

## Notes explicatives relatives au questionnaire d'autoévaluation de l'OEA

L'objectif de l'autoévaluation de l'OEA est de vous aider à évaluer les conditions à remplir pour obtenir le statut d'OEA et de fournir aux autorités douanières des informations vous concernant et concernant votre entreprise qui ne figurent pas dans votre demande. Les informations fournies par l'opérateur économique en réponse au questionnaire d'autoévaluation de l'OEA peuvent également être utilisées dans le cadre de l'attribution d'une autre autorisation pour laquelle le respect de certains ou de l'ensemble des critères OEA est exigé. Ces notes vous apportent des indications sur les réponses à fournir et des précisions sur les normes auxquelles les autorités douanières prétendent que vous vous conformiez et dont vous devez prouver le respect afin d'obtenir l'autorisation OEA.

1. Ce questionnaire a été établi sur la base des dispositions des règlements (CEE) n° 2913/92 et (CE) n° 2454/93 et de leurs modifications successives, ainsi que des lignes directrices OEA (document TAXUD/2006/1450 du 29 juin 2007). Il simplifie et accélère le processus de demande OEA, et combine la seconde partie des lignes directrices OEA avec les annexes obligatoires mentionnées dans les notes explicatives du formulaire de demande (annexe 1 *quater* des DAC).

**Les autorités douanières recommandent donc vivement aux opérateurs économiques d'utiliser ce questionnaire afin de vérifier leur capacité à satisfaire aux critères OEA.**

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

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

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

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

Pour toute question ou commentaire relatifs au questionnaire ou à la demande, il vous est recommandé de contacter l'autorité douanière compétente avant le dépôt de votre dossier.

3. Le questionnaire répertorie dans les différentes sections les principaux aspects qui peuvent être utiles à l'administration douanière. Cependant, certains aspects ne concernent pas tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement. Ces aspects peuvent également varier selon le type de certificat demandé par votre société. Vous n'êtes pas tenu de répondre aux questions qui ne sont pas pertinentes au regard de

votre entreprise. En pareil cas, veuillez indiquer la mention «sans objet», accompagnée d'un bref commentaire explicatif. Vous pouvez, par exemple, faire référence à la place que vous occupez dans la chaîne d'approvisionnement ou au type de certificat que vous demandez. Veuillez consulter le tableau spécifique qui figure à la partie 3 des lignes directrices OEA pour savoir quelles sont les questions qui concernent les différents acteurs de la chaîne d'approvisionnement.

Si des simplifications ou autres autorisations douanières attestant que vous remplissez un ou plusieurs critères OEA vous sont déjà accordées, il suffit de les mentionner.

Si votre société détient des certificats ou dispose de rapports d'expertise ou de toute autre conclusion rendue par un expert (par exemple, examens de votre situation économique, certificats internationaux, etc. Pour de plus amples informations, voir la section correspondante des lignes directrices OEA) qui couvrent totalement ou partiellement les critères requis, veuillez l'indiquer dans votre réponse à la question concernée. Veuillez noter qu'il ne s'agit pas d'une exigence, mais que le fait de disposer d'un de ces documents pourrait apporter des informations utiles à l'administration douanière et donc accélérer la procédure.

À noter également que toutes les questions n'appellent pas nécessairement une réponse de tous les États membres. Cela dépend de l'accès ou non de l'administration douanière de l'État membre concerné à l'information demandée (dans des bases de données, par exemple). Cet aspect concerne principalement les sections 2 et 4. L'autorité douanière compétente vous indiquera si cela est le cas dans votre État membre.

4. Veuillez noter que les réponses aux questions ne sont pas considérées individuellement, mais dans le cadre d'un processus d'évaluation globale portant sur le critère concerné. Une réponse insatisfaisante à une seule question n'aboutit pas nécessairement au refus du statut d'OEA si les autres réponses laissent entendre que le critère est rempli (dans sa globalité).
5. Les conditions et critères applicables pour l'obtention d'un certificat OEA sont les mêmes pour tous les opérateurs.  
Cependant, l'administration douanière prendra en considération la taille de votre entreprise (PME – petites et moyennes entreprises), son statut juridique, sa structure, vos principaux partenaires commerciaux ainsi que votre secteur d'activité. Cela signifie que les mesures à prendre en vue de remplir les différents critères peuvent varier d'un opérateur à l'autre en fonction, par exemple, de la taille de son entreprise, sans pour autant remettre en cause le principe du respect des exigences en question.
6. La certification OEA repose sur les mêmes principes que les autres normes internationales et ne peut être accordée que si l'entreprise respecte des normes assurant la qualité de son fonctionnement interne. **Vous êtes tenu de mettre en place des procédures d'assurance qualité** dans vos locaux, tant en ce qui concerne les questions douanières que, le cas échéant, la sécurité et la sûreté. Lors des visites effectuées dans vos locaux, votre société devra démontrer à l'administration douanière l'existence de procédures de gestion interne adaptées en matière douanière et/ou de sécurité et de sûreté, ainsi que l'exécution de contrôles internes appropriés afin de s'assurer du fonctionnement correct de ces procédures. **Les politiques et/ou les directives internes doivent être documentées sur support électronique ou papier. Elles doivent être connues au sein de l'organisation, mises à disposition de tous les utilisateurs concernés et, bien entendu, mises à jour en permanence.**

Par conséquent, il importe avant tout de vous assurer de vos procédures internes d'assurance qualité. Les réponses formulées dans le questionnaire présenté avec la demande devraient établir une synthèse des procédures et des directives internes que vous avez élaborées, de manière à donner à l'administration douanière une vue d'ensemble de votre activité. Afin de pouvoir remplir le questionnaire et vous préparer au processus d'audit relatif au statut d'OEA, tous les principaux départements de votre entreprise intervenant dans la chaîne d'approvisionnement (douanes, logistique, comptabilité, informatique, achats, ventes, sécurité, services qualité, etc.) devront participer à la démarche.

