



Schémas directeurs relatifs aux douanes

Pistes pour l'amélioration des douanes

*Direction générale de
la fiscalité et de
l'union douanière*

**Europe Direct est un service qui vous aide à trouver
des réponses à vos questions sur l'Union européenne.**

Numéro d'appel gratuit (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(* Les informations sont gratuites, tout comme la plupart des appels (certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques peuvent toutefois facturer l'appel).

Vous trouverez de plus amples informations sur l'Union européenne sur l'internet

(<http://europa.eu>). Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2015

ISBN 978-92-79-49150-4

doi:10.2778/77704

© Union européenne, 2015

Reproduction autorisée moyennant mention de la source.

Couverture © ShnapThat! sous licence CC BY 2.0 (désaturé par rapport à l'original) | www.flickr.com

Imprimé en Italie

Imprimé sur papier blanchi sans chlore élémentaire (ECF)

Commission européenne

Schémas directeurs relatifs aux douanes

Pistes pour l'amélioration des douanes

*«Pour s'améliorer, il faut
changer; pour être parfait, il faut
changer souvent.»*

Winston Churchill

Commission européenne
Fiscalité et union douanière

Index

Avant-propos	4
Lignes directrices explicatives	5
L'exercice de schéma directeur – méthodologie proposée	7
Schémas directeurs relatifs aux douanes	11
1. Législation.....	11
2. Organisation et encadrement.....	16
3. Gestion des ressources humaines.....	21
4. Éthique douanière.....	25
5. Formation.....	30
6. Communication.....	35
7. Dettes douanières.....	40
8. Facilitation des échanges.....	46
9. Sécurité de la chaîne d'approvisionnement.....	51
10. Gestion des risques.....	56
11. Contrôles frontaliers et intérieurs.....	61
12. Fonctions d'enquête et d'exécution.....	69
13. Transit douanier.....	75
14. Contrôle et audit a posteriori.....	79
15. Droits de propriété intellectuelle.....	84
16. Technologies de l'information et des communications:.....	90
17. Infrastructure et équipement.....	101
18. Laboratoire des douanes.....	107
19. Audit interne.....	113
Schémas directeurs relatifs à l'accise	117
1. Régime de suspension des droits.....	117
2. Timbres fiscaux.....	119
3. Alcool dénaturé.....	122
4. Coopération administrative.....	126
Liste des schémas directeurs relatifs aux douanes et de leurs abréviations dans les renvois	128
Liste des abréviations	129

Avant-propos

Pistes pour l'amélioration des douanes

En tant que commissaire chargé de l'union douanière, je me réjouis de la publication de cette nouvelle édition des *Schémas directeurs relatifs aux douanes*.

Les schémas directeurs ne constituent pas une simple publication technique.

Leur dimension externe en fait un précieux instrument de convergence, de modernisation et d'inspiration, tant à l'intérieur de nos frontières qu'au-delà.

La première série de *Schémas directeurs relatifs aux douanes* a été élaborée en 1998 pour aider les autorités douanières des pays candidats de l'époque à se conformer à la législation et aux normes de l'Union. Depuis, l'Union a connu avec succès trois élargissements. Pendant 17 ans, les schémas directeurs ont favorisé la convergence entre les pays de l'Union et ceux qui aspirent à la rejoindre; ils nous ont accompagnés dans le voyage qui nous a réunis.

Ils servent aussi de catalyseur à la modernisation. Les schémas directeurs donnent des orientations concrètes fondées sur les meilleures pratiques en usage dans l'Union. Ils mettent à la disposition des administrations douanières un cadre de référence utile pour évaluer leurs performances et organiser leur propre cheminement vers une amélioration des douanes. Ils peuvent aussi contribuer à garantir que les efforts de modernisation des douanes sont structurés et cohérents, avec des priorités et des objectifs clairement définis, de façon à produire des résultats mesurables.

Les schémas directeurs ont également renforcé l'influence de l'Europe au-delà des pays candidats à l'adhésion. L'intérêt qu'ils suscitent s'est étendu ces dernières années à une large zone géographique et des pays voisins de l'Union s'en inspirent pour renforcer leurs

capacités administratives et opérationnelles et s'aligner sur les normes européennes. Les *Schémas directeurs relatifs aux douanes* ont aussi servi à aider des pays plus éloignés (y compris en Asie et en Afrique) à concevoir et mettre en œuvre des projets de réforme et de modernisation des douanes.

Convergence, modernisation et inspiration: les schémas directeurs apportent bien davantage que de simples procédures. Ils jouent un rôle dans le renforcement de l'économie et du rayonnement de l'Europe.

Leur dimension interne en fait un indicateur d'un monde en mutation constante et un témoignage irréfutable de la capacité de l'Europe à évoluer et à s'adapter.

Face aux défis de la mondialisation, le rôle des douanes ne se limite plus à percevoir des recettes. Les douanes s'emploient aujourd'hui à gérer et contrôler les frontières extérieures afin de contenir les menaces pour le commerce et d'assurer la sécurité des citoyens, de faire respecter les droits de propriété intellectuelle aux frontières et, en même temps, de favoriser les échanges légitimes.

L'Europe a su tenir le rythme

L'Union a modernisé sa législation douanière et la Commission a décidé de réviser les *Schémas directeurs relatifs aux douanes* pour veiller à ce qu'ils restent pertinents dans le monde d'aujourd'hui.

Ils ont aussi été modernisés. Pour la première fois, des indicateurs mesurables ont été ajoutés à chaque objectif dans les schémas directeurs pour permettre de déterminer sans ambiguïté si un objectif a été atteint. Une



méthode d'analyse des lacunes et des besoins dans une administration douanière a aussi été fournie.

J'ai le plaisir de vous présenter cette édition révisée, qui couvre désormais 19 domaines clés, auxquels s'ajoutent quatre schémas directeurs qui se rapportent au contrôle des mouvements de produits soumis à accise, tâche assurée par les autorités douanières de nombreux États membres et pays voisins.

Les schémas directeurs ont été élaborés conjointement avec des experts en matière de douanes de la direction générale de la fiscalité et de l'union douanière de la Commission européenne et des administrations douanières des États membres et des pays visés par l'élargissement. Je tiens à les remercier chaleureusement. Leur contribution est grandement appréciée.

Je suis sûr que les autorités douanières trouveront dans ces schémas directeurs de précieux outils qui les aideront à assurer leur mission et à relever avec succès les nouveaux défis.

Pierre Moscovici

Lignes directrices explicatives

Généralités

Ces lignes directrices explicatives décrivent le contexte, la finalité, la structure et l'agencement des schémas directeurs. L'utilisation des schémas directeurs est présentée dans la section «L'exercice de schéma directeur – méthodologie proposée».

Les présents schémas directeurs constituent la dernière révision d'un document de la Commission européenne, publié pour la première fois en 1998 dans le cadre de sa stratégie de préadhésion. Ils ne font pas partie de l'acquis de l'Union en matière de douane ou de fiscalité et n'ont donc aucun statut juridique. Aux yeux des experts en matière de douanes qui ont rédigé ces schémas directeurs, ils représentent certaines des meilleures pratiques en cours dans les États membres de l'Union, dans les domaines opérationnels concernés, mais ne sont bien sûr pas appliqués dans leur totalité dans un quelconque État membre. D'autres pratiques, peut-être mieux adaptées à la situation particulière d'un État membre donné, sont aussi en usage.

Contexte

L'une des priorités de la stratégie de préadhésion adoptée en 1997 par la Commission avait trait à la nécessité de garantir les capacités opérationnelles des administrations douanières et fiscales. En ce qui concerne les douanes, plusieurs domaines d'action clés ont été retenus et des experts en matière de douanes des États membres et des pays candidats ont travaillé conjointement pour produire des lignes directrices opérationnelles pour chacun de ces domaines clés. Le résultat de leur travail consistait dans une série de 13 lignes directrices, qui ont été dénommées *Schémas directeurs relatifs aux douanes* et publiées en 1998. Les schémas directeurs ont servi à effectuer des analyses des lacunes et des besoins et à mieux cibler l'aide apportée par l'Union à ces administrations douanières.

En 2007, la Commission a décidé de mettre à jour les schémas directeurs. Cette décision était motivée par la nécessité de prendre en compte les nouvelles priorités des administrations douanières et les défis nouveaux qu'elles avaient à relever. Les experts en matière de douanes des États membres ont recensé neuf domaines d'action clés supplémentaires, portant à 22 le nombre total de schémas directeurs. Les nouveaux schémas directeurs consacrés par exemple aux «mesures douanières assurant le respect des droits de propriété intellectuelle», à la «sûreté de la chaîne d'approvisionnement» et à la «gestion des risques» reflètent fidèlement les défis et les tâches auxquels les douanes vont s'atteler dans le siècle nouveau.

L'expérience apportée par l'utilisation des schémas directeurs de 2007 a mis en lumière le besoin d'une nouvelle mise à jour. L'absence d'indicateurs mesurables introduisait un élément subjectif lors des analyses des lacunes et des besoins. Pour remédier au problème, des indicateurs ont été ajoutés à chaque schéma directeur et un ensemble de lignes directrices est fourni concernant la façon dont il convient de mener les analyses des lacunes et des besoins. De plus, certains domaines d'action ont été fusionnés pour aboutir à un ensemble de 19 schémas directeurs relatifs aux douanes. Cette dernière révision est aussi le résultat du travail conjoint d'experts en matière de douanes des États membres, des pays visés par l'élargissement et de la Commission européenne, réunis en groupe de projet dans le cadre du programme Douane 2020.

Finalité

Les schémas directeurs devraient contribuer à améliorer et renforcer les capacités opérationnelles et administratives des services des douanes en définissant des niveaux de résultats dans les 19 domaines clés retenus et en fournissant des indicateurs mesurables. Les schémas directeurs sont destinés à être utilisés comme points de référence par rapport auxquels les lacunes éventuelles peuvent être mesurées dans

chacun de ces domaines d'action clés, afin de pouvoir y remédier ensuite. Ils peuvent aussi faciliter la coordination et l'apport d'une aide ciblée au niveau de l'Union.

Les schémas directeurs seront utiles aux pays visés par l'élargissement qui doivent adopter l'acquis de l'Union et veiller à l'adéquation de leurs capacités opérationnelles en se préparant à appliquer la législation, les règles et les procédures de l'Union en vue de leur adhésion.

Les pays qui s'emploient à renforcer les capacités administratives et opérationnelles de leurs administrations et à améliorer et simplifier leurs procédures et processus pourront se rapprocher des normes de l'Union en utilisant les schémas directeurs.

Tous les autres pays qui s'engagent dans des réformes des douanes ou des mesures de facilitation du commerce, qui mettent en place une zone de libre échange ou une union douanière dans n'importe quelle région du monde peuvent avoir intérêt à utiliser l'intégralité ou un sous-ensemble particulier des schémas directeurs pour améliorer leurs capacités dans un domaine spécifique.

L'assistance dispensée par l'Union en matière de douanes et de facilitation des échanges, à l'intention des pays visés par l'élargissement ou de nos voisins de l'Est, continuera à faire usage des schémas directeurs pour une efficacité maximale.

Structure et agencement

Nous nous sommes efforcés de prendre en compte les différents contextes, cultures, structures, systèmes et environnements de travail des administrations douanières de l'Union. Afin qu'ils soient largement applicables, les schémas directeurs:

- ont été formulés comme de grands axes plutôt que comme des conditions spécifiques;
- décrivent les principes directeurs et les aspects essentiels de chaque fonction douanière dans les domaines clés;
- autorisent une certaine souplesse dans le respect des normes appropriées;
- fournissent des indicateurs mesurables.

L'ordre dans lequel les schémas directeurs sont présentés *n'indique pas* leur importance respective, qui variera selon la situation et les priorités de chaque pays individuel.

La structure de tous les schémas directeurs s'articule autour des sections suivantes.

Objet

Il s'agit d'un énoncé général de ce qui doit être réalisé, exprimé en termes d'attentes futures. Il permet de circonscrire et d'orienter la fonction douanière concernée, de définir les objectifs stratégiques (voir ci-après) et d'indiquer le niveau de performance général à atteindre.

Objectifs stratégiques

Il s'agit d'énoncés qui contribuent à l'objet et y font référence, qui décrivent plus en détail ce qui doit être réalisé et qui indiquent le niveau et la qualité des performances escomptés.

Objectifs

Il s'agit des exigences minimales. Ils décrivent les politiques, les systèmes, les procédures, etc., qui doivent être en place pour que l'objet et les objectifs stratégiques puissent être réalisés. Ils détaillent les objectifs stratégiques et sont régis par les mêmes critères.

Indicateurs

Il s'agit de caractéristiques spécifiques, observables et mesurables qui devraient servir à déterminer si l'objectif correspondant a été atteint. Il y a au moins un indicateur par objectif. L'indicateur est ciblé, clair et sans ambiguïté; il donne une idée relativement bonne de ce qui est requis, mais ne quantifie pas le degré de réalisation. Lors d'un exercice de schéma directeur, une administration douanière peut décider d'inclure des indicateurs supplémentaires.

Certains objets, objectifs stratégiques, objectifs et indicateurs sont communs à plusieurs schémas directeurs. C'est une caractéristique intentionnelle, dont la finalité est double; premièrement, garantir l'exhaustivité de chaque schéma directeur et, deuxièmement, attirer l'attention sur les liens entre les domaines d'action. Ces liens sont aussi indiqués dans la colonne des «Renvois».

Renvois

Dans leur globalité, les schémas directeurs décrivent les meilleures pratiques et les normes en usage dans les États membres de l'Union en matière de douanes dans 19 domaines d'action clés et doivent être envisagés comme un ensemble. Dans une administration douanière qui fonctionne correctement, ces différents domaines sont reliés entre eux. La colonne des «Renvois» indique les relations entre les différents schémas directeurs.

Schémas directeurs relatifs à l'accise

De nombreuses administrations douanières des pays visés par l'élargissement sont aussi chargées des droits d'accise. Cependant, les schémas directeurs en matière fiscale de la Commission (*Fiscal blueprints*), publiés pour la première fois en 1999, ne mentionnent pas spécifiquement ces droits. Lors d'un séminaire régional, en

2013, la Commission a été invitée à examiner si des lignes directrices opérationnelles dans des domaines d'action spécifiques aux droits d'accise pourraient être formulées.

Sur la base de ces propositions, une première série de quatre schémas directeurs relatifs à l'accise a été produite. Dans les années à venir, en fonction de l'expérience acquise, il pourra être envisagé d'en ajouter d'autres.

Ces quatre schémas directeurs relatifs à l'accise doivent être considérés comme distincts des *Schémas directeurs relatifs aux douanes*. Bien qu'ils partagent avec eux la même méthodologie, ils sont plus détaillés et ont une portée beaucoup plus restreinte.

Le fait que la Commission ait décidé de publier ces quatre schémas directeurs relatifs à l'accise conjointement avec les schémas directeurs relatifs aux douanes ne doit pas être interprété comme une recommandation concernant la façon dont les responsabilités en matière d'administration des droits d'accise devraient être attribuées par les pays visés par l'élargissement et ne fait pas non plus obstacle à une inclusion future de ces schémas directeurs dans une prochaine mise à jour des schémas directeurs *en matière fiscale*.

Mises à jour futures du présent document

La dernière version des schémas directeurs sera disponible au format électronique sur le site internet de la DG TAXUD. Toutes les versions mises à jour ou modifiées des schémas directeurs indiqueront, dans le bas du document, le numéro de version et la date de modification.

L'unité B3 de la direction générale de la fiscalité et de l'union douanière de la Commission européenne procédera régulièrement à des adaptations et à des mises à jour des *Schémas directeurs relatifs aux douanes*.

Les administrations douanières des États membres et d'autres pays sont invitées à nous communiquer leurs suggestions de modifications et d'améliorations du présent document à l'adresse de messagerie électronique suivante: TAXUD-UNIT-B3@ec.europa.eu.

L'exercice de schéma directeur – méthodologie proposée

I. Introduction

Les *Schémas directeurs relatifs aux douanes* de l'Union européenne (ci-après, les «schémas directeurs») constituent un outil destiné à aider les administrations douanières à améliorer leurs performances. Les schémas directeurs permettront aux administrations douanières d'évaluer leurs points forts et leurs points faibles, d'effectuer des «analyses des lacunes et des besoins» et de cerner les améliorations requises.

Les schémas directeurs s'inspirent des expériences et des meilleures pratiques des États membres de l'Union et des pays visés par l'élargissement.

Chaque schéma directeur porte sur un domaine clé de la mission d'une administration douanière. Malgré les liens qui existent entre les différents domaines, chaque schéma directeur est autonome et peut être employé individuellement pour évaluer la situation et améliorer les performances dans le domaine clé sélectionné. Ce genre d'utilisation tendant à obtenir des améliorations ciblées ne devrait mobiliser du personnel et des ressources clés qu'en nombre limité.

Cependant, dans le cadre d'une évaluation d'ensemble qui recourt à tous les schémas directeurs en vue de l'amélioration globale d'une administration douanière, une approche plus systématique sera requise. La méthodologie esquissée ci-dessous vise à décrire une méthode de travail qui, d'après notre expérience, améliore les chances d'obtenir des résultats tangibles et durables.

Il convient de l'appliquer avec souplesse pour mieux tenir compte de la situation spécifique de chaque administration. Le présent document décrit plusieurs étapes et indique les résultats escomptés. Il appartient à l'unité chargée de

l'exercice de décider quelle méthode (un questionnaire, une réunion ou une série de réunions, un atelier, etc.), ou quelle combinaison éventuelle de méthodes offre les meilleures chances d'y parvenir. Quelle que soit la méthode choisie pour chaque étape particulière, il faut veiller à bien documenter toutes les actions menées et tous les résultats obtenus dans le cadre de l'exercice.

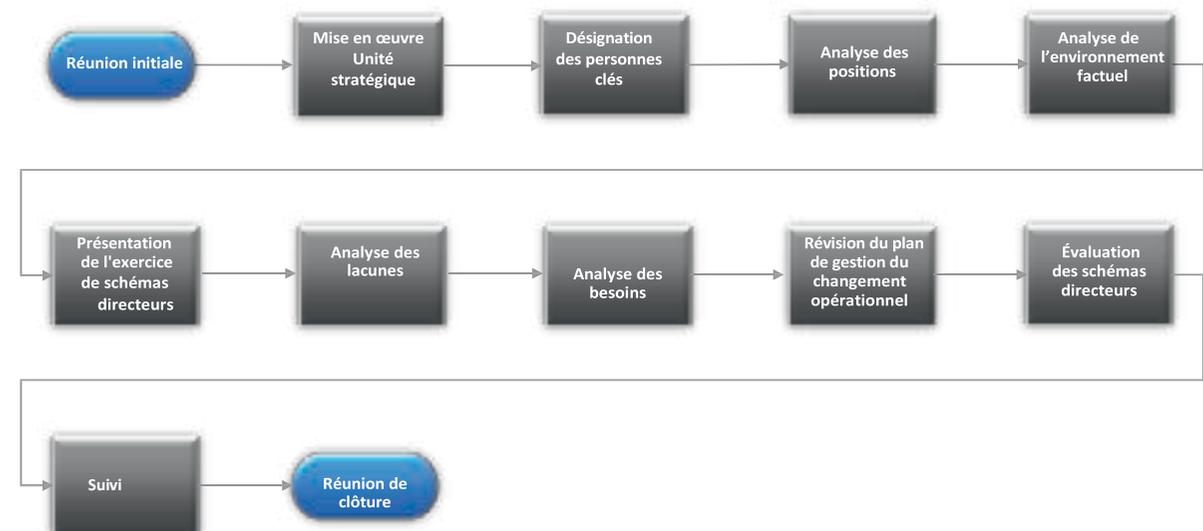
L'administration douanière devra s'investir pleinement dans l'exercice. C'est à la direction qu'il revient de prendre l'initiative de lancer l'exercice.

Le plus important est que l'administration douanière s'engage à appliquer de façon systématique les conclusions résultant de l'exercice. À cet effet, elle doit être disposée à revoir son plan de gestion du changement opérationnel – ou à en élaborer un, s'il n'en existe pas

–, de façon à y inclure les actions requises pour répondre aux besoins mis en évidence par l'exercice de schéma directeur et à faire figurer les modifications dans les plans d'action annuels.

Méthodologie des schémas directeurs

Le processus



II. Questions organisationnelles

II.1 L'unité de développement stratégique

Comme indiqué dans le schéma directeur «Organisation et encadrement», l'unité de développement stratégique, ou «unité stratégique», est chargée des tâches de planification, de coordination, de communication, de supervision, d'examen et d'établissement de rapports concernant la mise en œuvre de la stratégie opérationnelle. C'est donc à cette unité qu'il appartient de mener l'exercice de schéma directeur ou, dans le cas où la direction décide de confier cette mission à des consultants externes, d'aider ces consultants dans leur travail en s'efforçant d'acquiescer les compétences nécessaires pour être en mesure d'assurer un suivi approprié de l'exercice (voir la section IV.2).

II.2 Représentants des domaines clés

La direction désignera des fonctionnaires travaillant dans chacun des différents domaines clés ciblés par les schémas directeurs, qui seront chargés des contacts avec l'unité stratégique et de la transmission des informations pertinentes et autres explications.

II.3 Analyse de l'influence de tous les acteurs concernés par l'exercice

Tout processus d'évaluation et de réforme des douanes sera influencé par les positions des différentes parties prenantes, notamment le personnel douanier, les opérateurs économiques, d'autres agences nationales (en particulier celles qui opèrent aussi aux frontières, par exemple, les services responsables de la sécurité phytosanitaire et vétérinaire), etc.

L'unité stratégique, avec l'aide de la direction et éventuellement d'une partie ou de l'ensemble des représentants des domaines clés, s'efforcera de cerner et de documenter ces positions et d'en tenir dûment compte durant l'exercice.

II.4 Analyse de l'environnement factuel affectant la mission des douanes

En outre, certains facteurs politiques, économiques, sociaux et techniques (PEST) doivent être pris en considération dans le processus. Par exemple, la stratégie douanière générale du pays et sa politique budgétaire, sa situation commerciale, sa politique économique et ses règles en matière de licences logicielles et de protection des données peuvent limiter les options envisageables pour les douanes. L'unité stratégique s'efforcera aussi de cerner, de documenter et de prendre en compte ces facteurs.

Exemples de facteurs PEST à inclure dans l'analyse

Facteurs politiques	Facteurs économiques
— Politique commerciale nationale	— Politique économique générale
— Politique fiscale nationale	— Balance commerciale
— Stabilité politique	— Composition des échanges
Facteurs sociaux	Facteurs technologiques
— Conditions d'emploi dans le secteur public	— Utilisation de l'informatique dans l'administration publique
— Taux de chômage	— Utilisation de l'informatique dans le secteur privé

Étapes de l'exercice de schéma directeur

III.1 Présentation de l'exercice

L'unité stratégique informera la direction, les représentants des domaines clés et, le cas échéant, les parties prenantes mentionnées à la section II.3 des objectifs, du processus et des résultats attendus de l'exercice de schéma directeur.

À ce stade, il lui appartient aussi de tenter de définir la séquence de l'exercice, c'est-à-dire l'ordre le plus approprié dans lequel doivent être agencés les différents schémas directeurs.

Principaux aspects à aborder dans la présentation de l'exercice de schéma directeur:

- *objectifs de l'exercice de schéma directeur;*
- *étapes de l'exercice de schéma directeur;*
- *résultats attendus de chaque étape et de l'exercice dans son ensemble.*

Des instructions seront données aux fonctionnaires désignés pour chacun des domaines clés sélectionnés afin qu'ils commencent à cerner les lacunes et les besoins en collaboration avec leurs unités respectives et des intervenants externes. Il convient d'indiquer clairement les délais et de les respecter.

Il peut se révéler nécessaire de limiter la portée de l'exercice en prévoyant d'exclure certains domaines clés à un moment donné, pour une raison ou pour une autre. La décision d'exclure un domaine clé de l'exercice ne devrait pas être prise à la légère, car elle est susceptible de réduire l'efficacité globale de l'exercice en raison des nombreux renvois entre les différents schémas directeurs.

Au terme de cette étape, les représentants pour chaque domaine clé devraient être prêts à fournir à l'unité stratégique les informations nécessaires aux analyses des lacunes et des besoins pour le schéma directeur concerné.

III.2 Analyse des lacunes

Selon la séquence préalablement convenue et avec l'assistance du représentant pour le domaine clé concerné, l'unité stratégique s'emploiera à cerner et documenter les lacunes dans chaque domaine clé.

Activités à inclure dans l'analyse des lacunes pour chaque domaine clé:

- *description de la situation actuelle;*
- *discussion de la description obtenue et définition des lacunes résultantes.*

Exemple de modèle à utiliser

Schéma directeur XX: «XX»

Description de la situation actuelle et lacunes

N°	Objectifs	Description de la situation	Lacunes

Exemple de modèle à utiliser

Schéma directeur XX: «XX»

Besoins et priorités

N°	Objectifs	Description de la situation actuelle	Lacunes	Indicateurs mesurables	Besoins	Priorité

III.3 Analyse des besoins

Après l'analyse des lacunes dans chaque domaine clé particulier, l'unité stratégique portera son attention sur le travail d'enquête et d'identification du meilleur moyen de remédier aux lacunes décrites à la section III.2 et d'élever les performances au niveau défini par le schéma directeur pertinent.

Activités à inclure dans l'analyse des besoins pour chaque domaine clé:

- *formuler les actions concrètes requises pour combler les lacunes identifiées et élever les performances au niveau défini par le schéma directeur;*
- *déterminer les priorités des actions identifiées en termes d'importance et d'urgence;*
- *utiliser les indicateurs mesurables prévus dans chaque schéma directeur et, le cas échéant, d'autres indicateurs spécifiques nationaux pour documenter l'analyse des lacunes.*

III.4 Révision du plan de gestion du changement opérationnel en fonction de l'analyse des besoins

Le plan de gestion du changement opérationnel (voir le schéma directeur 2 «Organisation et encadrement») est un document de planification général complet, qui décrit toutes les étapes requises pour la mise en œuvre d'une stratégie opérationnelle à long terme au sein de l'administration douanière. Il est habituellement élaboré par l'unité stratégique et devra être révisé pour inclure les actions requises afin de répondre aux besoins identifiés durant l'exercice de schéma directeur.

IV. Évaluation et suivi

IV.1 1 Évaluation de l'exercice de schéma directeur

Cette étape vise à cerner les principaux défis à relever et les enseignements tirés au cours de l'exercice.

IV.2 2 Suivi

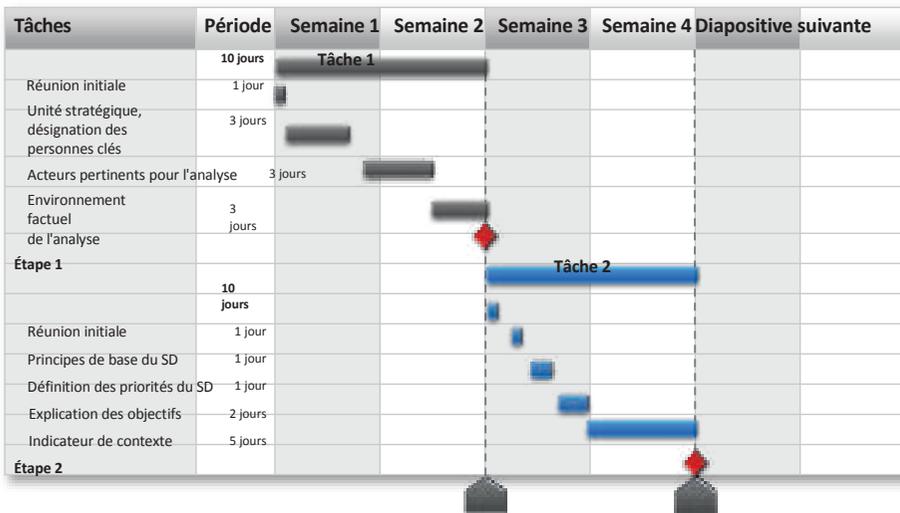
L'unité stratégique veillera à ce que les actions incluses dans le plan de gestion du changement opérationnel à l'issue de l'exercice de schéma directeur figurent effectivement dans les plans d'action annuels ultérieurs et soient mises en œuvre.

