiques et analytiques.

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

Pour être pertinentes, les preuves doivent s'appuyer les constatations et conclusions de la validation et être cohérentes avec les objectifs recherchés.

Pour être crédibles, les preuves doivent être factuelles, appropriées et correctement réunies de manière à ce qu'une personne prudente et informée soit en mesure de comprendre le raisonnement qui a abouti aux conclusions.

Les preuves fiables peuvent être établies au moyen de techniques d'audit pertinentes qui devraient être normalement préalablement sélectionnées mais qui pourraient évoluer au cours de l'audit.

Les preuves doivent être entièrement reprises et reflétées dans le rapport de validation établi par les auditeurs afin d'asseoir l'avis qui y formulé et de permettre une évaluation indépendante de la validation.

Phases

4.2. Phase de préparation

Afin d'identifier les risques et de préparer une validation effective et efficace, il importe d'obtenir le plus d'informations possible sur l'opérateur économique dans le but de :

- **Comprendre l'entreprise et sa structure organisationnelle à partir de la liste non exhaustive suivante:**
 - ✓ le questionnaire d'auto-évaluation (voir le modèle d'OEA dans le dossier SAFE)
 - ✓ informations collectées lors de l'examen de la demande
 - ✓ les sources douanières internes : base de données interne (Base de données nationale des risques) et système de classement ;
 - ✓ les sources externes : via Internet, les rapports financiers annuels des entreprises, le rapport de l'auditeur sur le contrôle interne, etc. et via les communications avec les Chambres de commerce et l'Office central des statistiques.

- **Comprendre l'organisation de l'activité commerciale de l'entreprise à partir de la liste non exhaustive suivante:**
 - ✓ les partenaires dans la chaîne logistique
 - ✓ prestataires de services externes
 - ✓ les processus logistique
 - ✓ les procédures internes

➤ **Evaluer les facteurs de risque en :**

- ✓ classant les risques recensés par ordre de priorité en évaluant leur incidence sur les objectifs de la douane et la probabilité que le risque se concrétise ;
- ✓ appréciant dans quelle mesure l'opérateur lui-même a pris des mesures pour couvrir les risques repérés et de quelle manière l'opérateur a classé les différents types de risque par ordre de priorité ;
- ✓ établissant un profil de risque pour dresser un tableau complet de tous les risques importants ;
- ✓ réfléchissant au profil de risque établi.

➤ **Recenser les facteurs facilitant le processus :** en prenant en considération dans le respect de la réglementation nationale de l'OEA, d'autres programmes de sécurité, fondées sur des normes internationales reconnues telles que celles de l'OACI, l'OMI, l'UPU ou l'ISO.

➤ **Plan de travail de la validation**

L'auditeur a pour mission de planifier et d'effectuer l'audit afin d'obtenir l'assurance raisonnable que l'opérateur économique se conforme aux critères fixés. Il élabore le plan d'audit en fonction des risques spécifiques à l'opérateur économique concerné. Si cela est nécessaire, il peut être fait recours à un consultant externe et/ou à un contractant pour aider à l'examen de certains aspects de la procédure d'évaluation. Il importe que les visites des locaux soient préalablement organisées et coordonnées avec la principale personne de contact désignée par l'opérateur économique afin de s'assurer, entre autres, que le personnel compétent et les experts concernés soient disponibles lors de la procédure de validation.

Le plan d'audit est élaboré sur la base des résultats de l'analyse de risques et il traduit les informations obtenues sur :

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

Les autorités douanières peuvent disposer de systèmes et de stratégies pour organiser ces audits.

4.3 Phase d'action sur le terrain

Durant cette phase, les auditeurs déterminent si les contrôles et procédures identifiés lors de la phase de collecte d'informations ont réellement été mis en œuvre et fonctionnent de manière efficace et comme décrit par le demandeur. Un élément important de cette phase consiste à s'assurer de l'existence d'une évaluation des risques par l'opérateur économique et des contrôles internes qu'il a mis en œuvre. Un opérateur économique doit s'engager à évaluer et réduire les risques identifiés dans le cadre de son activité en y apportant toute la documentation nécessaire.

Les visites sur site permettent de vérifier, si nécessaire, le respect des exigences énoncées ci-dessous (Cadre de normes SAFE) :

➤ **Arrivée dans les locaux de l'opérateur**

La validation commence dès l'arrivée dans les locaux de l'opérateur économique. Si des défaillances sont identifiées dès l'arrivée dans les locaux, les auditeurs devraient s'assurer qu'elles soient reprises parmi les constatations mentionnées dans le rapport de validation.

➤ **Réunion (de lancement)**

Tous les participants à cette réunion devraient se présenter et une liste de présence devrait être jointe au rapport de validation.

Les auditeurs devraient :

- ✓ affirmer leur crédibilité professionnelle et faire état de leur compétence dès le début de la réunion,
- ✓ expliquer, au besoin, le concept d'OEA et ses bénéfices,
- ✓ fournir à l'OE une vue d'ensemble de la manière dont la réunion et la visite de validation devrait se dérouler,
- ✓ animer la réunion afin de s'assurer qu'elle se déroule de manière organisée,
- ✓ faire montre de souplesse en matière de durée prévue pour la visite ou la réunion, par exemple, en prenant en considération le temps de travail de l'opérateur économique lors des pauses de la réunion et lors du passage dans les locaux,
- ✓ fournir à l'opérateur économique les dernières informations concernant la réglementation douanière et le programmes OEA,
- ✓ expliquer comment seront communiquées les observations, recommandations et/ou actions requises lorsque des déficiences auront été constatées au cours de la réunion ou des visites,
- ✓ expliquer de quelle manière seront communiquées les bonnes pratiques identifiées lors de la réunion ou des visites,

- ✓ expliquer comment sera organisée la réunion ou la visite finale qui reprendra ce qui a déjà été constaté et communiqué lors de précédentes réunions/visites (recommandations, actions requises, bonnes pratiques, etc.),
- ✓ expliquer que le rapport de validation qui sera établi comprendra les constatations faites et communiquées à l'occasion de réunions et de visites,
- ✓ indiquer les délais relatifs à la transmission du rapport et ceux prévus pour que l'OE puisse y répondre;
- ✓ expliquer lors de la réunion finale que l'OE n'a pas à attendre la communication du rapport formel de validation pour entreprendre un plan de mesures correctives destinées à améliorer les défaillances éventuellement constatées sur le plan de la sécurité lors de réunions ou visites,
- ✓ informer l'OE que, dans la mesure où une mesure corrective destinée à palier une défaillance a été mise en œuvre avant la communication du rapport formel de validation, celui-ci est tenu d'en informer les auditeurs et,
- ✓ fournir des informations précises pertinentes en vue de sécuriser le partenaire commercial et les inclure dans le rapport de validation afin de mettre en exergue la volonté des demandeurs de participer à un programme OEA.

4.3.1 Conduite de la réunion

Les auditeurs devraient :

- ✓ animer la réunion et se conduire eux même de manière professionnelle,
- ✓ souligner que le but principal de la validation est de s'assurer que l'OE remplit les critères requis par le programme OEA et pour sa certification,
- ✓ indiquer que la réunion de validation constitue également un lieu d'échanges que l'équipe de validation et l'OE peuvent construire en vue de renforcer un partenariat reposant sur des questions de stratégies commerciales, de sécurité de la chaîne logistique, de partage de bonnes pratiques, et sur l'élaboration conjointe de solutions pour palier de potentielles vulnérabilités,
- ✓ souligner que les programmes OEA reposent sur le volontariat et le partenariat avec les opérateurs économiques dont l'objectif est d'améliorer le respect de la législation douanière et la sécurité/sûreté de la chaîne logistique, et
- ✓ ne pas insister sur le fait que la réunion est animée d'une manière particulière. Il est fréquent que la réunion puisse prendre un tour inattendu et il est donc impératif que les auditeurs fasse montre de souplesse {par exemple, lorsque le PDG de l'entreprise souhaite faire une présentation concernant une opération particulière, les auditeurs devraient le permettre et en profiter pour en tirer les informations pertinentes au regard des critères de l'OEA}.

4.3.2. La validation

L'objectif de la validation est d'évaluer l'efficacité des procédures et des mesures prises par l'OE en vue de couvrir les risques pertinents.

Elle devrait porter sur les risques relatifs à l'ensemble des critères de l'OEA dans le but de s'assurer que tout risque résiduel puisse être admis par l'administration des douanes.

Il est de la plus haute importance que l'encadrement supérieur de l'OE s'implique pleinement dans le processus de validation afin de s'assurer que l'entreprise s'engage sincèrement dans une démarche de soutien au programme OEA, y compris en prenant les mesures nécessaires (pouvoirs donnés à cet effet par les cadres supérieurs/conseil de direction).

Dans le but d'assister l'auditeur, des exemples de techniques d'évaluation pour la validation sont donnés pour chaque critère dans un espace-conseil de l'auditeur.

L'espace-conseil de l'auditeur ne constitue ni une liste limitative ni une liste de vérification d'éléments obligatoires dans la mesure où d'autres éléments pourraient y figurer.

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

4.3.2.1. Preuve du respect des prescriptions douanières

Le demandeur ne doit pas avoir commis, au cours d'une période déterminée par le programme national relatif aux opérateurs économiques agréés, d'infraction, telle que définie dans la législation nationale, qui empêcherait de le désigner comme OEA. Ceci exige l'absence d'infractions graves ou répétées à l'encontre de la législation douanière.

Si le demandeur est établi depuis une période inférieure à celle déterminée par le programme national relatif aux opérateurs économiques agréés, les autorités douanières devront évaluer la conformité avec ce critère sur la base des antécédents et des informations disponibles.

Les critères doivent être remplis par le demandeur, ou la personne responsable de l'entreprise ou exerçant un contrôle sur sa gestion, ou encore l'employé chargé des questions douanières dans l'entreprise du demandeur, selon que le candidat est une personne morale ou non.

La définition de la législation douanière découle de la législation nationale.

Les antécédents en matière de respect des exigences douanières peuvent être considérés comme satisfaisants si l'autorité douanière compétente pour prendre la décision estime que les infractions commises sont d'une importance négligeable par rapport au nombre ou à l'ampleur des opérations douanières et ne suscitent pas de doutes quant à la bonne foi du demandeur.

Les infractions d'importance négligeable sont des actes qui, même en cas de manquement avéré à l'un ou l'autre aspect de la réglementation douanière, ne revêtent pas une importance suffisante pour être considérées comme un indicateur de risques en ce qui concerne les mouvements internationaux de marchandises, les questions de sécurité ou la dette douanière exigible.

Dans le cas d'infractions considérées initialement comme mineures ou d'une importance négligeable, les autorités douanières doivent déterminer s'il y a eu répétition d'infractions de nature identique. Si tel est le cas, les autorités douanières doivent examiner si cette répétition est le fruit d'une action individuelle ou collective, notamment au sein de l'entreprise du demandeur, ou bien résulte de défaillances structurelles inhérentes aux systèmes du demandeur. Les autorités douanières doivent également déterminer si ce type d'infractions persiste ou si le demandeur en a, après identification, définitivement éradiqué la cause, écartant tout risque qu'elles surviennent encore à l'avenir. Une infraction récurrente peut par contre révéler des carences dans la gestion interne de l'entreprise concernant l'adoption de mesures destinées à prévenir toute répétition de cette infraction.

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

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

Peuvent néanmoins aussi être considérées comme graves des infractions qui, même en l'absence de toute intention de fraude de la part du demandeur, sont si importantes qu'elles constituent un sérieux indicateur de risques en matière de sécurité et de sûreté et/ou de respect de la réglementation douanière. Parmi les infractions graves, il convient de citer :

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

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

S'agissant de la législation fiscale

- fraude fiscale ;
- évvasion fiscale.

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

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

Espace-conseil de l'auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation portant sur le critère du respect des prescriptions douanières

- ✓ S'assurer que le demandeur n'a pas commis d'infractions ou délits sur une période déterminée par le programme national d'OEA.
- ✓ Examiner et distinguer parmi toutes les infractions celles qui présentent un caractère de gravité, répétitif ou mineur.
- ✓ Déterminer si le demandeur n'a pas commis d'infractions graves liées à son activité économique.

4.3.2.2 Système satisfaisant de gestion des dossiers commerciaux

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

Les écritures conservées par le candidat/demandeur aux fins du contrôle douanier devraient être intégrées dans le système comptable ou permettre d'être recoupées avec les données de ce même système.

Le candidat/demandeur doit permettre l'accès physique ou électronique de l'autorité douanière à son système de gestion comptable et, le cas échéant, à ses écritures commerciales et de transport. Son système de gestion des flux logistiques doit permettre d'identifier le lieu sont localisées les marchandises.

Le candidat/demandeur doit disposer d'une organisation administrative qui corresponde au type et à la taille de l'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.