7. Les politiques ou directives internes de votre entreprise relatives au domaine douanier et/ou à la sécurité et la sûreté peuvent être mentionnées dans vos réponses. Si vous procédez ainsi, indiquez le titre ou le numéro de référence du document concerné et conservez-le en vue d'un audit sur place de l'administration douanière. Afin d'accélérer la procédure, vous pouvez également joindre ces documents au questionnaire (les modalités de présentation dépendront des moyens dont dispose l'autorité douanière compétente concernée).
8. Le questionnaire rempli et les pièces justificatives requises ainsi que le formulaire de demande doivent être présentés sous forme électronique (de préférence) ou par écrit à l'autorité douanière compétente.
9. Les informations communiquées dans le cadre de la procédure de demande sont soumises à la législation en matière de protection des données et seront traitées confidentiellement.

## **Section I Informations concernant l'entreprise** (article 5 *bis* du CDC, article 14 *bis* et suivants et annexe 1 *quater* des DAC; lignes directrices OEA, partie 2, section I, I.2.1).

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

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

- 1.1.1 Pour les questions a et b, veuillez indiquer les références du certificat et de la demande (nom et numéro EORI, autorité douanière de délivrance et numéro d'enregistrement).
- 1.1.2 Pour la question a, ne mentionnez que les actionnaires impliqués dans les activités ou les prises de décision quotidiennes de l'entreprise.
- 1.1.3 La personne responsable des questions douanières est :
  - a) une personne employée directement par votre entreprise ou que vous avez désignée pour vous représenter dans le cadre des formalités douanières (par exemple un commissionnaire en douane), ou
  - b) la ou les personnes chargées de vous représenter (représentant légal) dans les questions liées à la législation douanière; il s'agira d'avoués, de conseillers juridiques, d'avocats etc., employés directement par votre entreprise ou que vous avez désignés pour vous représenter pour ce qui a trait aux questions juridiques relevant du domaine douanier.
- 1.1.4 Indiquez, dans la mesure du possible, le code NACE rév. 2 (classification statistique des activités économiques) correspondant à vos activités commerciales. Une définition de la chaîne d'approvisionnement internationale est fournie dans les lignes directrices OEA, TAXUD/2006/1450, partie I, section IV.

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

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

- 1.1.6** Cette question vise à déterminer si vous entretenez des relations commerciales (échanges de marchandises et non de services) avec les entreprises avec lesquelles vous êtes associé. Par exemple, l'ensemble de vos achats s'effectue auprès de votre société mère établie aux États-Unis, ou bien vous importez des marchandises pour le compte d'entreprises associées dans les États membres et les distribuez auprès de ces entreprises. Vous devez fournir à cet égard des informations complètes au cours du processus d'autorisation.

- 1.1.7** À cet égard, il convient de fournir un organigramme détaillé indiquant les différents secteurs ou départements de votre entreprise, leurs tâches/responsabilités et la chaîne de gestion.

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

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

- 1.1.9** Indiquez le nombre (approximatif) d'employés recensés au moment de la présentation de votre demande.

- 1.1.10** Si votre entreprise ne dispose pas d'un service douanes ou de personnel spécialisé en questions douanières, indiquez «sans objet». Voir la question 1.1.3 qui couvre également ce sujet.

#### **1.1.11 Accord pour la diffusion des informations relatives aux OEA sur le site Internet de la DG TAXUD**

Pour tous les types de certificats, si vous souhaitez que votre nom apparaisse sur la liste des opérateurs économiques agréés publiée sur le site Internet de la DG TAXUD, vous devez donner votre accord par écrit. Si vous ne donnez pas votre consentement, vous bénéficierez toujours des avantages du statut d'OEA, cependant votre nom ne sera pas visible par le public sur le site Internet de la DG TAXUD. Si vous donnez votre accord, vous avez le droit de le retirer à tout moment. Dans ce cas, vous êtes automatiquement retiré de la liste mentionnée ci-dessus. Vous avez également le droit de donner votre consentement à tout moment après que le certificat vous a été délivré. Toute modification de votre consentement peut être effectuée sur demande écrite adressée à votre autorité douanière compétente. La signature du consentement doit impérativement être apposée par la personne qui a la capacité de signer au nom de l'opérateur économique.

#### **1.1.12 Accord pour l'échange d'informations liées aux OEA**

L'accord en vue de la reconnaissance mutuelle n'est nécessaire que pour les certificats OEA/F ou OEA/S.

Pour que la reconnaissance mutuelle fonctionne, il est impératif que les services des douanes des partenaires commerciaux aient connaissance de leurs opérateurs économiques agréés respectifs. À cette fin, échanger des informations liées aux OEA est essentiel. Par exemple, la validité du statut d'OEA est un élément nécessaire de l'échange d'informations. Les données seront strictement échangées aux fins de la mise en œuvre de la reconnaissance mutuelle des programmes OEA.

Votre accord pour l'échange d'informations liées à votre statut d'OEA avec des services douaniers de pays tiers dans le cadre des accords de reconnaissance mutuelle sera général, c'est-à-dire qu'il ne sera pas lié à des pays tiers spécifiques. Toutefois, en vertu de la législation européenne relative à la protection des données, les autorités douanières européennes ne peuvent échanger des informations

concernant votre statut d'OEA qu'après une évaluation du niveau de protection des données fournies par les pays tiers concernés visant à s'assurer qu'ils offrent un niveau de protection adéquat.