Plan d'application de la méthodologie

Le plan de travail suivant est destiné à donner une indication approximative de la durée de l'exercice. Il n'est pas indispensable d'enchaîner immédiatement les actions les unes après les autres et le calendrier dépendra des ressources disponibles et d'autres circonstances. D'après notre expérience, les exercices de schéma directeur réalisés dans des administrations de petite taille s'étendent habituellement sur une période de 6 à 9 mois.

Schémas directeurs relatifs aux douanes

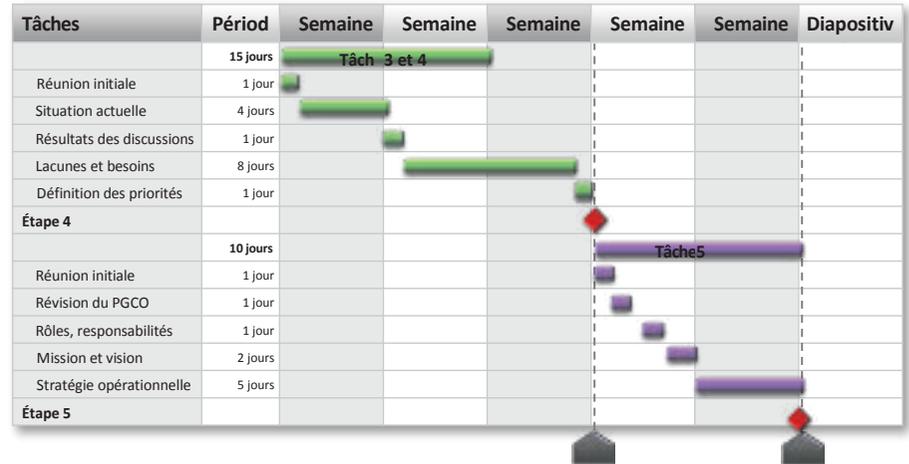
Plan d'application de la méthodologie 1/3



Étapes

Schémas directeurs relatifs aux douanes

Plan d'application de la méthodologie 2/3



Étape

Schémas directeurs relatifs aux douanes

Plan d'application de la méthodologie 3/3



Étape

Schéma directeur 1. Législation

Objet

Élaborer un cadre législatif transparent, complet et efficace permettant aux douanes de faciliter le commerce international tout en garantissant la sûreté et la sécurité de l'État et de ses citoyens et en protégeant les intérêts financiers de l'État.

Objectifs stratégiques

Formulation d'un cadre législatif qui:

- soit transparent, complet, efficace et conforme aux obligations et normes nationales et internationales applicables;
- permette la mise en place et l'organisation d'une administration douanière transparente en lui conférant des pouvoirs adéquats, tout en lui imposant de rendre des comptes et d'assumer ses responsabilités;
- prévoient des contrôles douaniers efficaces fondés sur les risques ciblant les opérations commerciales suspectes tout en facilitant les échanges légitimes;
- encourage l'assistance mutuelle avec d'autres autorités douanières et organisations internationales compétentes et renforce la confiance et la coopération avec d'autres organismes de contrôle nationaux;
- prévoient des sanctions effectives et proportionnées incitant au respect des règles tout en décourageant les comportements non conformes;
- prévoient une procédure de recours transparente;
- garantissent la protection des données, en particulier des données à caractère personnel.

Législation douanière

Objectifs

Indicateurs

Renvois

1.1	Les procédures douanières nationales se fondent sur un cadre législatif transparent, complet, efficace et conforme aux obligations et normes nationales et internationales.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les dispositions législatives sont conformes aux exigences nationales (constitutionnelles).<input type="checkbox"/> Les dispositions législatives garantissent l'application des conventions internationales pertinentes, notamment:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> la convention sur le SH;<input type="checkbox"/> la convention de Kyoto révisée;<input type="checkbox"/> la convention d'Istanbul<input type="checkbox"/> la convention TIR;<input type="checkbox"/> la convention ATA;<input type="checkbox"/> l'accord de l'OMC sur la facilitation des échanges;<input type="checkbox"/> l'accord de l'OMC sur l'évaluation en douane;<input type="checkbox"/> l'accord de l'OMC sur les règles d'origine.	
1.2	La législation douanière nationale est régulièrement révisée afin de détecter notamment les règles caduques, les lacunes et les chevauchements avec d'autres législations nationales, ainsi que les incompatibilités avec des accords internationaux en matière de douanes et, le cas échéant, avec la législation douanière de l'Union.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Cet examen est documenté.<input type="checkbox"/> Les dispositions incompatibles/caduques sont modifiées ou abrogées.<input type="checkbox"/> Les lacunes et les chevauchements législatifs sont corrigés.	

Législation relative à l'organisation et à l'encadrement

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
1.3	Le fonctionnement correct et efficace de l'administration douanière est garanti par une base juridique.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les compétences administratives et opérationnelles de l'administration douanière sont déterminées par la législation nationale et publiées. <input type="checkbox"/> Lorsque des responsabilités sont partagées avec d'autres ministères/autorités, les rôles sont clairement définis dans la législation. 	ORG
1.4	Le financement de l'administration douanière est établi et fixé par la législation nationale.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des dispositions sont en place concernant le financement de l'administration douanière. 	ORG RH

Pouvoirs des agents des douanes

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
1.5	La législation douanière nationale confère aux agents des douanes des pouvoirs adéquats et définit clairement les conditions auxquelles ces pouvoirs doivent être utilisés.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des dispositions sont en place concernant les missions, les droits et les responsabilités des agents des douanes. <input type="checkbox"/> Ces dispositions pourraient s'appuyer sur le référentiel européen des compétences des métiers de la douane. <input type="checkbox"/> Les conditions auxquelles les pouvoirs des agents des douanes doivent être utilisés sont clairement spécifiées. <input type="checkbox"/> Les pouvoirs des agents des douanes reflètent les lignes directrices publiées par l'OMD. <input type="checkbox"/> Des instructions concernant l'exercice des pouvoirs des agents de douanes sont publiées et mises à la disposition du personnel. 	ORG ÉTH

1.6	Les pouvoirs des agents de douanes respectent les droits de l'homme et les principes démocratiques.	<input type="checkbox"/> Les dispositions de la législation douanière nationale s'accordent avec lesdits principes.	ÉTH
		<input type="checkbox"/> Les décisions de la Cour européenne des droits de l'homme, du Conseil de l'Europe et des Nations unies sont respectées.	
1.7	La législation nationale comporte des garanties efficaces et des sanctions contre l'abus de pouvoir.	<input type="checkbox"/> L'abus de pouvoir est clairement défini dans la législation.	ÉTH
		<input type="checkbox"/> Les sanctions sont proportionnées.	RH
		<input type="checkbox"/> Les dispositions de la Déclaration d'Arusha révisée sont appliquées.	OR G
		<input type="checkbox"/> Le recueil des meilleures pratiques en matière d'éthique	

Infractions et sanctions

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
1.8	La législation nationale définit les infractions douanières et spécifie les règles à observer en matière d'enquête.	<input type="checkbox"/> Les infractions douanières et, le cas échéant, des catégories ou niveaux d'infractions différents sont définis.	ENQ ORG
		<input type="checkbox"/> Les règles applicables en matière d'enquête et de constatation des infractions douanières sont spécifiées.	
		<input type="checkbox"/> Les dispositions et lignes directrices spécifiques	
1.9	La législation nationale spécifie la procédure à appliquer par l'administration douanière quand elle constate qu'une infraction douanière a été commise, ainsi que les mesures qu'elle peut prendre. Lorsque des dispositions sont prévues pour le règlement des infractions douanières, la procédure doit être transparente.	<input type="checkbox"/> Les mesures qui peuvent être prises par les douanes en cas d'infraction douanière sont spécifiées.	ENQ ORG
		<input type="checkbox"/> Les dispositions et lignes directrices spécifiques de l'annexe H de la convention de Kyoto révisée de l'OMD y sont prises en compte.	
		<input type="checkbox"/> Des procédures juridiques régissant la saisie, la restitution et l'aliénation des marchandises saisies sont en place.	
		<input type="checkbox"/> Toute procédure de règlement des infractions douanières est transparente.	

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
1.10	La législation nationale définit les sanctions applicables pour chaque catégorie/niveau d'infraction douanière.	<input type="checkbox"/> Un système de sanctions douanières est en place. <input type="checkbox"/> Les dispositions et lignes directrices spécifiques de l'annexe H de la convention de Kyoto révisée de l'OMD sont prises en compte. <input type="checkbox"/> Les sanctions douanières sont proportionnées et découragent efficacement les infractions.	ENQ

Droit de recours

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
1.11	Il existe une procédure, avec des délais déterminés, et un droit de recours contre une décision ou une omission des douanes.	<input type="checkbox"/> La procédure de recours est équitable, transparente et facilement accessible. <input type="checkbox"/> Le système prévoit plusieurs instances de recours. <input type="checkbox"/> La personne concernée est toujours informée de son droit de recours.	ENQ

Coopération

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
1.12	La législation nationale confère aux autorités douanières des pouvoirs adéquats en matière de coopération, de communication et d'échange d'informations avec d'autres autorités nationales et partenaires internationaux concernés.	<input type="checkbox"/> La législation nationale permet aux autorités douanières d'échanger des informations et d'entretenir d'autres formes de coopération légitimes avec des partenaires internationaux et nationaux.	FÉ CFI
1.13	La législation et les instruments juridiques en matière de coopération douanière respectent les règles de protection des données.	<input type="checkbox"/> Des règles de protection des données concernant la communication et l'échange d'informations sont définies dans la législation nationale. <input type="checkbox"/> Les instruments de coopération douanière comprennent des dispositions en matière de protection de données. <input type="checkbox"/> Les dispositions sont conformes aux normes internationales applicables.	FÉ CFI TIC

Schéma directeur 2. Organisation et encadrement

Objet

Mettre en place une administration douanière moderne, privilégiant la notion de service, conforme aux normes internationales, aux objectifs stratégiques nationaux et apte à répondre aux besoins des parties prenantes par une gestion et une planification opérationnelle efficaces.

Objectifs stratégiques

- Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie opérationnelle permettant à l'organisation d'accomplir sa mission et d'atteindre ses objectifs de la manière la plus efficace et efficiente.
- Mise en place d'une structure organisationnelle efficace qui assure l'application effective et la supervision de la politique stratégique au niveau de la gestion et des opérations.
- Formulation de mécanismes d'appui au personnel de direction.

Stratégie opérationnelle

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
2.1	Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie opérationnelle ou d'un plan de gestion du changement opérationnel intégrant la vision ou la mission, les buts poursuivis, les mesures concrètes et les indicateurs de progrès, les objectifs stratégiques et les facteurs déterminants.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La stratégie opérationnelle couvre la mission, la vision, les objectifs, ainsi que les facteurs déterminants et est en place.<input type="checkbox"/> Le plan de gestion du changement opérationnel a été élaboré et est en place.<input type="checkbox"/> Les plans revus et mis à jour selon les besoins.	
2.2	La stratégie opérationnelle reflète et observe des normes et des lignes directrices reconnues au niveau international.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Des lignes directrices reconnues au niveau international sont incluses dans la stratégie opérationnelle.<input type="checkbox"/> Les indicateurs et les mesures sont régulièrement comparés à des points de référence internationaux, par exemple, l'OMD, l'OMC, etc.	
2.3	L'encadrement supérieur participe activement à la préparation et à la mise en œuvre de la stratégie opérationnelle.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> L'encadrement supérieur participe à la préparation et à l'approbation de la stratégie opérationnelle.<input type="checkbox"/> Des rapports réguliers sur la mise en œuvre de la stratégie opérationnelle sont soumis à l'encadrement supérieur pour approbation.	
2.4	La stratégie opérationnelle est validée et soutenue par les instances politiques de tutelle (par exemple, le ministère responsable des douanes, le gouvernement).	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La stratégie opérationnelle est validée par les instances politiques de tutelle chargées des douanes et par d'autres organes (le cas échéant).	

Objectifs

Indicateurs

Renvois

2.5	La stratégie opérationnelle est mise en œuvre au moyen de plans opérationnels annuels.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un système de planification opérationnelle annuelle est en place. <input type="checkbox"/> Des plans financiers sont préparés sur la base de la stratégie opérationnelle et de ses plans opérationnels d'application. <input type="checkbox"/> Un plan d'action opérationnel, comprenant des objectifs spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et situés dans le temps (SMART), est en place et publié. <input type="checkbox"/> La mise en œuvre du plan d'action opérationnel fait l'objet d'une supervision et de révisions régulières. <input type="checkbox"/> Les tâches et les responsabilités sont clairement définies. 	RH INF
2.6	L'administration douanière intègre une fonction/unité de développement stratégique (UDS) qui assure les tâches de planification, de coordination, de communication, de supervision, de révision et d'établissement de rapports sur la mise en œuvre de la stratégie opérationnelle.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'UDS est en place et dispose d'un personnel formé. <input type="checkbox"/> Les fonctions de l'UDS sont intégralement définies. 	RH FOR
2.7	Les directeurs opérationnels contribuent à la préparation de la stratégie opérationnelle et du plan d'action opérationnel et sont chargés de sa mise en œuvre.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un programme d'assurance de la gestion est en place. <input type="checkbox"/> Les rôles et les responsabilités des directeurs opérationnels sont définis. 	RH
2.8	Les membres du personnel sont informés et tenus au courant de la stratégie opérationnelle et du plan d'action opérationnel, ainsi que de leurs responsabilités concernant sa mise en œuvre.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un processus interne de consultation et de discussions est en place. <input type="checkbox"/> La structure organisationnelle assure l'attribution des tâches et des responsabilités. <input type="checkbox"/> Un processus d'évaluation a été élaboré et est appliqué. 	RH

Structure et organisation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
2.9	La structure organisationnelle, l'organisation fonctionnelle et l'allocation des ressources dans l'ensemble de l'organisation sont déterminées principalement par les priorités opérationnelles.	<input type="checkbox"/> La structure organisationnelle définissant les rôles et les responsabilités de chaque unité est publiée et mise en œuvre. <input type="checkbox"/> Les ressources sont allouées conformément aux décisions stratégiques.	
2.10	L'organisation privilégie la notion de service et répond de manière efficace et efficiente aux principales demandes nationales et internationales.	<input type="checkbox"/> Une enquête de satisfaction est menée auprès des usagers. <input type="checkbox"/> Les résultats de l'enquête sont analysés et donnent lieu à des mesures appropriées. <input type="checkbox"/> La structure organisationnelle assure les services appropriés.	
2.11	L'organisation est habilitée à prendre ses propres décisions concernant sa structure, son organisation et l'allocation de ses ressources internes.	<input type="checkbox"/> La direction dispose des pouvoirs lui permettant d'allouer les ressources avec souplesse. <input type="checkbox"/> Des changements organisationnels possibles sont envisagés.	LÉG
2.12	L'allocation et la réaffectation des ressources s'effectuent en fonction de la structure, de l'organisation, de la charge de travail et des priorités opérationnelles, qui font l'objet de réévaluations régulières et systématiques.	<input type="checkbox"/> Des systèmes de veille stratégique et d'information de gestion ont été élaborés et sont mis en œuvre. <input type="checkbox"/> Un système d'évaluation de la charge de travail et des résultats de chaque unité organisationnelle a été élaboré et est mis en œuvre.	TIC

Objectifs

2.13 L'affectation et la coordination des rôles et des responsabilités du bureau central et des bureaux régionaux sont claires et sont publiées.

Indicateurs

- Un organigramme est en place et tenu à jour.
- Un règlement d'organisation interne définissant les rôles et les responsabilités est en place.
- Des lignes directrices internes sont en place.
- Les canaux de communication internes sont clairement établis.

Renvois

RH

2.14

Des instructions spécifiques portant sur tous les processus opérationnels, les flux et les méthodes de travail dans chaque unité sont documentés et mis à la disposition du personnel concerné.

- Des orientations de travail pour tous les domaines ont été formulées et publiées.

CM

Encadrement

Objectifs

2.15 Des descriptions de postes détaillées (avec des responsabilités précises en termes de planification, d'organisation, d'affectation et de contrôle des ressources) sont formulées pour tous les postes ou classes de poste de direction dans l'administration.

Indicateurs

- Les descriptions de postes sont en place.
- Les descriptions de postes sont régulièrement mises à jour.

Renvois

RH

2.16

Le système de nomination aux postes de direction est axé sur l'adéquation des compétences et des qualifications des candidats avec les besoins de la fonction.

- Une procédure de nomination transparente est en place.

RH

2.17

Formulation et mise en œuvre d'un mécanisme de supervision des performances du personnel de direction.

- Un système de supervision est en place.
- Une supervision régulière est assurée et des mesures correctives sont prises selon les besoins.

RH

2.18

Formulation et mise en œuvre d'un programme de

perfectionnement des cadres couvrant l'ensemble des principales compétences et capacités managériales requises dans

l'administration.

Un plan de formation pour le personnel de direction est en place. FOR

Les cadres reçoivent une formation régulière.

Schéma directeur 3. Gestion des ressources humaines

Objet

Élaborer un système efficace de gestion des ressources humaines (GRH) qui favorise la stratégie opérationnelle de l'administration douanière, respecte la législation nationale et les normes internationales et considère le personnel comme la ressource la plus précieuse de l'organisation.

Objectifs stratégiques

- Formulation d'une stratégie de GRH qui favorise pleinement les objectifs poursuivis par la stratégie opérationnelle.
- Formulation d'une politique de GRH qui observe et intègre la législation nationale et les normes internationales, qui respecte et encourage l'exécution efficace et efficiente des tâches et qui garantit la sûreté et la sécurité du personnel.
- Formulation d'un système de GRH qui définit les fonctions, les rôles et les responsabilités au sein de la structure de l'administration douanière.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
3.1	Le système de GRH et ses politiques reflètent et respectent la législation nationale et les normes internationales en matière de GRH.	<input type="checkbox"/> Le système et les politiques de GRH sont conformes à la législation nationale et aux normes internationales.	LÉG

Axe stratégique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
3.2	La stratégie de GRH est conforme aux objectifs poursuivis par la stratégie opérationnelle et favorise leur réalisation.	<input type="checkbox"/> Une stratégie de GRH est en place et est régulièrement revue et mise à jour.	ORG
3.3	Les rôles, mandats et responsabilités correspondant aux différentes fonctions se fondent sur des informations objectives obtenues dans le cadre d'une analyse des postes, sur la compréhension des compétences et qualifications requises pour accomplir les tâches à exécuter, ainsi que sur les besoins de l'organisation.	<input type="checkbox"/> Les rôles, mandats et responsabilités correspondant aux différentes fonctions sont définis et communiqués. <input type="checkbox"/> Les tâches sont définies et des objectifs et des indicateurs mesurables ont été fixés. <input type="checkbox"/> Les performances sont régulièrement évaluées.	ORG
3.4	Le processus de recrutement se fonde sur des descriptions claires des rôles, responsabilités et mandats.	<input type="checkbox"/> Des lignes directrices relatives au processus de recrutement sont en place. <input type="checkbox"/> Les compétences requises sont identifiées pour chaque poste. <input type="checkbox"/> Un personnel qualifié est recruté, nommé et promu sur la base du mérite.	

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
3.5	Une formation régulière est dispensée de façon à garantir que l'ensemble du personnel dispose de connaissances et de compétences pertinentes et à jour dans l'exercice des fonctions requises selon les rôles, les mandats et les responsabilités.	<input type="checkbox"/> Un plan de formation est en place pour garantir un perfectionnement continu.	FOR
3.6	Le système de GRH témoigne de la volonté d'assurer un environnement de travail sûr et sain; les stratégies et les règles en matière de santé et de sécurité font l'objet d'une supervision régulière et sont correctement appliquées.	<input type="checkbox"/> Des stratégies et des règles en matière de santé et de sécurité sont en place. <input type="checkbox"/> Des évaluations des risques sur le lieu de travail sont régulièrement effectuées.	ORG

Gestion du personnel

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
3.7	Les procédures de recrutement, de nomination et de promotion garantissent la présélection, la sélection et l'affectation correctes du personnel et l'évaluation continue de ses qualifications et de ses aptitudes selon les besoins spécifiques des postes à pourvoir.	<input type="checkbox"/> Des procédures transparentes de recrutement et de promotion sont en place. TIC <input type="checkbox"/> Un système intégré d'affectation du personnel, de rémunération, de promotion, de mesures incitatives, d'évaluation de la productivité, de formation, de perfectionnement des cadres et de plan de carrière est en place.	
3.8	Un mécanisme est en place afin de garantir que les niveaux d'expérience et de connaissances individuelles et collectives nécessaires sont soigneusement examinés et maintenus en cas de changement dans les effectifs.	<input type="checkbox"/> Un système est en place pour archiver l'historique des membres du personnel, de leur bagage éducatif, des tâches accomplies et de la formation dispensée. FOR <input type="checkbox"/> Des listes de contrôle sont en place pour gérer les changements de personnel et garantir un transfert efficace des compétences.	TIC

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
3.9	L'efficacité du personnel est encouragée et améliorée par une planification régulière, une formation, un suivi et une révision de la contribution globale de chacun aux objectifs de l'organisation.	<input type="checkbox"/> Des normes de performances pour différentes fonctions et un système d'évaluation régulière sont en place. <input type="checkbox"/> Des indicateurs de performances transparents ont été définis. <input type="checkbox"/> Des systèmes de mesure et d'évaluation des performances des plans sont en place.	ORG FOR
3.10	La direction se charge de guider et de gérer les performances des membres du personnel, aussi bien à titre individuel qu'en équipe.	<input type="checkbox"/> Un système de gestion des performances du personnel est en place. <input type="checkbox"/> Des objectifs et des indicateurs de performances ont été fixés. <input type="checkbox"/> Des retours d'information sont assurés. <input type="checkbox"/> Les performances du personnel sont évaluées et récompensées.	
3.11	La direction s'investit dans la stratégie, les procédures et les systèmes de gestion des performances de son administration, et le manifeste clairement.	<input type="checkbox"/> Une politique de gestion des performances est en place et un système assure un suivi régulier des performances du personnel.	

Motivation et satisfaction au travail

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
3.12	La satisfaction du personnel est évaluée de manière systématique et régulière.	<input type="checkbox"/> Une mesure régulière de la satisfaction du personnel est en place.	CM
3.13	Le processus de détermination des salaires est transparent et repose sur des politiques clairement définies et communiquées.	<input type="checkbox"/> Les principes de détermination des salaires sont définis et communiqués.	CM

Schéma directeur 4. Éthique douanière

Objet

Garantir le respect de l'état de droit par l'ensemble du personnel et l'accomplissement des missions d'une manière équitable, impartiale, honnête, digne de confiance, respectueuse, déterminée et professionnelle.

Objectifs stratégiques

- Élaboration et mise en œuvre d'une politique d'éthique pour l'organisation douanière, qui spécifie les comportements professionnels et personnels, ainsi que les niveaux de service exigés de tous les membres du personnel, et qui est validée, observée et soutenue sans réserve par la direction.
- Élaboration et mise en œuvre de systèmes dans les domaines du recrutement, de la formation, des contrôles internes et de la communication qui garantissent le respect et l'application de la politique d'éthique.
- Élaboration et mise en œuvre d'un système d'organisation et de gestion qui élimine ou minimise les risques de faute ou de corruption et qui prévoit des sanctions internes en cas de manquements au sein du personnel.