Espace-conseil de l'auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation, portant sur le critère de gestion satisfaisante des dossiers commerciaux

- ✓ Le candidat/demandeur doit disposer de procédures satisfaisantes d'archivage des écritures et des informations de l'entreprise et de protection contre la perte de données.
- ✓ Les systèmes comptables et, le cas échéant, les écritures commerciales et les documents relatifs au transport du demandeur doit être accessible aux services douaniers.
- ✓ S'assurer du bon recoupement des informations entre les opérations physiques, les écritures tenues pour la douane et le système comptable (établir si ce système est intégré ou non).

- ✓ Effectuer des tests sur les transactions et s'assurer qu'il existe une piste d'audit dans les écritures (recoupement des écritures comptables sélectionnées avec leur source afin de s'assurer de leur exactitude).

4.3.2.3 Viabilité financière

La viabilité financière désigne une bonne situation financière, suffisante pour permettre au demandeur de remplir ses engagements compte tenu des caractéristiques du type d'activité commerciale en cause.

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

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

- ✓ Vérifier si le demandeur ne fait pas l'objet d'une procédure d'insolvabilité.
- ✓ Vérifier que le demandeur a rempli (pendant une certaine période précédant le dépôt de sa demande), ses obligations financières en ce qui concerne le paiement des droits de douane comme de tous les autres droits, taxes ou impôts perçus sur l'importation ou l'exportation de marchandises ou en rapport avec elles.
- ✓ Vérifier que le demandeur soit en mesure de prouver qu'il dispose, sur la base de ses écritures et des informations disponibles au cours d'une certaine période précédant le dépôt de sa demande, de ressources financières suffisantes pour remplir ses obligations et engagements au regard de son type et volume d'activité, y compris en prouvant qu'il ne détient pas d'actifs économiques négatifs sauf dans les cas où il est en mesure de prouver que ces derniers sont garantis.

4.3.2.4 Consultation, coopération et communication

Le partenariat Douane- entreprises nécessite de part et d'autre l'établissement de personnes de contact. Il exige également un mécanisme qui engage les deux parties dans un échange réciproque ouvert et continu d'informations, à l'exception des informations qui ne peuvent pas être diffusées en application de la loi et/ou en raison de leur caractère sensible au regard de lutte contre la fraude.

Il est fait obligation à l'OE, par l'intermédiaire du PDC, d'informer en temps opportun la personne de contact compétente de la douane de toute demande inhabituelle ou suspecte de documentation portant sur le fret ou de toute demande d'information anormale sur des envois découverts par des employés et présentant un intérêt pour les administrations douanières (réservations de fret, suivi des marchandises, information des employés, etc.)

ou d'autres autorités compétentes.

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

- ✓ Vérifier si un PDC a été formellement désigné par l'OE afin de contacter les douanes pour toutes les questions présentant un intérêt pour la douane en matière de respect de législation et de lutte contre la fraude.
- ✓ Vérifier si le PDC est pleinement informé des pratiques et procédures de l'entité commerciale ainsi que des exigences du programme d'OEA.
- ✓ S'assurer que le PDC soit habilité à fournir un accès direct ou indirect à toutes les informations en temps opportun et de manière précise à l'équipe d'audit tout au long du processus de validation.
- ✓ S'assurer que le PDC puisse fournir l'accès à tous les lieux et personnels concernés par la procédure de validation.
- ✓ Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur application garantissant que l'OE a mis en œuvre des mesures en vue d'informer l'administration des douanes de toute question relative au respect de la réglementation douanière, notamment celles concernant une documentation inhabituelle ou suspecte portant sur le fret ou de toute demande anormale pour obtenir des informations sur les envois découverts par les employés.

4.3.2.5 Éducation, formation et information (voir aussi 4.3.2.11, Gestion des crises et reprise des activités suite à un incident)

Le demandeur doit disposer d'un plan de sûreté et mettre en œuvre un programme de sensibilisation à la sûreté dont le but est de:

- ✓ faire face à la crise, d'assurer la continuité des activités et de réactiver la totalité du système de sécurité ;
- ✓ veiller à ce que les incidents soient correctement examinés et analysés pour identifier les possibilités d'amélioration ;
- ✓ établir des procédures visant à faire rapport, en temps opportun, d'un incident ou d'une situation de risque à l'autorité douanière afin de s'assurer que le personnel soit bien informé des détails du plan de sûreté/sécurité, et qu'il prendra des mesures correctives opportunes et appropriées pour faire face à des scénarios de menace à la sécurité, comme une intrusion ou la prise de contrôle illégale d'un actif au sein de la chaîne logistique, un acte de contrebande, la violation des règles de sécurité sur l'information ou l'intégrité du fret, etc. ;
- ✓ former le personnel et, le cas échéant, les partenaires commerciaux en ce qui concerne les risques liés à la chaîne logistique internationale et assurer une formation adéquate interne pour le personnel afin de les familiariser avec les mesures d'urgence.

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

- ✓ Vérifier que le personnel ou le service responsable de la sécurité et de la reprise de l'activité après incident, ait bien été nommé.
- ✓ à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur application garantissant que l'OE a établi et maintient un programme de formation à la sécurité et à la sensibilisation à la menace.
- ✓ Demander la production d'une liste des différentes formations à la sûreté/sécurité dispensées aux employés dans le cadre du programme de formation à la sûreté/sécurité de l'entreprise.
- ✓ Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur application dans le cadre du programme de formation destiné à sensibiliser les employés aux procédures que l'entreprise a mis en place pour faire face à une situation imprévue et comment la signaler ou la consigner dans un rapport.
- ✓ Evaluer la capacité de réaction dans une situation de crise (présence, compétences, capacités).
- ✓ S'assurer que la prise de conscience et la connaissance des mesures de sûreté ou sécurité sont bien diffusées au sein de l'entreprise afin d'évaluer l'efficacité du programme de formation.

4.3.2.6 Échange de renseignements, accès et confidentialité : sécurité informatique (voir aussi le critère du système satisfaisant de gestion des dossiers commerciaux)

Le demandeur doit disposer de procédures satisfaisantes pour l'archivage de ses dossiers et de l'information ainsi que pour la protection contre la perte d'informations. Il doit également avoir mis en oeuvre des mesures de sécurité appropriées de protection du système informatique contre toute intrusion et de sécurisation de sa documentation.

Espace-conseil de l'auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation, portant sur le critère de la sécurité informatique

- ✓ Demander à vérifier l'existence d'une politique en matière de sécurité informatique, de procédures écrites ou la preuve de leur application garantissant que l'opérateur économique dispose effectivement d'un dispositif de sécurité TI.
- ✓ Identifier qui est responsable de la gestion TI et de sa sécurité.
- ✓ S'assurer que les systèmes TI sont accessibles via un compte individuel désigné (par exemple, via l'utilisation d'un compte utilisateur).
- ✓ Vérifier que les tâches sont effectivement séparées: les différents profils d'utilisateurs devraient être connectés aux différentes tâches des utilisateurs et

l'accès des données de référence devrait être limité.

- ✓ vérifier quelles sont les dispositifs de sécurité intégrés dans les systèmes informatiques (pare-feu, logiciels espions, cryptage, logiciel de surveillance, etc.).
- ✓ S'assurer que les systèmes TI font bien l'objet d'un changement périodique de mot de passe.
- ✓ Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur application garantissant que l'opérateur économique a mis en œuvre une formation des employés qui porte sur la politique, les procédures et les normes de sécurité en vigueur.
- ✓ Demander si l'OE dispose de systèmes de surveillance pouvant identifier les abus relatif à la TI, y compris l'accès abusif, la falsification ou la modification des données de l'entreprise.
- ✓ Vérifier si l'OE prend des mesures appropriées contre les employés qui abusent ou violent les systèmes TI.
- ✓ S'assurer que le site où est hébergé le serveur informatique de l'OE est sécurisé et vérifier que seul le personnel autorisé ou le personnel chargé de la TI y ont accès.

4.3.2.7 Sûreté du fret et des moyens de transport

Des mesures de sécurité devraient être instaurées afin de garantir l'intégrité du fret et de prévenir toute pratique irrégulière ou tout défaut de sécurité des processus concernant le flux de marchandises (transport, manutention et stockage du fret) dans la chaîne logistique internationale. Selon les activités concernées, ces mesures doivent porter sur :

- l'intégrité des unités de fret (y compris l'apposition de scellés et un processus d'inspection en sept points (extérieur, portes intérieures/extérieures, côtés droit et gauche, paroi avant, plafond/toit, plancher/intérieur)) ;
- les processus logistiques (y compris le choix du commissionnaire de transport et des moyens de transport) ;
- les marchandises entrantes (y compris, le cas échéant, les contrôles qualitatifs et quantitatifs, l'apposition de scellés) ;
- le stockage des marchandises (y compris les contrôles des stocks) ;
- la production des marchandises (y compris les contrôles qualitatifs) ;
- l'emballage de marchandises (y compris les renseignements sur l'emballage) ;
- le chargement des marchandises (y compris les contrôles qualitatifs et quantitatifs et l'apposition de scellés/de marquages).

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

Espace-conseil de l'auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation, relatives au critère de la sûreté du fret et des moyens de transport

- ✓ Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur application garantissant que l'opérateur économique a mis en œuvre des mesures permettant de s'assurer de l'intégrité et de la sûreté des procédures de transport, manutention et de stockage des marchandises objet de la chaîne logistique.
- ✓ Vérifier les informations requises pour les marchandises ou le fret et veiller à ce qu'elles soient lisibles, complètes, précises et protégées contre l'échange non autorisé, la perte ou l'introduction d'informations erronées.
- ✓ Vérifier l'existence de procédures visant à s'assurer que les données des documents de transport correspondent au fret effectivement transporté.
- ✓ S'assurer que l'OE vérifie l'intégrité physique de la structure du conteneur, en y incluant la fiabilité des mécanismes de verrouillage des portières (par exemple, contrôle en 7 points du conteneur).
- ✓ S'assurer que le contrôle de conteneurs soit documenté y compris en demandant à consulter une liste de points à contrôler sur les conteneurs afin d'y vérifier les informations inscrites.
- ✓ Si possible, demander à assister à un contrôle du ou des conteneurs en direct.
- ✓ Vérifier visuellement le stockage sécurisé des scellés de haute sécurité qui sont utilisés par l'OE et s'assurer du niveau satisfaisant avec lequel les scellés de sécurité sont enregistrés, achetés et inventoriés.
- ✓ Vérifier que l'OE utilise des scellés de haute sécurité appropriés tels que ceux de la norme ISO 17712 et/ ou toute autre mécanisme ou procédure de fixation agréé par la douane.
- ✓ Vérifier que seuls les employés autorisés ont accès aux scellés de haute sécurité et sont formés à cette tâche.
- ✓ Demander, si possible, à ce que l'équipe de validation puisse être témoin de la manière dont un employé appose un sceau de haute sécurité.
- ✓ Vérifier comment les employés, qui reçoivent des marchandises, vérifient les informations des scellés en les comparant avec les documents de transport respectifs, y compris l'intégrité des scellés.
- ✓ Vérifiez comment les marchandises sont protégées contre tout accès non autorisé aux installations de stockage.

4.3.2.8 Sûreté des installations

Des mesures de sécurité devraient être instaurées pour empêcher un accès non autorisé aux bureaux, aux aires d'expédition, aux quais de chargement et à tout autre endroit pertinent, afin de sécuriser l'accès aux locaux et d'empêcher l'altération des marchandises.

Toutes les zones sensibles sur le plan sécuritaire seront protégées contre tout accès non autorisé de tiers mais aussi de membres du personnel du demandeur n'ayant ni qualité ni habilitation de sécurité appropriée pour y accéder. Les contrôles opérés viseront à protéger ces accès non seulement contre toute personne non autorisée mais aussi contre tout véhicule ou toute marchandise non autorisé(e).

Selon les activités concernées, ces mesures devraient porter sur :

- le processus d'accès à vos locaux (bâtiments, zones de production, entrepôts, etc.), qui fait l'objet d'une régulation pour les employés, les visiteurs, les autres personnes, les véhicules et les marchandises ;
- les procédures qui doivent être suivies dès lors qu'une personne/un véhicule non autorisé est découvert dans les locaux de l'entreprise (terrain ou bâtiments) ;
- un plan de site pour chaque lieu de l'entreprise impliqué dans les activités liées à la douane (par exemple, un projet de plan d'implantation) sur lequel on peut localiser la périmétrie, les routes d'accès et l'emplacement des bâtiments.