Si vous préférez ne pas donner votre consentement, vos coordonnées OEA ne seront échangées avec aucun de nos pays partenaires dans le cadre de la reconnaissance mutuelle et vous ne pourrez pas bénéficier des avantages prévus dans les accords de reconnaissance mutuelle.

Si vous donnez votre accord, vous avez également le droit de le retirer à tout moment en adressant une demande écrite à l'autorité douanière compétente. Toutefois, le retrait de votre accord relatif à l'échange des informations liées à votre statut OEA se traduira également par le retrait des avantages associés à la reconnaissance mutuelle. Le retrait sera également général, ce qui signifie que les informations concernant votre statut OEA ne seront plus échangées avec aucun de nos pays partenaires dans le cadre de la reconnaissance mutuelle. Vous avez également le droit de donner votre consentement à tout moment après que le certificat vous a été délivré.

Vous devez fournir deux accords explicites et distincts, le premier pour la publication de vos informations sur Internet, le second en vue de la reconnaissance mutuelle.

La signature du consentement doit être apposée par la personne habilitée à signer au nom de l'opérateur économique.

**1.1.13** - Pour que l'échange d'informations sur les OEA soit possible, l'UE a besoin, le cas échéant, de «transcrire»<sup>1</sup> les données du statut OEA dans les 26 lettres simples de l'alphabet (Latin 1). Vous devez en informer vos partenaires commerciaux dans les pays tiers, afin que ceux-ci utilisent la translittération du nom et l'adresse de votre entreprise dans leurs contacts avec les autorités douanières (déclarations en douane par exemple).

Certains pays ne sont pas en mesure d'utiliser le même jeu de caractères que celui qui est utilisé dans l'UE. Les lettres de l'alphabet cyrillique, les caractères spécifiques tels que les accents au-dessus ou au-dessous des lettres ou les lettres ne figurant pas dans l'alphabet des 26 lettres simples (Latin 1) ne peuvent pas, en effet, être utilisés dans leurs systèmes informatiques [La liste des caractères autorisés est accessible à l'adresse: <http://www.unicode.org/charts/PDF/U0000.pdf> (# x0020-x007E #)].

Merci donc de bien vouloir entrer dans cette case vos informations (nom, rue, numéro, code postal et la ville) sous leur forme «transcrite». Si vous ne donnez pas votre accord sur l'échange d'informations relatif aux OEA ou si vous déposez seulement une demande de certificat OEA-C, vous n'êtes pas tenu de remplir cette case.

## Sous-section 1.2 Volume d'activité

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

**1.2.2** Veuillez indiquer l'emplacement de ces installations de stockage (si vous utilisez plus de cinq sites, précisez l'emplacement des cinq principaux d'entre eux, le nombre total de sites utilisés et tous les sites situés dans d'autres États membres).

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

Exemple:

	Importation		Exportation		Transit	
	Nombre	valeur	Nombre/	valeur	Nombre	valeur
2007	2200	9,6 Mio EUR	400	2,6 Mio EUR	150	0,8 Mio EUR
2008	2500	10,3 Mio EUR	350	2,2 Mio EUR	100	0,4 Mio EUR
2009	2400	10,2 Mio EUR	340	2,1 Mio EUR	100	0,5 Mio EUR

<sup>1</sup> Faire correspondre un système d'écriture à un autre, lettre par lettre – par exemple faire correspondre le système UE (latin) au système japonais (kanji)

**1.2.4** Les commissionnaires en douane/représentants tiers doivent inclure tous les montants de droits de douane acquittés à travers leurs moyens de paiement ou ceux de leurs clients.

Exemple:

	<b>Droits de douane</b>	<b>Accises</b>	<b>TVA</b>
2007	300 Mio EUR	1,75 Mio EUR	2,32 Mio EUR
2008	400 Mio EUR	1,87 Mio EUR	2,12 Mio EUR
2009	380 Mio EUR	1,85 Mio EUR	2,10 Mio EUR

**1.2.5** Sont à prendre en considération les modifications futures attendues qui pourraient affecter l'organisation de l'entreprise, le respect des critères OEA ou l'évaluation des risques dans la chaîne d'approvisionnement. Il peut s'agir, par exemple, de changements dans le personnel-clé, de modifications de votre système comptable, de l'ouverture de nouveaux sites, de l'attribution de nouveaux contrats de logistique, etc.

### **Sous-section 1.3 Informations et statistiques**

**1.3.1** Pour les questions b) et c), dans l'hypothèse où votre (vos) partenaire (s) est (sont) soumis actuellement à un audit OEA, veuillez préciser le type de certificat demandé et les références de la demande (nom et numéro EORI, autorité douanière de délivrance et numéro d'enregistrement).

**1.3.2** Pour la question a, veuillez indiquer le nom et la position du membre du personnel responsable du classement de vos marchandises ou, le cas échéant, le nom du tiers auquel vous faites appel.

En ce qui concerne les questions b) et d), si vous utilisez notamment les services d'un tiers, comment vous assurez-vous que les tâches qui lui ont été confiées ont été effectuées correctement et selon vos instructions?

Pour la question b, précisez si vous tenez un fichier des produits dans lequel chaque article est lié à un code de marchandises et les taux de droits et de TVA applicables sont indiqués.

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

Pour la question d, veuillez indiquer comment, par qui et avec quelle fréquence les classements sont révisés et le fichier produits et tout autre document associé sont mis à jour. Précisez comment vous communiquez les changements intervenus aux personnes concernées, par exemple le commissionnaire en douane ou le personnel de vente.

Pour la question e, indiquez également si vous utilisez des RTC.