Politique d'éthique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
4.1	<p>L'encadrement supérieur s'investit dans la politique d'éthique de l'organisation, souligne l'importance d'une approche éthique et manifeste clairement sa volonté de veiller à l'application de la politique d'éthique dans la pratique. Il donne l'exemple par son comportement irréprochable à l'égard des autres membres du personnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'éthique fait partie intégrante de la stratégie opérationnelle. <input type="checkbox"/> Code de conduite pour les cadres supérieurs. <input type="checkbox"/> Le contrôle de l'éthique s'applique aussi à l'encadrement supérieur. <input type="checkbox"/> Des règles d'incompatibilité sont établies. 	
4.2	<p>La politique d'éthique observe tous les principes de la Déclaration d'Arusha (révisée) (Déclaration du Conseil de coopération douanière concernant la bonne gouvernance et l'éthique en matière douanière) et du recueil des meilleures pratiques en matière d'éthique de l'OMD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une politique d'éthique est en place. <input type="checkbox"/> La politique d'éthique est conforme à la Déclaration d'Arusha révisée. <input type="checkbox"/> La politique d'éthique est conforme au recueil des meilleures pratiques en matière d'éthique de l'OMD. 	
4.3	<p>La politique d'éthique impose, au minimum, à tous les membres du personnel d'observer l'état de droit et de faire preuve d'honnêteté, d'équité et d'impartialité en tout temps et en toutes circonstances.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une déclaration énonçant les principes de responsabilité et d'éthique est publiée. <input type="checkbox"/> Les membres du personnel prennent acte des exigences auxquelles ils sont tenus de se conformer. 	
4.4	<p>Des chartes de services ou des normes de performances énoncent le niveau de service qui peut être exigé de l'administration douanière.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une charte de service est en place. <input type="checkbox"/> Le respect de la charte est supervisé et les résultats sont publiés. <input type="checkbox"/> Des mesures correctives sont prises, le cas échéant. 	CM
4.5	<p>Formulation, publication et diffusion auprès de l'ensemble du personnel d'un code d'éthique (ou d'un document similaire) énonçant la politique d'éthique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un code d'éthique est en place. <input type="checkbox"/> Un code d'éthique est publié. 	CM

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
4.6	Formulation et application de mesures disciplinaires appropriées en cas de manquement au code d'éthique.	<input type="checkbox"/> Des mesures disciplinaires sont en place. <input type="checkbox"/> Le personnel est avisé des sanctions applicables.	LÉG
4.7	Des conditions d'emploi appropriées, en particulier une rémunération permettant d'assurer un niveau de vie raisonnable, doivent être en place.	<input type="checkbox"/> Les niveaux de rémunération sont révisés en fonction de la situation économique générale et du coût de la vie.	RH

Information et formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
4.8	Chaque membre du personnel reçoit une copie du code d'éthique et une formation le cas échéant (couvrant les contraintes à respecter en matière de comportement, de tenue vestimentaire, de pratiques de travail, d'activités politiques, de contacts avec le public, etc., ainsi que les conséquences en cas de manquement).	<input type="checkbox"/> Le code d'éthique est distribué. <input type="checkbox"/> Des programmes de formation sont élaborés. <input type="checkbox"/> Une formation est dispensée peu après l'entrée en fonctions.	FOR CM
4.9	Les nouveaux membres du personnel reçoivent dès que possible une formation initiale sur les principaux aspects de la politique d'éthique.	<input type="checkbox"/> Des programmes de formation sont élaborés. <input type="checkbox"/> Une formation est dispensée peu après l'entrée en fonctions. <input type="checkbox"/> Le personnel s'engage à mettre en pratique la formation reçue et à respecter les normes de conduite qui lui sont imposées.	FOR

Contrôles de la gestion

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
4.10	À tous les niveaux, les directeurs procèdent régulièrement et sont eux-mêmes soumis à des contrôles, y compris de manière aléatoire, afin de garantir qu'ils exercent leurs fonctions dans le respect du code d'éthique.	<input type="checkbox"/> Des lignes directrices ont été formulées et sont en place. <input type="checkbox"/> Des audits sont en place. <input type="checkbox"/> Les contrôles sont documentés et les résultats sont communiqués à la hiérarchie.	
4.11	Les systèmes opérationnels et les procédures sont organisés de façon à minimiser le risque de fraude ou de faute.	<input type="checkbox"/> Les systèmes opérationnels et les procédures font l'objet d'une évaluation des risques et sont régulièrement révisés et améliorés, le cas échéant. <input type="checkbox"/> Les contrôles sont documentés.	
4.12	Une fonction d'audit interne est assurée par des membres du personnel disposant des habilitations adéquates.	<input type="checkbox"/> L'éthique est une composante de l'audit interne. <input type="checkbox"/> Un programme annuel de contrôles fondés sur les risques est élaboré et mis en œuvre.	AI
4.13	Une fonction d'enquête interne est assurée par des membres du personnel disposant des habilitations adéquates.	<input type="checkbox"/> Une unité indépendante d'enquête interne est en place et opérationnelle.	ORG AI
4.14	Des mécanismes sont en place pour alerter la direction au cas où les fonctions d'audit et d'enquête font apparaître des risques liés aux systèmes ou au personnel.	<input type="checkbox"/> Un système de rapports et de retour d'informations est en place.	AI
4.15	Des systèmes sont en place afin de permettre l'échange mutuel d'informations entre les tribunaux, les autorités chargées des poursuites et autres services répressifs et l'administration douanière à propos des agents suspectés ou convaincus d'infractions pénales.	<input type="checkbox"/> Le flux des informations est décrit. <input type="checkbox"/> L'échange d'informations est en place.	AI RH
4.16	Des mécanismes sont en place afin de permettre au public de communiquer des informations à l'administration des douanes en cas de fraude ou de faute commise par son personnel.	<input type="checkbox"/> Une ligne d'appel ou des points de contact sont en place.	CM ORG

Recrutement

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
4.17	Le système de recrutement est censé garantir que les candidats sont évalués au regard de critères conçus pour apprécier leur niveau d'éthique et leur attachement à l'état de droit et à la démocratie.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les contrôles du comportement éthique font partie du processus de recrutement. <input type="checkbox"/> Les personnes ayant des antécédents judiciaires ou des liens avec des affaires pénales ne peuvent pas être engagées par l'administration. <input type="checkbox"/> La présélection des candidats est approfondie mais conforme aux procédures définies et aux obligations en matière de protection des données. 	<p>RH</p> <p>LÉG</p>

Faute professionnelle

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
4.18	Des mesures disciplinaires prévoient l'application d'une série de sanctions internes – dont la révocation – selon la nature et la gravité de la faute et le signalement des infractions pénales aux services répressifs compétents.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des règles et des procédures disciplinaires sont en place. 	LÉG
4.19	Tout membre du personnel inculqué pour une quelconque infraction pénale doit en aviser sa hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des règlements intérieurs ont été élaborés et sont en place. <input type="checkbox"/> Des procédures de suspension du personnel dans l'attente d'un procès sont en place. 	LÉG RH
4.20	Les règles disciplinaires prévoient une procédure de recours dans tous les cas de faute alléguée.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une procédure de recours est en place et publiée. 	LÉG
4.21	Les cas de faute grave et les sanctions infligées sont régulièrement portés à la connaissance de la hiérarchie et du personnel, tout en respectant l'anonymat des personnes concernées lorsque la procédure de recours est achevée.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un système de rapports est en place. <input type="checkbox"/> Les données pertinentes sont disponibles. <input type="checkbox"/> Le personnel est informé de toutes les décisions définitives concernant les sanctions infligées pour faute grave. 	CM

Schéma directeur 5. Formation

Objet

Élaborer et mettre en œuvre un programme de formation qui contribue à la stratégie opérationnelle de l'administration douanière, à son fonctionnement efficace et au perfectionnement du personnel par des moyens appropriés.

Objectifs stratégiques

- Élaboration, mise en œuvre et révision régulière d'une stratégie de formation à long terme qui intègre la stratégie opérationnelle des douanes, respecte les normes internationales (par exemple le référentiel européen des compétences des métiers de la douane) et bénéficie du soutien sans réserve de la direction.
- Mise en place de structures et d'activités de formation durables dotées de ressources suffisantes qui sont organisées de manière systématique et qui reposent sur des politiques, des systèmes et des procédures visant à faciliter le déploiement de la stratégie de formation.

Stratégie de formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
5.1	La direction s'investit pleinement dans une stratégie de formation complète conforme aux normes internationales (par exemple, au référentiel européen des compétences des métiers de la douane) et lui alloue les ressources nécessaires.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une stratégie de formation est en place et fait l'objet de révisions régulières. <input type="checkbox"/> La stratégie de formation tient compte des meilleures pratiques, comme le référentiel européen des compétences des métiers de la douane. 	RH
5.2	La stratégie couvre, au minimum, l'évaluation des besoins de formation, la planification, le contenu de la formation, les groupes-cibles, les méthodes de formation, le personnel enseignant, le budget, l'équipement, les techniques, les locaux et les indicateurs nécessaires à l'évaluation.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La stratégie de formation couvre les éléments énumérés dans l'objectif. 	INF

Structures et activités de formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
5.3	Une unité de formation disposant de ressources adéquates est en place, sous la responsabilité d'un cadre supérieur.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une unité de formation est en place. <input type="checkbox"/> Le cadre supérieur responsable s'entretient régulièrement avec la direction générale et dispose des canaux appropriés pour joindre les directeurs généraux en cas de besoin. 	ORG RH
5.4	Mise en place d'un système d'échange de bonnes pratiques et de matériel de formation avec les organisations nationales et internationales et les centres de formation d'autres pays.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le processus est documenté et opérationnel. 	CM

Objectifs

Indicateurs

Renvois

5.5	<p>Les politiques et les programmes de formation se fondent sur une analyse professionnelle des besoins de formation de l'organisation en rapport avec les priorités opérationnelles actuelles et futures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les besoins de formation de l'organisation sont clairement définis. <input type="checkbox"/> Les priorités opérationnelles à court et à long termes sont déterminées. <input type="checkbox"/> Les besoins de formation sont définis en détail dans la stratégie de formation. <input type="checkbox"/> Une analyse des besoins de formation est en place et ses résultats sont documentés. <input type="checkbox"/> Des contrôles réguliers sont effectués pour apprécier si les besoins énoncés dans la stratégie sont satisfaits ou non. 	ORG RH
5.6	<p>Les responsables des opérations jouent un rôle déterminant dans la détermination des besoins de formation et proposent des solutions appropriées à l'unité de formation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une évaluation des besoins de formation du personnel est effectuée régulièrement. RH <input type="checkbox"/> Les responsables des opérations sont avisés du rôle d'observation qui leur incombe afin de cerner les domaines de l'administration où une formation est nécessaire. <input type="checkbox"/> Il existe des plateformes appropriées où les responsables des opérations peuvent signaler les besoins de formation. 	
5.7	<p>Les programmes de formation sont conçus pour inculquer aux membres du personnel les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires à l'exercice de leurs fonctions selon des critères exigeants et clairement définis (connaissance de langues étrangères, permis de conduire, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les programmes de formation sont organisés en tenant compte du référentiel européen des compétences des métiers de la douane et du recueil des meilleures pratiques de l'OMD. <input type="checkbox"/> Les exigences sont clairement définies pour chaque poste au sein de l'administration douanière. <input type="checkbox"/> Des programmes de formation appropriés sont mis à la disposition de tous les membres du personnel selon leurs besoins. 	
5.8	<p>Les programmes de formation sont adaptés pour tenir compte du profil, de l'expérience préalable et des connaissances de chaque individu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un système est en place pour archiver l'historique des membres du personnel, de leur bagage éducatif, des tâches accomplies et de la formation dispensée. RH 	TIC

Objectifs	Indicateurs	Renvois
<p>5.9 Des programmes de formation liminaires à caractère très général sont en place à l'intention des nouvelles recrues, ainsi que des programmes ultérieurs portant sur les besoins spécifiques de la fonction ou de la personne concernée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un programme de formation liminaire est en place et est dispensé dès que possible après la prise de fonctions. <input type="checkbox"/> Des modules de formation ultérieurs éventuels sont envisagés lors de la planification du programme de formation liminaire. 	
<p>5.10 Les programmes offrent la possibilité d'intégrer des formations complémentaires et d'autres formes de perfectionnements externes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les formations existantes se prêtent à des modules de perfectionnement internes ou externes. 	
<p>5.11 Il convient que les cours soient dispensés principalement par des formateurs certifiés et/ou expérimentés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il existe un nombre suffisant de formateurs certifiés et/ou expérimentés. <input type="checkbox"/> Un système est en place pour réévaluer régulièrement les connaissances des formateurs et leur aptitude à enseigner. <input type="checkbox"/> Des experts d'autres organismes nationaux ou internationaux sont invités à faire profiter l'administration de leurs connaissances et de leur expérience. 	
<p>5.12 Les compétences et les connaissances acquises dans le cadre de la formation sont transmises aux autres membres du personnel au moyen de présentations, de rapports, du partage de documents, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il existe une base de données où est rassemblé le matériel de formation, comme les présentations. IT <input type="checkbox"/> La base de données est accessible au personnel concerné. 	
<p>5.13 Les formateurs se perfectionnent et mettent à jour leurs connaissances de façon continue dans leur domaine d'expertise grâce à des ateliers, des programmes de certification ou une auto-formation continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'administration se tient informée des opportunités de formations et de programmes de certification pour ses formateurs. <input type="checkbox"/> L'administration envoie ses formateurs participer au moins une fois par an à des formations ou à des programmes de certification pour les aider à mettre à jour leurs connaissances. 	

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
5.14	La formation dispensée comprend une série et une combinaison de méthodologies (par exemple, apprentissage en ligne, apprentissage mixte), tenant compte des besoins de formation et du groupe-cible (par exemple, des formations conjointes avec l'industrie).	<input type="checkbox"/> Différents types de méthodologies sont explorés et employés de manière efficace et modulable. <input type="checkbox"/> Les besoins de formation et les groupes-cibles de l'administration sont clairement définis.	IT
5.15	Des ressources appropriées sont disponibles pour la formation (budget, documentation, ressources électroniques, moyens techniques, centres/salles de formation, fonction d'apprentissage en ligne le cas échéant, etc.).	<input type="checkbox"/> Les ressources sont disponibles et effectivement utilisées pour la formation. <input type="checkbox"/> L'administration offre à l'unité de formation des possibilités de développer ses activités.	INF TI C
5.16	L'historique des formations individuelles, des connaissances préexistantes et des progrès est archivé et régulièrement mis à jour, et des mesures sont prises pour répondre à d'autres besoins constatés dans le cadre des programmes de formation. Ces archives sont aussi tenues à la disposition de l'unité des ressources humaines.	<input type="checkbox"/> L'historique des formations individuelles, des connaissances préexistantes et des progrès est conservé. <input type="checkbox"/> L'unité des ressources humaines a accès à ces archives. <input type="checkbox"/> Cet historique sert à déterminer d'autres besoins de formation éventuels. <input type="checkbox"/> Les informations concernant le personnel qui a participé aux programmes de formation sont conservées pour éviter les redondances.	RH TIC
5.17	Le cas échéant, la formation est évaluée de manière appropriée et suffisante pour en apprécier l'utilité générale et le rapport coût-efficacité (par exemple, en termes d'amélioration des performances au travail), cerner les lacunes et procéder aux modifications qui peuvent se révéler nécessaires.	<input type="checkbox"/> Il existe un système d'évaluation de la formation par le personnel qui la reçoit et par l'administration. <input type="checkbox"/> Pour déterminer les lacunes et les besoins du programme de formation, les résultats des évaluations sont pris en considération. <input type="checkbox"/> Un système est en place pour évaluer les connaissances acquises par le personnel après les programmes de formation. <input type="checkbox"/> Les résultats sont analysés afin d'apprécier l'efficacité et le succès des programmes de formation au regard de leurs objectifs.	RH

Schéma directeur 6. Communication

Objet

Élaborer et déployer une stratégie de communication qui garantit la fourniture rapide d'informations claires et de bonnes relations de travail avec toutes les parties prenantes.

Objectifs stratégiques

- Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de communication qui contribue pleinement aux objectifs de la stratégie opérationnelle des douanes.
- Élaboration et mise en œuvre de canaux de communication internes et externes afin de garantir la transmission d'informations aux principales parties prenantes concernant la stratégie opérationnelle, les politiques, les systèmes, la législation, les règles et les procédures, ainsi que leurs modifications.
- Élaboration et mise en œuvre d'un flux d'informations dans les deux sens qui alimente le processus continu de construction et d'entretien de la confiance et du soutien des sphères politiques et de l'opinion publique à l'égard des douanes, de façon à mettre en évidence leur rôle crucial pour la société et les résultats obtenus.
- Renforcement de la confiance de l'opinion publique et du gouvernement dans les douanes, en tant qu'organisation importante, privilégiant la notion de service, professionnelle, fiable et impartiale qui assure ses missions de manière efficace et efficiente.

Axe stratégique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
6.1	Une stratégie de communication qui contribue à l'ensemble de la stratégie opérationnelle est en place et fait l'objet de révisions régulières.	<input type="checkbox"/> Une stratégie de communication est en place et conforme à l'ensemble de la stratégie opérationnelle. <input type="checkbox"/> La stratégie de communication est publiée et régulièrement mise à jour.	ORG
6.2	La stratégie de communication couvre l'organisation du processus de communication et prévoit des plans de réaction/réponse rapide dans les situations de crise.	<input type="checkbox"/> La stratégie de communication couvre les éléments détaillés énumérés dans l'objectif.	
6.3	Une fonction de communication, dont les rôles et les responsabilités sont clairement définis, est établie au niveau central, avec un accès constant à toutes les informations pertinentes à jour et des contacts réguliers avec la direction.	<input type="checkbox"/> Les descriptions des tâches de communication et les responsabilités sont définies.	ORG RH
6.4	Une fonction de communication est établie et maintenue au niveau régional, en étroite coopération avec la fonction centrale de relations publiques, conformément à la stratégie nationale de communication des douanes.	<input type="checkbox"/> Il existe une liste des points de contact responsables de la communication au niveau régional. <input type="checkbox"/> Le processus de communication et les responsabilités sont définis.	ORG
6.5	L'encadrement supérieur participe activement à la formulation et à la fourniture d'une communication interne et externe efficace et efficiente.	<input type="checkbox"/> L'encadrement supérieur est régulièrement tenu informé des questions de communication. <input type="checkbox"/> Des coupures de presse sont rassemblées quotidiennement et mises à la disposition de l'encadrement supérieur. <input type="checkbox"/> Des statistiques web (internet, intranet) sont régulièrement présentées à l'encadrement supérieur.	

Communication interne

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
6.6	Des instructions à l'usage du personnel, des bulletins d'information, un intranet et d'autres médias sont en place pour garantir la diffusion auprès du personnel d'informations pertinentes et à jour concernant les modifications de la législation, les réglementations, l'organisation et les nouvelles politiques, procédures et autres circonstances qui affectent l'administration.	<input type="checkbox"/> L'intranet ou les autres systèmes de communication sont régulièrement mis à jour. <input type="checkbox"/> Des informations pertinentes sont accessibles à l'ensemble du personnel dans la base de données des connaissances. <input type="checkbox"/> Des instructions et des lignes directrices sont publiées.	
6.7	L'organisation permet et encourage la communication descendante, ascendante et horizontale.	<input type="checkbox"/> Des réunions régulières et ponctuelles (au niveau des unités ou de l'ensemble du personnel) sont organisées selon les besoins. <input type="checkbox"/> Des lignes directrices sont en place. <input type="checkbox"/> Des systèmes de rapports sont en place.	ORG
6.8	Des informations claires, complètes, aisément accessibles et à jour sur la législation et les procédures douanières et leurs modifications éventuelles sont régulièrement fournies aux opérateurs économiques et au public par des moyens appropriés.	<input type="checkbox"/> Le site internet est régulièrement mis à jour. <input type="checkbox"/> Des points de contact sont accessibles aux opérateurs économiques et au grand public pour toute demande de renseignement ou question. <input type="checkbox"/> Les canaux de communication avec l'administration douanière sont connus des opérateurs économiques et du public.	TIC
6.9	L'administration douanière présente chaque année ses résultats et ses plans à venir à son ministère de tutelle, à d'autres organes du gouvernement et aux principales parties prenantes.	<input type="checkbox"/> Des rapports annuels sont en place.	ORG

6.10

Une formation est dispensée aux fonctionnaires des douanes, en particulier aux porte-paroles et au personnel de direction, afin d'améliorer, le cas échéant, leurs capacités de communication.

- Des formations liées aux capacités de communication sont dispensées.
FOR

Information

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
6.11	Des informations et des messages importants sont rédigés et régulièrement mis à jour pour expliquer aux parties prenantes et aux citoyens ce que font les services des douanes et pourquoi.	<input type="checkbox"/> La mission et la vision des douanes sont publiées. <input type="checkbox"/> Les messages clés sont définis et publiés.	ORG
6.12	Les informations et les messages fournis sont clairs et compréhensibles, faciles à assimiler et exempts de jargon technique ou administratif.	<input type="checkbox"/> Les informations sont vérifiées par l'unité chargée de la communication avant leur publication.	
6.13	Des canaux performants sont mis en place et utilisés effectivement pour communiquer régulièrement et/ou rapidement avec le public et les principales parties prenantes, comme les points de contact des médias et des institutions clés.	<input type="checkbox"/> Des listes de contacts des institutions clés sont en place et publiées. <input type="checkbox"/> Des réunions régulières sont organisées avec les principales parties prenantes.	
6.14	Les méthodes et les moyens de communication utilisés sont proactifs, ciblés, opportuns et fournissent des informations à jour.	<input type="checkbox"/> Les méthodes et les moyens de communication sont mis à disposition et font l'objet de révisions régulières.	
6.15	Un mécanisme de communication est en place pour assurer une réaction immédiate en cas d'incident.	<input type="checkbox"/> Un plan de communication de crise est en place.	

Public cible

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
6.16	<p>La portée et la teneur des informations et des messages sont traitées et formulées en fonction des groupes ciblés, comme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le grand public; • les médias; • les sphères parlementaires et judiciaires; • le gouvernement et d'autres autorités nationales; • les collectivités locales; • l'industrie et les milieux d'affaires. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des conférences de presse régulières sont organisées. <input type="checkbox"/> Les succès obtenus font régulièrement l'objet de conférences de presse et de rapports. <input type="checkbox"/> Des dépliants d'information, des prospectus, des brochures, des stands d'information et des affiches sont disponibles. <input type="checkbox"/> Des sites internet proposent diverses formes d'information aux visiteurs du monde entier, également dans des langues étrangères. <input type="checkbox"/> Des événements sont organisés (conférences, formations), principalement pour informer de petits groupes cibles (par exemple, des entreprises, des écoles). <input type="checkbox"/> Des lignes d'appel d'urgence sont en place pour recevoir des informations importantes émanant du grand public ou des usagers et y réagir. <input type="checkbox"/> Des bureaux d'information (joignables par téléphone, par courrier électronique ou postal et en personne) concernant les réglementations et procédures relatives aux douanes sont en place. <input type="checkbox"/> Des comptes sont actifs sur les médias sociaux. 	<p>TIC</p> <p>ORG</p>
6.17	<p>Veiller à ce que toute communication respecte les règles de protection des données et préserve les informations confidentielles sur les méthodes et les sources des douanes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La conformité des informations avec les règles de protection des données est vérifiée avant leur publication. <input type="checkbox"/> Les informations sont publiées avec l'aval de l'unité opérationnelle compétente. 	<p>LÉG</p>

Schéma directeur 7. Dettes douanières

Objet

Élaborer et mettre en œuvre un système garantissant que les dettes douanières sont constatées et perçues efficacement au moyen de processus, de procédures et d'instruments de calcul, de perception, de prise en compte et de gestion appropriés.

Objectifs stratégiques

- Élaboration et mise en œuvre d'un système juridique national pour la constatation et la perception correctes, efficaces et efficaces des dettes douanières.
- Élaboration et mise en œuvre de processus, de procédures et d'instruments de constatation, de perception, de prise en compte et de gestion efficaces des dettes douanières.

Généralités

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
7.1	Des informations complètes et à jour concernant la législation en matière de mesures et de classement tarifaires, d'évaluation en douane et de règles d'origine sont mises à la disposition des acteurs du commerce international.	<input type="checkbox"/> Les informations sont disponibles. <input type="checkbox"/> Les informations sont révisées et mises à jour selon les besoins.	CM FÉ
7.2	Des informations sont publiées et mises à la disposition des opérateurs économiques et des voyageurs concernant leurs droits, leurs obligations et les procédures à suivre pour les remplir.	<input type="checkbox"/> Les informations sont disponibles. <input type="checkbox"/> Les informations sont révisées et mises à jour selon les besoins.	CM FÉ

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
7.3	La législation en matière de nomenclature tarifaire, d'évaluation en douane et d'origine des marchandises se fonde sur des normes internationales.	<input type="checkbox"/> La nomenclature tarifaire repose sur le système harmonisé de l'OMD. <input type="checkbox"/> L'accord de l'OMC sur l'évaluation en douane est respecté. <input type="checkbox"/> Les règles d'origine non préférentielle, définies conformément à l'accord de l'OMC sur les règles d'origine, sont respectées. <input type="checkbox"/> Tous les accords commerciaux et régimes préférentiels en vigueur qui comprennent des règles d'origine préférentielle sont appliqués.	LÉG
7.4	La législation prévoit la soumission d'une déclaration en douane préliminaire et définit les règles à appliquer pour vérifier le classement, la valeur et l'origine des marchandises après leur mainlevée.	<input type="checkbox"/> Des réglementations et des procédures sont en place.	LÉG

Objectifs

Indicateurs

Renvois

75

Le classement tarifaire des marchandises et les règles d'origine (non préférentielle ou préférentielle) se fondent sur des normes et des lignes directrices internationales.

- Les notes explicatives du système harmonisé sont disponibles.
- Des notes explicatives sur le classement tarifaire sont mises à disposition.
- Des réglementations en matière de classement tarifaire sont en vigueur.
- Les décisions de justice sur le classement tarifaire sont mises à disposition.
- Des notes explicatives sur l'origine sont mises à disposition.
- Les décisions de justice sur la détermination de l'origine sont mises à disposition.

LÉG

76

Un système avancé de classement tarifaire et de détermination de l'origine est élaboré pour augmenter la prédictibilité et la perception efficace des recettes.

- Une procédure est en place pour notifier aux opérateurs des décisions précises en matière de classement tarifaire.
- Une procédure est en place pour notifier aux opérateurs des décisions précises en matière de détermination de l'origine.

LÉG

TIC

7.7

L'échange d'informations au niveau international sur les tarifs douaniers, la valeur et l'origine se fonde sur des accords signés comprenant des garanties appropriées de protection des données.

- Des accords de coopération internationale sont en place.
- Des procédures de vérification du régime préférentiel ou des certificats d'origine sont en place.

LÉG

FÉ

78

Les règles comptables nationales prévoient une gestion appropriée des recettes nationales et un audit des procédures et des comptes.

- Des règles sont en place.

LÉG

79

La législation prévoit le règlement des dettes ou dettes potentielles ou le dépôt d'une garantie financière appropriée avant que les marchandises soient mises en libre pratique.

- Des règles sont en place.
- Le traitement et les types de garantie financière pour le règlement différé sont décrits.

LÉG

7.10

La législation prévoit la conservation des déclarations en douane et de tous les autres documents comptables pendant des périodes permettant des contrôles et audits effectifs.

- La législation est en place.

LÉG

Procédures et instruments

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
7.11	Définition et mise en œuvre d'un processus allant du dépôt de la déclaration jusqu'au règlement final.	<input type="checkbox"/> Le processus est défini et mis en œuvre.	
7.12	Définition et mise en œuvre de procédures uniformes de classement tarifaire, d'évaluation et de détermination de l'origine pour la constatation correcte des dettes douanières.	<input type="checkbox"/> Les procédures sont en place.	
7.13	Élaboration d'un système informatique de calcul des recettes douanières permettant d'enregistrer les dettes des opérateurs.	<input type="checkbox"/> Un système informatique est en place.	TIC
7.14	Élaboration d'un système centralisé pour assurer efficacement le suivi et la prise en compte des recettes.	<input type="checkbox"/> Un système informatique est en place.	TIC
7.15	Établissement de listes de codes permettant l'identification des postes de recettes pour une compilation des données efficace.	<input type="checkbox"/> Des listes de code sont en place et mises à disposition. <input type="checkbox"/> Les postes de recettes sont identifiés par: <ul style="list-style-type: none"> - positions tarifaires; - types de dettes; - modalités de paiement - régimes douaniers; et - personnes redevables. 	
7.16	Élaboration d'un système de comptabilité autorisant toutes les modalités de paiement.	<input type="checkbox"/> Différentes méthodes de paiement sont disponibles.	FÉ TIC

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
7.17	Des modules séparés d'enregistrement, de traitement, de comptabilité et d'allocation des recettes sont réunis dans un système d'information des douanes intégré.	<input type="checkbox"/> Des systèmes informatiques ont été élaborés et sont opérationnels.	TIC
7.18	Les processus comptables sont clairement définis et exécutés. Des descriptions des processus sont disponibles et les rôles et responsabilités de chaque intervenant dans les processus comptables sont définis.	<input type="checkbox"/> Les processus sont définis.	ORG
7.19	Mise en place d'une procédure de recouvrement des droits impayés. Adoption de mesures administratives appropriées concernant le versement tardif ou le non-paiement de droits ou les abus du système de report. Ces mesures comprendront le retrait des facilités de report.	<input type="checkbox"/> Les procédures sont en place.	ORG
7.20	Toutes les structures relatives aux recettes tiennent des registres appropriés et permettent des audits individuels ou collectifs. Un système de documentation est élaboré.	<input type="checkbox"/> Un système de documentation est en place.	AAP
7.21	Des procédures de recours sont accessibles pour toute décision relative aux dettes douanières.	<input type="checkbox"/> Les procédures sont décrites et appliquées.	LÉG
7.22	Les systèmes d'évaluation, de perception et de prise en compte des recettes font l'objet de contrôles réguliers et d'audits internes.	<input type="checkbox"/> Des procédures d'audit ont été définies et sont opérationnelles. <input type="checkbox"/> Un plan de contrôle et d'audit est en place.	AAP AI
7.23	Mise en place de structures organisationnelles appropriées pour assurer une gestion efficiente et efficace des dettes douanières.	<input type="checkbox"/> Des structures organisationnelles ont été définies. <input type="checkbox"/> Des compétences appropriées sont décrites à tous les niveaux pour le personnel. <input type="checkbox"/> Le nombre d'experts qualifiés est suffisant.	ORG RH

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
724	Formulation d'instructions détaillées dans le domaine des dettes douanières et contrôles réguliers de la gestion pour en vérifier l'application correcte.	<input type="checkbox"/> Des instructions ont été formulées et sont opérationnelles. <input type="checkbox"/> Des contrôles sont effectués.	
725	Mise en place de programmes de formation pour familiariser les agents des douanes avec les règles et réglementations en matière de classement tarifaire, d'évaluation en douane, de règles d'origine, de perception et de prise en compte des recettes.	<input type="checkbox"/> Des programmes sont formulés et déployés.	FOR

Schéma directeur 8. Facilitation des échanges

Objet

Formuler et appliquer des mesures visant à minimiser les coûts, les données et les documents requis, ainsi que les délais des procédures douanières et autres formalités aux frontières pour les opérateurs économiques.