Espace-conseil de l'auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation, relatives au critère de la sûreté des installations

- ✓ Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre garantissant que l'OE dispose de contrôles d'accès comprenant l'identification et l'enregistrement de tous les employés et tiers se présentant à tous les points d'entrée.
- ✓ Vérifier si le périmètre restreint est protégé contre l'accès non autorisé au personnel et /ou à des tiers.
- ✓ Vérifier comment l'OE gère la délivrance et la récupération des badges d'identification afin d'éviter les abus.
- ✓ Vérifier si l'installation dispose de barrières périmétriques qui soient suffisantes et entretenues afin de dissuader/empêcher l'accès non autorisé.
- ✓ Vérifier si les bâtiments sont construits avec des matériaux qui résistent à un franchissement non autorisé et sont entretenus moyennant des inspections et réparations périodiques.
- ✓ Vérifier si des mesures appropriées sont mises en œuvre pour assurer le contrôle des véhicules et des personnes aux points d'entrée et de sortie.
- ✓ Vérifier, le cas échéant, l'efficacité des caméras de surveillance vidéo, des

systèmes d'alarme et tout autre système de contrôle d'accès,

- ✓ Identifier l'employé en charge de surveiller l'application des mesures de sûreté/sécurité et de s'assurer que les procédures prescrites sont correctement appliquées.

4.3.2.9 Sûreté relative au personnel

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

- politique de l'OE en matière d'emploi ;
- employés occupant des postes sensibles du point de vue de la sécurité, tels des postes à responsabilité dans le domaine de la sécurité, des douanes ou du recrutement en relation avec l'entrée, la sortie et le stockage des marchandises ; et,
- politique et procédures en cas de départ ou de renvoi des employés.

Le demandeur peut également entretenir des relations commerciales contractuelles avec d'autres parties comprenant des sociétés de nettoyage, de restauration, des fournisseurs de logiciels, des sociétés de gardiennage ou des contractants à court terme qui peuvent avoir un impact d'importance capitale sur la sûreté et les systèmes de gestion douanière du demandeur. En termes de sûreté et de sécurité, le demandeur devrait donc prendre à leur égard des mesures appropriées à l'exemple de ce qu'il devrait faire pour ses partenaires commerciaux.

Espace-conseil de l'auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation, relatives au critère de la sûreté du personnel

- ✓ Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre garantissant que l'OE dispose de procédures pour l'examen des candidatures des futurs employés et celles de contractuels temporaires ainsi que la vérification périodique des employés actuels.
- ✓ Demander à vérifier, le cas échéant, l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre garantissant qu'une société tierce responsable du recrutement dispose de procédures pour l'examen des candidatures des futurs employés.
- ✓ Vérifier, dans la limite de la législation, si et comment les antécédents des employés potentiels sont contrôlés (par exemple, les antécédents pénaux, l'utilisation de drogues, les antécédents financiers, économiques et sociaux, etc.).
- ✓ Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre garantissant que l'opérateur économique dispose de procédures relatives à la suppression de l'identification, l'installation et l'accès au système informatique pour les employés quittant l'entreprise.

4.3.2.10 Sûreté liée aux partenaires commerciaux

Des mesures de sécurité devraient être instaurées afin de déterminer clairement qui sont les partenaires commerciaux et de garantir, à travers la mise en œuvre des dispositions contractuelles appropriées ou d'autres mesures pertinentes compatibles avec le modèle commercial du demandeur, que ces partenaires commerciaux assurent la sécurité de la part de la chaîne logistique internationale qui leur incombe.

En cas de nécessité, le demandeur devrait donc, au moment de conclure un accord contractuel avec un partenaire commercial, faire tout son possible pour s'assurer que l'autre partie contractante procède à une évaluation et une amélioration de la sécurité de sa chaîne logistique, fournit des données détaillées sur la manière de parvenir à ce résultat ainsi que des preuves de l'obtention de ce résultat.

La gestion des risques liés aux partenaires commerciaux est également un élément déterminant. Le demandeur doit donc conserver les documents pertinents à cet égard afin de montrer qu'il s'efforce de garantir que ses partenaires commerciaux répondent aux exigences requises ou ont pris les mesures nécessaires pour réduire les risques détectés.

Espace-conseil de l'auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation, relatives au critère de la sûreté des partenaires commerciaux

- ✓ Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre garantissant que l'OE dispose de telles procédures pour la sélection des partenaires commerciaux et des fournisseurs de services externes.
- ✓ Vérifier si et comment (par exemple au moyen d'un questionnaire, certificat de programme de sûreté, dispositions contractuelles, déclaration de sûreté) l'OE a pris des mesures appropriées afin de fournir des preuves suffisantes sur la capacité du partenaire à répondre à un niveau acceptable de normes de sécurité et de sûreté.
- ✓ Demander à vérifier l'existence de procédures écrites ou la preuve de leur mise en œuvre garantissant que l'OE s'est bien assuré que les partenaires commerciaux développent des processus et mettent en œuvre des procédures de sûreté en conformité avec les critères de sûreté de l'OEA aux fins de mieux assurer l'intégrité de l'envoi au point d'origine.
- ✓ Vérifier si l'OE s'est enquis auprès des partenaires commerciaux actuels ou potentiels de l'obtention du statut OEA et / ou d'une partie de tout autre programme de sûreté et de sécurité.
- ✓ Etablir si les sous-traitants (par exemple les transporteurs, etc.) sont choisis sur la base de leur adhésion à certaines règles de sûreté/sécurité et, le cas échéant, sur des exigences internationales obligatoires, ainsi que sur une clause empêchant toute sous-traitance ultérieure.
- ✓ S'assurer auprès de l'OE si les conteneurs chargés dans les locaux du

sous-traitant, les terminaux et les locaux du destinataire sont contrôlés afin de s'assurer qu'ils ont été scellés correctement.

4.3.2.11 Gestion des crises et reprise des activités suite à un incident

Le demandeur dispose d'un plan de gestion de crise, d'un plan de reprise des activités et d'un plan de sécurité, afin de réduire l'impact créé par une catastrophe ou un incident en matière de sécurité, et ces plans contiennent une description des mesures à prendre en cas d'incidents. Ils doivent être régulièrement mis à jour (programme de révision).

Un demandeur devrait disposer d'un plan d'urgence en cas d'interruption du système, assorti de procédures adéquates pour l'archivage des écritures et des informations de l'entreprise ainsi que pour la protection vis-à-vis de la perte d'informations. L'important consiste ici à prévenir des éventuelles destructions ou pertes d'informations. L'existence d'un plan de sécurité, régulièrement mis à jour, comprenant des actions décrivant les mesures à prendre en cas d'incident devrait donc être vérifié. Il convient de s'assurer également que toutes les routines de sauvegarde qui s'exécutent lorsque les systèmes informatiques ne fonctionnent pas, sont bien opérationnelles.

Espace-conseil de l'auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation, relatives au critère de la gestion des crises et de la reprise des activités après incident

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

4.3.2.12 Évaluation, analyses et améliorations à apporter

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

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

Espace-conseil de l'auditeur – Techniques d'évaluation pour la validation, relatives au critère de l'évaluation, des analyses et des améliorations à apporter

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

5. ÉTABLISSEMENT DU RAPPORT ET SUIVI

5.1 Rapport

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

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

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

5.2 Suivi des OEA : surveillance et réexamen/revalidation

Une fois le statut d'OEA accordé, une différence doit être établie entre la surveillance et le réexamen/revalidation. La surveillance est effectuée en continu par les autorités douanières dans l'esprit du partenariat Douane-entreprises de manière à comprendre, faciliter et, le cas échéant, inspecter et régir les activités de l'OEA. Cela peut prendre la forme de visites dans ses locaux. Elle vise à la détection précoce de tout signalement de possibilités d'amélioration de manière à conduire à des mesures correctives appropriées. Le réexamen/revalidation induit que les problèmes graves de non-conformité ont déjà été détectés et qu'une action doit

être menée afin de vérifier si l'opérateur économique répond toujours aux critères OEA. Dans ce contexte, il est clair que la surveillance peut déclencher un réexamen/revalidation. Il peut être également procéder à un réexamen/revalidation périodique au regard de la période de validité de l'agrément OEA afin de confirmer le respect continu des critères OEA et de suggérer d'éventuels mesures pour mieux en assurer le respect.

5.2.1 Surveillance du respect durable des critères

La surveillance continue de l'OEA est une responsabilité conjointe de l'OEA lui-même et de l'auditeur ou le représentant des douanes responsable. Toutefois, un suivi régulier est la responsabilité première de l'opérateur économique. Il devrait faire partie de ses systèmes de contrôle interne. L'opérateur économique doit être en mesure de démontrer comment la surveillance est effectuée et en démontrer les résultats. L'opérateur économique doit revoir ses processus, les risques et ses systèmes pour tenir compte des changements importants intervenus dans ses opérations. Les autorités douanières devraient, le cas échéant, être informées de ces changements. En fait, la sûreté de l'OEA ne constitue pas un dispositif statique, mais plutôt une situation fluide qui est constamment soumise à l'influence de changements internes et externes compte tenu dans les événements dans le monde, la culture d'entreprise et les exigences du gouvernement.

De la même, la surveillance se fait sur une base continue par les autorités douanières, notamment grâce à la surveillance des activités de l'OEA et des visites dans ses locaux. Elle vise à la détection précoce de tout signalement d'indices de non-conformité et doit conduire à une prise de mesures appropriées en cas de difficultés ou de non-conformité détectées. Parallèlement, la douane devrait maintenir un dialogue ouvert avec l'OEA pour veiller à ce qu'il soit mis au courant des risques nouvellement identifiés, des tendances ou des mises à jour du programme. Ceci peut être réalisé grâce à des réunions régulières ou ponctuelles soit physiquement, soit par téléphone. Chacune et toutes les mises à jour ou améliorations apportées par l'OEA devraient être effectivement communiquées et enregistrées à la fois par l'OEA et des douanes afin de garantir que ces améliorations soient considérés lors de l'examen du profil de l'OEA. La transparence et la coopération entre l'OEA et des douanes est la clé du renforcement de l'approche partenariale en vue de maximiser la sûreté de la chaîne logistique et la facilitation du commerce.

5.2.2 Réexamen/Revalidation

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

Un réexamen sera également nécessaire s'il existe de bonnes raisons de supposer que les conditions ou critères ne sont plus satisfaits. Ces raisons peuvent être consécutives à un suivi qui a été réalisé, ou à des informations fournies par le titulaire d'un agrément OEA, ou par d'autres autorités.

6. ASSURANCE QUALITÉ ET PROGRAMMES DE DEVELOPPEMENT EN MATIÈRE DE FORMATION

Il est recommandé de mettre en place des procédures d'audit et une assurance qualité afin de pouvoir examiner les performances des entités chargées des audits et des dirigeants, tout en assurant une uniformité générale des normes de contrôle.

L'assurance qualité consiste en une mesure régulière des performances en comparaison avec des normes établies, à travers la surveillance des processus d'audit et des réactions en retour, afin de déterminer si le processus d'audit fonctionne correctement et si des améliorations sont nécessaires.

L'assurance qualité vise pour chaque auditeur à parvenir à un niveau homogène de performances et à une homogénéité des audits dans toute l'administration des douanes, mais aussi à améliorer les processus internes, à mettre en œuvre des procédures de validation plus performantes et à s'assurer que les faiblesses détectées ont bien été évaluées.

L'obtention d'une assurance qualité impose à la douane de disposer d'un système complet de gestion de la qualité pouvant comporter plusieurs procédures et/ou méthodes. Le système de gestion de la qualité doit être axé sur :

- la documentation des travaux de validation de la douane (documents de travail) et la création de normes opérationnelles ;
- l'augmentation du niveau technologique des processus à travers l'utilisation de technologies modernes ;
- l'augmentation du niveau de professionnalisme et du niveau de formation du personnel douanier chargé de la validation ;
- l'amélioration de la communication entre les membres du personnel douanier chargés de la validation ainsi qu'entre ces membres et les responsables de la validation ;
- la diminution du nombre des erreurs de validation;
- l'amélioration des procédures de validation.

En matière d'assurance qualité, la responsabilité est à partager entre le personnel chargé de la validation et le responsable. Le responsable (chef du service de validation, chefs de la validation, leaders de l'équipe dans l'unité de validation, etc.) assume le rôle essentiel puisqu'il s'assure que des normes d'une qualité acceptable sont mises en œuvre lors des validations. Le personnel chargé de la validation au sein de la douane peut proposer des améliorations méthodologiques, à travers la prise en compte de cas pratiques, ou encore formuler des recommandations pour des procédures d'audit.

La douane devrait également envisager d'adopter une politique opérationnelle en matière d'assurance qualité, politique qui pourrait comporter les éléments suivants :

- définir une politique nationale de validation de la qualité et la communiquer aux auditeurs et à leurs responsables, par exemple lors des réunions habituelles, lors d'ateliers, dans

des bulletins d'informations ou encore dans des groupes de discussions sur Internet, etc. ;

- décrire les outils d'évaluation dont peuvent disposer les responsables de la validation et définir le rôle de leurs propres responsables dans le processus d'assurance qualité ;
- inclure un processus de surveillance de la qualité de la validation un niveau centralisé, opérationnel et décisionnaire.