Au cours du processus d'audit, vous pourrez avoir à présenter:

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

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

**1.3.3.** (b) et (d), si vous faites appel à un tiers, comment vous assurez-vous que les tâches qui lui ont été confiées ont été effectuées correctement et selon vos instructions?

**1.3.3.** (b) Les procédures d'assurance qualité doivent inclure, notamment,

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

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

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

- le pays exportateur est en droit d'accorder une préférence et que les marchandises bénéficient d'un taux de droit préférentiel;
- les prescriptions en matière de transport direct/non-manipulation sont respectées;
- un certificat valide et original ou une déclaration sur facture sont disponibles lorsqu'une préférence tarifaire est demandée;
- le certificat ou la déclaration sur facture s'appliquent aux marchandises livrées et que les règles d'origine sont respectées;
- l'utilisation du certificat/de la déclaration sur facture par reproduction est impossible;
- la demande d'une préférence tarifaire à l'importation est présentée au cours de la période de validité du certificat/de la déclaration sur facture;
- les originaux des certificats/déclarations sur facture sont conservés dans un lieu sûr et sécurisé en tant que partie intégrante de la piste d'audit.

Pour la question c), votre approche doit prendre en considération les moyens d'assurer que:

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

**1.3.5** Indiquez, le cas échéant:

- le nom des pays hors UE; et/ou

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

**Section II Antécédents en matière de respect de la réglementation** (article 5 *bis* du CDC, article 14 *nonies* des DAC, lignes directrices OEA, partie 2, section II, I.2.2).

**NB: en vertu de l'article 14 nonies des dispositions d'application du code des douanes communautaire (règlement de la Commission (CEE) n° 2454/93), les antécédents en matière de respect des exigences douanières de votre entreprise et des personnes identifiées aux questions 1.1.2, 1.1.3 et 1.1.8 seront appréciés sur la base des trois dernières années précédant la présentation de la demande. Au cours de cette période, vous ne devez pas avoir commis d'infractions graves ou répétées à la réglementation douanière. Néanmoins, les antécédents en matière de respect de la réglementation peuvent être considérés comme satisfaisants si les infractions revêtent une importance négligeable par rapport au nombre ou au volume des opérations ou activités douanières et ne sont pas de nature à susciter des doutes quant à votre niveau global de conformité.**

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

- **les irrégularités/erreurs de manière globale et sur une base cumulative,**
- **leur fréquence, afin d'établir s'il existe un problème systématique,**
- **le fait que la fraude est due à une négligence ou a un caractère intentionnel,**
- **le fait que vous avez volontairement communiqué aux autorités douanières les erreurs ou irrégularités que vous avez relevées,**
- **le fait que vous avez pris des mesures correctrices pour prévenir ou limiter les erreurs dans le futur.**

**2.1 a) Exemples d'infractions à la réglementation douanière qui ont été détectées:**

1. mars à septembre 2006 – utilisation d'un code monnaie incorrect pour des importations en provenance de Chine ayant entraîné une déclaration excessive d'un montant de 5 500 EUR de droits de douane et de TVA.

2. décembre 2006 – omission de présentation de la déclaration trimestrielle relative au régime suspensif de perfectionnement actif.

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

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

1. 6.10.2006 – modification du système informatique, de manière à prévenir la validation des entrées dans le système préalablement à l'exécution d'un contrôle sur la monnaie déclarée.

2. Présentation de la déclaration manquante. Révision des procédures relatives au régime suspensif de perfectionnement actif afin d'y inclure des contrôles de gestion trimestriels. Communication des nouvelles procédures au personnel concerné.

Vos procédures d'assurance qualité doivent normalement prévoir:

- la nomination au sein de votre entreprise d'une personne de contact chargée de communiquer aux autorités douanières ou à d'autres services publics les irrégularités ou les erreurs détectées, y compris en cas de soupçon d'activité criminelle,
- les conditions d'application et de documentation des contrôles (y compris leur fréquence) portant sur la précision, l'exhaustivité et la ponctualité de l'enregistrement et de la tenue des écritures, en ce qui concerne, par exemple, la transmission de déclarations aux autorités

douanières ou autres autorités administratives ou le respect des conditions relatives à l'octroi d'agrèments/d'autorisations,

- le recours à un dispositif d'audit interne pour tester vos procédures et vous assurer de leur validité,
- les modalités de communication au personnel des prescriptions à respecter ou des changements intervenus,
- la fréquence des révisions futures,
- les contrôles de gestion visant à s'assurer de l'application des procédures.

## 2.2 Exemples:

Mai 2006 – rejet d'une demande d'entrepôt douanier en raison de l'absence d'un besoin économique.

Juin 2007 – retrait d'une autorisation de la procédure de domiciliation suite au manquement persistant à l'obligation de présentation de la déclaration complémentaire.

Le refus/la suspension/le retrait d'un agrément/d'une autorisation douanière n'entraînera pas nécessairement le rejet de votre demande OEA.

**Section III Système comptable et logistique** (article 5 *bis* du CDC, article 14 *decies* des DAC, lignes directrices OEA, partie 2, I.2.3).

***Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 decies, points a et b, des dispositions d'application du code des douanes communautaire***, vous devez disposer d'un système comptable permettant aux services douaniers d'effectuer des contrôles par audit. Afin que l'autorité douanière puisse effectuer les contrôles voulus, vous devez lui permettre l'accès physique ou électronique à vos écritures. L'accès électronique n'est pas une condition indispensable pour satisfaire à cette exigence.

***Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 decies, point c, des dispositions d'application du code des douanes communautaire***, vous devez également disposer d'un système ou de processus logistiques qui distinguent les marchandises communautaires des marchandises non communautaires, bien que cette condition ne soit pas requise dans le cadre d'un certificat OEA – Sécurité et sûreté. **Il y a lieu de noter qu'il s'agit là de la seule différence entre les exigences à remplir pour un certificat Sécurité et sûreté et celles requises pour un certificat Simplifications douanières/sécurité et sûreté.**

### Sous-section 1: piste d'audit ou de contrôle

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

Le système comptable doit normalement comprendre:

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

Le système logistique doit normalement comprendre:

- le traitement des ordres de vente,
- le traitement des ordres d'achat,
- la fabrication,

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

### 3.1 Votre piste de contrôle doit comprendre:

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

### Sous-section 3.2: Système comptable

#### 3.2.1 Indiquez si vous utilisez:

##### a) les matériels suivants:

- un seul ordinateur personnel (PC) indépendant,
- plusieurs PC reliés en réseau,
- un système informatique fondé sur un «serveur»,
- un système utilisant un ordinateur de grande taille,
- autres;

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

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

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

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

- ***l'étendue de l'informatisation,***
- ***la plate-forme disponible et le système d'exploitation qui y est installé,***
- ***la dissociation des fonctions entre développement, essais et opérations,***
- ***la dissociation des fonctions entre les utilisateurs,***
- ***les modalités de contrôle de l'accès aux différentes parties du système,***
- ***les éventuelles adaptations apportées au progiciel,***
- ***la liste des comptes du grand-livre,***
- ***si le système fait appel à des comptes provisoires de vérification,***
- ***les modalités d'enregistrement du passif des droits d'importation/accises/droits de TVA dans le grand-livre,***
- ***si vous procédez par lots,***
- ***si la comptabilité matières est liée à la comptabilité financière,***
- ***les modalités de gestion de vos écritures, dans l'hypothèse où celles-ci sont tenues par une société de services informatiques extérieure.***

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

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

**En vertu de l'article 14 decies, point d, des dispositions d'application du code des douanes communautaire**, vous devez disposer d'une organisation administrative qui corresponde au type et à la taille de votre entreprise et qui soit adaptée à la gestion des flux de marchandises, et d'un système de contrôle interne permettant de déceler les transactions illégales ou irrégulières.

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

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

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

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

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

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

**3.4.1** Vos procédures d'enregistrement doivent inclure, lors de l'arrivée des marchandises:

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

lors de l'entreposage des marchandises:

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

au cours du processus de fabrication :

- l'établissement de l'ordre de fabrication,
- le prélèvement des marchandises en stock et la livraison depuis l'entrepôt,
- le processus de fabrication, les responsabilités du personnel et les relevés conservés,
- les codes des formules de fabrication,
- l'inscription dans la comptabilité matières du produit manufacturé et des stocks non utilisés,
- l'utilisation de méthodes de fabrication standard pour la production;

et lors de l'expédition des marchandises :

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

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

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

lors de l'entreposage des marchandises:

- l'enregistrement et le contrôle du stock,
- la distinction entre les marchandises UE et les marchandises hors UE (non applicable pour le certificat Sécurité et sûreté),
- l'enregistrement des mouvements de marchandises entre des locaux situés à l'intérieur d'une même installation ou d'une installation à l'autre,
- les dispositions permettant de contrôler la casse, la dégradation ou la destruction de marchandises, ainsi que les pertes et les variations de stock;

au cours du processus de fabrication:

- le suivi et les contrôles de gestion du processus de fabrication, par exemple l'établissement de taux de rendement,
- les modalités de traitement des irrégularités, des variations, des déchets, des sous-produits et des pertes dans le processus de fabrication,
- le contrôle qualité des produits manufacturés et l'enregistrement des résultats,
- le stockage sécurisé des marchandises dangereuses;

et lors de l'expédition des marchandises:

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

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

***Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 decies, point e, des dispositions d'application du code des douanes communautaire, vous devez, le cas échéant, disposer de procédures satisfaisantes de gestion des licences et des autorisations relatives aux mesures de politique commerciale ou aux échanges de produits agricoles;***

***Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 decies, point g, des dispositions d'application du code des douanes communautaire, vous devez veiller à sensibiliser le personnel***

à la nécessité d'informer les autorités douanières en cas de difficulté à se conformer aux exigences et d'établir les contacts appropriés afin d'informer les autorités douanières de telles situations.

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

- des modalités visant à assurer l'exhaustivité, l'exactitude et le dépôt dans les délais des déclarations en douane présentées en votre nom, y compris l'exécution de contrôles de gestion,
- la présentation ou la mise à disposition des pièces justificatives,
- les coordonnées mises à jour (nom et adresse) des commissionnaires en douane ou des tiers sollicités,
- les modalités de sélection des commissionnaires en douane, notamment la vérification de leur crédibilité et de leur aptitude professionnelle avant leur nomination,
- les circonstances dans lesquelles ils interviennent,
- des contrats détaillant leurs responsabilités, y compris le mode de représentation retenu – directe ou indirecte,
- les modalités visant la communication à votre commissionnaire en douane d'instructions claires et non ambiguës,
- les modalités de transmission des pièces justificatives à votre commissionnaire en douane (par exemple licences, certificats, etc.), et celles concernant leur présentation, détention ou renvoi,
- la conduite à tenir par le commissionnaire en douane en cas de doute sur les instructions fournies,
- les contrôles ou vérifications de l'exactitude et de l'exécution dans les délais des tâches confiées à votre commissionnaire en douane,
- les modalités de communication à votre commissaire en douane d'erreurs ou de modifications dans les opérations apurées,
- le traitement des irrégularités,
- la communication volontaire des erreurs constatées aux autorités douanières.