Mettre en place un partenariat étroit entre les douanes (et d'autres autorités publiques compétentes, le cas échéant) et le monde économique grâce à des procédures transparentes, efficaces et efficaces.

Objectifs stratégiques

- Les besoins légitimes du monde économique sont pris en compte lors de l'élaboration de nouvelles législations, politiques et procédures.
- Mise en place d'un partenariat entre les autorités douanières et l'industrie pour faire en sorte que l'organisation et les méthodes de travail des douanes tiennent compte des besoins des échanges commerciaux légitimes.
- Formulation de stratégies, de méthodes et de procédures de coopération entre les douanes, d'autres autorités publiques compétentes et le monde économique afin de faciliter les échanges commerciaux et d'éviter la redondance des exigences.
- Formulation d'une approche privilégiant la notion de service à l'égard de l'industrie qui passe par des procédures, des réglementations et des méthodes de contrôle transparentes et cohérentes, en permettant aux opérateurs économiques d'être pleinement conscients de leurs droits et obligations et d'anticiper correctement les exigences éventuelles, tout en garantissant la transparence, l'ouverture, la confiance et le respect mutuels.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
8.1	Élaboration d'un système garantissant la prise en compte des points de vue du monde économique lors de la préparation de nouvelles réglementations douanières et administratives.	<input type="checkbox"/> Un processus de consultation de l'industrie est en place.	LÉG
8.2	Veiller à ce que les droits et obligations des opérateurs économiques soient définis dans la législation et les réglementations douanières et administratives.	<input type="checkbox"/> Les droits et les obligations sont clairement définis.	LÉG
8.3	Les règles, réglementations et lignes directrices sont communiquées à l'industrie.	<input type="checkbox"/> Les règles, réglementations et lignes directrices sont publiées et mises à jour selon les besoins.	CM

Processus et procédures

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
8.4	Formulation et application de procédures simplifiées pour les opérateurs qui remplissent les conditions et les critères fixés par la législation douanière.	<input type="checkbox"/> Des autorisations de simplification sont accordées et les procédures simplifiées sont documentées. <input type="checkbox"/> Un système de supervision de l'usage des autorisations est en place.	TRA CFI SC A
8.5	Formulation de procédures de pré-dédouanement afin d'accélérer le dédouanement des marchandises.	<input type="checkbox"/> Les procédures sont en place. <input type="checkbox"/> Un système informatique pour la soumission d'informations de pré-dédouanement est en place.	DE T TI C

8.6

Veiller à exploiter au maximum les documents et enregistrements commerciaux (y compris les enregistrements numériques) pour éviter toute redondance des demandes d'informations lors des contrôles douaniers.

- Les enregistrements commerciaux sont utilisés aux fins du dédouanement.
- Les contrôles sont documentés.

TIC

CFI

TRA

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
8.7	Le cas échéant, des contrôles par audit sont effectués à la place de contrôles fondés sur les opérations.	<input type="checkbox"/> Des contrôles par audit sont en place.	AAP
8.8	Mise en place de systèmes informatiques sûrs, intégrés, interopérables (utilisant des systèmes commerciaux) et accessibles afin de permettre la collecte d'informations sur les mouvements de marchandises aussi loin que possible en amont pour contribuer à l'évaluation précoce des risques.	<input type="checkbox"/> Des systèmes informatiques sont en place.	SCA TIC
8.9	Mise en place d'un système avancé de classement tarifaire et de détermination de l'origine pour renforcer la cohérence dans l'application du classement et des règles d'origine.	<input type="checkbox"/> Une procédure est en place pour notifier aux opérateurs des décisions précises en matière de classement tarifaire. <input type="checkbox"/> Une procédure est en place pour notifier aux opérateurs des décisions précises en matière de détermination de l'origine.	DET

Organisation et méthodes de travail

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
8.10	L'importance de la facilitation des échanges et des partenariats avec l'industrie est rappelée à tous les niveaux de l'organisation et fait partie intégrante de la stratégie et du plan opérationnel des douanes.	<input type="checkbox"/> Une stratégie et un plan opérationnel des douanes sont en place.	ORG
8.11	Définition du mécanisme garantissant l'application uniforme des procédures douanières.	<input type="checkbox"/> Des règlements intérieurs ont été élaborés et sont en place. <input type="checkbox"/> Des échanges d'informations et d'expériences sont pratiqués. <input type="checkbox"/> Une formation est en place.	LÉG CFI FO R

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
8.12	Les opérateurs sont soumis à des contrôles proportionnés qui ne leur imposent pas de charges inutiles.	<input type="checkbox"/> Un système de gestion des risques est en place. <input type="checkbox"/> Des contrôles fondés sur le système sont en place.	GR AAP
8.13	Description des interactions entre les douanes et l'industrie (enregistrement des opérateurs, demande de traitement préférentiel ou de contingents, autorisations de procédures simplifiées, etc.).	<input type="checkbox"/> Des réglementations et des lignes directrices sont en place.	DE T SCA

Coopération

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
8.14	Le cas échéant, des accords de coopération internationale qui facilitent les échanges, comme des accords de reconnaissance mutuelle, de coopération transfrontalière ou de contrôle conjoint, sont conclus.	<input type="checkbox"/> Des arrangements et des accords sont en place.	ENQ
8.15	Des protocoles d'accord (PdA) sont signés avec des sociétés commerciales, des opérateurs de transport et des associations clés.	<input type="checkbox"/> Des PdA sont en place.	GR ENQ
8.16	La coopération entre les douanes et d'autres autorités publiques compétentes est encouragée (de façon, par exemple, à permettre aux opérateurs économiques de soumettre des informations/données à diverses autorités par un point d'accès unique, afin d'éviter la redondance des données et les retards).	<input type="checkbox"/> Des systèmes sont en place (guichets uniques). <input type="checkbox"/> Des accords de coopération sont en place.	CFI TIC

8.17

Des contrôles autres que des contrôles douaniers sont effectués en même temps et au même endroit que les contrôles douaniers (guichet unique), sous la coordination des autorités douanières.

Des contrôles conjoints sont en place.

CFI

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
8.18	Des forums de coopération, comme des comités consultatifs des douanes, regroupant des représentants des douanes et d'autres organes gouvernementaux compétents, ainsi que du monde économique, sont constitués et se réunissent régulièrement.	<input type="checkbox"/> Des réunions sont organisées. <input type="checkbox"/> Les retours d'informations des réunions sont analysés et des mesures de suivi sont prises selon les besoins.	CM
8.19	Le cas échéant, des méthodes de travail et des systèmes informatiques des douanes sont élaborés en coopération entre les autorités douanières et le monde économique.	<input type="checkbox"/> Un processus est défini. <input type="checkbox"/> Les spécifications sont échangées et les retours d'informations sont analysés.	CFI TI C

Service

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
8.20	Les services des douanes, y compris les horaires de travail et d'ouverture, sont adaptés pour répondre raisonnablement aux besoins des opérateurs économiques et coordonnés avec ceux d'autres services de contrôle aux frontières, dans la mesure du possible, afin de garantir une circulation fluide.	<input type="checkbox"/> Des services souples sont en place. <input type="checkbox"/> Les horaires de travail sont coordonnés avec ceux d'autres services de contrôle aux frontières.	ORG
8.21	Le dédouanement est effectué dans les plus brefs délais et un système est mis en place pour surveiller et réduire les temps d'attente.	<input type="checkbox"/> Des systèmes de surveillance sont en place.	ORG
8.22	Les frais et charges des services des douanes sont fixés conformément aux normes et accords internationaux (par exemple, de l'OMC, de l'OMD) et sont rendus publics.	<input type="checkbox"/> Les frais et charges correspondent aux normes et accords internationaux et, en particulier, n'excèdent pas les coûts des services fournis et ne sont pas calculés sur une base ad valorem. <input type="checkbox"/> Les frais et charges sont publiés.	

Schéma directeur 9. Sécurité de la chaîne d'approvisionnement

Objet

Assurer de bout en bout la sécurité de la chaîne internationale d'approvisionnement dans le cadre d'une approche équilibrée des mesures de sécurité et de la facilitation des échanges internationaux.

Objectifs stratégiques

- Adoption d'une législation conforme aux normes internationales qui garantit que des informations relatives à la sécurité des marchandises sont transmises aux services des douanes avant l'importation ou l'exportation (informations de pré-dédouanement).
- Formulation de stratégies, de méthodes et de procédures garantissant une protection efficace de la chaîne internationale d'approvisionnement contre les menaces pour la sécurité tout en facilitant les échanges au moyen de méthodes reconnues à l'échelle internationale, par exemple le programme relatif aux opérateurs économiques agréés (OEA).
- Mise en place d'un système de formation en soutien des activités des douanes dans le domaine de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement.
- Échange électronique d'informations de pré-dédouanement entre les douanes et l'industrie et appui à d'autres activités des douanes dans le domaine de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement.
- Contrôle de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement par l'utilisation de moyens efficaces et non intrusifs.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
9.1	Établissement de la base juridique permettant la soumission d'informations de pré-dédouanement et l'échange d'informations relatives à la sécurité des envois à haut risque, afin de pouvoir procéder à l'analyse des risques pour la sûreté et la sécurité avant l'arrivée/le départ des marchandises.	<input type="checkbox"/> La base juridique est en place.	LÉG GR
9.2	La base juridique des programmes de partenariat entre les douanes et l'industrie relatifs aux OEA est établie.	<input type="checkbox"/> Une base juridique est en place pour: <input type="checkbox"/> l'octroi des agréments par l'autorité; <input type="checkbox"/> la procédure de demande; <input type="checkbox"/> les exigences et critères applicables aux opérateurs économiques; <input type="checkbox"/> les avantages pour les OEA; <input type="checkbox"/> la supervision des OEA après l'octroi de l'agrément ou la réévaluation/suspension/révocation de l'agrément.	LÉG
9.3	Les normes internationales (par exemple, le cadre SAFE de l'OMD) sont appliquées. législation est conforme aux normes internationales.	LÉG	<input type="checkbox"/> La
9.4	Conclusion d'accords internationaux prévoyant la reconnaissance mutuelle des contrôles/normes de sécurité des douanes et celle du statut d'opérateur économique agréé au titre de programmes de partenariats commerciaux.	<input type="checkbox"/> Des accords internationaux sont en vigueur.	LÉG
9.5	Établissement de règles d'échange des données avec d'autres pays.	<input type="checkbox"/> Des règles sont définies. <input type="checkbox"/> Des accords incluant des mesures de protection des données sont en place.	LÉG

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
9.6	Établissement de la base juridique pour la reconnaissance du statut d'OEA et de statuts similaires accordés par d'autres autorités publiques (agrément subordonnés au respect d'un ou plusieurs critères applicables aux OEA, par exemple dans le cas du programme de sûreté de l'aviation civile).	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une analyse comparant les statuts respectifs est effectuée. <input type="checkbox"/> La base juridique est établie. <input type="checkbox"/> La portée de l'échange d'informations est définie et des mécanismes d'information et de coopération ont été mis en place. <input type="checkbox"/> L'échange d'informations et la coopération entre l'administration douanière et d'autres autorités publiques sont en place. 	LÉG

Gestion et organisation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
9.7	Formulation d'un processus de demande et d'octroi du statut d'OEA.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les procédures décrites dans la législation et les lignes directrices de l'Union sont appliquées. <input type="checkbox"/> Des dispositions internes sont en place. 	
9.8	Mise en place d'un système d'audits préalables et a posteriori concernant le processus d'agrément des OEA.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des lignes directrices à l'intention du personnel concerné sont en place et les processus sont documentés. 	
9.9	Mise en place d'un système de gestion de l'agrément des OEA (contrôle du respect des conditions et des critères, réévaluation, suspension et révocation).	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des lignes directrices à l'intention du personnel concerné sont en place et les processus sont documentés. 	
9.10	Les OEA bénéficient effectivement des avantages liés à leur statut, notamment ceux qui ont trait à la reconnaissance mutuelle, d'avantages indirects non mentionnés dans la législation et d'avantages dans d'autres domaines que les contrôles douaniers.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les OEA sont reconnus dans les systèmes de transaction. <input type="checkbox"/> Les OEA sont reconnus par les autres autorités publiques – le cas échéant. <input type="checkbox"/> Des avantages sont obtenus en conséquence. 	TIC

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
9.11	Les informations de pré-dédouanement sont utilisées aux fins de l'analyse des risques pour la sûreté et la sécurité et de la sélection des marchandises soumises aux contrôles douaniers.	<input type="checkbox"/> Un système informatique pour la soumission d'informations de pré-dédouanement est en place. <input type="checkbox"/> Une gestion des risques est en place. <input type="checkbox"/> Le statut d'OEA est pris en compte dans l'analyse des risques.	GR CFI
9.12	Les règles relatives aux OEA sont appliquées uniformément sur l'ensemble du territoire douanier; des audits sont planifiés, réalisés et documentés selon des normes uniformes.	<input type="checkbox"/> Des normes uniformes sont utilisées, leur application est contrôlée.	AAP FÉ
9.13	Lors des audits réalisés auprès des OEA, les autorités douanières disposent déjà des documents et enregistrements commerciaux et utilisent les résultats des audits/contrôles précédents dans toute la mesure du possible.	<input type="checkbox"/> Un système de coopération et d'échange d'informations entre les unités responsables est en place. <input type="checkbox"/> Des contrôles intégrés (couvrant davantage d'aspects, par exemple, les procédures simplifiées, les contrôles a posteriori) sont en place.	FÉ
9.14	Les mesures organisationnelles et les exigences relatives à la sûreté et la sécurité applicables au personnel (par exemple, définition des rôles et des responsabilités du personnel chargé de l'analyse des risques, de la gestion des agréments des OEA et des audits) sont en place.	<input type="checkbox"/> Les rôles/responsabilités sont définis et décrits.	GR
9.15	Des informations sont fournies aux opérateurs économiques en ce qui concerne leurs rôles et leurs obligations en matière de sûreté et de sécurité (par exemple, lignes directrices pour les candidats potentiels au statut d'OEA).	<input type="checkbox"/> Toutes les informations pertinentes sont publiées.	ORG CM
9.16	Les douanes prennent une part active dans les initiatives bilatérales et internationales portant sur la reconnaissance mutuelle et la réciprocité des contrôles et normes de sécurité standard et des programmes de partenariats commerciaux.	<input type="checkbox"/> Des contacts internationaux et bilatéraux sont établis. <input type="checkbox"/> Des activités sont organisées au niveau international.	LÉG

Formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
9.17	Élaboration et mise en œuvre d'une formation du personnel douanier (par exemple, sur les questions de lutte contre le terrorisme, de gestion des risques, de détection de radiations).	<input type="checkbox"/> Des programmes de formation sont en place. <input type="checkbox"/> Le personnel concerné est formé.	FOR
9.18	Disponibilité d'une formation en ligne sur les programmes d'OEA à l'usage du personnel douanier et des opérateurs économiques.	<input type="checkbox"/> Un apprentissage en ligne est mis à disposition.	FOR
9.19	Une formation spéciale est dispensée au personnel douanier chargé des audits préalables et a posteriori (en particulier pour les audits des critères de sûreté et de sécurité).	<input type="checkbox"/> Des programmes de formation spécialisés sont en place.	

Installations, équipement et informatisation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
9.20	Mise en place d'un système d'identification des opérateurs fondé sur des normes internationales, couvrant notamment l'identification du statut d'OEA.	<input type="checkbox"/> Un système informatique d'identification des opérateurs (comprenant des données pertinentes à leur égard, notamment le statut éventuel d'OEA) est mis en place.	
9.21	Mise en place de systèmes informatiques pour la soumission électronique d'informations de pré-dédouanement, pour l'évaluation des risques et pour la délivrance et la gestion des agréments des OEA.	<input type="checkbox"/> Des systèmes informatiques sont en place. <input type="checkbox"/> Une évaluation des risques est effectuée.	GR CFI
9.22	Les douanes utilisent des équipements et des technologies d'inspection modernes aux passages frontaliers, dans les terminaux de fret, ainsi que dans les ports et les aéroports (par exemple, équipement de détection à rayons X, inspection non intrusive).	<input type="checkbox"/> Une analyse des besoins et un plan d'investissement sont en place. <input type="checkbox"/> L'équipement est en place.	CFI INF

Schéma directeur 10. Gestion des risques

Objet

Élaborer des politiques, des systèmes, des procédures et des instruments juridiques en vue d'assurer une gestion des risques efficace qui garantit l'équilibre entre la facilitation des échanges et les contrôles.

Objectifs stratégiques

- Création d'une base juridique adéquate permettant l'établissement, la mise en œuvre et le fonctionnement correct d'un système de gestion des risques.
- Établissement d'une structure organisationnelle appropriée afin d'administrer et d'assurer la gestion des risques.
- Élaboration et mise en œuvre d'une gestion des risques garantissant l'identification, l'analyse, l'évaluation et le traitement des risques, ainsi que l'adoption de mesures appropriées.
- Mise en place d'une coopération effective, aussi bien au sein des douanes qu'avec d'autres autorités compétentes, notamment les services répressifs, les services de sécurité, l'industrie et les partenaires internationaux, permettant de collecter des informations utiles pour l'analyse des risques.
- Mobilisation des ressources nécessaires, notamment la structure informatique et les bases de données, le personnel et les systèmes de formation.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
10.1	Adoption d'une base juridique permettant l'établissement, la mise en œuvre et le fonctionnement correct d'un système de gestion des risques.	<input type="checkbox"/> La législation est en place.	LÉG

Organisation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
10.2	Constitution d'une unité nationale d'analyse des risques chargée de collecter des informations, d'analyser, d'établir et de mettre à jour des profils de risque, de mesurer l'efficacité des contrôles et de procéder à des ajustements du système de gestion des risques.	<input type="checkbox"/> Une unité de gestion des risques est en place. <input type="checkbox"/> Des systèmes informatiques sûrs sont en place. <input type="checkbox"/> Le personnel est formé. <input type="checkbox"/> Des outils logiciels sont disponibles.	ORG TIC FO R

Gestion des risques

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
10.3	Élaboration et mise en œuvre d'un système de gestion des risques garantissant que la sélection des marchandises aux fins d'une intervention des douanes repose sur une analyse correcte des risques.	<input type="checkbox"/> Le système permet l'identification, l'analyse, l'évaluation, le traitement des risques et l'adoption de mesures appropriées. <input type="checkbox"/> Un système d'analyse automatique des risques est en place.	LÉG TIC

10.4

Des profils de risque sont établis. Des domaines de contrôle prioritaires sont définis pour une période prédéterminée.

- Des domaines de contrôle prioritaires sont définis.
- Des profils de risque sont en place et sont régulièrement revus et mis à jour.
- Des contrôles douaniers fondés sur des profils de risque sont effectués.

FOR

TIC

CFI

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
10.5	Les profils de risque généraux sont complétés par des profils de risque qui tiennent compte de toutes les spécificités régionales et locales.	<input type="checkbox"/> Des profils de risque généraux et locaux sont en place et sont régulièrement revus et mis à jour.	TIC CFI
10.6	Les indicateurs de risque sont constamment révisés sur la base des retours d'informations de contrôles précédents et des résultats d'enquêtes.	<input type="checkbox"/> Un système de retour d'informations est en place. <input type="checkbox"/> Mise à jour régulière des indicateurs.	TIC
10.7	Les critères de sélection comprennent aussi un élément aléatoire dans le cadre du système et du processus de gestion des risques.	<input type="checkbox"/> Des sélections aléatoires sont effectuées.	TIC
10.8	Mise en place d'une capacité de réaction rapide en cas de situations de crise.	<input type="checkbox"/> Le processus et le système sont en place.	TIC ORG
10.9	Des programmes d'assurance de la gestion évaluent régulièrement l'efficacité des contrôles douaniers et des mesures correctives sont prises, le cas échéant.	<input type="checkbox"/> Un programme d'assurance de la gestion est en place.	
10.10	Le processus de gestion des risques tient compte de la situation politique, juridique, culturelle, économique et sociale du pays. Toutes les informations disponibles sont analysées, évaluées et pondérées au moyen de diverses techniques de calcul et de criblage afin d'identifier les risques et d'établir des profils.	<input type="checkbox"/> La gestion nationale des risques est conforme aux meilleures pratiques, par exemple, au modèle de gestion des risques de l'Union. <input type="checkbox"/> Des profils de risque sont établis au moyen d'informations recueillies à partir de diverses sources, comme des rapports d'audit et de contrôle, l'expérience tirée de dossiers précédents, les registres des arrestations et des saisies, au niveau local et international, d'autres services répressifs, les opérateurs économiques et d'autres autorités publiques. <input type="checkbox"/> Le système de gestion des risques est révisé et supervisé. <input type="checkbox"/> L'efficacité est mesurée. <input type="checkbox"/> Les résultats de la supervision sont utilisés pour améliorer le système.	LÉG

Coopération

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
10.11	Échange régulier d'informations entre l'unité nationale d'analyse des risques et d'autres unités afin de garantir l'utilisation efficace et efficiente des informations.	<input type="checkbox"/> Une coopération interne et un échange d'informations sont en place.	
10.12	Échange d'informations et d'expériences avec d'autres administrations douanières et des autorités internationales compétentes, le cas échéant.	<input type="checkbox"/> La base juridique est établie. <input type="checkbox"/> Des accords sont en place. <input type="checkbox"/> Des personnes de contact sont désignées.	TIC LÉG
10.13	Échange d'informations et d'expériences avec d'autres autorités nationales compétentes, le cas échéant.	<input type="checkbox"/> La base juridique est établie. <input type="checkbox"/> Des accords sont en place. <input type="checkbox"/> Des personnes de contact sont désignées. <input type="checkbox"/> Des réunions régulières sont organisées.	FÉ LÉG
10.14	Coopération étroite et régulière avec les entreprises et les organisations industrielles pour identifier et contrer les risques potentiels. Le cas échéant, cette coopération est formalisée par la conclusion d'un PdA.	<input type="checkbox"/> Des lignes de communication et de coopération avec les entreprises et l'industrie sont en place. <input type="checkbox"/> Des PdA sont en place.	FÉ LÉG CM

Installations, informatique et formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
10.15	Développement et mise en place de systèmes, programmes et outils informatiques de qualité (par exemple, pour l'exploration de données).	<input type="checkbox"/> Les données sont stockées dans un environnement sûr. <input type="checkbox"/> L'accès aux données est réservé aux personnes autorisées et est surveillé.	TIC
10.16	Les douanes disposent d'un accès en temps réel aux systèmes internes des opérateurs, aux systèmes de fret des ports ou des aéroports et des entreprises de logistique.	<input type="checkbox"/> Des accords sont signés et en vigueur. <input type="checkbox"/> L'accès est contrôlé et surveillé.	LÉG TIC
10.17	Formulation et organisation régulière de programmes de formation à l'intention du personnel des douanes.	<input type="checkbox"/> Une formation est en place.	FOR

Schéma directeur 11. Contrôles frontaliers et intérieurs

Objet

Mettre en place et maintenir dans les ports, les aéroports, les gares, aux frontières terrestres et, le cas échéant, à l'intérieur du pays, des contrôles douaniers efficaces et efficients permettant de faciliter le flux des échanges tout en garantissant la perception des recettes et la protection des citoyens.

Formuler une stratégie de contrôle aux frontières et à l'intérieur garantissant des contrôles correctement ciblés et la disponibilité des ressources nécessaires.