Formation et développement

Les administrations des douanes doivent prendre les mesures qui s'imposent pour former les auditeurs avant qu'ils ne commencent leur travail d'audit et continuer à les former en permanence pour qu'ils acquièrent les compétences et les connaissances requises aux fins de leurs missions.

Pour atteindre cet objectif, les administrations doivent :

- déterminer quel est le niveau de connaissances et de compétences dont doit disposer le personnel chargé de la validation ;
- formuler et documenter des programmes de formation détaillée (non seulement sur les questions douanières mais aussi en matière d'audit sur la TI, de comptabilité, etc.) afin de dispenser les compétences et les connaissances requises ;
- disposer d'un budget suffisant de formation ;
- veiller à ce que les chefs d'équipe, les responsables d'audit, etc. disposent d'une formation et d'une expérience appropriées ;
- réviser régulièrement les aptitudes les compétences du personnel chargé des audits et évaluer toute formation ou tout dispositif de soutien spécifiques ;

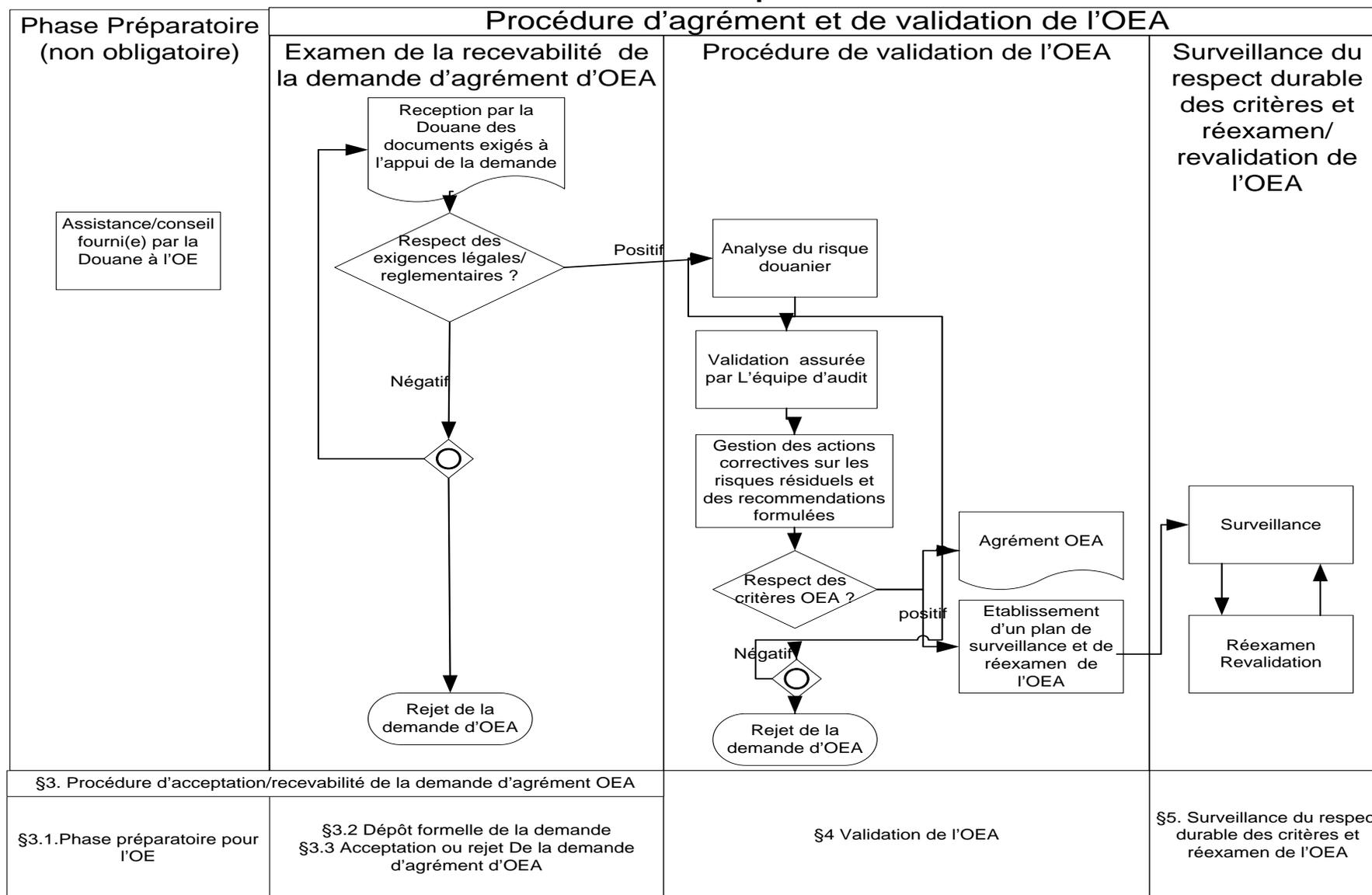
Les programmes de formation devraient porter sur les éléments suivants :

- lois et réglementations intéressant la douane ;
- connaissance détaillée du processus et des techniques de validation, de l'évaluation des risques, des méthodes d'échantillonnage, des documents disponibles, etc.
- comptabilité, y compris les normes comptables internationales et analyse financière ;
- compréhension de l'organisation des entreprises, ainsi que des structures, des opérations et des contrôles internes des opérateurs économiques ;
- connaissance du commerce international ;
- actualisation des connaissances relatives aux nouvelles réglementations ;
- aptitudes à communiquer, par exemple techniques d'entretien et de débat. Compétences de négociation, débats sur des thèmes négatifs et contrôle des conflits ;
- connaissances appropriées en électronique/systèmes informatiques ;

- formation concrète et personnalisée et orientations pour les nouveaux auditeurs qui commencent à exercer au quotidien. L'auditeur devrait être guidé par un mentor aussi longtemps que nécessaire. Ces mesures sont la marque d'un programme performant d'accompagnement (étudiant-apprenti-maître) afin de garantir la connexion nécessaire entre théorie et pratique;

La taille et le niveau de complexité des entreprises peuvent varier considérablement et il en va de même des compétences et des connaissances requises de la part de l'auditeur qui contrôle ces entreprises. La formation doit donc être adaptée au type d'entreprise que l'auditeur est appelé à contrôler.

ANNEXE 1 : Schéma du processus OEA



ANNEXE II : Bonnes pratiques de l'UE concernant les auditeurs et les opérateurs économiques

La présente annexe ne constitue pas une liste de vérification complète, mais un outil indicatif pour aider les opérateurs et les auditeurs dans la gestion de leur programme OEA

Menaces, risques et solutions possibles

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

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

1. Antécédents en matière de respect de la réglementation

Critère: Antécédents satisfaisants en matière de respect des exigences douanières

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Respect des exigences douanières	Comportement non conforme concernant les aspects suivants: - accomplissement de déclarations en douane avec inscription d'un classement, d'une valeur en douane ou d'une origine incorrects; - recours à des régimes douaniers; - dispositions fiscales; - mise en œuvre de mesures de prohibition, de restriction ou de politique commerciale; - introduction de marchandises sur le territoire douanier de l'Union, etc. Des comportements non	<ul style="list-style-type: none"> • adoption par l'opérateur d'une politique dynamique en matière de respect de la réglementation en ce sens que l'opérateur met en place et en œuvre ses règles internes à cet effet; • préférence donnée à l'élaboration d'instructions opératoires écrites en ce qui concerne la responsabilité des contrôles relatifs à la précision, l'exhaustivité et la ponctualité des transactions ainsi qu'à la communication aux autorités douanières des erreurs/irrégularités, y compris en cas de ou soupçon d'activités criminelles; • mise en place de procédures d'enquête et de notification des erreurs mais aussi de contrôle et d'amélioration des processus; • désignation d'une personne compétente/d'un responsable au sein de l'entreprise et 	

	conformes par le passé aggravent le risque de méconnaissance/violation des futures réglementations et règlements. Sensibilisation insuffisante aux infractions à la réglementation douanière.	adoption de dispositions particulières pour les périodes de congé et autres formes d'absence; <ul style="list-style-type: none"> • mise en œuvre de mesures internes de conformité; utilisation des moyens d'audit pour tester/garantir la bonne application des procédures; • instructions et programmes de formation en interne visant à garantir la sensibilisation du personnel aux exigences douanières. 	
--	--	--	--

2. Le système comptable et logistique du demandeur

Critère: Système efficace de gestion des écritures commerciales et, le cas échéant, des écritures de transport permettant d'effectuer des contrôles douaniers appropriés

2.1. Système comptable

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Environnement informatique	Risque d'incompatibilité du système comptable avec les principes comptables généralement admis, appliqués dans l'État membre.	<ul style="list-style-type: none"> • contrôle approfondi de la séparation des tâches au regard de la taille de l'entreprise du demandeur. Cas d'une microentreprise effectuant des activités de transport routier et caractérisée par un nombre peu élevé d'opérations quotidiennes: les tâches d'emballage, de manutention, de chargement/déchargement de marchandises peuvent être assignées au chauffeur du camion. La réception des marchandises, leur encodage dans le système d'administration et le paiement/la réception des factures doivent cependant être confiées à une ou plusieurs autres personnes; • mise en place d'un système d'alerte qui détecte les transactions suspectes; • instauration d'une interface entre le logiciel de dédouanement et le logiciel de comptabilité afin d'éviter les fautes de frappe; • installation d'un progiciel de gestion intégré (PGI); 	ISO 9001:2015, section 6
Système comptable intégré	Enregistrement incorrect et/ou incomplet de transactions dans le système comptable.		
	Rapprochement insuffisant entre le stock et les données comptables.		
	Séparation insuffisante des tâches entre les fonctions.		
	Accès physique ou électronique insuffisant de l'autorité douanière aux écritures douanières et, le cas échéant, aux écritures de transport.		
	Manquement au principe d'auditabilité.		
	Impossibilité de procéder facilement à un audit en raison de la structure du système comptable du demandeur.		
	Un système de gestion complexe permet de couvrir les transactions illégales.		

	Aucune donnée historique disponible.	<ul style="list-style-type: none"> • élaboration d'un programme de formation et préparation d'un manuel d'utilisation du logiciel. • contrôles croisés d'informations. 	
--	--------------------------------------	--	--

2.2. Piste d'audit

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Piste d'audit	Absence de piste d'audit appropriée, entravant l'efficacité des contrôles douaniers fondés sur des audits. Absence de contrôle de sécurité et d'accès au système.	concertation avec les autorités douanières avant toute introduction de nouveaux systèmes de comptabilité douanière de façon à s'assurer de leur compatibilité avec les exigences douanières; réalisation de tests et contrôle de l'existence d'une piste d'audit pendant l'audit préliminaire.	ISO 9001:2015, section 6

2.3. Système de contrôle interne

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures de contrôle interne	<p>Contrôle inadéquat des processus d'entreprise au sein de l'entreprise du demandeur.</p> <p>Absence de procédures de contrôle interne ou manque de rigueur des procédures de contrôle interne, avec pour conséquence des possibilités de fraude et d'activités illégales ou non autorisées.</p> <p>Enregistrement incorrect et/ou incomplet de transactions dans le système comptable.</p> <p>Informations incorrectes et/ou incomplètes dans les déclarations en douane et autres déclarations aux autorités douanières.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • désignation d'un responsable qualité en charge des procédures et des contrôles au sein de l'entreprise; • sensibilisation accrue des chefs de service aux contrôles internes concernant leur propre service; • enregistrement des dates des contrôles internes ainsi que des audits et correction des défaillances détectées via la mise en œuvre de mesures correctives; • notification aux autorités douanières des cas de fraude ainsi que des activités illégales ou non autorisées; • mise à la disposition du personnel responsable de procédures de contrôle interne pertinentes; • création d'un dossier/fichier dans lequel chaque type de marchandises est relié aux informations douanières le concernant (code tarifaire, taux de droits de douane, origine et régime douanier) en fonction du volume de marchandises considéré; • désignation d'un ou de plusieurs responsables de la gestion et de l'actualisation des règlements douaniers applicables (inventaire des règlements): mise à jour des données 	ISO 9001:2015, sections 5, 6, 7 et 8

		<p>dans les progiciels de gestion intégrés (PGI) et autres logiciels de dédouanement ou de comptabilité;</p> <ul style="list-style-type: none"> • information et instruction du personnel au sujet des inexactitudes et de la manière de les éviter; • mise en place de procédures pour l'enregistrement et la correction des erreurs et des transactions. 	
--	--	--	--

2.4. Flux de marchandises

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	Contrôle insuffisant sur les mouvements du stock, permettant d'ajouter des marchandises dangereuses et/ou de nature terroriste au stock et d'en retirer du stock sans enregistrement adéquat.	<ul style="list-style-type: none"> • information du personnel compétent et présentation de la déclaration comme prévu; • enregistrements des mouvements de stock; • rapprochements réguliers de la comptabilité matières; • procédure d'enquête en cas de divergences dans les stocks; • capacité à distinguer, dans le système informatique, les marchandises dédouanées de celles encore soumises à des droits et taxes. 	ISO 9001:2015, section 6
Flux entrant de marchandises	Rapprochement insuffisant entre les marchandises commandées, les marchandises reçues et les écritures comptables.	<ul style="list-style-type: none"> • enregistrements des marchandises entrantes; • rapprochement entre les ordres d'achat et les marchandises reçues; • dispositions relatives aux marchandises en retour/refusées, modalités de comptabilisation et de déclaration des livraisons insuffisantes ou excédentaires, dispositions relatives à l'identification et à la modification des entrées incorrectes dans la comptabilité matières; • formalisation des procédures d'importation; • inventaire régulier des stocks; • réalisation de contrôles ponctuels de cohérence sur les marchandises entrantes et sortantes; • sécurisation des aires de stockage (protection spéciale des réservoirs, procédures d'accès particulières) pour lutter contre la substitution de marchandises. 	