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

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

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

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

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

**Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 decies, point f, des dispositions d'application du code des douanes communautaire**, vous devez disposer de procédures satisfaisantes d'archivage et de recherche des écritures et des informations de l'entreprise et de protection contre la perte de données.

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

**3.6.3** En cas de réponse positive, veuillez indiquer comment vous vous assurez de la disponibilité à long terme des données enregistrées (fiabilité des supports), et de la disponibilité du matériel et des logiciels.

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

**Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 decies, point h, des dispositions d'application du code des douanes communautaire**, vous devez avoir pris des mesures adaptées de sécurité des technologies de l'information, telles que pare-feu et logiciels antivirus, afin de protéger votre système informatique contre toute intrusion non autorisée et de sécuriser votre documentation.

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

- un plan de sécurité actualisé décrivant les mesures mises en place afin de protéger votre système informatique contre tout accès illicite et contre toute destruction délibérée ou perte d'informations,
- le cas échéant, des détails concernant l'exploitation de systèmes multiples dans différents sites et les dispositifs de contrôle correspondants,
- les responsables de la protection et de l'exploitation du système informatique de la société (cette responsabilité ne doit pas se limiter à une seule personne, mais être partagée entre plusieurs personnes à même de contrôler leurs actions respectives),
- des détails sur les pare-feu et les logiciels antivirus,
- un plan de continuité des opérations/de reprise après sinistre applicable en cas d'incident,
- des procédures de sauvegarde en cas de défaillance du système, y compris la restauration de tous les programmes et données concernés.

En ce qui concerne la question b), veuillez indiquer la fréquence des tests anti-intrusion sur votre système, les modalités d'enregistrement des résultats et celles de traitement des incidents en cas d'altération de la sécurité du système.

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

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

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

**3.8.1** Les mesures que vous avez prises doivent normalement prévoir:

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

**3.8.2** Les mesures que vous avez prises doivent tenir compte des éléments suivants:

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

**Section IV Solvabilité financière** (article 5 *bis* du CDC, article 14 *undecies* des DAC, lignes directrices OEA, partie 2, section IV, I.2.4).

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

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

**4.2** Les preuves ou informations requises peuvent concerner également tout passif ou provision exigible, la position courante des actifs nets ou la position des actifs nets et le montant des actifs immatériels.

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

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

**Section V Exigences en matière de sécurité et de sûreté** (article 5 *bis* du CDC, article 14 *duodecies* des DAC, lignes directrices OEA, partie 2, section I, I.2.5)

**Note:**

Cette section couvre les critères de sécurité et sûreté à remplir pour obtenir le statut d'OEA. Elle doit être complétée **uniquement** si vous faites la demande d'un certificat OEA – Sécurité et sûreté (OEA-S) ou d'un certificat OEA combiné Simplifications douanières/Sécurité et sûreté (OEA-F). L'autoévaluation de ce critère doit porter sur tous les locaux dans lesquels le demandeur exerce des activités douanières.

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

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

Toutes les procédures mentionnées dans cette section devraient être normalement suffisamment détaillées a) pour permettre d'identifier clairement la personne responsable et son (ses) suppléant(s), et b) pour permettre aux suppléants d'opérer de la manière indiquée par le responsable.

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

Les documents que vous devez présenter, en particulier en réponse aux questions 5.1.1a) et b), devront préciser:

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

## **5.1 AUTOEVALUATION**

### **5.1.1 a)**

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

L'évaluation des risques et menaces doit porter sur tous les locaux dans lesquels vous exercez des activités douanières. Elle a pour objet d'identifier les risques et les menaces susceptibles de voir le jour sur le segment de la chaîne d'approvisionnement au sein duquel vous opérez, d'une part, et d'examiner les mesures en place afin de réduire les risques et les menaces au minimum, d'autre part. Elle doit couvrir l'ensemble des risques affectant la sécurité de votre rôle au sein de la chaîne d'approvisionnement et doit inclure, par exemple

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

Une telle évaluation doit examiner les éléments suivants:

- les marchandises que vous traitez;
- les installations et bâtiments utilisés pour l'entreposage, la fabrication, etc.;
- le personnel, notamment les procédures de recrutement et le recours à du personnel temporaire et à la sous-traitance;
- le transport, le chargement et le déchargement des marchandises;
- le système informatique, les écritures et les documents comptables;
- les incidents de sécurité récemment signalés dans l'un de ces domaines.

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

### **5.1.1 b)**

L'absence de présentation d'un plan de sécurité ou d'une évaluation des risques et menaces lors de notre visite peut entraîner l'interruption anticipée de l'audit ou le rejet de la demande.

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

### **5.1.2**

Vous devez décrire au minimum cinq des principaux risques perçus que vous avez recensés. Ces risques doivent avoir été appréciés dans le cadre de votre évaluation des risques et menaces en tenant compte de la probabilité de leur survenue, de leurs conséquences et de toute éventuelle contre-mesure à prendre. Quelques exemples:

- trafic de marchandises illicites;
- contamination de produits;
- altération de marchandises destinées à l'exportation;
- accès non autorisé, etc.

### **5.1.3**

Décrivez brièvement les processus d'élaboration, de mise en œuvre, de suivi et de révision des mesures de sécurité, en en identifiant le responsable. La responsabilité générale de l'ensemble des dispositifs de sécurité devrait revenir à une seule personne, occupant un poste suffisamment élevé dans votre organisation et dotée de l'autorité nécessaire pour mettre en œuvre, au moment voulu, les mesures de sécurité qui s'imposent.

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

Le responsable doit être en mesure d'expliquer et de mettre en place des procédures appropriées pour l'élaboration, la révision et la mise à jour de l'ensemble des dispositifs de sécurité. Il devrait normalement être chargé de l'élaboration des documents requis aux questions 5.1.1 a) et b).