Objectifs stratégiques

- Adoption d'une base juridique complète, incluant une approche de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement, qui confère aux douanes les pouvoirs nécessaires pour effectuer des contrôles des marchandises (y compris celles transportées par des personnes), des moyens de transport, des documents et registres commerciaux aux frontières et à l'intérieur du pays.
- Application fondée sur les risques de contrôles douaniers systématiques, exhaustifs, souples et cohérents.
- Coopération au niveau politique et opérationnel entre les douanes et d'autres services opérant aux frontières et à l'intérieur du pays et promotion de la coopération transfrontalière, bilatérale et internationale.
- Coopération avec l'industrie et le public.
- Élaboration de systèmes de gestion, de direction du personnel et de formation qui facilitent la fonction de contrôle aux frontières et à l'intérieur du pays.
- Mise en place d'installations adaptées, y compris l'équipement informatique et les télécommunications, qui facilitent la fonction de contrôle aux frontières et à l'intérieur du pays.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.1	La législation nationale confère aux douanes des pouvoirs adéquats d'interception, d'interrogatoires et d'inspection des personnes, marchandises, moyens de transport, documents et registres commerciaux.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les pouvoirs sont conférés par la législation nationale en matière de douanes. <input type="checkbox"/> Un système régissant la saisie, la restitution et l'aliénation des marchandises saisies est en place. <input type="checkbox"/> Les responsabilités de toutes les autorités compétentes sont clairement définies et s'appuient sur une base juridique. 	LÉG
11.2	Transposition des conventions, recommandations et accords douaniers internationaux relatifs aux contrôles frontaliers et intérieurs dans la législation nationale.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les réglementations internationales sont appliquées. 	LÉG

Analyse des risques et contrôles ciblés

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.3	La sélection des marchandises aux fins d'inspection se fonde, sans préjudice des contrôles aléatoires, sur une analyse correcte des risques et tient compte des spécificités locales et régionales.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des systèmes de renseignement sont en place. <input type="checkbox"/> Une capacité d'évaluation de la menace est en place. <input type="checkbox"/> Des révisions régulières sont réalisées. <input type="checkbox"/> Des profils de risque sont établis. <input type="checkbox"/> Un système automatisé d'analyse des risques est en place. <input type="checkbox"/> Échange d'informations entre les autorités douanières et avec d'autres autorités. <input type="checkbox"/> Des profils locaux sont établis. <input type="checkbox"/> Des contrôles aléatoires sont intégrés dans le processus de sélection. <input type="checkbox"/> Des contrôles aux points névralgiques sont en place. 	GR LÉG TIC

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.4	Les opérateurs et les personnes sont soumis à des contrôles garantissant un juste équilibre entre la facilitation des échanges légitimes et la nécessité de combattre la fraude.	<input type="checkbox"/> Une définition des opérateurs en règle est en place. <input type="checkbox"/> Un système de classification des opérateurs en règle est utilisé.	GR FÉ

Contrôles systématiques, exhaustifs et efficaces

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.5	Les contrôles douaniers sont réalisés de façon à faciliter les échanges en privilégiant, le cas échéant, les contrôles intérieurs.	<input type="checkbox"/> Le dédouanement intérieur de marchandises est possible. <input type="checkbox"/> Une certification des opérateurs économiques agréés est en place.	GR FÉ SC A
11.6	Les contrôles sont effectués sur l'ensemble du territoire douanier au moyen d'unités de contrôle mobiles, le cas échéant.	<input type="checkbox"/> Les pouvoirs juridiques requis ont été conférés. <input type="checkbox"/> Des unités mobiles sont en place.	LÉG GR
11.7	Les contrôles douaniers tiennent compte des interdictions et des restrictions, ainsi que des marchandises dangereuses et du blanchiment d'argent.	<input type="checkbox"/> Des instructions ont été formulées et communiquées aux agents. <input type="checkbox"/> Une liste de contrôles à effectuer pour le compte d'autres services ou organisations est communiquée aux agents. <input type="checkbox"/> Une formation spécifique est disponible. <input type="checkbox"/> Des informations sont en place dans le système de déclaration.	GR FOR TIC

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.8	<p>Les contrôles douaniers sont fondés sur les risques et les techniques employées comprennent l'interrogatoire, la validation, les contrôles documentaires, l'audit des systèmes et registres commerciaux, l'utilisation de technologies de détection, l'inspection physique et l'échantillonnage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des instructions sont en place. <input type="checkbox"/> Les pouvoirs juridiques requis ont été conférés. <input type="checkbox"/> Les fonds nécessaires à l'acquisition du matériel ont été alloués. <input type="checkbox"/> Des appareils de détection sont utilisés. 	<p>LÉG</p> <p>AAP</p> <p>GR</p>
11.9	<p>Les contrôles douaniers auxquels sont soumis les voyageurs se fondent sur un système de double circuit (circuit rouge/vert) et couvrent l'interception, l'interrogatoire et la fouille des personnes, ainsi que des bagages accompagnés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des instructions sont en place pour le contrôle des voyageurs. <input type="checkbox"/> Une gestion des risques est en place. <input type="checkbox"/> Les pouvoirs juridiques requis ont été conférés. <input type="checkbox"/> Un système de double circuit est en place. 	<p>ORG GR</p>
11.10	<p>Les interactions entre le niveau des contrôles (administratifs et physiques) et les procédures ou techniques de facilitation sont mesurées, analysées et proportionnées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des données statistiques sont disponibles. <input type="checkbox"/> Des mesures sont en place pour garantir l'équilibre des contrôles. <input type="checkbox"/> Des procédures simplifiées sont en place. <input type="checkbox"/> Un système de déclaration électronique est en place. 	<p>GR</p> <p>FÉ</p> <p>SCA</p> <p>TIC</p>
11.11	<p>Les contrôles douaniers sont pratiqués de manière cohérente dans l'ensemble de l'organisation et des instructions sont adoptées et appliquées au niveau national (par exemple, des instructions à l'intention des agents des douanes expliquent comment vérifier des marchandises spécifiques et prélever des échantillons de manière sûre et fiable).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'encadrement supérieur vérifie si les contrôles sont pratiqués de manière cohérente. <input type="checkbox"/> Des instructions applicables au niveau national sont en place. <input type="checkbox"/> Les agents des douanes utilisent un manuel d'échantillonnage. <input type="checkbox"/> Les agents des douanes utilisent un manuel sur les contrôles opérationnels. <input type="checkbox"/> Les agents des douanes utilisent un guide pour les audits douaniers. 	<p>GR</p> <p>FÉ</p> <p>SCA</p> <p>LAB</p> <p>AAP</p>

Coopération

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.12	Les rôles de chaque agence du gouvernement concernée par les contrôles frontaliers et intérieurs (police des frontières, administration douanière, services vétérinaires ou phytosanitaires, etc.) sont clairement définis sur la base d'accords conclus au niveau central, régional et local, le cas échéant, afin d'éviter les doubles emplois.	<input type="checkbox"/> Un échange d'informations avec d'autres services est en place. <input type="checkbox"/> Des contrôles communs sont en place. <input type="checkbox"/> Une stratégie de gestion intégrée des frontières (GIF) est en place. <input type="checkbox"/> Un comité de pilotage est en place. <input type="checkbox"/> Une formation conjointe est en place. <input type="checkbox"/> L'utilisation conjointe d'équipement est possible.	ORG LÉG FÉ
11.13	En cas de partage des responsabilités entre plusieurs agences chargées d'effectuer des contrôles, l'une d'elles devrait diriger les opérations. Il appartient aux douanes de diriger le contrôle des marchandises.	<input type="checkbox"/> Définition claire des rôles au cas où la responsabilité des contrôles aux frontières est partagée entre plusieurs agences. <input type="checkbox"/> Les douanes dirigent le contrôle des marchandises. <input type="checkbox"/> Le rôle incombant aux autorités douanières transparaît dans la législation en matière de douanes.	LÉG
11.14	Des contrôles conjoints et coordonnés appropriés sont réalisés par les douanes et d'autres agences afin d'optimiser l'expertise et d'éviter les retards (par exemple, au moyen du système de guichet unique).	<input type="checkbox"/> Des accords de coopération sont en place. <input type="checkbox"/> Des communications sont en place et les rôles et responsabilités sont définis.	ORG FÉ
11.15	Des pratiques de travail harmonisées et des méthodes de formation sont élaborées conjointement par les services des douanes des deux côtés de la frontière et des contrôles frontaliers conjoints sont pratiqués, dans la mesure du possible.	<input type="checkbox"/> Des accords de coopération sont en place. <input type="checkbox"/> Des réunions régulières sont organisées. <input type="checkbox"/> Une formation est en place.	FO R LÉ G FÉ CFI

11.16

Des horaires d'ouverture et une gestion du trafic coordonnés sont introduits des deux côtés des frontières terrestres/fluviales et parmi tous les services concernés par le dédouanement des marchandises.

- Un accord est en place concernant le type/la méthode de gestion du trafic et les horaires de travail.

ORG

LÉG

FÉ

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.17	Des plans d'intervention conjoints sont élaborés pour traiter des cas qui requièrent une attention particulière (par exemple, les matériaux nucléaires, les animaux vivants et les substances chimiques dangereuses).	<input type="checkbox"/> Des lignes de communication sont définies et testées. <input type="checkbox"/> Des plans d'intervention sont élaborés. <input type="checkbox"/> Une formation est en place.	SCA FÉ
11.18	Une stratégie visant à appliquer le principe du guichet unique pour que les contrôles physiques requis par plusieurs autorités, services de pays voisins et agences intervenant dans le contrôle et le dédouanement des marchandises puissent être effectués simultanément, dans la mesure du possible.	<input type="checkbox"/> Un système de guichet unique a été élaboré et est en place. <input type="checkbox"/> La faisabilité de contrôles simultanés est étudiée. <input type="checkbox"/> Des contrôles simultanés sont en place.	FÉ
11.19	Toutes les données sur les importations, exportations et opérations de transit requises par différentes autorités et agences sont soumises (par voie électronique, dans la mesure du possible) via un guichet unique.	<input type="checkbox"/> Un guichet unique est en place.	TIC FÉ TRA

Relations avec l'industrie et avec le public

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.20	Bonne coopération avec les principaux opérateurs de l'industrie et du transport (par exemple, les compagnies aériennes, les commissionnaires de transport et les transitaires).	<input type="checkbox"/> Des PdA avec les organisations et les opérateurs concernés sont en place. <input type="checkbox"/> Un accès aux informations commerciales pertinentes aux fins de l'analyse des risques est en place.	FÉ SCA TIC LÉG
11.21	Des informations régulières et à jour (par exemple, des avis publics, des publications sur l'internet, des dépliants) concernant la législation douanière, les procédures, les interdictions et les restrictions sont mises à la disposition des opérateurs et du public.	<input type="checkbox"/> Des informations sont disponibles au format papier. <input type="checkbox"/> Des informations sont disponibles sur l'internet. Un bulletin d'information électronique est disponible. <input type="checkbox"/> Une ligne d'assistance téléphonique est disponible.	CM TIC ORG

Encadrement, personnel et formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.22	Une politique générale des contrôles frontaliers et intérieurs est établie pour l'administration et communiquée à l'ensemble du personnel chargé des contrôles frontaliers et intérieurs. La direction veille à son application et une formation spécifique est dispensée (notamment la formation linguistique des agents des postes frontières internationaux).	<input type="checkbox"/> Une politique en matière de contrôles est élaborée et publiée. <input type="checkbox"/> Une formation spécifique est en place. <input type="checkbox"/> Une formation linguistique est en place.	FOR
11.23	Formation régulière du personnel douanier qui utilise des systèmes informatiques, des technologies de détection et qui procède à la fouille des personnes et des véhicules lors des contrôles douaniers. Les besoins en matière de sûreté et de sécurité sont inclus dans toutes les formations.	<input type="checkbox"/> Une formation appropriée est en place. <input type="checkbox"/> La sûreté et la sécurité sont couvertes par la formation.	FOR

Installations, équipements et technologies de l'information et des communications

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.24	Un équipement approprié et des installations d'essai sont en place afin de procéder à des analyses efficaces et efficientes fondées sur les risques et de détecter les infractions.	<input type="checkbox"/> Des lignes directrices définissant l'équipement approprié et les installations d'essai sont en place. <input type="checkbox"/> Le budget et les fonds nécessaires sont en place.	INF GR
11.25	Des équipements de contrôle et d'analyse permettent une séparation correcte du transport de marchandises et du trafic de passagers et assurent un environnement de travail sûr et convivial.	<input type="checkbox"/> Des lignes directrices concernant les bâtiments des postes de contrôle aux frontières sont en place. <input type="checkbox"/> Des lignes directrices concernant l'environnement de travail sont en place. <input type="checkbox"/> Un plan budgétaire est élaboré.	INF SCA ORG

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
11.26	Des installations de radio et de télécommunication sont en place pour appuyer et renforcer l'efficacité opérationnelle.	<input type="checkbox"/> Des installations de communication sont en place. <input type="checkbox"/> L'équipement de communication est utilisé.	INF TI C
11.27	Des outils et équipements qui améliorent l'inspection des véhicules et du fret (par exemple, outils, ponts élévateurs pour véhicules et chariots élévateurs à fourche) et la détection de marchandises dissimulées (par exemple, matériaux nucléaires, stupéfiants et explosifs) sont utilisés.	<input type="checkbox"/> Une liste des outils nécessaires est établie. <input type="checkbox"/> Des fonds sont disponibles. <input type="checkbox"/> Des accords d'utilisation partagée sont conclus.	INF FOR
11.28	Des outils et équipements appropriés (y compris l'équipement de protection personnelle) sont utilisés quand des échantillons sont prélevés à des fins d'analyses plus précises en laboratoire.	<input type="checkbox"/> Un manuel d'échantillonnage est élaboré et publié. <input type="checkbox"/> L'équipement nécessaire au prélèvement d'échantillons est en place. <input type="checkbox"/> Son utilisation fait l'objet de vérifications régulières. <input type="checkbox"/> Des programmes de formation sont élaborés.	LAB INF FO R
11.29	Un équipement d'inspection non intrusive utilisant des technologies de rayons X et gamma est déployé aux passages frontaliers, dans les ports et les aéroports. Des appareils à rayons X mobiles sont aussi utilisés pour des contrôles intérieurs.	<input type="checkbox"/> L'équipement est en place. <input type="checkbox"/> Le budget opérationnel est disponible. <input type="checkbox"/> L'équipement nécessaire est en place.	INF TRA
11.30	Des portiques de détection des radiations sont utilisés dans les terminaux de fret et de passagers, le cas échéant.	<input type="checkbox"/> L'équipement de détection des radiations est en place. <input type="checkbox"/> Le budget opérationnel est disponible.	INF

Schéma directeur 12. Fonctions d'enquête et d'exécution

Objet

Mettre en place un service des douanes efficace et efficient capable de détecter la fraude, de la prévenir, d'enquêter et de préparer les dossiers en vue de poursuivre les contrevenants. Ce service doit être suffisamment souple pour répondre à une stratégie de renseignement fondée sur les méthodes les plus récentes d'évaluation ciblée des risques et sur les technologies modernes afin de préserver les recettes et de protéger la société. Le service devrait aussi garantir le respect des législations nationales et internationales.

Objectifs stratégiques

- Adoption d'une base juridique complète qui confère des pouvoirs aux douanes, prévoit un échange d'informations, autorise l'utilisation des informations et couvre la coopération douanière.
- Mise en place de capacités organisationnelles et opérationnelles renforçant l'efficacité des fonctions de prévention, de détection et d'enquête en matière de fraude à l'encontre des douanes.
- Établissement et intensification d'une coopération durable au niveau politique et opérationnel entre les services douaniers, avec d'autres instances judiciaires (police, juge d'instruction, procureur, par exemple) et avec les tribunaux, et mise en place d'une coopération internationale et de relations avec l'industrie et le public.
- Formulation de systèmes de gestion, d'informatique, de direction du personnel et de formation qui facilitent les fonctions d'enquête et d'exécution.
- Mise en place d'installations appropriées, d'équipement, de systèmes informatiques et adoption de normes de sécurité qui facilitent les fonctions d'enquête et d'exécution.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
12.1	La législation nationale confère aux douanes des pouvoirs adéquats d'interrogatoire, d'inspection, de détention, d'arrestation, de saisie et de fouille à l'égard des personnes, des marchandises, des moyens de transport, des documents, des registres commerciaux et des installations.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les pouvoirs des autorités douanières sont définis dans la législation. <input type="checkbox"/> Les pouvoirs sont exercés dans la pratique. 	LÉG
12.2	La législation nationale prévoit un échange efficace d'informations entre les douanes et d'autres autorités gouvernementales compétentes, dans la mesure du possible et s'il y a lieu, au regard des obligations de protection des données en matière d'échange d'informations.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La législation nationale protège les données à caractère personnel tout en autorisant l'échange d'informations, y compris des données à caractère personnel, entre les autorités gouvernementales compétentes dans des situations spécifiées. 	LÉG FÉ
12.3	La législation nationale autorise la communication d'informations sur la base d'accords internationaux en matière douanière et permet l'utilisation effective des informations reçues au titre de ces accords.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La législation nationale autorise l'échange d'informations, y compris des données à caractère personnel, avec les autorités compétentes d'autres pays sur la base d'accords internationaux. <input type="checkbox"/> Les informations communiquées dans le cadre de cet échange peuvent être effectivement utilisées dans le respect de la législation nationale. 	LÉG FÉ
12.4	Une base juridique est en place couvrant la coopération douanière avec les pays voisins, les pays constituant d'importants partenaires commerciaux ou les pays avec lesquels les échanges ont été entachés par des infractions répétées aux réglementations douanières.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La nécessité de coopérer avec certains autres pays est analysée. <input type="checkbox"/> Des accords d'assistance mutuelle en matière douanière sont conclus. <input type="checkbox"/> Des accords permettent l'échange de données à caractère personnel et l'utilisation de méthodes d'investigation modernes (comme la «livraison surveillée»). 	LÉG FÉ

Méthodes de travail

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
12.5	<p>Instauration, développement et mise à jour régulière d'un système complet de renseignements et d'information en soutien du personnel chargé de missions d'enquête et d'exécution, afin de permettre l'échange de renseignements avec d'autres services répressifs sur la base de la législation nationale et de PdA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le système est en place. <input type="checkbox"/> Le système et la législation nationale autorisent l'échange d'informations avec d'autres services répressifs. <input type="checkbox"/> Des PdA ou des accords d'échange d'informations avec d'autres agences sont signés et mis en œuvre. <input type="checkbox"/> Des procédures d'encodage et de mise à jour des informations dans le système sont définies. 	<p>TIC</p> <p>LÉG</p> <p>ORG</p> <p>FÉ</p>
12.6	<p>Des équipes de renseignement sont constituées et chargées de la collecte et de l'analyse des informations, ainsi que de la diffusion d'informations à jour et de données sur les tendances observées au personnel assurant des missions d'enquête et d'exécution.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des équipes de renseignement sont établies. <input type="checkbox"/> Leurs membres sont bien formés. <input type="checkbox"/> Les procédures de transmission d'informations par ces équipes au personnel assurant des missions d'enquête et d'exécution sont définies. 	<p>ORG</p> <p>FOR</p> <p>RH</p>
12.7	<p>Des équipes spécialisées et des unités mobiles opérant sur l'ensemble du territoire douanier sont en place pour assurer des missions d'exécution.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des équipes spécialisées (comme des brigades d'intervention ou des équipes d'enquête conjointes) sont constituées. <input type="checkbox"/> Des unités mobiles sont constituées. <input type="checkbox"/> Les membres de ces équipes reçoivent une formation. 	<p>ORG</p> <p>FOR</p>
12.8	<p>Des mécanismes permettant de recevoir des informations et des renseignements (par exemple, via l'internet, par courrier électronique, par un accès en ligne à des bases de données et à des systèmes d'information pertinents) sont en place et opérationnels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les mécanismes mentionnés fonctionnent. 	<p>TI</p> <p>C</p> <p>INF</p>

12.9

Réaction rapide et modulable aux nouvelles tendances et menaces émergentes (par exemple, dans le domaine du terrorisme, des matières à double usage, des substances chimiques, des armes, du blanchiment d'argent et de la violation des droits de propriété intellectuelle).

- Des plans de crise sont en place.
- Les ressources sont modulables et répondent efficacement aux nouvelles priorités.

ORG

Coopération

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
12.10	<p>Des relations de travail étroites, incluant des réunions et des échanges d'informations réguliers, avec les tribunaux et d'autres instances judiciaires nationales sont introduites afin de garantir un traitement rapide et efficace des infractions et tentatives d'infractions, ainsi qu'un examen minutieux de la gravité et des conséquences des infractions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des relations de travail étroites sont établies, au moins avec la police et d'autres autorités chargées de poursuivre les infractions. <input type="checkbox"/> Des méthodes de coopération sont convenues et, dans la mesure du possible, formalisées au moyen d'un accord écrit. <input type="checkbox"/> Il n'existe aucun obstacle juridique à la coopération efficace avec les autorités mentionnées. 	<p>ORG</p> <p>LÉG</p>
12.11	<p>Des échanges d'informations réguliers ont lieu entre les autorités nationales et internationales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le cas échéant, des informations sont échangées avec des partenaires nationaux et internationaux de manière régulière, c'est-à-dire sans en faire la demande et à intervalle fixe (mensuellement, trimestriellement, etc.). 	<p>LÉG</p> <p>FÉ</p>
12.12	<p>Des formes de coopération spéciales impliquant des actions transfrontalières (par exemple, des poursuites, une surveillance transfrontalière et des opérations conjointes) de prévention, d'enquête et d'action en justice en cas d'infraction aux réglementations douanières sont menées dans le respect de la législation nationale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La législation nationale et les instruments juridiques internationaux autorisent les formes de coopération mentionnées. <input type="checkbox"/> Ces formes de coopération sont utilisées quand il y a lieu. 	<p>LÉG</p>
12.13	<p>Des PdA sont signés avec des sociétés commerciales, des opérateurs de transport et des associations clés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les entreprises susceptibles d'aider sensiblement les douanes à recueillir des renseignements sont identifiées. <input type="checkbox"/> Des PdA sont conclus avec les entreprises concernées. <input type="checkbox"/> Les PdA sont utilisés et révisés régulièrement sur la base d'une communication dans les deux sens avec les sociétés en question. 	<p>ORG</p> <p>CM</p> <p>FÉ</p>

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
12.14	La communication interservices et la coopération entre les unités d'enquête et d'exécution et d'autres unités concernées (par exemple, au moyen de réunion, d'un site sécurisé ou d'un travail conjoint) s'opèrent sur une base régulière.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des lignes directrices claires, par exemple, dans les dispositions internes, décrivent les moyens et les méthodes de communication entre les unités d'enquête/d'exécution et d'autres unités concernées. <input type="checkbox"/> Des outils/moyens sont en place pour permettre une communication efficace entre les unités mentionnées. 	<p>ORG</p> <p>IT</p>
12.15	Un organe central de coordination est chargé de la coopération internationale.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Au sein de la structure organisationnelle des douanes, il existe une unité/un service chargé de la transmission et du traitement des demandes d'assistance en matière douanière. 	<p>ORG</p> <p>RH</p>
12.16	Des mécanismes sont en place pour permettre au public de communiquer des informations aux douanes concernant des irrégularités en matière douanière.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il existe des moyens, par exemple un numéro d'appel téléphonique, à la disposition des citoyens qui ont des informations à communiquer aux douanes concernant des irrégularités. CM <input type="checkbox"/> Le public est encouragé à communiquer des informations aux douanes et est avisé des moyens existants à cet effet. 	<p>TIC</p>

Encadrement, personnel et formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
12.17	Une stratégie générale d'enquête et d'exécution est établie pour l'administration, est mise à la disposition de l'ensemble du personnel assurant des missions d'enquête et d'exécution et la direction veille à son application.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La stratégie existe et est régulièrement mise à jour. <input type="checkbox"/> La stratégie est communiquée au personnel chargé des missions d'enquête/d'exécution. <input type="checkbox"/> Les unités d'enquête/d'exécution ont contribué à l'élaboration/la mise à jour régulière de la stratégie. 	<p>ORG</p>

Objectifs

Indicateurs

Renvois

12.18

Des systèmes de formation des cadres et du personnel dans le domaine des fonctions d'exécution et d'enquête sont en place et sont, le cas échéant, coordonnés avec ceux d'autres services répressifs.

- Une formation est organisée à l'intention de l'encadrement et du personnel assurant régulièrement des missions d'enquête/d'exécution.
FOR
- La formation s'appuie sur des programmes qui tiennent compte de la stratégie en place dans le domaine des fonctions d'enquête/d'exécution.
- Des programmes de formation sont élaborés et mis en œuvre en coopération avec d'autres services répressifs, le cas échéant.

Installations, équipement et informatisation

Objectifs

Indicateurs

Renvois

12.19

Des installations de radio et de télécommunication, ainsi qu'un équipement de surveillance et de fouille, sont directement accessibles au personnel douanier, pour appuyer et renforcer l'efficacité opérationnelle.

- Des installations de radio et de télécommunication sont disponibles.
- Un équipement de surveillance et de fouille est disponible.
- Le personnel est formé pour utiliser l'équipement.

INF
FOR

12.20

Les systèmes et procédures d'enquête et d'exécution sont informatisés dans la mesure du possible et s'il y a lieu.

- Les technologies d'information et communication sont utilisées pour appuyer les fonctions d'enquête/d'exécution dans la mesure du possible et s'il y a lieu.
TIC

Schéma directeur 13. Transit douanier

Objet

Mettre en place un système de transit fondé sur la Convention relative à un régime de transit commun, qui renforce l'efficacité des contrôles douaniers, facilite le commerce et les mouvements de marchandises légitimes, utilise les technologies modernes et répond aux attentes de l'administration douanière et des opérateurs économiques.

Objectifs stratégiques

- Formulation, mise en œuvre et révision régulière des dispositions juridiques, opérationnelles et organisationnelles nécessaires pour faciliter l'adoption et l'application des régimes de transit.
- Élaboration et mise en œuvre d'un système de transit, incluant des technologies modernes d'échange de données informatisé (EDI) pour la collecte, le traitement et la transmission des données de transit, ainsi que des mesures d'identification appropriées des marchandises.
- Élaboration et mise en œuvre d'un système de garantie financière fiable afin de garantir le règlement de toute dette constatée.
- Élaboration et mise en œuvre d'un système de simplifications efficace (par exemple, les statuts d'expéditeur et de destinataire agréé). Création et renforcement de partenariats durables entre l'administration douanière et tous les autres participants ou intervenants dans le système de transit.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
13.1	Les dispositions juridiques nationales en matière de transit sont compatibles avec les dispositions des conventions, recommandations et accords douaniers internationaux (par exemple, la convention internationale pour la simplification et l'harmonisation des régimes douaniers de l'OMC) et des conventions douanières régionales applicables (par exemple, la convention CE/AELE relative à un régime de transit commun).	<input type="checkbox"/> Des réglementations nationales sont en place. <input type="checkbox"/> Les réglementations nationales sont conformes aux dispositions des conventions internationales. <input type="checkbox"/> Les réglementations sont conformes aux conventions sur le transit douanier.	LÉG
13.2	Des procédures et processus opérationnels nationaux en matière de transit sont élaborés pour mettre en œuvre les dispositions juridiques (par exemple, des instructions et des lignes directrices).	<input type="checkbox"/> Des instructions ont été formulées et publiées.	LÉG

Stratégie de gestion et méthodes de travail

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
13.3	L'encadrement supérieur contribue activement à l'élaboration et au maintien d'un système de transit, incluant des technologies modernes d'EDI.	<input type="checkbox"/> Cette contribution est documentée et est en place.	TIC
13.4	Un directeur responsable et un groupe de travail, dont les avis sont pris en compte par la direction générale, sont chargés d'adopter les mesures juridiques, opérationnelles, organisationnelles et techniques nécessaires.	<input type="checkbox"/> Une unité spéciale est en place.	ORG RH
13.5	Un système moderne d'EDI est mis en place pour la transmission des données de transit collectées et traitées.	<input type="checkbox"/> Le système est en place.	TIC

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
13.6	Les contrôles du transit facilitent le commerce et les mouvements de marchandises légitimes grâce à l'utilisation de techniques d'analyse des risques et de sélection fondées sur la collecte de renseignements.	<input type="checkbox"/> Une gestion des risques est en place.	GR
13.7	Les mesures d'identification des marchandises comportent l'obligation d'utiliser des moyens de transport adaptés/agrésés pour le transport des marchandises sous scellés douaniers.	<input type="checkbox"/> Des mesures d'identification sont en place.	

Système de garantie

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
13.8	Un système de garantie financière fiable permet de garantir le règlement de toute dette constatée.	<input type="checkbox"/> Un système de garantie est en place.	

Partenariats et coopération

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
13.9	Un réseau de points de contact/agents de liaison (coordinateur national du transit et agents de liaison régionaux ou locaux pour le transit) est constitué pour faciliter l'élaboration et la mise en œuvre harmonieuse du système.	<input type="checkbox"/> Des personnes de contact sont désignées et leurs coordonnées sont publiées.	CM ORG
13.10	Des réunions régulières sont organisées entre l'administration douanière et tous les autres participants au système de transit afin de remédier aux problèmes soulevés de part et d'autre.	<input type="checkbox"/> Des réunions régulières sont organisées.	

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
13.11	L'administration douanière met des informations claires et à jour à la disposition de tous les autres participants au système de transit (par exemple, par la publication du <i>manuel transit</i>).	<input type="checkbox"/> Le <i>manuel transit</i> est publié.	CM
13.12	Le cas échéant, des PdA sont signés avec les principaux opérateurs économiques et les associations industrielles qui utilisent le système de transit.	<input type="checkbox"/> Des PdA sont rédigés, signés et appliqués. <input type="checkbox"/> Il est régulièrement procédé à une révision et à une évaluation de son contenu et de ses objectifs.	LÉG
13.13	La coopération opérationnelle, la coordination et l'échange d'informations avec d'autres administrations douanières, en particulier dans les pays voisins, sont assurés pour faciliter la gestion et la surveillance des opérations de transit.	<input type="checkbox"/> Des systèmes ont été définis et sont en place.	TIC
13.14	Établissement et maintien en fonctionnement d'un bureau d'assistance national pour dispenser les conseils nécessaires en matière de technique et/ou de procédure aux opérateurs et aux agents des douanes à propos du régime de transit.	<input type="checkbox"/> Le bureau d'assistance est opérationnel.	ORG RH

Personnel et formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
13.15	Un programme de formation approprié est établi par l'administration, est mis à la disposition de l'ensemble du personnel chargé du transit et la direction veille à son application.	<input type="checkbox"/> Un programme de formation est établi. <input type="checkbox"/> Une formation est en place.	FOR
13.16	Mobilisation des ressources nécessaires, tant humaines que techniques, pour permettre une administration correcte du système de transit.	<input type="checkbox"/> Un programme organisationnel est en place. <input type="checkbox"/> Le personnel est en nombre suffisant.	ORG RH

Schéma directeur 14. Contrôle et audit a posteriori

Objet

Mettre en place un service de contrôle et d'audit a posteriori efficace et efficient qui permet à l'administration douanière d'assurer ses missions (dédouanement et contrôle des marchandises et perception des recettes) tout en facilitant les échanges.