Stockage	Contrôle insuffisant des mouvements du stock.	<ul style="list-style-type: none"> • affectation précise des aires de stockage des marchandises; • procédures d'inventaire régulières; • sécurisation des aires de stockage pour lutter contre la substitution de marchandises. 	ISO 9001:2015, section 6
Production	Contrôle insuffisant du stock utilisé durant le processus de production.	<ul style="list-style-type: none"> • surveillance et contrôle de gestion du taux de rendement; • contrôles des variations, des déchets, des sous-produits et des pertes; • sécurisation des aires de stockage pour lutter contre la substitution de marchandises. 	ISO 9001:2015, section 6
Flux sortant de marchandises Livraison à partir de l'entrepôt, expédition et transfert de marchandises	Rapprochement insuffisant entre la comptabilité matières et les entrées dans les écritures comptables.	<ul style="list-style-type: none"> • désignation de personnes chargées d'autoriser/superviser le processus de vente/de sortie; • formalisation des procédures d'exportation; • réalisation de contrôles avant la sortie comparant le bon de sortie aux marchandises à charger; • modalités de traitement des irrégularités, des livraisons insuffisantes et des variations; • procédures standard de gestion des marchandises en retour – inspection et enregistrement; • contrôle de la déclaration d'apurement d'un régime douanier économique. 	ISO 9001:2015, sections 6 et 7

2.5. Procédures douanières

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	<p>Utilisation non admissible des procédures.</p> <p>Déclarations en douane incomplètes et incorrectes, informations sur les autres activités douanières incorrectes et incomplètes.</p> <p>Utilisation de données permanentes incorrectes ou obsolètes telles que</p>	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place de procédures formelles de gestion/suivi de chaque activité douanière et formalisation de certaines catégories de clientèle (classement des marchandises, origine, valeur, etc.). Ces procédures visent à garantir une certaine continuité au sein du service en cas d'absence des préposés; • recours au RTC (renseignement tarifaire contraignant), qui détermine les droits et taxes à l'importation et énonce les règlements applicables (mesures de politique commerciale, mesures sanitaires, techniques, etc.); • recours au RCO (renseignement contraignant en 	ISO 9001:2015, section 6

	<p>des numéros d'articles et des codes tarifaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> - classement incorrect des marchandises - code tarifaire incorrect - valeur en douane incorrecte. <p>Absence de procédures d'information des autorités douanières sur les irrégularités constatées en matière de respect des exigences douanières.</p> <p>Le renseignement tarifaire contraignant (RTC) est désormais également contraignant pour le titulaire du RTC. La déclaration en douane doit faire référence au RTC (article 33 du CDU).</p>	<p>matière d'origine), qui permet d'obtenir des conseils de l'administration sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'origine du produit que vous souhaitez importer ou exporter, notamment lorsque les différentes étapes de la fabrication se sont déroulées dans des pays différents; • l'octroi d'un régime préférentiel dans le cadre d'une convention ou d'un accord international; • instauration de procédures formelles pour la détermination et la déclaration de la valeur en douane (méthode de détermination de la valeur, calcul, cases de la déclaration à remplir et documents à produire); • mise en place de procédures de notification des irrégularités aux autorités douanières. 	
<p>Représentation par des tierces parties</p>	<p>Contrôle insuffisant</p>	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place de procédures visant à contrôler le travail des tierces parties (par ex. en ce qui concerne les déclarations en douane) et à détecter les irrégularités ou manquements commis par des représentants. Il importe de ne pas se fier entièrement et uniquement aux services externalisés; • contrôle des compétences du représentant appelé à intervenir; • en cas d'externalisation des responsabilités liées à l'accomplissement des formalités douanières (déclarations): • instauration de dispositions contractuelles particulières afin de contrôler les données douanières; • mise en place d'une procédure particulière de transmission des données nécessaires au déclarant afin de déterminer le tarif (par ex. les spécifications techniques des marchandises, échantillons, etc.) 	

		<ul style="list-style-type: none"> • en cas d'externalisation de l'exportation de marchandises par un exportateur agréé, le choix peut se porter sur un commissionnaire en douane autorisé à agir en tant que mandataire, tant que celui-ci est en mesure d'attester du caractère originaire des marchandises; • mise en place de procédures formelles de contrôle interne dans le but de contrôler la fiabilité des données douanières utilisées. 	
Licences d'importation et/ou d'exportation liées à des mesures de politique commerciale ou à des échanges de marchandises agricoles	Utilisation non admissible des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • procédures standard d'enregistrement des licences; • contrôles internes réguliers de la validité et de l'enregistrement des licences; • séparation des tâches entre, d'un côté, l'enregistrement et de l'autre les contrôles internes; • règles en matière de notification des irrégularités; • procédures visant à garantir l'utilisation des marchandises conformément à la licence. 	

2.6 Exigences autres que fiscales

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Aspects non fiscaux	Utilisation abusive de marchandises tombant sous le coup de mesures de prohibition, de restriction ou de politique commerciale.	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place de procédures relatives au traitement des marchandises soumises à des dispositions non fiscales; • instauration de procédures appropriées visant à : <ul style="list-style-type: none"> - distinguer les marchandises soumises à des exigences non fiscales des autres marchandises; - vérifier si les opérations sont exécutées conformément à la législation (non fiscale) en vigueur; • assurer le traitement des marchandises soumises à des mesures de restriction/de prohibition ou des embargos, y compris les marchandises à double usage; • assurer la gestion des licences au regard des dispositions pertinentes; • sensibilisation/formation du personnel chargé de marchandises soumises à des exigences non fiscales. 	

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

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Exigences en matière de comptabilité/ d'archivage	<p>Impossibilité de procéder facilement à un audit en raison de la perte d'informations ou d'erreurs d'archivage.</p> <p>Absence de procédures de sauvegarde.</p> <p>Absence de procédures satisfaisantes d'archivage des écritures et des informations de l'entreprise.</p> <p>Destruction délibérée ou perte d'informations importantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • présentation d'un certificat ISO 27001 comme preuve de respect de normes élevées en matière de sécurité informatique; • procédures de sauvegarde, de récupération et de protection des données en cas de perte ou de dommage; • plans de sécurité pour les pannes/défaillances du système; • procédures visant à tester les processus de sauvegarde et de récupération; • sauvegarde des archives douanières et des documents commerciaux dans des locaux sécurisés; • adoption d'un système de classement; • respect des délais légaux en matière d'archivage. • Les sauvegardes doivent être effectuées tous les jours, par étapes ou intégralement. Les sauvegardes complètes doivent être effectuées au moins une fois par semaine. Un minimum de trois sauvegardes consécutives les plus récentes doivent être disponibles à tout moment. Les sauvegardes sont effectuées de préférence à distance grâce à une méthode électronique sécurisée sur une installation de stockage située à au moins 300 mètres. La clé de cryptage doit également être sauvegardée et stockée hors de l'installation de stockage. 	ISO 9001:2015, section 6 ISO 27001:2013 normes ISO en matière de sécurité informatique

2.8 Sécurité de l'information – protection des systèmes informatiques

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	Accès non autorisé et/ou intrusion dans les systèmes et/ou programmes informatiques de l'opérateur économique.	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place d'une politique générale, de procédures et de normes en matière de sécurité et communication au personnel; • présentation d'un certificat ISO 27001 comme preuve de respect de normes élevées en matière de sécurité informatique; 	ISO 27001:2013

		<ul style="list-style-type: none"> • adoption d'une politique générale en matière de sécurité de l'information; • désignation d'un agent responsable de la sécurité de l'information; • évaluation des questions relatives à la sécurité de l'information et identification des risques liés à la sécurité informatique; • procédures d'octroi des droits d'accès aux personnes autorisées. Les droits d'accès doivent être retirés immédiatement au moment du transfert vers un autre poste ou à la fin de l'engagement; • accès aux données selon le principe du besoin d'en connaître; • utilisation d'un logiciel de cryptage le cas échéant; • utilisation de pare-feu; • protection antivirus; • protection par mot de passe sur tous les PC et éventuellement sur des programmes importants. Si les employés quittent leur lieu de travail, l'ordinateur doit toujours être protégé par mot-clé. Le mot de passe doit se composer d'au moins huit caractères formant un mélange de deux ou plusieurs lettres majuscules et minuscules, de nombres et d'autres caractères. Plus le mot de passe est long, plus il est difficile à trouver. Les identifiants et les mots de passe ne doivent jamais être partagés; • tests contre tout accès non autorisé; • accès aux salles des serveurs restreint aux personnes autorisées; • réalisation de tests anti-intrusion à intervalles réguliers. Les tests anti-intrusion doivent être enregistrés; • mise en place de procédures pour la gestion des incidents. 	
Généralités	Destruction délibérée ou perte d'informations	<ul style="list-style-type: none"> • plan de sécurité en cas de perte de données; • procédures de sauvegarde en cas de défaillances/pannes du système; 	ISO 28001:2007, section A.3

	pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> • procédures de suppression des droits d'accès; procédures pour empêcher l'utilisation d'articles de consommation personnels comme des clés USB, des CD, des DVD et tout autre périphérique électronique personnel; • procédures pour restreindre l'accès à des sites internet qui sont uniquement destinés aux activités professionnelles. 	ISO 27001:2013
--	--------------	--	----------------

2.9 Sécurité de l'information – sécurité de la documentation

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Généralités	<p>Usage abusif du système d'information de l'opérateur économique entraînant un risque pour la chaîne d'approvisionnement.</p> <p>Destruction délibérée ou perte d'informations pertinentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • présentation d'un certificat ISO 27001 comme preuve de respect de normes élevées en matière de sécurité informatique; • procédures d'autorisation d'accès aux documents; • classement et archivage sûr et sécurisé des documents; • plan pour la gestion des incidents et adoption de mesures correctives; • enregistrement et sauvegarde des documents, y compris leur numérisation; • plan de sécurité pour traiter les pertes; • possibilité de recours à un logiciel de cryptage en cas de besoin; • sensibilisation des agents commerciaux aux mesures de sécurité pendant leurs trajets (ne jamais consulter de documents sensibles dans les transports); • mise en place de niveaux d'accès aux informations stratégiques en fonction des différentes catégories de personnel; • traitement sécurisé des ordinateurs hors d'usage; • dispositions relatives à l'utilisation/la protection des documents conclues avec les partenaires commerciaux. 	ISO 28001:2007, section A.4 ISO 27001:2013

Exigences de sécurité et de sûreté imposées aux tiers	Usage abusif du système d'information de l'opérateur économique entraînant un risque pour la chaîne d'approvisionnement. Destruction délibérée ou perte d'informations pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> • indication des exigences de protection des données dans les contrats; • procédures de contrôle et d'audit des exigences figurant dans les contrats. 	
---	--	--	--

3. Solvabilité financière

Critère: Preuve de la solvabilité financière

3.1. Preuve de la solvabilité financière

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

4. Exigences en matière de sûreté et de sécurité

Critère: Normes de sécurité et de sûreté appropriées

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

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Autoévaluation	Sensibilisation insuffisante aux questions de sûreté et de sécurité dans tous les services de la société	<ul style="list-style-type: none"> • autoanalyse des risques et menaces, avec révision, mise à jour et documentation à intervalles réguliers; • recensement précis des risques de sûreté et de sécurité résultant des activités de l'entreprise; • analyse des risques liés à la sûreté et la sécurité (pourcentage de probabilité ou niveau de risque: faible/moyen/élevé); 	ISO 28001:2007, section A.4 code ISPS Appendice 6-B «Liste de contrôle pour les expéditeurs connus» critères de sécurité du fret aérien applicables