Les procédures en question devraient être suffisamment détaillées pour permettre à toute personne remplaçant le responsable d'assumer ses responsabilités et d'exercer les fonctions requises.

### **5.1.4**

Si dans de nombreux cas, les mesures de sécurité mises en place dans chaque site ont un caractère spécifique, une harmonisation des procédures régissant l'élaboration, la mise en œuvre, le suivi et la révision de ces mesures serait souhaitable dans l'ensemble des installations. En l'absence de procédures harmonisées, le nombre d'inspections sur le terrain pourrait augmenter.

### **5.1.5 (a) et (b)**

Vous devez disposer de procédures documentées susceptibles d'aider et d'encourager le personnel et les personnes visitant votre entreprise à signaler tout incident ayant trait à la sécurité, par exemple l'accès non autorisé, le vol, l'utilisation de personnel non contrôlé. Vos procédures doivent préciser les modalités de notification des incidents, y compris l'indication du lieu où ils se sont produits et de la personne à contacter. Elles doivent également prévoir des modalités d'enquête et de rapport et identifier le responsable de ces fonctions.

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

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

Voir également la question 5.2.2.

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

### **5.1.6(a) et (b)**

Il s'agit d'incidents ayant trait à la sûreté de la chaîne d'approvisionnement et non d'accidents sanitaires liés à la sécurité des produits.

Exemples:

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

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

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

### **5.1.7 (a) et (b)**

Vous devez vous assurer que vous détenez les originaux des documents, car il se peut que notre agent d'inspection vous les demande. Les agents d'inspection tiendront compte de la certification concernée lors de leur audit.

Exemples:

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

### **5.1.8**

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

Exemple:

- emballages spéciaux;
- exigences de stockage spécifiques.

Voir également le point 5.5.1 (processus en matière de transport).

### **5.1.9 (a) et (b)**

Indiquez dans votre réponse le nom et l'adresse de la ou des sociétés concernées, le nombre d'années exercées pour votre compte en tant que société de sécurité et précisez si elle(s) vous fournit (fournissent) d'autres services.

Si la société a procédé à une évaluation des risques, veuillez confirmer dans votre réponse que les risques éventuellement identifiés ont été repris dans votre évaluation des risques et menaces visée à la question 5.1.1 (a).

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

### **5.1.10**

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

Si les marchandises et les exigences concernées sont très nombreuses, il vous suffit d'en donner un résumé. Elles seront examinées en détail lors de notre visite.

## **5.2 ACCES AUX INSTALLATIONS**

### **5.2.1 (a) et (b)**

Vous devez fournir une brève description de la procédure mise en œuvre en indiquant, le cas échéant, si vos sites font l'objet de mesures d'accès spécifiques. Si la demande concerne une installation multisites, il pourra s'avérer utile d'en fournir une description générale ou une reproduction de la configuration d'ensemble. Vos procédures doivent également indiquer les personnes ayant un droit d'accès en précisant à quelles zones, quels bâtiments et quels locaux elles peuvent accéder, ainsi que le dispositif de contrôle des accès (par exemple claviers ou cartes magnétiques). Les restrictions en matière d'accès doivent tenir compte de l'évaluation des risques et menaces visée à la question 5.1.1a.

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

Décrivez les moyens utilisés pour identifier le personnel comme, par exemple, la carte d'identité.

### **5.2.2 (a) et (b)**

Veuillez confirmer les informations fournies en vous référant à l'évaluation des risques et menaces visée aux questions 5.1.1 (a) et (b). Vous devez également préciser si vous entretenez une coopération avec d'autres agences de sécurité ou forces de police qui ont connaissance de ces questions.

Veuillez également faire référence à votre réponse à la question 5.1.5 et à ses notes explicatives.

### **5.2.3**

Un plan du site devrait être mis à la disposition de l'agent d'inspection. Bien qu'un plan ne soit pas requis, toute illustration fournie sera de nature à faciliter la préparation de l'audit et permettra de réduire le temps de visite de la ou des installations.

Si un tel plan est disponible, il peut comprendre ou consister en une image satellite/internet du site.

Toute image ou tout plan présenté doit être daté ou clairement identifiable par tout autre moyen, afin d'assurer une piste d'audit pour la demande de statut OEA.

#### **5.2.4**

Vous porterez une attention particulière aux sociétés implantées sur votre site en tant que simples locataires et qui ne fournissent pas votre entreprise ou n'opèrent pas pour son compte. Les locataires peuvent poser des problèmes particuliers sur le plan de la sécurité et toute disposition concernant, par exemple, l'accès ou l'occupation séparée de votre site doit être brièvement décrite.

Voir également la section 5.13.

### **5.3 SECURITE PHYSIQUE**

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 *duodecies*, paragraphe 1, point a, des dispositions d'application du code des douanes communautaire, vous devez vous assurer que les bâtiments utilisés dans le cadre des opérations couvertes par le certificat sont construits en matériaux qui résistent aux tentatives d'accès illicite et fournissent une protection contre les intrusions illicites.

Les bâtiments doivent être construits dans des matériaux qui résistent aux tentatives d'accès illicite et fournissent une protection contre les intrusions illicites. Il doit exister des mesures de contrôle adaptées pour empêcher l'accès non autorisé aux installations, aux aires de fabrication et d'expédition, aux quais de chargement, aux zones de fret et aux bureaux. De telles mesures dépendront de la taille et de la nature de l'entreprise, du type de marchandises traitées, etc.