Objectifs stratégiques

- Adoption d'une base juridique complète qui confère aux douanes les pouvoirs nécessaires pour procéder efficacement à des audits/contrôles a posteriori.
- Mise en place d'une structure organisationnelle qui permet au personnel chargé de l'audit et à sa direction d'exercer leurs fonctions avec un maximum d'efficience et d'efficacité.
- Mise en place d'un système de gestion d'audit qui garantit l'efficacité des audits, dont la qualité est contrôlée au moyen de méthodes appropriées et qui établit un programme d'assurance de la qualité pour veiller à ce que les audits respectent les normes requises.
- Mise en place d'un plan national d'audit, dont les activités à court et à long terme sont dictées par des priorités fondées sur les risques.
- Formulation d'une stratégie de formation afin de garantir que le personnel chargé de l'audit et sa direction disposent de toutes les connaissances et compétences nécessaires pour organiser et assurer leurs missions.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
14.1	<p>En vertu des pouvoirs et obligations juridiques dont ils sont investis, il appartient aux agents des douanes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'exercer des contrôles a posteriori sur les importations, exportations et autres opérations; • d'inspecter et de contrôler les registres, livres, documents et autres enregistrements commerciaux (y compris les données électroniques); • de pénétrer en tout lieu soumis à la surveillance douanière afin de le visiter, de l'inspecter et de le contrôler; • d'examiner les marchandises et de prélever tout échantillon nécessaire; • de préserver la confidentialité des informations et des documents des opérateurs économiques. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La législation nationale (code des douanes) conférant aux agents les pouvoirs adéquats est en place. 	<p>LÉG</p> <p>ÉTH</p>
14.2	<p>Les obligations et les droits des opérateurs couvrent notamment:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la tenue de registres pendant une période spécifiée dans les réglementations; • la présentation de toutes les pièces justificatives, livres et enregistrements commerciaux (y compris leur version électronique) aux inspecteurs des douanes sur demande; • un droit à la confidentialité de toutes les informations communiquées aux autorités. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La législation nationale (code des douanes) instituant les obligations et les droits des opérateurs est en place. <input type="checkbox"/> Une charte des contribuables est rédigée. <input type="checkbox"/> Une charte des contribuables est publiée. 	<p>LÉG</p> <p>ÉTH</p>
14.3	<p>Des sanctions sont prévues et appliquées pour combattre la fraude.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le droit primaire et secondaire national prévoyant des sanctions et pénalités effectives est en place. 	<p>LÉG</p>
14.4	<p>Les accords/conventions nécessaires sont ratifiés afin de garantir la coopération interservice nationale et internationale et l'échange d'informations, y compris l'assistance administrative mutuelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des accords sont en place. 	<p>LÉG</p>

Structure organisationnelle

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
14.5	Mise en place des structures organisationnelles d'audit/de contrôle a posteriori au niveau central et local.	<input type="checkbox"/> Une structure d'AAP dotée d'un siège central et de bureaux locaux est en place.	ORG INF
14.6	Mise en place d'une administration centralisée chargée de coordonner le travail et d'évaluer les performances des unités d'audit locales, de veiller à la formation et au perfectionnement du personnel d'audit et de sa direction et de garantir la qualité uniforme des audits (par exemple, au moyen de listes de contrôle et de normes minimales).	<input type="checkbox"/> Une unité centrale est en place. <input type="checkbox"/> Des instructions (par exemple, des lignes directrices et une liste de contrôle) sont rédigées et publiées. <input type="checkbox"/> Des contrôles de performances sont en place. <input type="checkbox"/> Le personnel reçoit une formation adéquate.	ORG FOR RH
	14.7 Les installations, outils, systèmes informatiques et l'accès aux informations nécessaires pour permettre aux unités d'audit et aux inspecteurs d'assurer leurs missions sont mis en place.	<input type="checkbox"/> Les inspecteurs disposent d'un matériel approprié et sont habilités à accéder aux systèmes d'information. <input type="checkbox"/> Un système informatique efficace est en place.	INF TIC ORG
14.8	Mise en place de mécanismes de coopération efficaces pour l'échange d'informations entre tous les domaines de contrôle au sein de l'organisation douanière nationale.	<input type="checkbox"/> Un système informatique efficace est en place pour l'échange d'informations. <input type="checkbox"/> Des réunions régulières sont organisées.	ORG IT
14.9	Le code d'éthique/code de conduite des douanes prévoit une rotation du personnel afin de prévenir la corruption.	<input type="checkbox"/> Rotation régulière du personnel d'audit quand des entreprises font l'objet de contrôles a posteriori répétés.	ÉTH

Système de gestion

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
14.10	Développement d'une stratégie nationale d'audit.	<input type="checkbox"/> Une stratégie nationale d'audit est en place.	ORG
14.11	Les responsabilités des directeurs locaux et de l'administration centrale sont clairement spécifiées.	<input type="checkbox"/> Des structures de gestion sont en place. <input type="checkbox"/> Des instructions ont été formulées et distribuées.	ORG RH
14.12	Les audits sont planifiés et coordonnés au niveau central et local approprié, conformément aux stratégies douanières nationales.	<input type="checkbox"/> Une stratégie d'audit est en place. <input type="checkbox"/> Des lignes directrices ont été formulées et sont en place. <input type="checkbox"/> Un plan d'audit coordonné est en place.	ORG
14.13	Mise en place d'une assurance de la qualité et d'un contrôle des procédures afin de garantir le respect des normes en matière d'audits.	<input type="checkbox"/> Des lignes directrices ont été formulées et sont distribuées au niveau national et local.	ORG
14.14	Une unité d'audit locale/centrale est chargée de cibler les opérateurs et les transactions à haut risque à des fins d'audit sur la base d'une gestion des risques.	<input type="checkbox"/> Des audits sont en place pour contrôler les opérateurs et les transactions à haut risque.	ORG RH
14.15	La direction locale veille à ce que les audits soient correctement planifiés, exécutés et documentés, dans le respect de normes uniformes.	<input type="checkbox"/> Les audits sont correctement planifiés et sélectionnés par la direction locale. <input type="checkbox"/> Des lignes directrices ont été formulées et sont distribuées pour garantir l'uniformité des normes d'audit.	ORG
14.16	Les procédures et les méthodologies appliquées par le service d'audit sont régulièrement revues et constamment améliorées.	<input type="checkbox"/> Des méthodes d'audit appropriées ont été établies et sont régulièrement revues. <input type="checkbox"/> Des lignes directrices ont été formulées et sont régulièrement revues.	ORG

Stratégie de formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
14.17	Des programmes de formation sont organisés pour apporter les connaissances requises aux inspecteurs, pour les familiariser avec les nouveaux systèmes, procédures, pratiques et méthodologies et pour mettre à niveau leurs compétences et leur expérience.	<input type="checkbox"/> Une analyse des besoins de formation est effectuée. <input type="checkbox"/> Des formations sont régulièrement organisées à l'intention du personnel d'audit.	FOR RH
14.18	Des programmes de formation spéciaux sont organisés pour le personnel d'audit nouvellement recruté afin de le sensibiliser aux normes de qualité requises pour les audits.	<input type="checkbox"/> Une formation appropriée est en place pour le personnel nouvellement recruté. FOR	RH

Schéma directeur 15. Droits de propriété intellectuelle

Objet

Contribuer à prévenir et combattre les violations des droits de propriété intellectuelle (DPI) et protéger ainsi les activités commerciales légitimes de la concurrence déloyale, éviter le pillage des connaissances et contrer les risques pour l'emploi, pour les investissements, pour la recherche, pour l'innovation et pour les aspects éventuellement liés à la santé et à la sécurité.

Mettre en place un système permettant aux douanes de veiller au respect des DPI au moyen de contrôles frontaliers ou intérieurs sans nuire aux échanges légitimes et d'empêcher les abus de droit dans ce domaine.

Objectifs stratégiques

- Adoption d'une base juridique définissant les procédures douanières destinées à assurer le respect des DPI afin de garantir une action efficace et appropriée dans la lutte contre les violations de DPI, notamment par des dispositions relatives aux procédures simplifiées.
- Élaboration d'une structure organisationnelle, de méthodes de travail et d'activités de formation permettant aux douanes de surveiller les dernières tendances concernant les violations de DPI et d'y réagir.
- Création d'un module spécifique de base de données informatique pour contribuer à assurer le respect des DPI.
- Mise en place d'un mécanisme de coopération nationale et internationale, incluant l'échange d'expertise, en matière de protection des DPI.
- Mise en place de partenariats et d'un mécanisme de coopération entre les douanes et l'industrie pour assurer des relations simples et conviviales avec les titulaires de droits.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
15.1	La base juridique permettant de faire respecter les DPI devrait être conforme aux normes et accords internationaux (par exemple, les accords ADPIC, les règlements de l'UE et le GATT).	<input type="checkbox"/> La législation appropriée est en place. <input type="checkbox"/> La législation permet aux autorités douanières de prendre des mesures lorsque des marchandises suspectées de violer des DPI sont ou devraient être soumises à une surveillance ou un contrôle douanier, soit à la requête d'une partie, soit de leur propre initiative («ex officio»).	LÉG
15.2	Des procédures simplifiées prévues par la législation nationale contribuent à réduire les coûts pour les titulaires de droits tout en garantissant une utilisation optimale des ressources humaines, en particulier dans le cas de petits envois postaux et express.	<input type="checkbox"/> Des procédures simplifiées sont prévues par la législation nationale.	LÉG FÉ RH

Organisation, méthodes de travail et formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
15.3	Une unité centrale pour les DPI est chargée de recevoir et traiter les demandes et de coordonner l'analyse des risques liés aux DPI, la collecte de renseignements, la tenue d'une base de données et la formation d'experts en DPI au sein du personnel douanier.	<input type="checkbox"/> Une unité centrale pour les DPI est en place.	ORG RH
15.4	Établissement d'un centre d'expertise opérationnel en contact direct (de préférence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7) avec les agents des douanes de première ligne, les services répressifs douaniers et les parties prenantes (par exemple, les opérateurs et les titulaires de droits). Des lignes directrices opérationnelles à l'usage des agents des douanes sont élaborées.	<input type="checkbox"/> Un centre opérationnel est en place. <input type="checkbox"/> Des lignes directrices opérationnelles sont en place.	ORG RH

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
15.5	Des modules d'analyse des risques spécifiques sont formulés et appliqués pour le contrôle des marchandises violant les DPI.	<input type="checkbox"/> Une évaluation des indicateurs de risque et de l'analyse de la menace est en place, en coordination avec l'unité de gestion des risques.	ORG
15.6	Les responsabilités de l'unité centrale pour les DPI ont une large portée.	<input type="checkbox"/> Ses responsabilités couvrent: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la planification stratégique des activités des différents services; <input type="checkbox"/> la coopération avec les agences nationales; <input type="checkbox"/> la diffusion et la réception d'informations concernant les signalements de violations de DPI et la mise à niveau des éléments de détection; <input type="checkbox"/> la coopération internationale (par exemple, pour l'utilisation des bases de données électroniques de l'OMD et autres bases de données pour l'échange d'informations); <input type="checkbox"/> la création de profils de risques; <input type="checkbox"/> la réception et le traitement des demandes d'interventions des titulaires de droits; <input type="checkbox"/> l'enregistrement des dossiers relatifs aux DPI, l'établissement de rapports statistiques et la détermination des tendances. 	ORG
15.7	Une formation spécialisée est systématiquement dispensée aux agents des douanes de première ligne afin de garantir la mise à jour de leur expertise en matière de DPI.	<input type="checkbox"/> Une formation est en place.	FOR
15.8	Une formation conjointe est organisée à l'intention des titulaires de droits/parties prenantes dans les domaines des DPI et des services répressifs nationaux/internationaux pour les sensibiliser et renforcer leurs connaissances en matière de protection des DPI.	<input type="checkbox"/> Des accords sont en place avec les titulaires de droits pour l'organisation de séances de formation. FOR <input type="checkbox"/> Une formation est en place.	
15.9	Le centre opérationnel est chargé de produire des preuves devant les tribunaux et de surveiller l'entreposage des marchandises suspectées de contrefaçon en attendant leur mainlevée ou leur destruction.	<input type="checkbox"/> Des procédures opérationnelles standard sont en place.	ORG

Technologies de l'information et équipement

15.10	Objectifs	Indicateurs	Renvois
15.10	<p>Une base de données informatique spécifique sur les DPI est établie pour mettre à la disposition des douanes des outils de gestion des risques et faciliter l'échange d'informations sur les risques de violations de DPI. La base de données permet d'accéder en ligne, via l'intranet/internet, à des listes de demandes d'intervention où figurent les noms des sociétés, les produits clés, les coordonnées de contacts et les confiscations pour permettre l'échange en temps réel d'informations sur les risques entre les experts.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une base de données est en place et mise à disposition via l'intranet. TIC <input type="checkbox"/> La base de données est régulièrement mise à jour et les informations sont transmises à tous les agents de première ligne. 	GR
15.11	<p>Les installations, l'équipement technologique (comme des ordinateurs, des appareils photo numériques, des dispositifs de détection, des lampes UV et des microscopes), les systèmes informatiques et l'accès aux informations nécessaires pour permettre aux experts en matière de DPI d'assurer leurs missions sont mis en place.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'équipement et la formation sont en place. 	TI C INF
15.12	<p>Des informations sont disponibles sur le site internet des douanes à propos de la protection des DPI, notamment des formulaires de demande et un manuel expliquant aux titulaires de droits comment introduire une demande.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les informations sont publiées. 	TIC CM

Coopération avec d'autres agences et coopération internationale

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
15.13	Établissement des mécanismes de coordination et de coopération appropriés entre les douanes et d'autres services répressifs concernés par la protection des DPI.	<input type="checkbox"/> Des accords de coopération sont en place.	LÉG
15.14	Mise en place d'accords bilatéraux/multilatéraux ou d'une assistance mutuelle [règlement (CE) n° 515/97 du Conseil] avec les services répressifs de pays tiers afin d'échanger des informations relatives aux violations de DPI et de favoriser l'élaboration d'outils pratiques, comme un guide de gestion des risques ou l'analyse des (données) statistiques et des tendances par les autorités douanières.	<input type="checkbox"/> Des accords mutuels sont en place.	GR LÉG
15.15	Formulation de mécanismes de coopération étroite avec les organismes internationaux les plus concernés par le respect des DPI, comme l'OHMI, l'OMPI, l'OMD, Europol et Interpol, afin d'analyser les tendances internationales et de contribuer à diffuser l'approche pratique mondiale de l'action douanière.	<input type="checkbox"/> Des accords de coopération sont en place.	
15.16	Des échanges d'experts douaniers en DPI sont organisés entre les pays pour partager les expériences, les meilleures pratiques et les connaissances.	<input type="checkbox"/> Des programmes d'échange et de financement sont négociés.	FOR

Coopération avec l'industrie et le public.

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
15.17	Formulation de mesures pour sensibiliser les citoyens et les entreprises et les encourager à aider les douanes à lutter plus efficacement contre les violations de DPI et à mieux protéger le public contre les menaces que ces violations font peser sur l'emploi, la santé et la sécurité, l'environnement et la société dans son ensemble.	<input type="checkbox"/> Des campagnes de communication à l'intention du public sont en place. CM <input type="checkbox"/> Des campagnes de communication à l'intention des entreprises sont en place.	FÉ
15.18	Des PdA sont négociés avec les principaux représentants de l'industrie, les compagnies aériennes, les compagnies maritimes et les sociétés de transport express afin d'encourager la coopération et d'améliorer les contrôles (par une intensification des échanges d'informations et une sensibilisation accrue aux risques présentés par le trafic de marchandises violant les DPI).	<input type="checkbox"/> Des PdA sont en place.	FÉ LÉG
15.19	Mise en place d'un système permettant l'introduction par voie électronique de demandes d'interventions des douanes par les titulaires de droits, y compris les PME (petites et moyennes entreprises).	<input type="checkbox"/> Un système de soumission des demandes par voie électronique est en place. TIC	FÉ
15.20	Mise en place d'un système permettant aux titulaires de droits de transmettre des informations sur des dossiers urgents.	<input type="checkbox"/> Une boîte aux lettres fonctionnelle est en place. <input type="checkbox"/> La boîte aux lettres est surveillée par un expert en DPI.	TIC CM FÉ

Schéma directeur 16. Technologies de l'information et des communications:

Objet

Mettre en place un service de technologies de l'information et des communications et un environnement informatique intégré qui contribuent pleinement à la stratégie opérationnelle de l'administration douanière conformément aux normes internationales (par exemple, le cadre de normes de l'OMD) et, le cas échéant, aux exigences de l'Union (en particulier le plan stratégique pluriannuel en matière de douane électronique).

Objectifs stratégiques

- Formulation d'une politique de gestion informatique en soutien de la stratégie opérationnelle de l'organisation.
- Formulation d'une stratégie technique informatique qui garantit la disponibilité de l'équipement nécessaire.
- Formulation d'une stratégie d'applications informatiques qui répond systématiquement aux besoins de l'organisation.
- Formulation d'une politique opérationnelle informatique qui garantit la sécurité et met une documentation de qualité à la disposition des utilisateurs et des outils de rapport à la disposition de la direction.
- Formulation d'une stratégie de formation spécifique à l'intention du personnel du service informatique et des utilisateurs.

Politique de gestion informatique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
16.1	La description du poste et les responsabilités du chef du service informatique sont publiées et un cadre supérieur est désigné conformément à la description du poste.	<input type="checkbox"/> La description du poste est publiée. <input type="checkbox"/> Un cadre supérieur est nommé chef du service informatique.	ORG RH
16.2	Une stratégie informatique est formulée, publiée et révisée selon les besoins. La stratégie informatique répond aux exigences opérationnelles nationales et (le cas échéant) à celles des autorités douanières de l'Union.	<input type="checkbox"/> Un document de stratégie est élaboré et approuvé par la direction. <input type="checkbox"/> Le chef du service informatique assiste aux réunions visant à formuler la stratégie opérationnelle. <input type="checkbox"/> La stratégie informatique est conforme à la stratégie opérationnelle générale.	ORG
16.3	Une politique de ressources humaines en matière d'informatique couvrant les descriptions de postes, les compétences requises, les besoins de formation et les perspectives de carrière est en place et est régulièrement révisée.	<input type="checkbox"/> Une politique de ressources humaines est en place. <input type="checkbox"/> Le roulement du personnel est surveillé. Tout roulement excessif est réduit. <input type="checkbox"/> Les postes vacants au service informatique sont pourvus.	RH
16.4	La fonction informatique est clairement identifiée dans l'organigramme et ses rôles et responsabilités sont définis et publiés.	<input type="checkbox"/> La fonction informatique est décrite dans le document de stratégie informatique. <input type="checkbox"/> Des exposés de mission sont établis pour la fonction informatique. <input type="checkbox"/> Des engagements sont pris pour assurer les niveaux de service. <input type="checkbox"/> Un référentiel de services et des accords sur le niveau de service sont disponibles. <input type="checkbox"/> Le personnel a accès à un site intranet centralisé.	ORG

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
16.5	Les priorités en matière de développement de systèmes sont définies conformément à la stratégie opérationnelle et intégrées dans un processus de gestion du changement qui fait l'objet d'une analyse d'impact.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les priorités en matière de développement de systèmes sont incluses dans la stratégie opérationnelle. <input type="checkbox"/> Les plans de projet sont publiés. <input type="checkbox"/> Une analyse d'impact est en place. 	ORG
16.6	Des dispositions sont prises pour assurer le financement des projets informatiques, y compris les besoins futurs en termes de maintenance des systèmes et de l'infrastructure.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La direction est informée du coût total d'exploitation, d'amélioration et de maintenance des systèmes informatiques. <input type="checkbox"/> Une planification à long terme des dépenses informatiques est en place. <input type="checkbox"/> Les dépenses informatiques sont surveillées et comparées aux estimations. 	INF ORG
16.7	Des méthodologies de gestion de projet (MGP) sont définies, documentées par la stratégie informatique et utilisées dans l'ensemble de l'organisation/du projet. Des manuels sont disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un groupe de pilotage du projet informatique approuve la MGP. <input type="checkbox"/> Choix de la MGP la plus appropriée pour le projet. <input type="checkbox"/> La MGP relative à tout projet donné est appliquée tout au long de son cycle de vie. <input type="checkbox"/> Des manuels méthodologiques sont disponibles. 	
16.8	Une politique d'acquisitions en matière d'informatique est définie, publiée et appliquée.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une politique d'acquisitions est en place. <input type="checkbox"/> Les acquisitions en matière d'informatique sont conformes à la stratégie informatique. <input type="checkbox"/> Des contrats d'acquisitions en matière d'informatique négociés au niveau central sont en place. <input type="checkbox"/> Des lignes directrices concernant la gestion des contrats ont été élaborées et sont en place. 	LÉG

Objectifs	Indicateurs	Renvois	
16.9	<p>Des stratégies de rétablissement après sinistre et de continuité des activités (par exemple, en matière de sécurité, de plan d'urgence, de solutions de repli et de restauration) sont définies et documentées. Des tests réguliers sont effectués selon une fréquence déterminée et/ou en fonction d'éléments déclencheurs et les enseignements tirés sont mis en application.</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Le plan stratégique de rétablissement après sinistre, de sécurité informatique et les procédures de sauvegarde et de restauration en place prévoient une équipe de sécurité, une stratégie de sécurité (accès physique et logique) et des procédures de surveillance et d'enregistrement des failles de sécurité.	INF ORG
16.10	<p>Les procédures de surveillance des services informatiques existants sont documentées et appliquées. Une méthodologie et des outils d'évaluation des besoins des utilisateurs sont utilisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les développements informatiques sont axés sur les besoins des utilisateurs.<input type="checkbox"/> Un examen des systèmes opérationnels critiques est effectué après la mise en œuvre pour comparer les fonctionnalités des systèmes avec les besoins des utilisateurs.<input type="checkbox"/> Les propriétaires et les gestionnaires des systèmes sont identifiés.	ORG
16.11	<p>Des normes sont établies en matière de retour d'information, de suivi, d'évaluation et de contrôle.</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Des procédures sont en place pour la préparation, le suivi et la mise en œuvre des demandes de modification des systèmes.<input type="checkbox"/> Des procédures de retour d'information des utilisateurs sont en place.<input type="checkbox"/> Un système d'inventaire est en place pour enregistrer l'utilisation et la localisation de l'ensemble du matériel et des logiciels.	

Stratégie technique informatique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
16.12	Une méthodologie de conception de système (MCS) décidée par le chef du service informatique figure dans la stratégie informatique et est, en principe, utilisée pour tous les projets informatiques.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le groupe de pilotage du projet approuve la MCS. <input type="checkbox"/> Il veille à ce que la MCS soit utilisée tout au long du cycle de développement du système. <input type="checkbox"/> Des manuels de MCS sont mis à la disposition des membres de l'équipe de conception. 	
16.13	Des normes de documentation sont formulées, documentées et appliquées.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des normes de documentation sont en place. <input type="checkbox"/> La documentation relative aux systèmes et les manuels à l'intention des utilisateurs font partie des éléments à fournir pour tous les projets informatiques. <input type="checkbox"/> La documentation est régulièrement mise à jour. 	
16.14	Une stratégie de télécommunications couvrant une infrastructure informatique appropriée est formulée et révisée régulièrement.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des procédures sont en place pour l'allocation des adresses IP, réseau et serveur. <input type="checkbox"/> Des effectifs internes ou externes sont disponibles pour l'installation et la maintenance de l'infrastructure informatique de télécommunications. <input type="checkbox"/> Un service d'assistance est en place. <input type="checkbox"/> Le réseau de communications est surveillé. 	<p>INF</p> <p>ORG</p>
16.15	Une méthodologie d'assurance de la qualité est choisie, approuvée et documentée. Le personnel est tenu d'appliquer cette méthodologie.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une méthodologie d'assurance de la qualité est convenue, documentée et publiée. <input type="checkbox"/> Une équipe responsable de la qualité est en place. <input type="checkbox"/> L'assurance de la qualité fait partie des éléments à fournir pour tous les grands projets. 	<p>ORG</p> <p>RH</p>

Objectifs

Indicateurs

Renvois

<p>16.16 Des systèmes informatiques appropriés aptes à recevoir des messages d'échange électronique (EDI/XML) et à échanger des données par voie électronique avec l'industrie sont en place; un point d'accès électronique unique doit être créé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les normes d'échange électronique des données sont documentées. <input type="checkbox"/> Les exigences en matière d'échange électronique des données sont convenues avec l'industrie. <input type="checkbox"/> Les systèmes des douanes qui recevront les messages électroniques sont identifiés et documentés. <input type="checkbox"/> Les systèmes externes qui communiqueront avec ceux des douanes sont identifiés et documentés. <input type="checkbox"/> Des plans de mise en œuvre d'interfaces d'échange électronique de données sont en place. <input type="checkbox"/> Un point d'accès électronique unique est en place. 	INF
<p>16.17 L'authenticité des messages est garantie conformément à la législation nationale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une législation nationale est en place. <input type="checkbox"/> Des procédures d'authentification sont en place. 	LÉG
<p>16.18 Les systèmes informatiques sont aptes à échanger des données par voie électronique avec le système bancaire et peuvent traiter les paiements, la gestion des garanties, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le système est en place. 	
<p>16.19 La stratégie opérationnelle et informatique de l'administration intègre des systèmes informatiques appropriés aptes à gérer l'interface avec la stratégie européenne en matière d'interopérabilité des systèmes (IIS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une stratégie d'interopérabilité est en place. <input type="checkbox"/> Le cahier des charges du support technique est défini. <input type="checkbox"/> La gestion du programme e-customs (douane électronique) est en place. <input type="checkbox"/> Les systèmes informatiques nécessaires sont en place. <input type="checkbox"/> Des passerelles CCN sont installées. <input type="checkbox"/> Des protocoles CSI sont introduits. 	INF

Objectifs

Indicateurs

Renvois

16.20

Des systèmes informatiques appropriés aptes à recevoir des messages électroniques et à échanger des données par voie électronique avec d'autres agences sont développés, des procédures sont décrites, les responsabilités sont établies, un SLA est convenu et l'environnement et les restrictions d'accès aux données sont établis.

- Les normes et les exigences sont définies.
- Les procédures sont en place.
- Des accords avec d'autres autorités ou agences sont en place.

FÉ

Stratégie d'applications informatiques

Objectifs

Indicateurs

Renvois

16.21

Développement d'un système de traitement des déclarations en douane (STDD) informatisé et compatible, le cas échéant, avec les spécifications IIS de l'Union.

- Toutes les déclarations d'importation et d'exportation pour l'ensemble des procédures et régimes douaniers peuvent être traitées automatiquement par un STDD.
- Le STDD comporte des fonctionnalités de système à système (S2S) et d'utilisateur à système (U2S).
- Les droits et taxes sont calculés et évalués automatiquement sur la base d'un tarif du SH intégré (TARIC).
- Les contingents et taux préférentiels sont gérés automatiquement.
- Des informations de gestion indiquent le statut de la déclaration, les actions des opérateurs et présentent une piste d'audit de modifications de données, etc.