		<ul style="list-style-type: none"> • mesures préventives et/ou correctives couvrant effectivement tous les risques recensés. 	aux agents habilités/chargeurs connus
Gestion de la sécurité et organisation interne	Coordination insuffisante en matière de sécurité et de sûreté dans l'entreprise du demandeur.	<ul style="list-style-type: none"> • désignation d'un responsable investi de l'autorité nécessaire pour mettre en œuvre et coordonner des mesures de sécurité appropriées dans tous les services de l'entreprise; • mise en place d'une politique de sécurité, y compris de procédures officielles de gestion/suivi de chaque activité logistique d'un point de vue sécuritaire; • mise en œuvre de procédures visant à garantir la sécurité et la sûreté des marchandises pendant les congés ou autres formes d'absence du personnel préposé. 	ISO 28001:2007, section A.3 ISO 9001:2015, section 5 code ISPS
Procédures de contrôle interne	Contrôle insuffisant des questions de sécurité et de sûreté par le demandeur	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place de procédures de contrôle interne relatives aux procédures/questions de sécurité et de sûreté; • procédures d'enregistrement et d'enquête pour les incidents de sécurité comprenant la réévaluation des risques et des menaces et l'adoption, s'il y a lieu, de mesures correctives. 	ISO 28001:2007, sections A.3, A.4 code ISPS
Procédures de contrôle interne	Contrôle insuffisant des questions de sécurité et de sûreté par le demandeur	<ul style="list-style-type: none"> • possibilité d'enregistrement sous la forme d'un fichier contenant, par exemple, la date, les anomalies constatées, le nom de la personne qui a constaté ces anomalies, les contre-mesures prises, la signature du responsable; • mise à la disposition des employés de l'entreprise du registre des incidents de sécurité et de sûreté. 	ISO 28001:2007, sections A.3, A.4 code ISPS
Exigences de sûreté et de sécurité propres aux marchandises	Manipulation irrégulière des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place d'un système de suivi des marchandises; • application de normes d'emballage et de stockage particulières aux marchandises dangereuses. 	code ISPS

4.2. Entrée et accès aux installations

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
<p>Procédures d'accès ou d'entrée des véhicules, des personnes et des marchandises</p>	<p>Entrée ou accès non autorisé de véhicules, de personnes ou de marchandises dans les installations et/ou à proximité de l'aire de chargement et d'expédition.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • limitation au strict minimum du nombre de véhicules ayant accès aux locaux; • pour cette raison, stationnement des véhicules du personnel de préférence en dehors du périmètre de sécurité; • si possible, création d'une aire de stationnement située en dehors du périmètre de sécurité pour les camions en attente de chargement ou venant de charger. Seuls les camions ayant pointé le registre d'arrivée auront accès, sur demande, à l'aire de chargement et pour la seule durée du chargement; • utilisation rationnelle du badge. Les badges comportent une photographie. À défaut de photographie, le badge mentionne le nom de l'opérateur ou les locaux pour lesquels il est valable (risque d'abus en cas de perte du badge). L'utilisation des badges est contrôlée par un responsable. Les visiteurs et les tiers portent des badges d'identification temporaires et sont accompagnés en permanence. Les données relatives à l'ensemble des entrées (noms des visiteurs/chauffeurs, heures d'arrivée/de départ, préposé) sont enregistrées et stockées dans un format approprié (registre, système informatique, etc.) et sont énumérées. Les badges ne peuvent pas être utilisés deux fois d'affilée afin d'éviter leur transmission d'une personne à l'autre; • contrôle des accès par l'intermédiaire de codes: procédures de changement des codes à intervalles réguliers; • limitation de la validité des badges et des codes aux heures de travail des employés; • procédures normalisées pour la restitution de toutes les autorisations d'accès; • accueil et contrôle des visiteurs par l'entreprise pour empêcher toute activité non autorisée; 	<p>ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • port visible d'un badge d'identification par les visiteurs; • discussion avec les personnes inconnues; • vêtements de travail pour pouvoir reconnaître les personnes inconnues; • en cas de travail temporaire (par exemple, travaux de maintenance), mise à disposition d'une liste des travailleurs agréés de l'entreprise extérieure. 	
Modes opératoires standard en cas d'intrusion	Absence de mesure adéquate en cas de découverte d'une intrusion.	<ul style="list-style-type: none"> • mise en œuvre de procédures en cas d'intrusion ou d'accès non autorisé; • réalisation de tests anti-intrusion et enregistrement des résultats des tests et, si nécessaire, adoption de mesures correctives; • établissement d'un compte rendu d'incident ou recours à tout autre moyen approprié pour consigner les incidents et les mesures adoptées; • adoption de mesures correctives à la suite des incidents provoqués par des intrusions. 	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS

4.3. Sécurité physique

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Limites extérieures des locaux	Protection insuffisante des locaux contre toute intrusion extérieure.	<ul style="list-style-type: none"> • s'il y a lieu, une clôture d'enceinte sécurisée est installée, des inspections sont régulièrement effectuées pour en contrôler l'intégrité et constater d'éventuels dommages; un entretien et des réparations sont régulièrement planifiés; • le cas échéant, les zones d'accès contrôlé et réservé au personnel autorisé sont signalées et surveillées de manière appropriée; • mise en place de patrouilles irrégulières du personnel de sécurité. 	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS
Portes et entrées	Existence de portes et d'entrées non surveillées.	<ul style="list-style-type: none"> • l'ensemble des portes et entrées utilisées sont sécurisées par des moyens appropriés, par ex. un système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé) et/ou un système de contrôle des entrées (éclairages, projecteurs, etc.); 	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS

		<ul style="list-style-type: none"> le système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé) est seulement utile lorsque les enregistrements peuvent être évalués et conduire à des réponses modernes; le cas échéant, des procédures de protection des points d'accès sont mises en place. 	
Dispositifs de verrouillage	Dispositifs de verrouillage des portes, fenêtres, portails et clôtures internes/externes inadéquats.	<ul style="list-style-type: none"> des instructions/procédures relatives à l'utilisation des clés sont instaurées et communiquées au personnel concerné; seul le personnel autorisé a accès aux clés de bâtiments, de sites, de salles, de zones protégées, de meubles de rangement, de coffres-forts, de véhicules, d'équipements verrouillés et de fret aérien; un inventaire des clés et autres système de verrouillage est régulièrement dressé; les tentatives d'accès non autorisées sont consignées et font l'objet d'un contrôle régulier; les fenêtres et les portes doivent être verrouillées lorsque personne ne travaille dans les salles/bureaux concernés. 	ISO 28001:2007, section A.3
Éclairage	Éclairage insuffisant des portes, fenêtres, entrées, clôtures et parcs de stationnement internes/externes	<ul style="list-style-type: none"> mise en place d'un éclairage adapté à l'intérieur et à l'extérieur; le cas échéant, utilisation de générateurs ou de dispositifs d'alimentation électrique de secours pour garantir la continuité de l'éclairage en cas de coupure d'électricité locale; élaboration de programmes d'entretien et de réparation des équipements. 	
Procédures d'accès aux clés	<p>Absence de procédures appropriées d'accès aux clés.</p> <p>Accès non autorisé aux clés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> une procédure de contrôle de l'accès aux clés est mise en place; les clés ne sont remises qu'après enregistrement et sont restituées immédiatement après utilisation. Le retour des clés est lui aussi enregistré. 	ISO 28001:2007, section A.3.3
Mesures de sécurité physique interne	Accès inadéquat à des sections intérieures des locaux.	<ul style="list-style-type: none"> mise en place d'une procédure d'identification des différentes catégories d'employés à l'intérieur des locaux (vestes, badges, etc.); contrôle et personnalisation de l'accès en fonction des postes occupés par les employés. 	ISO 28001:2007, sections A.3, A.4 code ISPS

Stationnement des véhicules privés	<p>Absence de procédures adéquates relatives au stationnement de véhicules privés.</p> <p>Protection insuffisante des locaux contre toute intrusion extérieure.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • le nombre de véhicules autorisés à accéder aux locaux est limité au strict minimum; • les parcs de stationnement réservés aux visiteurs et au personnel sont éloignés des aires de stockage et des zones de manipulation du fret; • les risques et menaces d'entrée non autorisée de véhicules privés dans des zones protégées sont identifiés; • des règles et des procédures relatives à la pénétration de véhicules privés dans les locaux du demandeur sont définies; • en cas d'absence de zone de stationnement séparée pour les visiteurs et les employés, les voitures des visiteurs doivent être identifiées. 	
Entretien des limites extérieures et des bâtiments	Entretien inadapté avec pour conséquence une protection insuffisante des locaux contre les intrusions extérieures.	<ul style="list-style-type: none"> • les limites extérieures des locaux et les bâtiments font l'objet d'un entretien chaque fois qu'une anomalie est détectée. 	ISO 28001:2007, section A.3

4.4. Unités de fret

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures d'accès aux unités de fret	Absence de procédures adéquates d'accès aux unités de fret. Accès non autorisé aux unités de fret.	<ul style="list-style-type: none"> • les risques et menaces d'accès non autorisé aux aires d'expédition, quais de chargement et zones de fret sont identifiés; • des procédures régissant l'accès aux aires d'expédition, quais de chargement et zones de fret sont mises en œuvre; • les unités de fret sont placées dans une zone sécurisée (par exemple, une zone clôturée, une zone sous vidéosurveillance ou contrôlée par du personnel de sécurité) ou d'autres mesures sont prises pour assurer leur intégrité; • l'accès aux aires où sont entreposées les unités de fret est limité au personnel autorisé; • - le service des transports et le bureau de réception des marchandises ont un planning 	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS

		commun.	
Procédures visant à garantir l'intégrité des unités de fret	Intervention non autorisée sur les unités de fret.	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place de procédures de surveillance et de contrôle de l'intégrité des unités de fret; • mise en place de procédures d'enregistrement, d'enquête et de prise de mesures correctives en cas de découverte d'un cas d'accès non autorisé ou d'intervention non autorisée sur les unités de fret; • le cas échéant, recours à une surveillance par système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé). 	ISO 28001:2007, section A.3.3 code ISPS
Apposition de scellés	Intervention non autorisée sur les unités de fret.	<ul style="list-style-type: none"> • apposition de scellés pour conteneurs conformes à la norme ISO/PAS 17712 ou de tout autre système propre à garantir l'intégrité du fret pendant le transport; • stockage des scellés dans un emplacement sécurisé; • tenue d'un registre des scellés (y compris des scellés apposés); • rapprochement régulier entre le registre et les scellés détenus; • - le cas échéant, adoption de dispositions avec les partenaires commerciaux concernant le contrôle des scellés (nombre et intégrité des scellés) à l'arrivée. 	ISO/PAS 17712
Procédures d'inspection de la structure de l'unité de fret et contrôle du propriétaire des unités de fret	Utilisation d'emplacements cachés dans les unités de fret à des fins de contrebande. Contrôle incomplet des unités de fret.	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place de procédures d'inspection de l'intégrité de l'unité de fret avant chargement; • le cas échéant, application du processus d'inspection en sept points (paroi avant, côté gauche, côté droit, plancher, plafond/toit, portes intérieures/extérieures, extérieur/train d'atterrissage avant chargement); • recours à d'autres modes d'inspection, selon le type d'unité de fret. 	ISO 28001:2007, section A.3
Entretien des unités de fret	Intervention non autorisée sur les unités de fret.	<ul style="list-style-type: none"> • mise en œuvre d'un programme régulier d'entretien courant; • si l'entretien est confié à une tierce partie, instauration de procédures visant à examiner l'intégrité de l'unité de fret après entretien. 	ISO 28001:2007, section A.3
Modes opératoires	Absence de mesure	<ul style="list-style-type: none"> • adoption de procédures appropriées concernant le type de mesures à prendre en 	ISO 28001:2007,

standard en cas d'intrusion et/ou d'intervention non autorisée sur les unités de fret	adéquate en cas de découverte d'un accès ou d'une intervention non autorisée.	cas de découverte d'un accès ou d'une intervention non autorisée.	section A.3
---	---	---	-------------

4.5 Processus logistiques

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Moyens de transport actifs entrant sur le territoire douanier de l'Union ou le quittant	Contrôle insuffisant du transport des marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> recours à une technologie de suivi et de traçabilité afin de mettre en évidence tout arrêt ou retard inhabituel, susceptible d'avoir compromis la sécurité des marchandises; mise en place de procédures spéciales de sélection des transporteurs/commissionnaires de transport; adoption de dispositions avec les partenaires commerciaux concernant le contrôle des scellés (nombre et intégrité des scellés) à l'arrivée des marchandises dans leurs locaux. 	

4.6 Marchandises entrantes

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures de contrôle du transport entrant	Introduction, échange ou perte de marchandises reçues. Absence de contrôle de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.	<ul style="list-style-type: none"> tenu d'un calendrier prévisionnel des arrivées de marchandises; procédures de traitement des arrivées de marchandises imprévues; contrôles de concordance entre les marchandises entrantes et les entrées figurant dans les systèmes logistiques; tests d'intégrité des moyens de transport. 	ISO 9001:2015, section 6.2.2 ISO 28001:2007, section A.3
Procédures de vérification des mesures de sécurité imposées aux tiers	Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.	<ul style="list-style-type: none"> procédures visant à s'assurer de la sensibilisation du personnel aux exigences de sécurité; contrôles de gestion/de surveillance pour s'assurer du respect des exigences de sécurité. 	ISO 28001:2007, section A.3

<p>Contrôle de la réception des marchandises</p>	<p>Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> désignation de collaborateurs chargés de recevoir le chauffeur à l'arrivée et de surveiller le déchargement des marchandises; utilisation d'informations préalables à l'arrivée des marchandises; procédures visant à s'assurer que le personnel préposé est présent en permanence et que les marchandises ne sont pas laissées sans surveillance; contrôles de concordance entre les marchandises entrantes et les documents de transport; pour le transport de fret/courrier aérien sécurisé provenant d'un chargeur connu, mise en place des systèmes et procédures appropriés pour contrôler la déclaration du transporteur ainsi que l'identification de celui-ci. 	<p>ISO 28001:2007, section A.3</p>
<p>Mise sous scellés des marchandises entrantes</p>	<p>Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> procédures de contrôle de l'intégrité des scellés et de vérification de la concordance entre le nombre de scellés constatés et le nombre de scellés inscrits dans les documents; désignation d'une personne autorisée. 	<p>ISO 28001:2007, section A.3 ISO/PAS 17712</p>
<p>Procédures administratives et physiques de réception des marchandises</p>	<p>Absence de contrôle lors de la réception de marchandises entrantes susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté. Introduction, échange ou perte de marchandises reçues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> comparaison des marchandises avec les documents de transport et les documents douaniers les accompagnant ainsi qu'avec les listes de chargement et les ordres d'achat; contrôles d'exhaustivité par pesage, comptage et pointage des marchandises et vérifications du marquage uniforme des marchandises; mise à jour rapide de la comptabilité matières après l'arrivée des marchandises; placement des marchandises présentant une anomalie dans une zone spéciale sécurisée et instauration d'un processus de gestion de ces marchandises. 	<p>ISO 9001:2015, section 7</p>

Procédures de contrôle interne	Absence de mesure adéquate en cas de divergences et/ou d'irrégularités constatées.	procédures d'enregistrement et d'enquête pour les irrégularités (livraisons incomplètes, rupture des dispositifs anti-manipulation, etc.), avec révision des procédures et adoption de mesures correctives.	
--------------------------------	--	---	--

4.7 Stockage des marchandises

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Désignation d'une aire de stockage	Protection inadéquate de l'aire de stockage contre toute intrusion extérieure	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place de procédures régissant l'accès à l'aire de stockage des marchandises; • choix d'une ou plusieurs aires destinées au stockage des marchandises et équipées d'un système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé) ou de tout autre dispositif de contrôle approprié. 	
Marchandises stockées à l'extérieur	Manutention de ces marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place d'un éclairage adapté et, le cas échéant, d'un système de vidéosurveillance (télévision en circuit fermé); • contrôle et documentation de l'intégrité des marchandises avant chargement; • si possible, indication la plus tardive possible de la destination des marchandises (utilisation de code-barres plutôt que d'indications écrites). 	
Procédures de contrôle interne	Absence de procédures garantissant la sécurité et la sûreté des marchandises stockées. Absence de mesure adéquate en cas de divergences et/ou d'irrégularités constatées.	<ul style="list-style-type: none"> • procédures d'inventaire régulier, d'enregistrement et d'enquête pour les irrégularités/divergences, avec révision des procédures et adoption de mesures correctives; • instructions concernant la notification des marchandises expliquant comment et de quelle manière les marchandises entrantes seront vérifiées. 	ISO 9001:2015, section 2
Stockage séparé des marchandises différentes	Substitution non autorisée des marchandises et/ou manipulation irrégulière des	<ul style="list-style-type: none"> • enregistrement de l'emplacement des marchandises dans la comptabilité matières; • s'il y a lieu, stockage séparé des marchandises différentes (marchandises tombant sous le coup de mesures de 	certificats TAPA (Transported Asset Protection

	marchandises.	prohibition ou de restriction, marchandises de l'Union/non Union, produits dangereux, marchandises de grande valeur, marchandises nationales/étrangères, fret aérien, etc.).	Association)
Mesures de sécurité et de sûreté complémentaires relatives à l'accès aux marchandises	Accès non autorisé aux marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> • l'accès à l'aire de stockage est réservé au personnel autorisé; • les visiteurs et les tiers portent des badges d'identification temporaires et sont accompagnés en permanence; • les données relatives à l'ensemble des visites (noms des visiteurs/tiers, heures d'arrivée/de départ, préposé) sont enregistrées et stockées dans un format approprié (registre, système informatique, etc.); • si l'OEA possède une aire de stockage dans les locaux d'un autre opérateur, la sécurité de cette aire est assurée au moyen d'une communication régulière entre les opérateurs concernés et par des visites de contrôle sur place de la part de l'OEA. 	ISO 28001:2007, section A.3 code ISPS

4.8 Production des marchandises

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Désignation d'un lieu de production. Mesures de sécurité et de sûreté complémentaires relatives à l'accès aux marchandises	<p>Absence de procédures visant à garantir la sécurité et la sûreté des marchandises fabriquées.</p> <p>Accès non autorisé aux marchandises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • une aire de production des marchandises est désignée et assortie de mesures de contrôle des accès appropriées; • l'accès à l'aire de production est réservé au personnel autorisé; • les visiteurs et les tiers portent des gilets haute visibilité et sont accompagnés en permanence; • des procédures sont mises en place pour garantir la sécurité et la sûreté des processus de production. 	ISO 28001:2007, section A.3
Procédures de contrôle interne	<p>Absence de procédures visant à garantir la sécurité et la sûreté des marchandises fabriquées.</p> <p>Manipulation irrégulière des</p>	<ul style="list-style-type: none"> • des procédures de sécurité sont instaurées afin de garantir l'intégrité du processus de production, par ex. des restrictions d'accès au seul personnel désigné ou aux personnes dûment autorisées, la surveillance et le contrôle du processus de production par des systèmes et/ou du personnel désigné, etc. 	ISO 28001:2007, section A.3

	marchandises.		
Conditionnement des produits	Contrôle incomplet de l'emballage des produits. Introduction, échange ou perte de marchandises fabriquées.	<ul style="list-style-type: none"> • dans la mesure du possible, les produits sont emballés de manière à ce que toute manipulation irrégulière soit facilement détectable. On utilisera par exemple un ruban adhésif spécial estampillé du nom de la marque. Dans ce cas, le ruban adhésif sera conservé dans un endroit sous surveillance. Une autre solution consiste à utiliser du ruban adhésif non retirable sans résidus; • des moyens technologiques sont employés pour garantir l'intégrité des emballages (vidéosurveillance, contrôle du poids, etc.); • dans la mesure du possible, la destination des marchandises sera indiquée le plus tard possible (utilisation de code-barres plutôt que d'indications écrites). 	
Contrôle de la qualité	Contrôle incomplet du flux de marchandises. Introduction, échange ou perte de marchandises fabriquées.	<ul style="list-style-type: none"> • des contrôles aléatoires de sécurité sont effectués à chaque étape de la production. 	

4.9 Chargement des marchandises

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Procédures de contrôle du transport sortant	Contrôle insuffisant lors de la livraison de marchandises susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.	<ul style="list-style-type: none"> • les marchandises chargées sont contrôlées (contrôles de cohérence / comptage / pesage / comparaison entre les ordres de vente et les informations provenant des services de logistique). Des contrôles sont effectués avec le système logistique des procédures relatives à la réception des moyens de transport sont mises en place; • l'accès à l'aire de chargement est strictement contrôlé. 	ISO 28001:2007, section A.3
Procédures de vérification des mesures de sécurité imposées par des tiers	Infraction aux accords conclus en matière de sécurité, entraînant un risque de	<ul style="list-style-type: none"> • procédures visant à s'assurer de la sensibilisation du personnel aux exigences de sécurité; • contrôles de gestion/de surveillance pour s'assurer du respect des exigences de sécurité. 	ISO 28001:2007, section A.3

	livraison de marchandises dangereuses ou peu sûres; livraison de marchandises non inscrite dans un système logistique et sur laquelle vous n'avez aucun contrôle.		
Contrôle du chargement des marchandises	Absence de contrôle lors du chargement de marchandises susceptibles de présenter des risques pour la sécurité et la sûreté.	<ul style="list-style-type: none"> • contrôles d'exhaustivité par pesage, comptage et pointage des marchandises et vérifications du marquage uniforme des marchandises; • procédures d'annonce de l'arrivée des chauffeurs; • désignation de collaborateurs chargés de recevoir le chauffeur et de surveiller le chargement des marchandises; • impossibilité pour les chauffeurs d'accéder sans contrôle à l'aire de chargement; • procédures visant à s'assurer que le personnel préposé est présent en permanence et que les marchandises ne sont pas laissées sans surveillance; • désignation d'une ou plusieurs personnes responsables du contrôle des procédures. 	ISO 28001:2007, section A.3
Mise sous scellés des marchandises sortantes	Expédition de marchandises non scellées, susceptible d'entraîner l'introduction, l'échange ou la perte, difficilement décelables, de marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> • procédures de contrôle, d'apposition et d'enregistrement des scellés; • désignation d'une personne autorisée; • apposition de scellés pour conteneurs conformes à la norme ISO/PAS 17712. 	ISO 28001:2007, section A.3 ISO/PAS 11712:116 ISO PAS 17712
Procédures administratives de chargement des marchandises	Livraison de marchandises non inscrite dans un système logistique et sur laquelle vous n'avez aucun	<ul style="list-style-type: none"> • comparaison des marchandises avec les documents de transport et les documents douaniers les accompagnant ainsi qu'avec les listes de chargement/d'emballage et les ordres de vente; • mise à jour rapide de la comptabilité matières après le départ des marchandises. 	

	contrôle, d'où des risques pour la sécurité et la sûreté.		
Procédures de contrôle interne	Absence de mesure adéquate en cas de divergences et/ou d'irrégularités constatées.	procédures d'enregistrement et d'enquête pour les irrégularités (livraisons incomplètes, rupture des dispositifs anti-manipulation, retours de marchandises par la clientèle, etc.), avec révision des procédures et adoption de mesures correctives.	ISO 28001:2007, section A.3

4.10 Exigences de sécurité imposées aux partenaires commerciaux

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Référence
Identification des partenaires commerciaux	Absence de mécanisme d'identification précise des partenaires commerciaux.	<ul style="list-style-type: none"> • mise en place d'une procédure d'identification des partenaires commerciaux réguliers comme des clients/consommateurs inconnus; • mise en place de procédures de sélection et de gestion des partenaires commerciaux en cas de transport assuré par une tierce partie; • application d'une procédure de sélection des sous-traitants d'après une liste de sous-traitants réguliers et irréguliers; • possibilité de choisir les sous-traitants en fonction de critères de sélection ou d'après la certification particulière de telle ou telle entreprise (possibilité d'utiliser un questionnaire de certification). 	
Exigences de sécurité imposées aux tiers	Infraction aux accords conclus en matière de sécurité, entraînant un risque de livraison ou de réception de marchandises dangereuses ou peu sûres.	<ul style="list-style-type: none"> • recours à des contrôles d'antécédents pour sélectionner les partenaires commerciaux réguliers (par ex. consultation d'internet ou d'agences de notation); • inscription des exigences de sécurité dans les contrats conclus avec les partenaires commerciaux réguliers (par ex. obligation de marquage, scellement, emballage ou étiquetage particuliers ou de passage aux rayons X de toutes les marchandises); • interdiction de sous-traiter à des tiers inconnus les prestations contractuelles, en particulier pour le transport de fret/courrier aérien sécurisé; 	ISO 28001:2007, section A.3

		<ul style="list-style-type: none"> • consultation des conclusions sur le respect des exigences de sécurité, remises par des experts ou des auditeurs externes sans lien avec les partenaires commerciaux réguliers; • obligation pour les partenaires commerciaux d'apporter la preuve qu'ils détiennent les certificats et accréditations nécessaires, afin d'attester de leur respect des normes de sécurité internationales; • mise en place de procédures visant à pratiquer des contrôles de sécurité supplémentaires sur les opérations effectuées avec des partenaires commerciaux irréguliers ou inconnus; • notification des incidents de sécurité impliquant des partenaires commerciaux, enquête et consignation des mesures correctives mises en œuvre. 	
--	--	---	--