16.22	Objectifs	Indicateurs	Renvois
16.22	Développement d'un système informatisé de perception et de prise en compte des recettes, incluant les écritures comptables.	<input type="checkbox"/> Les droits et taxes sont comptabilisés automatiquement quand une déclaration est soumise. <input type="checkbox"/> Le système autorise les règlements anticipés et différés. <input type="checkbox"/> Des liens électroniques sont établis entre le système intégré d'information douanière, les banques et d'autres institutions financières, selon les besoins, pour permettre le règlement des dettes douanières par virement bancaire, débit direct, etc. <input type="checkbox"/> Le cas échéant, le système est conforme aux spécifications relatives aux ressources propres de l'Union.	AUD
16.23	Des systèmes informatisés d'information, de collecte de renseignements et de documentation sont mis en place. Le système permet l'échange international d'informations et de renseignements et, le cas échéant, est conforme aux spécifications IIS de l'Union.	<input type="checkbox"/> Le système permet l'échange électronique d'informations et de renseignements au sein de l'administration douanière et avec d'autres pays. <input type="checkbox"/> Le cas échéant, le système est conforme aux spécifications IIS de l'Union.	ENQ
16.24	Le système produit des statistiques sur les échanges selon un calendrier convenu.	<input type="checkbox"/> Le système produit des données statistiques sur les échanges. <input type="checkbox"/> Des procédures sont en place pour vérifier la validité des données statistiques.	
16.25	Tous les systèmes informatiques utilisent des codes internationaux d'éléments de données sur les échanges, le classement tarifaire du SH et la norme de message Edifact des Nations unies.	<input type="checkbox"/> Le STDD et les autres systèmes douaniers utilisent des codes d'éléments de données convenus à l'échelle de l'Union et au niveau international. <input type="checkbox"/> Les DAU et documents de transit utilisent des codes d'éléments de données convenus à l'échelle de l'Union et au niveau international.	
16.26	Mise en place de systèmes informatiques des douanes aptes à produire des données électroniques destinées à un système informatisé de statistiques commerciales, comme convenu dans le cadre du SLA, en collaboration avec d'autres agences nationales et compte tenu des besoins de l'Union.	<input type="checkbox"/> Un système automatisé de statistiques commerciales est en place.	

Politique opérationnelle informatique

16.27	Objectifs	Indicateurs	Renvois
	<p>Les processus opérationnels informatiques sont établis et documentés (besoins des utilisateurs, spécifications fonctionnelles et techniques) au moyen d'un outil dédié, en accord avec les utilisateurs de l'industrie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des processus opérationnels informatiques sont en place. <input type="checkbox"/> Une documentation est disponible. <input type="checkbox"/> Les processus sont approuvés du côté de l'industrie. 	
	<p>Les procédures de mise en œuvre et celles des essais d'acceptation par les utilisateurs sont définies, connues du personnel et appliquées quand de nouveaux systèmes sont déployés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les procédures d'essai sont en place. <input type="checkbox"/> Les essais sont effectués dans un environnement séparé. <input type="checkbox"/> Des utilisateurs sont inclus dans l'équipe d'essai. <input type="checkbox"/> Les essais sont dûment documentés. 	
	<p>Toute modification du plan de gestion, incluant une analyse d'impact, est élaborée et poursuivie dans le cadre du processus de gestion du changement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une analyse d'impact est en place. <input type="checkbox"/> Un plan de gestion du changement est en place. 	
	<p>Les rôles et les responsabilités sont clairement définis et documentés, notamment en ce qui concerne la propriété du projet et la responsabilité des nouveaux systèmes informatiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les propriétaires des systèmes sont identifiés. <input type="checkbox"/> Les responsabilités des propriétaires des systèmes sont convenues et publiées. <input type="checkbox"/> Les propriétaires des systèmes sont mentionnés dans la documentation du système. 	
	<p>Des manuels d'utilisation (de préférence au format électronique) sont produits quand de nouveaux systèmes sont déployés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des manuels d'utilisation des systèmes sont rédigés et distribués aux utilisateurs. <input type="checkbox"/> Les utilisateurs contribuent activement à la production des manuels d'utilisation. <input type="checkbox"/> Des procédures sont en place pour mettre à jour les manuels d'utilisation. <input type="checkbox"/> Un contrôle des versions est en place. 	

Objectifs

Indicateurs

Renvois

16.32

Les informations nécessaires à la gestion sont définies et développées. Les IPC nécessaires sont définis, de même que les besoins en termes de présentation (tableaux Excel, documents Word, diagrammes, etc.) et la périodicité des rapports.

Des systèmes de veille stratégique sont en place.

un système d'information de gestion est

Un système d'information de gestion est en place.

Un système de rapports est

16.33 systèmes

Les systèmes sont sécurisés et font l'objet d'audits réguliers.

Une piste d'audit entièrement transparente est en place.

Des contrôles sont effectués pour vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des données.

La répartition des tâches et les niveaux d'autorisation de sécurité sont convenus et appliqués.

Des programmes d'assurance de la gestion fondés sur les risques sont en place.

Les écarts acceptables sont documentés.

16.34

Un système de retour d'informations est en place.

Le service est évalué au moyen d'enquêtes auprès des utilisateurs.

Un service d'assistance est opérationnel et les appels sont analysés.

Des groupes d'utilisateurs internes sont constitués pour les services opérationnels critiques.

Des groupes d'utilisateurs de l'industrie sont constitués pour les systèmes opérationnels critiques en lien avec l'industrie.

Formation informatique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
16.35	Une stratégie de formation informatique est élaborée et intégrée dans les stratégies en matière de ressources humaines et d'informatique.	<input type="checkbox"/> Une stratégie de formation informatique est en place.	FOR RH

Schéma directeur 17. Infrastructure et équipement

Objet

Mettre en place, maintenir et attribuer une infrastructure et un équipement à jour qui contribuent à la stratégie opérationnelle de l'administration douanière et renforcent les performances opérationnelles grâce aux technologies.

Objectifs stratégiques

- Formulation d'un plan d'investissement fondé sur des priorités qui définit les besoins à court et à long terme et qui favorise une utilisation efficace des ressources.
- Élaboration de programmes financiers en soutien du plan d'investissement et de la planification organisationnelle, compte tenu des besoins en effectifs, des conditions de travail, des nouvelles technologies, des installations, des opérateurs économiques et de tout autre facteur pertinent.
- Coopération internationale concernant l'infrastructure aux frontières avec les pays voisins.
- Organisation d'une formation en matière d'acquisition d'équipement et de gestion de l'équipement.

Politique et financement

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
17.1	<p>Un politique d'investissement conforme à la stratégie opérationnelle des douanes définit les besoins et les normes en matière d'infrastructure et d'équipement, y compris les spécifications techniques, les normes de qualité, de sûreté et de sécurité, ainsi que les procédures d'acceptation des projets et d'assurance de la qualité pour les douanes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une politique d'investissement complète est en place. <input type="checkbox"/> Une stratégie opérationnelle des douanes est en place. <input type="checkbox"/> La politique d'investissement est révisée au moins une fois par an. <input type="checkbox"/> Les organismes chargés de réaliser la politique d'investissement sont clairement définis. 	ORG
17.2	<p>Des plans financiers à court, moyen et long terme sont préparés en soutien des activités d'investissement de l'administration douanière, afin d'être soumis aux organes de décision (par exemple, le parlement, le gouvernement et le ministère des finances).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des plans financiers sont en place, conformément à la politique d'investissement générale. <input type="checkbox"/> Les plans financiers sont soumis aux autorités compétentes de l'administration et approuvés par elles. 	ORG
17.3	<p>Un budget suffisant est prévu pour maintenir l'infrastructure et l'équipement dans un état fonctionnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un budget suffisant est disponible pour la politique d'investissement. <input type="checkbox"/> Un financement adéquat assure un espace suffisant pour l'équipement. 	ORG

Gestion

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
17.4	<p>Les priorités et les plans concernant les investissements et les ressources sont dûment analysés, convenus, approuvés et révisés régulièrement à tous les niveaux de gestion.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les priorités en matière d'investissement et de ressources sont déterminées après une discussion approfondie. Les priorités en matière d'investissement et de ressources sont révisées régulièrement. 	ORG
17.5	<p>Une méthodologie formelle (par exemple, une analyse coûts-bénéfices) est utilisée pour évaluer les acquisitions nécessaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La méthode d'évaluation des acquisitions nécessaires est en place. 	ORG

Objectifs	Indicateurs	Renvois
<p>17.6 Un système est en place pour examiner et évaluer régulièrement l'opportunité d'acquérir une infrastructure et des technologies d'équipement plus modernes et d'un meilleur rapport coût-efficacité.</p>	<p><input type="checkbox"/> Un système de suivi des évolutions technologiques en matière d'infrastructure et d'équipement informatique et d'examen de l'infrastructure et de l'équipement existants est en place.</p>	
<p>17.7 Les demandes d'investissement dans l'infrastructure et l'équipement sont systématiquement évaluées par une unité désignée au siège, en fonction de la politique d'investissement.</p>	<p><input type="checkbox"/> Une unité est chargée d'évaluer les demandes d'investissement et d'infrastructure au regard de la politique d'investissement.</p>	ORG
<p>17.8 La localisation et l'étendue de l'ensemble de l'infrastructure et de l'équipement sont justifiées d'un point de vue économique et fonctionnel afin de maximiser l'utilisation des ressources disponibles (personnel, infrastructure, formation, équipement, etc.) et de tenir compte des besoins logistiques.</p>	<p><input type="checkbox"/> Des informations sont disponibles sur la localisation et l'étendue de l'infrastructure et de l'équipement existants.</p> <p><input type="checkbox"/> L'équipement et l'infrastructure non exploités sont déterminés et, si possible, utilisés.</p> <p><input type="checkbox"/> Une procédure de déclassement de l'équipement est en place.</p> <p><input type="checkbox"/> Les besoins logistiques sont déterminés en fonction de l'infrastructure et de l'équipement existants.</p>	ORG
<p>17.9 Un système d'inventaire/de gestion des actifs est utilisé pour surveiller la localisation, l'utilisation et l'état de réparation de l'infrastructure et de l'équipement de l'administration des douanes.</p>	<p><input type="checkbox"/> Un système électronique d'inventaire/de gestion des actifs est en place et est activement utilisé. TIC</p> <p><input type="checkbox"/> Les données relatives à l'inventaire/aux actifs sont incluses dans le système.</p>	
<p>17.10 Les questions juridiques concernant la propriété des bâtiments des douanes sont clarifiées et des règles de coopération avec les propriétaires des bâtiments loués par les douanes sont établies.</p>	<p><input type="checkbox"/> Il existe des contrats relatifs à la propriété des bâtiments des douanes.</p> <p><input type="checkbox"/> Il existe des plans de construction relatifs aux bâtiments des douanes.</p>	LÉG ORG

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
17.11	Les aménagements des routes principales menant à tous les points de passage des frontières devraient être coordonnés avec les projets de construction prévus pour le poste frontière.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les investissements liés aux routes menant aux points de passage des frontières sont vérifiés au regard des autres projets de construction. <input type="checkbox"/> Les points de contact dans d'autres institutions nationales sont connus et la liste des contacts est régulièrement mise à jour. <input type="checkbox"/> Les plans d'investissement et les projets de construction font l'objet de consultations avec les autres institutions. 	ORG
17.12	Des instructions en vue de l'utilisation sûre et appropriée et de la maintenance de l'infrastructure et de l'équipement sont rédigées, publiées et mises à la disposition de l'ensemble du personnel concerné.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des instructions conformes aux réglementations internationales en matière de sécurité sont publiées. <input type="checkbox"/> Des réglementations générales concernant la sûreté et la sécurité sont en place et communiquées au personnel. 	LÉG
17.13	Des systèmes sont en place pour veiller à ce que l'infrastructure et l'équipement soient protégés contre les dommages, les mauvaises utilisations, les vols, la perte et, au besoin, les intempéries, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La protection de l'infrastructure et de l'équipement est assurée. 	
17.14	Des conditions de travail sûres et confortables sont assurées pour l'ensemble du personnel des douanes et l'administration veille à la protection des agents des douanes et des usagers.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les conditions de travail sont conçues en prenant en considération les normes internationales. 	
17.15	Les installations, l'équipement et les technologies de l'information et des communications disponibles sont conformes aux normes arrêtées au niveau national (par exemple, la taille des bureaux, l'accessibilité de l'équipement fixe et des ordinateurs).	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La liste des normes nationales applicables est établie et respectée. 	IT

Organisation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
17.16	La localisation et l'organisation des points de dédouanement reflètent les besoins réels de l'industrie et des opérateurs économiques et tiennent compte des flux des échanges internationaux et de leurs évolutions possibles.	<input type="checkbox"/> Les besoins réels de l'industrie sont déterminés dans le cadre de contacts avec les opérateurs économiques. <input type="checkbox"/> Des statistiques sur les flux des échanges internationaux aux points de dédouanement sont établies et prises en considération.	ORG
17.17	Afin de garantir un trafic fluide dans la zone frontalière, la nature et le volume des échanges sont pris en considération de façon à prévoir des espaces de stationnement et d'attente suffisants, y compris pour les véhicules transportant des marchandises dangereuses.	<input type="checkbox"/> Des espaces de stationnement et d'attente suffisants sont en place.	ORG
17.18	Une séparation des flux du transport de marchandises et du trafic de passagers devrait être envisagée et prise en compte dans la phase de planification.	<input type="checkbox"/> Des flux séparés sont envisagés pour le transport de marchandises et le trafic de passagers.	ORG

Coopération

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
17.19	Les possibilités de coopération en matière d'investissement, par exemple dans de nouveaux locaux, avec les autorités concernées et d'autres parties prenantes et services douaniers voisins sont activement et régulièrement explorées.	<input type="checkbox"/> Une unité est chargée, au sein de l'administration, des questions de coopération nationale et internationale en matière d'infrastructure et d'équipement. <input type="checkbox"/> Les demandes de coopération adressées à l'administration sont évaluées.	CM FÉ LÉG
17.20	Dans la mesure du possible, l'infrastructure et l'équipement sont utilisés conjointement avec d'autres agences, parties prenantes et services douaniers voisins et les responsabilités des parties sont clairement définies.	<input type="checkbox"/> Des PdA sont rédigés, signés et appliqués.	LÉG

Objectifs

17.21 Un échange d'informations et d'expériences entre les autorités douanières et d'autres autorités concernées à propos de l'utilisation efficace et efficiente de l'infrastructure, de l'équipement et des outils de travail (systèmes à rayons X, portiques de détection des radiations, chiens renifleurs, détecteurs de substances chimiques, etc.) est établi au niveau local, régional, national et international.

Indicateurs

- L'administration coopère avec d'autres autorités nationales ou internationales.
FÉ
- Il existe une base juridique pour l'échange d'informations et d'expériences au niveau national ou international.

Renvois

17.22

Les installations des postes frontières des douanes sont construites en coordination avec les pays voisins de façon à assurer la fluidité du trafic.

- Des points de contact existent et une coopération est en place avec les pays voisins. CM

Formation

Objectifs

17.23

Une formation spécifique est dispensée au personnel chargé des acquisitions, de la planification financière et des investissements (couvrant la préparation des termes de référence, les besoins des utilisateurs, les spécifications techniques, la passation de marché, la gestion de la qualité et les procédures d'appel d'offres).

Indicateurs

- Une formation relative aux questions concernant l'acquisition d'infrastructure et d'équipement est dispensée au personnel responsable par l'unité de formation.
FOR

Renvois

17.24

Une formation est dispensée au personnel responsable de la gestion de l'infrastructure, notamment en ce qui concerne l'entretien des bâtiments ou le fonctionnement de l'équipement technique.

- Une formation technique est dispensée au personnel qui utilisera des types d'équipement spéciaux.
FOR

Schéma directeur 18. Laboratoire des douanes

Objet

Mettre en place un service de laboratoire (laboratoire des douanes ou laboratoire externe agréé) qui assiste les douanes en déterminant la nature, le classement tarifaire, l'origine et la valeur des marchandises afin d'établir les droits de douane, qui permet l'application de la politique commerciale (y compris les mesures antidumping) et qui contribue à la protection de l'environnement et des citoyens.

Objectifs stratégiques

- Adoption de la base juridique pour l'établissement d'un laboratoire des douanes ou l'exercice de cette fonction par une ou des instituts externes qualifiés.
- Élaboration et mise en œuvre de politiques de gestion de laboratoire, de systèmes d'assurance de la qualité, de procédures et de méthodes de travail conformes à la législation et/ou aux normes et/ou aux meilleures pratiques.
- Mise en place d'une coopération avec d'autres laboratoires des douanes, d'autres autorités officielles et instituts d'analyse qualifiés dans le pays et à l'étranger.
- Maximiser l'efficacité et l'exactitude des analyses de laboratoire grâce à un personnel formé et qualifié.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
18.1	Un laboratoire des douanes, ou la fourniture d'un service similaire par un laboratoire externe et/ou un autre institut d'analyse qualifié, est établi par la législation ou par contrat.	<input type="checkbox"/> Les dispositions juridiques sont en place.	LÉG
18.2	La législation nationale prévoit que les rapports d'analyse de laboratoire sont obligatoires et sont communiqués à l'administration douanière et à l'organisation contrôlée d'où proviennent les échantillons.	<input type="checkbox"/> Les rapports d'analyse de laboratoire sont obligatoires. <input type="checkbox"/> Les rapports d'analyse de laboratoire sont communiqués aux douanes et à l'organisation contrôlée. <input type="checkbox"/> Les résultats d'analyse de laboratoire sont reconnus officiellement. <input type="checkbox"/> Les rapports d'analyse de laboratoire se fondent sur des normes internationales, comme la norme ISO/IEC 17025.	LÉG
18.3	Les experts du laboratoire des douanes sont consultés pour chaque projet de nouvelle législation ou de modification d'une législation existante dans le domaine concerné.	<input type="checkbox"/> Les experts du laboratoire des douanes sont consultés à propos du projet de législation dans le domaine concerné.	LÉG

Stratégie de gestion et méthodes de travail

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
18.4	Élaboration et mise en œuvre de politiques de gestion du laboratoire des douanes et de procédures fondées sur des normes nationales.	<input type="checkbox"/> Des politiques et procédures sont en place. <input type="checkbox"/> Un manuel d'assurance de la qualité est en place. <input type="checkbox"/> Les politiques et le manuel d'assurance de la qualité sont conformes aux normes internationales, comme la norme ISO/IEC 17025.	

18.5

Un directeur responsable, habilité à s'adresser à la direction générale, laquelle tient compte de ses avis, est chargé de l'organisation du laboratoire.

- Le laboratoire des douanes constitue une partie intégrante de la structure de l'administration douanière.
- Le directeur du laboratoire est habilité à s'adresser à la direction générale, qui tient compte de ses avis.

ORG

18.6	Objectifs	Indicateurs	Renvois
18.6	Lors de l'établissement ou de l'aménagement du laboratoire des douanes, les normes internationales sont prises en considération.	<input type="checkbox"/> Les fonctions du laboratoire des douanes sont conformes aux critères de l'OMD.	
18.7	Toutes les informations relatives aux échantillons, aux analyses, aux résultats et aux rapports sont conservées.	<input type="checkbox"/> Il existe un système de gestion des informations de laboratoire (LIMS) ou un système informatique similaire pour le stockage des données. TIC	
18.8	Le laboratoire des douanes est suffisamment équipé pour couvrir les besoins spécifiques et les priorités du pays.	<input type="checkbox"/> Un plan financier est en place pour le laboratoire des douanes et la direction générale en tient compte pour doter le laboratoire d'un équipement suffisant (notamment en technologies informatiques, logiciels, produits chimiques, etc.) et veiller à son renouvellement. <input type="checkbox"/> L'équipement du laboratoire des douanes est conforme aux spécifications relatives aux méthodes harmonisées en vigueur parmi les autres laboratoires des douanes. <input type="checkbox"/> Les installations du laboratoire satisfont aux normes internationales. <input type="checkbox"/> Des procédures à l'usage des agents des douanes et du personnel du laboratoire sont en place pour maintenir la sécurité, la sûreté et l'hygiène de l'environnement de travail.	INF
18.9	Le laboratoire des douanes a accès à toutes les sources d'informations nécessaires.	<input type="checkbox"/> Un partenariat avec des centres scientifiques, des institutions de recherche et d'éducation est en place. TIC <input type="checkbox"/> L'accès à des sources électroniques d'informations, comme l'inventaire douanier européen des substances chimiques (ECICS) ou l'inventaire inter-laboratoires des méthodes d'analyses (Iliade), est assuré.	
18.10	Le laboratoire des douanes est à même de fournir des analyses d'échantillons à toutes fins douanières ou apparentées, qu'elles résultent de ses propres examens ou de la coordination de services externalisés.	<input type="checkbox"/> Les services externalisés doivent faire l'objet d'une assurance de la qualité dans le cadre d'un système documenté.	

Objectifs

18.11

Le fonctionnement du laboratoire des douanes est conforme à la législation applicable et/ou à d'autres méthodes de travail, procédures et normes internationales publiées et documentées.

Indicateurs

- Les normes techniques, comme celles formulées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO), le Comité européen de normalisation (CEN), l'American Society for Testing Materials (ASTM), la Fédération internationale de laiterie (FIL) et d'autres normes internationales ou nationales, ainsi que la littérature scientifique, sont respectées.
- Lorsque les exigences applicables en matière de validation sont satisfaites, le laboratoire peut aussi utiliser des méthodes et des procédures qu'il a lui-même élaborées (méthodes internes).
- Un manuel de validation est disponible.
- Le laboratoire des douanes participe à des essais d'aptitude réguliers.
- Des accords de coopération et d'échange de méthodes de travail, de pratiques et de procédures, ainsi que des accords d'échange de personnel sont conclus avec d'autres laboratoires des douanes.
- Un échange de méthodes de travail et de procédures est en place avec d'autres laboratoires des douanes.
- Un échange de personnel de laboratoire est en place.

Renvois

LÉG

Méthodes de coopération

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
18.12	Le laboratoire des douanes coopère avec d'autres laboratoires et/ou laboratoires des douanes dans le pays ou à l'étranger.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des réunions régulières sont organisées avec d'autres laboratoires des douanes [par exemple, au sein du réseau européen des laboratoires des douanes (CLEN)]. <input type="checkbox"/> Des partenariats formels et informels (par exemple, dans le cadre d'un PdA ou d'accords de coopération) avec d'autres laboratoires externes qualifiés et/ou instituts d'analyse (autorités publiques, centres de recherche et de développement, universités, etc.) sont en place. <input type="checkbox"/> Le laboratoire des douanes est apte à participer à des projets scientifiques. 	LÉG

Personnel et formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
18.13	Le laboratoire des douanes emploie un personnel qualifié pour exécuter ses tâches avec un niveau de qualité suffisant et sans retards injustifiés.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les besoins du laboratoire des douanes en personnel sont évalués et des descriptions de postes sont disponibles. <input type="checkbox"/> Le personnel du laboratoire des douanes satisfait aux critères de qualification. <input type="checkbox"/> Les tâches principales, les descriptions de postes et les compétences requises pour le personnel sont définies. 	RH
18.14	Le personnel du laboratoire des douanes dispose des qualifications adéquates du fait de son éducation, sa formation, son expérience et/ou des compétences avérées requises pour les besoins spécifiques du travail à effectuer dans le laboratoire des douanes.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un manuel de formation est disponible et fait l'objet de révisions régulières. <input type="checkbox"/> Les stratégies et les programmes de formation se fondent sur une analyse appropriée des besoins actuels et futurs du personnel du laboratoire des douanes. 	FOR

Objectifs

18.15

Le laboratoire des douanes apporte une assistance technique et scientifique.

Indicateurs

- Des orientations (procédures) écrites sont communiquées aux agents des douanes et au personnel du laboratoire en ce qui concerne:
FOR
 - les procédures d'échantillonnage;
 - la manipulation des échantillons, y compris leur élimination sûre et sans danger pour l'environnement, la restitution des échantillons non détruits aux organisations contrôlées, le stockage et la manipulation des échantillons de laboratoire et les prélèvements arbitraires (doubles);
 - les précautions à prendre en matière de santé et de sécurité;
 - l'utilisation des technologies sur le terrain (comme des équipements portables pour la détection des stupéfiants, des explosifs, des radiations, des documents falsifiés, des marqueurs fiscaux et ou les vidéo-endoscopes, etc.).
- Un accès au manuel d'échantillonnage pour les douanes et les autorités fiscales (SAMANCTA) est en place.
- Une formation est régulièrement dispensée aux agents des douanes.

Renvois

Schéma directeur 19. Audit interne

Objet

Donner à la direction l'assurance indépendante et objective que les systèmes de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance de l'administration sont bien conçus et fonctionnent correctement et assurer une fonction de consultation destinée à apporter une valeur ajoutée, à améliorer l'organisation et à l'aider à atteindre ses objectifs.

Objectifs stratégiques

- Adoption d'une base juridique garantissant l'exécution de la fonction d'audit interne.
- Formulation d'une approche systématique, disciplinée afin d'évaluer et d'améliorer l'efficacité des processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance.
- Mise en place de systèmes de ressources humaines, de gestion et de formation qui sont conformes aux objectifs et aux normes internationales en matière d'audit.

Base juridique

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
19.1	Il existe une base juridique prévoyant la fonction d'audit interne (AI) juridique est en place.	LÉG	<input type="checkbox"/> La base
19.2	La base juridique fait référence aux normes d'audit interne.	<input type="checkbox"/> Il est fait référence aux normes.	LÉG
19.3	La finalité, l'autorité et la responsabilité de l'activité d'AI doivent être définies dans une charte d'AI, conformément aux stratégies adoptées en matière de normes d'audit interne et de code d'éthique.	<input type="checkbox"/> Une charte d'AI est en place. <input type="checkbox"/> La charte est approuvée par le conseil de direction. <input type="checkbox"/> La finalité de l'AI est définie. <input type="checkbox"/> L'autorité de l'AI est définie. <input type="checkbox"/> La responsabilité de l'AI est définie. <input type="checkbox"/> La portée de l'AI est définie. <input type="checkbox"/> L'accès aux registres et au personnel est assuré. <input type="checkbox"/> Le code d'éthique est respecté. <input type="checkbox"/> La consultance s'effectue dans une limite raisonnable.	ÉTH
19.4	La base juridique garantit l'indépendance de l'AI.	<input type="checkbox"/> le personnel d'audit interne n'exerce pas de responsabilités opérationnelles. <input type="checkbox"/> Un accès direct et sans restriction au conseil de direction est assuré. <input type="checkbox"/> Déclaration annuelle d'indépendance. <input type="checkbox"/> Une procédure est en place afin de résoudre les situations dans lesquelles l'indépendance ou l'objectivité est ou peut être compromise.	LÉG

- Il est procédé à une évaluation des risques.
- Les contributions de l'encadrement supérieur (ou du conseil de direction) sont prises en considération.
- Un plan de travail annuel est approuvé par la direction.