4.11 Sécurité du personnel

Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Politique d'embauche y compris pour le personnel temporaire	Infiltration de personnel susceptible de constituer un risque pour la sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> • contrôles des antécédents des candidats à l'embauche (historique des emplois précédents, références, etc.); • contrôles complémentaires sur les nouveaux employés et les employés déjà embauchés affectés à des postes sensibles sur le plan de la sécurité (par ex. enquêtes de police sur les condamnations non prescrites); • obligation faite aux employés de révéler leurs autres emplois, contraventions/libérations sous caution, procédures judiciaires et/ou condamnations en cours; • contrôles périodiques des antécédents, enquêtes régulières sur le personnel en place; • suppression de l'accès informatique, restitution du laissez-passer, des clés et/ou du badge de sécurité en cas de départ ou de licenciement du personnel; 	ISO 28001:2007, section A.3

		<ul style="list-style-type: none"> • application des mêmes normes de contrôle au personnel temporaire et au personnel permanent; • inscription du niveau des contrôles de sécurité dans les contrats passés avec les agences de placement; • procédures visant à s'assurer du respect de ces normes par les agences de placement. 	
Niveau de sensibilisation du personnel aux questions de sûreté et de sécurité	Manque de connaissances appropriées sur les procédures de sécurité applicables aux différents processus (marchandises entrantes, chargement, déchargement, etc.), entraînant l'acceptation/le chargement/le déchargement de marchandises dangereuses ou peu sûres.	<ul style="list-style-type: none"> • sensibilisation du personnel aux mesures/dispositions liées aux différents processus de sécurité (marchandises entrantes, chargement, déchargement, etc.); • création d'un registre des anomalies en matière de sécurité et sûreté et examen régulier du registre avec le personnel; • mise en place, à l'intention du personnel, de procédures d'identification et de notification des incidents suspects; • installation, dans des zones spécifiques, de dépliants consacrés aux questions de sécurité et de sûreté et utilisation du panneau d'affichage de l'entreprise pour informer de la présence de ces dépliants; • affichage des règles de sécurité dans les zones concernées (aire de chargement/déchargement, etc.). La signalétique doit être visible à l'intérieur (sur les sites), mais aussi à l'extérieur (emplacements réservés aux chauffeurs, au personnel temporaire, aux partenaires). 	ISO 28001:2007, section A.3
Formation en matière de sûreté et de sécurité	Absence de mécanismes de formation des employés aux exigences de sécurité et de sûreté, avec pour conséquence une mauvaise sensibilisation à ces questions.	<ul style="list-style-type: none"> • désignation de collaborateurs chargés de recenser les besoins de formation, de garantir la fourniture de services de formation et de tenir un registre des activités de formation; • formation des employés à la détection des menaces internes à la sécurité ainsi que des intrusions/manipulations irrégulières, prévention des accès non autorisés aux locaux, • marchandises, véhicules, systèmes automatisés, scellés et registres sécurisés; • réalisation de tests concernant les marchandises peu sûres et les événements dangereux; • intégration de la formation sur la sécurité et la 	ISO 28001:2007, section A.3

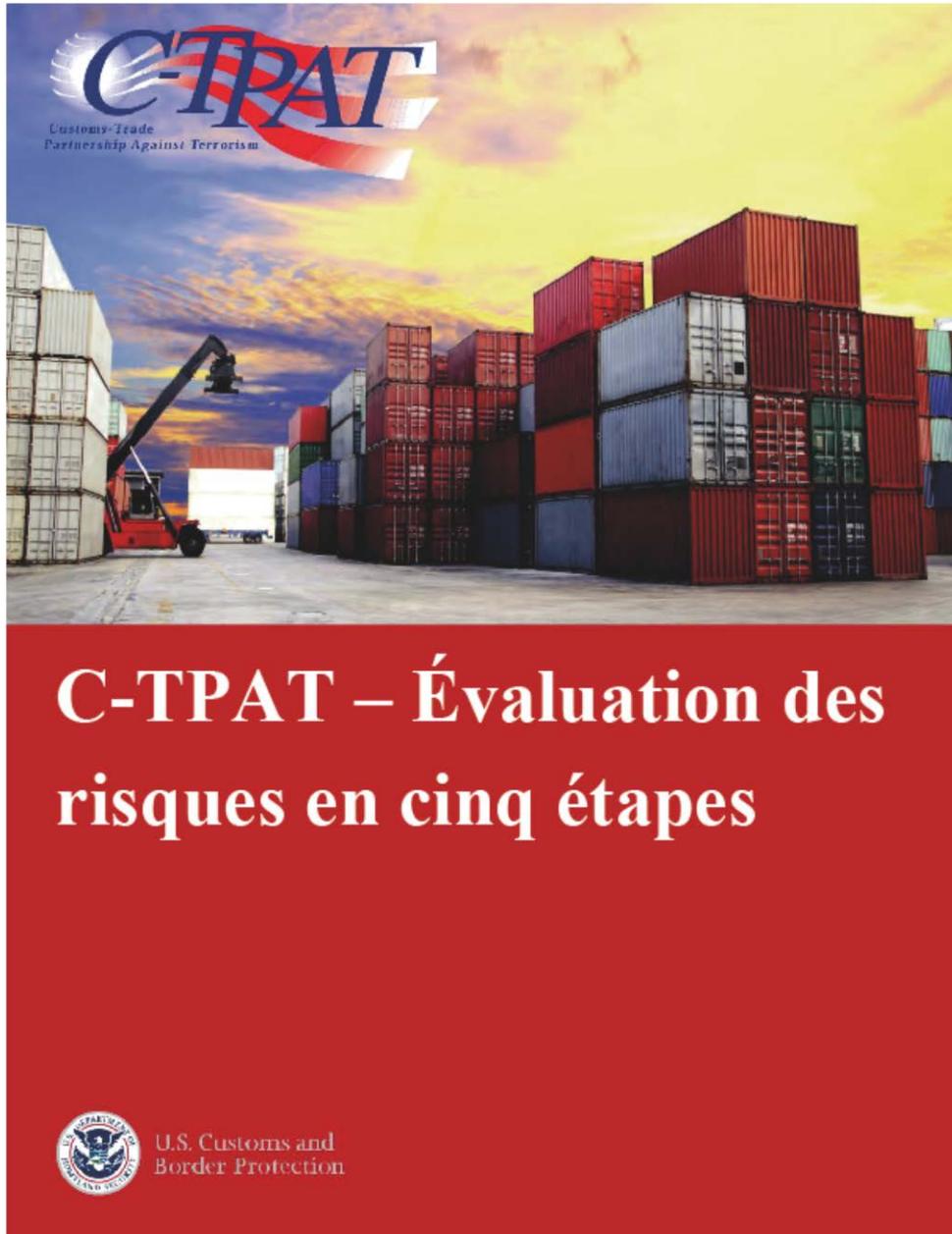
	<p>sûreté à la formation sur la sécurité industrielle, afin d'atteindre l'ensemble du personnel;</p> <ul style="list-style-type: none"> • documentation et mise à jour régulières des formations sur la sécurité et la sûreté sur la base des événements survenus dans l'entreprise (par exemple chaque année); • formation intensive du nouveau personnel en raison de son manque de connaissances et de sensibilisation. 	
--	--	--

4.12 Services extérieurs

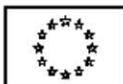
Indicateur	Description du risque	Solutions possibles	Références
Recours à des services externes dans différents domaines (emballage des produits, sécurité, etc.)	<p>Infiltration de personnel susceptible de constituer un risque pour la sécurité.</p> <p>Contrôle incomplet du flux de marchandises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • inscription des exigences de sécurité (contrôle de l'identité des employés, contrôle des restrictions d'accès, etc.) dans les clauses contractuelles; • contrôle du respect de ces exigences; • utilisation de badges différents pour le personnel externe; • restriction ou contrôle des accès aux systèmes informatiques; • le cas échéant, surveillance des services externes; • instauration de dispositions de sécurité et/ou de procédures d'audit pour garantir l'intégrité des marchandises; • en cas de travail temporaire (par exemple, travaux de maintenance), mise à disposition d'une liste des travailleurs agréés de l'entreprise extérieure. 	ISO 28001:2007, section A.3

ANNEXE III : Exemples de modèles de cartographie des risques

i. États-Unis



ii. Union européenne



COMMISSION EUROPÉENNE
DIRECTION GÉNÉRALE
FISCALITÉ ET UNION DOUANIÈRE
Politique douanière
Gestion du risque, sécurité et contrôles spécifiques

Bruxelles, le 13 juin 2006

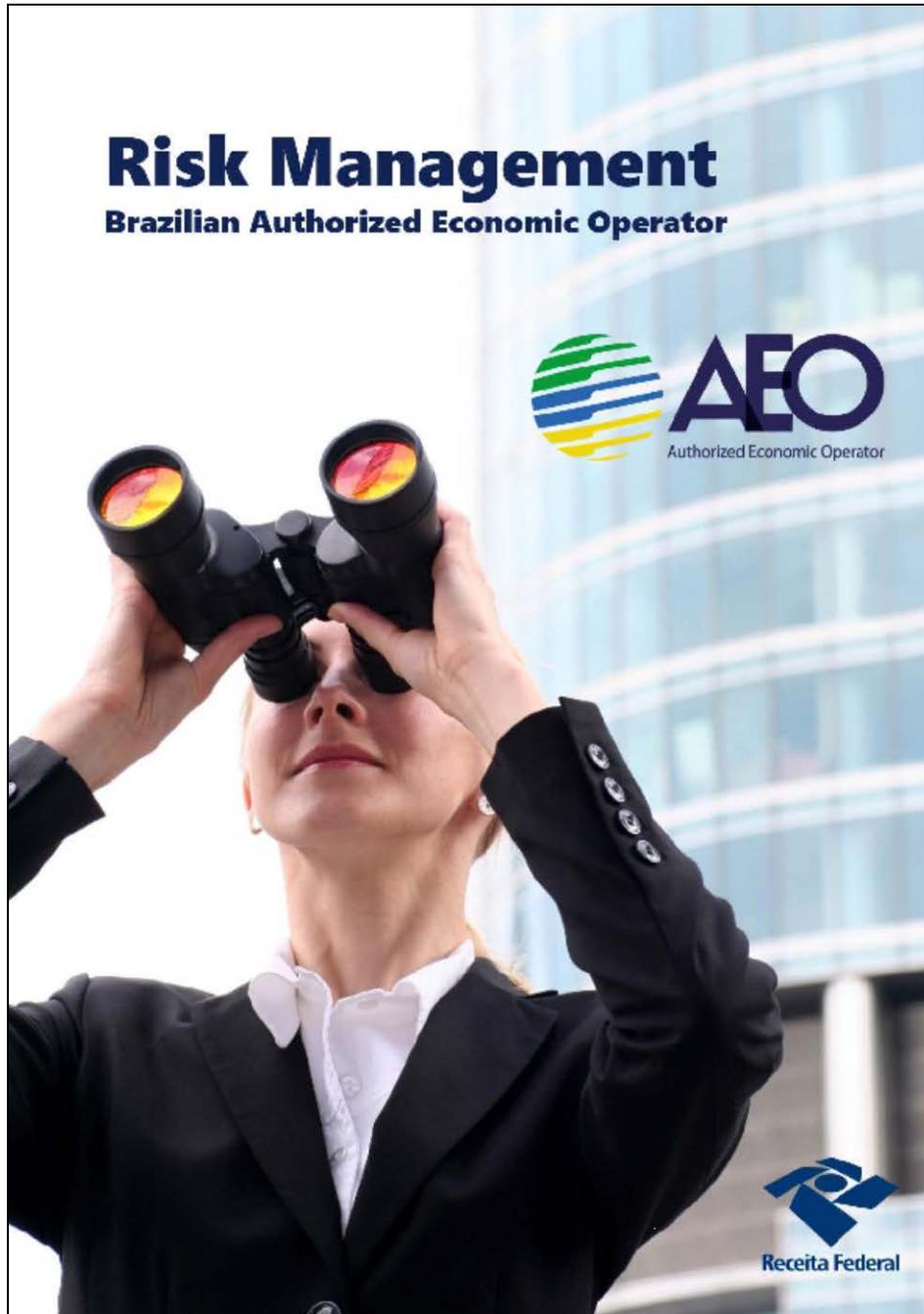
DOCUMENT DE TRAVAIL

TAXUD/2006/1452

OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES AGRÉÉS

LE MODÈLE COMPACT OEA

iii. Brésil



ANNEXE IV: Exemples d'indicateurs de solvabilité financière

i. Union européenne

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

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

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

ii. Chine

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

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

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

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

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

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

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

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

iii. Union économique eurasiennne

Critères de solvabilité financière des OEA : Indicateurs financiers

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

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

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

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

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

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

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

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

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