Procédures et méthodes de travail

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
19.6	Le chef de l'unité d'AI a instauré des politiques et des procédures destinées à guider l'activité d'AI.	<input type="checkbox"/> Des politiques et procédures sont en place.	
19.7	Pour chaque audit, un plan est formulé, couvrant les objectifs, la portée, le calendrier et l'affectation des ressources.	<input type="checkbox"/> Les audits sont correctement planifiés.	
19.8	Il appartient au personnel d'audit d'acquérir une bonne compréhension du processus opérationnel et des activités afin de préparer le travail de terrain.	<input type="checkbox"/> Une enquête préliminaire est en place. <input type="checkbox"/> Des entretiens sont menés. <input type="checkbox"/> La documentation est collectée/examinée.	
19.9	Une supervision correcte des procédures est assurée pour garantir la qualité et la réalisation des objectifs.	<input type="checkbox"/> Les éléments attestant de la supervision sont dûment documentés.	
19.10	Les conclusions préliminaires sont discutées avec la personne/le service soumis à l'audit et sa contribution est sollicitée.	<input type="checkbox"/> Les conclusions préliminaires sont discutées.	
19.11	Les activités d'audit font l'objet d'un rapport soumis à la direction et un rapport d'audit final et complet est publié.	<input type="checkbox"/> Un rapport sur les activités est soumis à la direction. <input type="checkbox"/> Le rapport d'audit décrit les processus. <input type="checkbox"/> Le rapport d'audit comprend des recommandations d'améliorations. <input type="checkbox"/> Le rapport d'audit comprend la réponse de la personne soumise à l'audit. <input type="checkbox"/> Le rapport d'audit comprend un avis d'audit. <input type="checkbox"/> Une réunion de validation est organisée. <input type="checkbox"/> Le rapport d'audit est signé par le chef de l'unité d'AI.	

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
19.12	La direction élabore et met en œuvre un plan d'action pour appliquer les recommandations qu'elle a acceptées.	<input type="checkbox"/> Les recommandations d'améliorations sont acceptées par la direction. <input type="checkbox"/> Des plans d'action portant sur les recommandations acceptées sont en place.	
19.13	Le personnel d'audit évalue la mise en œuvre effective et adéquate des plans d'action.	<input type="checkbox"/> Un audit de suivi est mené, en règle générale, dans les deux ans.	

Personnel, gestion et formation

	Objectifs	Indicateurs	Renvois
19.14	L'audit interne est assuré par un personnel en nombre suffisant, dont le rang hiérarchique, les niveaux de qualifications, les connaissances, les compétences et l'expérience sont conformes aux objectifs et aux normes internationales en matière d'audit.	<input type="checkbox"/> Des effectifs suffisants sont disponibles. <input type="checkbox"/> Au moins un membre de l'équipe est un auditeur certifié. <input type="checkbox"/> Des compétences différentes (par exemple, dans les domaines juridique, économique, etc.) sont disponibles.	RH
19.15	Le chef de l'unité d'audit met en place un programme d'assurance de la qualité destiné à garantir que le travail d'AI est conforme aux normes internationales en matière d'audit et atteint ses objectifs.	<input type="checkbox"/> Un contrôle externe est assuré par un évaluateur indépendant. <input type="checkbox"/> Une autoévaluation périodique est prévue. <input type="checkbox"/> Des indicateurs de gestion des performances sont en place.	
19.16	Le personnel d'audit interne est correctement formé pour assurer ses responsabilités et entretient ses compétences professionnelles au moyen d'un programme de perfectionnement continu.	<input type="checkbox"/> Des programmes de formation et de certification complets sont en place. FOR <input type="checkbox"/> Des formations à la lutte contre la corruption et aux procédures douanières sont en place à l'intention du personnel d'audit.	

Schéma directeur relatif à l'accise 1. Régime de

Objet

Garantir que la production, la transformation, la détention, l'expédition et la réception des produits soumis à accise, lorsque le droit d'accise n'a pas été payé, ont lieu dans un entrepôt fiscal et sont assurées par des personnes autorisées par les autorités compétentes.

Objectifs stratégiques

- Élaboration de politiques, de systèmes, de procédures et d'instruments permettant l'application effective d'une stratégie d'agrément et d'autorisation des personnes qui produisent, transforment, détiennent, expédient et réceptionnent des produits soumis à accise lorsque le droit a été suspendu.
- Cette stratégie devrait tenir compte des besoins des activités commerciales légitimes et réduire en même temps les possibilités d'activités frauduleuses en limitant l'autorisation aux opérateurs fiables.
- Les produits issus d'activités potentiellement frauduleuses n'ont pas accès aux régimes de suspension/d'exonération

Objectifs

Indicateurs

- | Objectifs | Indicateurs |
|---|---|
| E1.1 Prévoir et mettre en place une base juridique permettant aux autorités compétentes d'approuver et d'appliquer des conditions à la production, à la transformation et à la détention de produits soumis à accise lorsque le droit d'accise n'a pas été payé. | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La base juridique confère aux autorités le pouvoir d'appréciation pour veiller à ce que seules les demandes acceptables présentées en vue d'exercer une activité soumise à accise soient approuvées.<input type="checkbox"/> Les obligations pour l'industrie sont énoncées clairement dans les procédures législatives et les réglementations administratives.<input type="checkbox"/> Les règles et réglementations sont disponibles et sont communiquées à l'industrie et leur caractère approprié est régulièrement réexaminé. |
| E1.2 Instaurer un système d'agrément centralisé de façon à garantir une approche cohérente. | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Une base de données électronique complète, exacte et à jour des opérateurs économiques/locaux autorisés/enregistrés est maintenue.<input type="checkbox"/> Le contenu du registre national est communiqué à la Commission en temps opportun. |
| E.1.3 Veiller à n'agréer que les personnes et les locaux appropriés. | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La décision d'octroyer l'agrément s'appuie sur une analyse des risques fondée sur la collecte de renseignements.<input type="checkbox"/> Les demandeurs satisfont à tous les critères de production, de telle sorte que leur agrément puisse être administré sans nécessiter des ressources déraisonnables.<input type="checkbox"/> La décision d'octroyer l'agrément tient compte de la conformité de l'activité et des principales personnes qui l'exercent.<input type="checkbox"/> La crédibilité et la conformité future de l'activité sont appréciées en examinant son fonctionnement, ses modalités financières et sa viabilité commerciale.<input type="checkbox"/> Les demandes satisfont à toutes les exigences avant l'octroi de l'agrément.<input type="checkbox"/> Les agréments sont soumis à des conditions en vue d'éviter toute évasion ou tout abus éventuels.<input type="checkbox"/> Des garanties financières sont exigées comme condition fondamentale de l'agrément.<input type="checkbox"/> Tous les agréments font l'objet de réexamens de routine tous les 12 mois. |

Schéma directeur relatif à l'accise 2. Timbres fiscaux

Objet

Examiner si l'obligation d'apposer des timbres fiscaux constitue une méthode d'un bon rapport coût-efficacité pour percevoir et protéger les recettes.

Intégrer les marques/timbres fiscaux dans les stratégies antifraude pour lutter contre la distribution illicite de produits soumis à accise dont les droits n'ont pas été payés.

Objectifs stratégiques

- Mise en place d'un régime de timbre fiscal en tant que méthode hautement efficace de perception des recettes sur les produits soumis à accise, comme le tabac et l'alcool.
- Formulation de spécifications pour les marques/timbres fiscaux conformes aux exigences essentielles en utilisant des caractéristiques de sécurité apparentes et cachées.
- Mise en place de systèmes de gestion, informatiques et comptables en soutien de l'administration du régime.
- Formulation de stratégies antifraude qui intègrent des marques/timbres fiscaux comme outil important destiné à réduire le risque pour les recettes que représente la distribution illicite de produits soumis à accise dont les droits n'ont pas été payés.
- Combiner un timbre fiscal d'accise d'un haut niveau de sécurité avec un mécanisme de suivi et de traçage électronique dans un système fiable et efficace.
- Le régime s'inscrit dans le cadre d'un système plus large d'enquête, d'exécution, de coopération, de couverture médiatique et de campagne de sensibilisation du public.

Objectifs

Indicateurs

E2.1	Prévoir et mettre en place une base juridique imposant l'obligation d'apposer un timbre fiscal sur les produits soumis à accise.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les obligations sont énoncées clairement dans les instruments législatifs et les réglementations administratives.<input type="checkbox"/> La législation précise quand et comment les timbres doivent être apposés et par qui.<input type="checkbox"/> Les pouvoirs juridiques énoncent les obligations relatives à la tenue, à la conservation et à la présentation de registres et de comptes.<input type="checkbox"/> Des sanctions sont prévues en cas de non-conformité.<input type="checkbox"/> La législation nationale prévoit un droit de recours contre les décisions de la douane.<input type="checkbox"/> Des informations claires spécifiques et à jour sont régulièrement communiquées aux opérateurs économiques à propos de leurs obligations.<input type="checkbox"/> Les instructions et les informations sont régulièrement revues et mises à jour.
E2.2	Veiller à ce que le régime ne crée pas un obstacle à la libre circulation des marchandises et à ce qu'aucune discrimination à l'encontre des importateurs des produits ne favorise les opérateurs nationaux.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les timbres sont mis à la disposition des entrepositaires agréés dans les autres États membres.<input type="checkbox"/> Les timbres sont mis à la disposition des destinataires agréés lors de l'importation.<input type="checkbox"/> Les timbres apposés après importation font l'objet d'une surveillance douanière appropriée.
E2.3	Formuler des spécifications pour les timbres fiscaux qui utilisent des caractéristiques de sécurité apparentes et cachées.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Le timbre est:<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> bien visible;<input type="checkbox"/> inviolable;<input type="checkbox"/> infalsifiable;<input type="checkbox"/> suivi et tracé;<input type="checkbox"/> viable d'un point de vue logistique.<input type="checkbox"/> Les spécifications sont régulièrement révisées afin de garantir le recours aux technologies les plus modernes pour préserver l'intégrité du timbre/de la marque.<input type="checkbox"/> Les risques/signes de contrefaçon sont constamment évalués.

Objectifs

Indicateurs

E2.4

Définir et publier une politique et des procédures d'acquisition transparentes.

- Des spécifications et des exigences contractuelles claires sont rédigées et publiées.
- Le fournisseur sélectionné offre un bon équilibre entre coût et efficacité.
- Le fournisseur offre des garanties adéquates concernant la continuité du service.

E2.5

Mettre en place un programme de contrôles systématiques, exhaustifs et efficaces pour préserver l'intégrité du timbre.

- Les contrôles administratifs se fondent sur une analyse des risques.
- La production et la distribution des timbres sont contrôlées.
- Le risque que des marques/timbres falsifiés puissent être apposés sur des produits est évalué et contrôlé.
- La production et la distribution de moyens de contrôle de la qualité sont assurées.
- Le personnel des douanes est équipé d'appareils de détection et formé à leur utilisation pour vérifier la présence de caractéristiques de sécurité *reliées au timbre/la marque*.

E2.6

Les processus comptables sont clairement définis, exécutés et assurés.

- Les recettes perçues sont comparées au nombre de timbres émis/utilisés.
- Les timbres abîmés/oblitérés sont comptés.
- La taxe est remboursée pour les timbres détruits, endommagés ou rendus impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

E2.7

Formuler une stratégie d'urgence de rétablissement après sinistre.

- Les risques et les menaces sont entièrement évalués et des mesures sont prises pour les contrer.
- Le plan de rétablissement après sinistre est clairement publié et communiqué.
- La stratégie réduit au minimum les interruptions potentielles de la production et de la distribution des timbres fiscaux.

Schéma directeur relatif à l'accise 3. Alcool dénaturé

Objet

Réduire au minimum le risque que de l'alcool destiné à des usages industriels, médicaux, scientifiques et autres donnant lieu à exonération puisse être détourné pour la fabrication illicite de boissons alcoolisées ou pour d'autres usages non exonérés.

Veiller à ce que cet alcool soit rendu impropre à la consommation par l'ajout de dénaturants avant toute utilisation finale exonérée. Une fois dénaturées conformément aux normes de l'Union ou à des normes nationales spécifiques autorisées, toutes les catégories d'alcool dénaturé sont exonérées de droits.

Objectifs stratégiques

- Déterminer les risques pour les recettes et affecter des ressources de contrôle pour contrer ces risques de manière efficace, efficiente et économiquement viable sans restreindre indûment les échanges.
- Délivrer des licences, autoriser, enregistrer et agréer, selon les cas, les producteurs, distributeurs et utilisateurs d'alcool dénaturé et les informer de leurs obligations conformément aux réglementations et aux exigences applicables.
- Réduire les charges administratives et les coûts de l'utilisation d'alcool destiné à certains usages industriels, médicaux, scientifiques et autres donnant lieu à exonération de droits.
- Le dénaturant est conforme à la formulation européenne ou à celle de l'État membre de l'Union où le produit sera finalement utilisé.

Objectifs

Indicateurs

E3.1

Prévoir et mettre en place une base juridique permettant aux autorités compétentes d'approuver et d'appliquer des conditions à la dénaturation d'alcool.

- La base juridique confère aux autorités le pouvoir d'appréciation pour veiller à ce que seules les demandes acceptables présentées en vue de dénaturer de l'alcool soient approuvées.
- Les obligations pour l'industrie sont énoncées clairement dans les procédures législatives et les réglementations administratives.
- Les règles et réglementations sont disponibles et sont communiquées à l'industrie et leur caractère approprié est régulièrement réexaminé.
- Toute personne autre qu'un producteur d'alcool dénaturé autorisé ou titulaire d'une licence qui produit de l'alcool dénaturé est passible de sanctions.
- La législation prévoit un droit de recours contre les décisions prises par les autorités compétentes.

E3.2

Veiller à n'autoriser que les personnes appropriées à dénaturer de l'alcool.

- Aucune personne n'est autorisée à dénaturer de l'alcool tant que le procédé de fabrication qu'elle entend utiliser n'a pas été agréé.
- Il incombe au producteur de demander l'agrément du procédé qu'il entend utiliser pour dénaturer l'alcool.
- La demande comprend les informations suivantes:
 - la description détaillée du procédé de fabrication censé être utilisé;
 - la/les formulation(s) de l'alcool dénaturé censé être produit.
- L'approbation couvrira:
 - les formulations de l'alcool dénaturé qui peut être produit;
 - le procédé de fabrication et les conditions éventuelles qui peuvent être imposées.
- La dénaturation doit avoir lieu dans un entrepôt fiscal.
- Les risques inhérents au système proposé par l'opérateur sont examinés de manière exhaustive et donnent lieu à des mesures appropriées avant d'octroyer l'agrément.
- Une garantie financière est exigée comme condition fondamentale de l'agrément.

Objectifs

Indicateurs

E3.3	Veiller à ce que les changements proposés soient approuvés par les autorités.	<input type="checkbox"/> L'opérateur doit demander à l'avance l'approbation des changements proposés au procédé agréé. <input type="checkbox"/> Tout défaut de signalement de variations dans les procédés donne lieu à une sanction financière.
E3.4	Instaurer un système d'agrément centralisé de façon à garantir une approche cohérente.	<input type="checkbox"/> Une base de données électronique complète, exacte et à jour des producteurs/locaux autorisés est maintenue.
E3.5	<p>Définir des formulations conformes aux normes de l'Union à appliquer par les producteurs pour dénaturer l'alcool en vue de son utilisation dans les catégories de produits suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • produits cosmétiques • produits lave-glace, antigel et de dégivrage • biocarburants • solvants pour peinture, encre d'imprimerie et autres. 	<input type="checkbox"/> Le procédé de dénaturation est conforme aux règles de l'Union. <input type="checkbox"/> L'alcool qui n'est pas dénaturé selon les formulations agréées sera grevé d'un droit d'accise. <input type="checkbox"/> Les producteurs peuvent mélanger l'alcool, le marqueur et les dénaturants dans une cuve par le moyen de leur choix, pour autant que le produit résultant constitue un mélange conforme à l'une des formulations autorisées pour l'alcool dénaturé. <input type="checkbox"/> L'ajout d'un marqueur chimique au dénaturant doit être envisagé. <input type="checkbox"/> Il est loisible aux producteurs détenant des stocks résiduels d'alcool dénaturé dans un réservoir d'utiliser ce réservoir aux fins d'autres opérations de dénaturation. Dans ces conditions, l'ajout d'alcool dans le réservoir à des fins de dénaturation immédiate peut être approuvé, pour autant que le producteur mesure les niveaux avant et après l'ajout
E3.6	Définir un système alternatif de dénaturation, permettant au producteur de produire de l'alcool dénaturé sur commande, évitant ainsi la nécessité de conserver des stocks considérables de diverses formulations d'alcool dénaturé.	<input type="checkbox"/> L'alcool qui n'est pas dénaturé selon les formulations agréées sera grevé d'un droit d'accise. <input type="checkbox"/> Les risques inhérents au système proposé par l'opérateur sont examinés de manière exhaustive et donnent lieu à des mesures appropriées avant d'octroyer l'agrément. <input type="checkbox"/> Les producteurs sont tenus d'offrir un niveau d'assurance adéquat en prélevant un échantillon de chaque lot d'alcool dénaturé produit ou en mettant en place un système de vérification satisfaisant (par exemple, un concentré de marqueur et de dénaturant prémélangé et testé susceptible d'apporter l'assurance d'une dénaturation adéquate en contrôlant la teneur en dénaturant du produit final).

Objectifs

Indicateurs

E3.7	Veiller à ce que l'alcool dénaturé soit réservé aux usages prescrits.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> L'alcool totalement dénaturé (ATD) est destiné uniquement à être utilisé pour le chauffage, l'éclairage, le nettoyage et l'usage ménager général.<input type="checkbox"/> Veiller à ce que l'alcool dénaturé industriel (ADI) soit utilisé pour la fabrication de produits et non pour la consommation humaine.<input type="checkbox"/> Les formulations spécifiques à l'industrie sont destinées uniquement à des usages spécifiques autorisés.
E3.8	L'administration élabore des programmes de contrôle fondés sur les risques afin de garantir que l'alcool dénaturé est impropre à une utilisation soumise à accise, par exemple, le chauffage.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Il est tenu compte du type de procédé de dénaturation et des produits fabriqués.
E3.9	Veiller à ce que les producteurs disposent de systèmes de contrôle adéquats pour sécuriser les stocks et les livraisons d'alcool soumis à accise non dénaturé.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les fournisseurs obtiennent auprès de leurs clients la preuve que ceux-ci sont dûment autorisés à recevoir de l'alcool dénaturé.<input type="checkbox"/> Des contrôles sont effectués pour vérifier si les systèmes de sécurité protègent bien les recettes.<input type="checkbox"/> Un droit est perçu sur toute perte qui n'est pas expliquée de manière satisfaisante.
E3.10	Veiller à ce que les personnes qui souhaitent récupérer de l'alcool ou toute autre substance à partir d'alcool dénaturé ou de tout produit contenant de l'alcool dénaturé disposent d'un agrément.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> L'agrément est limité aux producteurs.<input type="checkbox"/> L'alcool ou le produit dont est retirée toute autre substance doit être conservé.<input type="checkbox"/> Sous le contrôle de la personne qui l'a récupéré ou retiré et sous clé ou protégé d'une autre façon jusqu'à son élimination ou un autre traitement conforme à toute condition imposée dans le cadre de l'agrément.
E3.11	Veiller à ce que les producteurs et les utilisateurs finaux aient mis en place des systèmes adéquats de contrôle des stocks.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les registres indiquent en détail tous les volumes d'alcool, de dénaturants, de marqueurs, de colorants et d'alcool dénaturé conservés dans les locaux.<input type="checkbox"/> Les registres indiquent tous les volumes d'alcool, de dénaturants, de marqueurs, de colorants et d'alcool dénaturé expédiés au départ des locaux.
E3.12	Les administrations adoptent et appliquent des techniques d'essai fiables.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Des procédures opérationnelles types sont utilisées dans la mesure du possible pour l'alcool totalement dénaturé.

Schéma directeur relatif à l'accise 4. Coopération administrative

Objet

Permettre aux autorités administratives chargées de l'application de la législation en matière de droits d'accise de coopérer entre elles et avec des organes de coordination régionaux ou internationaux appropriés et d'échanger toute information susceptible de les aider à appliquer correctement la législation en matière d'accise.

Objectifs stratégiques

- Proposer un point de contact unique pour l'administration et la coordination de l'échange d'informations entre les États membres dans le cadre d'accords internationaux.
- Encourager le recours à la coopération administrative en matière d'accise et dispenser des conseils à cet égard pour permettre aux autorités d'administrer et d'appliquer leurs propres taxes et de combattre l'évasion et la fraude fiscales.
- Établir des règles et des orientations pour assurer le respect des accords internationaux et veiller à ce que ces règles soient suivies.
- Désigner des services de liaison et des agents compétents pour échanger directement des informations en matière d'accise avec d'autres agents ou services autorisés.

Objectifs

Indicateurs

E4.1

Désigner un bureau central de liaison (BCL) auquel est déléguée la responsabilité principale d'assurer les contacts avec d'autres États membres dans le domaine de la coopération administrative.

Les organes internationaux appropriés et les autres États membres sont informés de cette désignation et de tout changement ultérieur.

E4.2

Désigner des agents compétents qui peuvent échanger directement des informations.

Les mandats délivrés aux agents compétents délégués énoncent la portée de l'habilitation à échanger des informations et les registres qu'il convient de tenir.

Toutes les délégations de pouvoirs sont réexaminées périodiquement en vue de leur renouvellement ou de leur révocation, selon les cas.

Une liste à jour des agents compétents est tenue.

Une liste est communiquée aux BCL des autres États membres.

E4.3

Les demandes d'informations obligatoires et facultatives entrantes et sortantes sont traitées de manière appropriée et dans les délais.

Les informations sont communiquées dès que possible et au plus tard dans les 3 mois à compter de la date de réception de la demande.

Des contrôles d'assurance de qualité sont effectués concernant la forme et le contenu des demandes et des réponses.

Les délais d'échanges d'information sont surveillés et, le cas échéant, de nouveaux délais sont négociés.

Un retour d'informations est fourni concernant des actions de suivi, en cas de demande.

E4.3

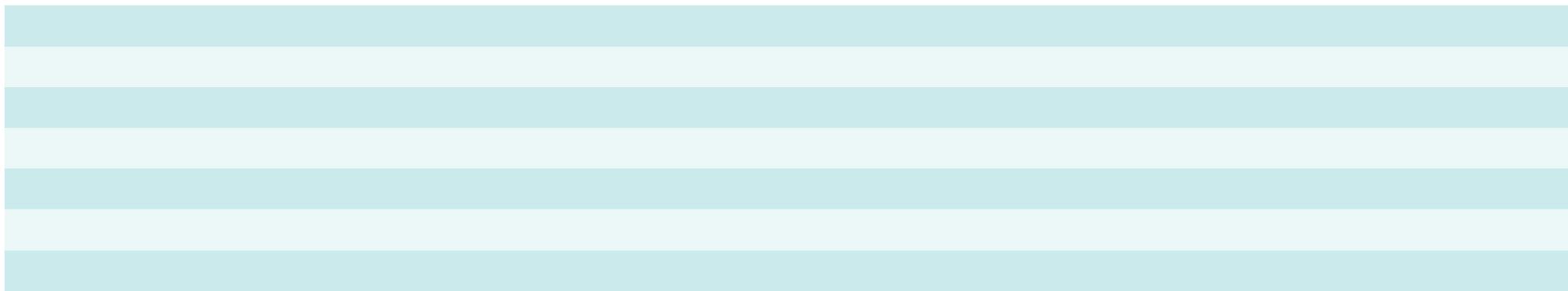
Maintenir une base de données électronique des opérateurs économiques/locaux autorisés/enregistrés.

La base de données est complète, exacte et à jour.

Le contenu du registre national est partagé avec d'autres organismes en cas de demande dûment autorisée.

Liste des schémas directeurs relatifs aux douanes et de leurs abréviations dans les renvois

Schéma directeur Intitulé		Abréviation	Schéma directeur		Abréviation
1	Législation	LÉG	11	Contrôles frontaliers et intérieurs	CFI
2	Organisation et encadrement	ORG	12	Fonctions d'enquête et d'exécution	ENQ
3	Gestion des ressources humaines	RH	13	Transit douanier	TRA
4	Éthique douanière	ÉTH	14	Contrôle et audit a posteriori	AAP
5	Formation	FOR	15	Droits de propriété intellectuelle	DPI
6	Communication	CM	16	Technologies de l'information et des communications:	TIC
7	Dettes douanières	DET	17	Infrastructure et équipement	INF
8	Facilitation des échanges	FÉ	18	Laboratoire des douanes	LAB
9	Sécurité de la chaîne d'approvisionnement	SCA	19	Audit interne	AI



10

Gestion des risques

GR

Liste des abréviations

Abréviation	Explication	Abréviation	Explication
OEA	opérateur économique agréé	ALE	accord de libre-échange,
CEAP	Coopération économique Asie-Pacifique	GATT	accord général sur les tarifs douaniers et le commerce
ASTM	American Society for Testing Materials	QG	quartier général (siège)
ATA	Admission temporaire	RH	ressources humaines
PGCO	plan de gestion du changement	GRH	gestion des ressources humaines
SD	schéma directeur	SH	système harmonisé
RCC	réseau commun de communication	AI	audit interne
ATD	alcool totalement dénaturé	GIF	Gestion intégrée des frontières
STDD	système de traitement des déclarations	FIL	Fédération internationale de la laiterie
CEN	Comité européen de normalisation	IIA	normes internationales pour la pratique de l'audit interne dans le
CLEN	réseau européen des laboratoires des		
BCL	bureau central de liaison	IIS Services)	services d'information par l'internet (Internet Information
CSI (Common System Interface)	interface commune des systèmes	Iliade	inventaire inter-laboratoires des méthodes d'analyses (inter-laboratory inventory of analytical determination)
DTI	saisie directe des données (direct trader	IP	protocole internet
CE	Communauté européenne	DPI	droits de propriété intellectuelle

UE

Union européenne

PdA

protocole d'accord

Abréviation	Explication
ÉM	État membre
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OHMI	Office de l'harmonisation dans le marché Intérieur
OLAF	Office européen de lutte antifraude
PC	ordinateur personnel
AAP	audit a posteriori
PEST	facteurs politiques, économiques, sociaux et techniques
CIFP	contrôle interne des finances publiques
MGP	méthodologie de gestion de projet
RP	relations publiques
DAU	document administratif unique
SAFE	cadre de normes visant à sécuriser et à faciliter le commerce
Samancta	manuel d'échantillonnage pour les douanes et les autorités fiscales

Abréviation	Explication
UDS	unité de développement stratégique
SLA	accord sur le niveau de service
PME	petites et moyennes entreprises
SWOT	forces, faiblesses, opportunités et menaces (strengths, weaknesses, opportunities and threats)
TARIC	Tarif intégré des Communautés européennes.
TAXUD	Direction générale de la fiscalité et de l'union douanière
TIR	transport international routier
ADPIC	aspects des droits de propriété intellectuelle qui touchent au
NU	Nations unies
UV	ultraviolet
OMD	Organisation mondiale des douanes
OMPI	Organisation mondiale de la propriété intellectuelle
OMC	Organisation mondiale du commerce

COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

Publications gratuites:

- un exemplaire: sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- plusieurs exemplaires ou affiches/cartes: auprès des représentations de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/represent_fr.htm); des délégations dans les pays hors UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm); en contactant le réseau Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm) ou le numéro 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit dans toute l'UE) (*).

(* Les informations sont gratuites, tout comme la plupart des appels (certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques peuvent toutefois facturer l'appel).

Publications payantes:

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