#### **5.3.1 (a) (b) et (c)**

Il s'agit des limites extérieures visibles de vos installations, par exemple les clôtures et les portails. Toutes les fenêtres, portes et clôtures internes et externes devraient être protégées au moyen, par exemple, de dispositifs de verrouillage ou encore de mesures alternatives de surveillance et de contrôle des accès, telles que systèmes d'alarme antivol ou de télévision en circuit fermé intérieurs/extérieurs.

(a)-(c) Des détails sur les modalités de contrôle du respect de ces procédures, la fréquence des contrôles sur les bâtiments et les clôtures, les modalités de notification et de traitement des incidents de sécurité doivent figurer dans les documents requis aux questions 5.1.1. (a) ou (b). Veuillez indiquer la référence au paragraphe, à la section ou à la page (révision/date) correspondante du document.

#### **5.3.2 (a) et (b)**

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

Votre description des moyens d'observation de vos accès doit préciser, selon le système de télévision à circuit fermé utilisé (par exemple, caméras fixes ou à balayage horizontal/vertical/zoom), comment ces accès sont contrôlés et si les reprises sont utilisées à titre proactif ou réactif.

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

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

### 5.3.3

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

### 5.3.4

Comment les clés sont-elles identifiées et quelles sont les procédures mises en place pour prévenir toute utilisation abusive et répondre aux pertes?

Il doit exister des procédures visant à limiter au seul personnel autorisé l'accès aux clés de bâtiments, de sites, de salles, de zones protégées, de meubles de rangement, de coffre-fort, de véhicules et d'équipements verrouillés. Vos procédures doivent également préciser:

- l'endroit spécifiquement désigné pour la conservation des clés;
- la personne responsable du contrôle de la sécurité des clés;
- l'enregistrement de la date/heure à laquelle les clés ont été prises, en précisant par qui et pour quel motif, et ont été restituées;
- les modalités prévues en cas de perte ou de non-restitution des clés.

Donnez des détails sur les procédures de verrouillage et indiquez, le cas échéant, les titulaires des clés principales chargés de la fermeture du soir des installations et de leur réouverture le jour ouvrable suivant.

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

### 5.3.5 (a) (b) (c) et (d)

Vos procédures doivent prévoir:

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

(a) Précisez si les véhicules des visiteurs et du personnel sont stationnés séparément. Vous devez fournir des détails sur tout autre véhicule ayant un accès temporaire à l'installation/aux installations, par exemple les taxis ou les bus pour le personnel.

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

(c) Décrivez les méthodes ou procédures utilisées pour le contrôle des véhicules lorsque, par exemple, les barrières sont surveillées pendant les heures de pointe afin de contrôler le talonnage et de s'assurer que tous les véhicules sont convenablement contrôlés.

(d) Décrivez les règlements écrits régissant le stationnement des véhicules et indiquez comment le personnel en est informé. Précisez si de tels règlements ont été pris en compte dans l'évaluation de la sécurité.

## 5.4 UNITÉS DE FRET

**Afin de satisfaire au critère énoncé à l'article 14 *duodecies*, paragraphe 1, point c, des dispositions d'application du code des douanes communautaire, les mesures concernant la manutention des marchandises doivent comprendre la protection contre l'introduction, la substitution ou la perte de matériels et l'altération d'unités de fret.**

Les unités de fret sont, par exemple, les conteneurs, les citernes, les camionnettes, les camions, les véhicules, les canalisations etc. destinés au transport de vos marchandises.

Des procédures permettant d'examiner l'intégrité de l'unité de fret avant le chargement doivent être appliquées. Les coordonnées des propriétaires/fournisseurs des unités de fret devront nous être fournies lors de notre visite.

### 5.4.1

L'intégrité des unités de fret doit être garantie, par exemple, par leur surveillance permanente ou par leur conservation dans un lieu sûr fermé à clé, ou encore par leur inspection avant l'usage. Seules des personnes convenablement identifiées et autorisées doivent avoir accès aux unités de fret. Les procédures que vous avez mises en place doivent prévoir:

- les modalités de contrôle de l'accès aux lieux où sont stationnées les unités de fret;
- un accès limité aux seules personnes autorisées;
- les modalités visant à assurer la surveillance permanente des unités, par exemple, la désignation de personnel responsable et de suppléants.

### 5.4.2

Les procédures que vous avez mises en place doivent prévoir:

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

Les justificatifs de ces contrôles devront être présentés lors de notre visite.

#### **5.4.3 (a) et (b)**

Décrivez le type de scellé utilisé ainsi que la ou les normes à laquelle ou auxquelles ils répondent. Indiquez le nom du fabricant et décrivez la procédure de délivrance des scellés ainsi que celle relative à l'enregistrement de leur délivrance, de leur utilisation et de leur enlèvement. Présentez en détail les procédures applicables en cas de rupture ou d'altération des scellés.

#### **5.4.4**

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

- paroi avant
- côté gauche
- côté droit
- plancher
- plafond/toit
- portes intérieures/extérieures
- extérieur/train d'atterrissage.

#### **5.4.5 (a) (b) et (c)**

Une maintenance doit être assurée régulièrement et pas seulement en cas de dommage ou d'incident. Si la maintenance est assurée à l'extérieur ou en dehors de la supervision du personnel de votre entreprise, l'intégrité de l'unité de fret doit être vérifiée lors de sa restitution. Les procédures que vous avez mises en place doivent inclure:

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

Indiquez si vous vérifiez systématiquement toutes les unités de fret préalablement à l'acceptation d'une cargaison entrante ou au chargement de marchandises à livrer et si ces procédures ont été intégrées dans les documents mentionnés aux questions 5.1.1 (a) et (b).

### **5.5 PROCEDURES EN MATIERE DE TRANSPORT**

#### **5.5.1 (a) (b) (c) et (d)**

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

Vous devez énumérer tous les modes de transport utilisés vers ou à partir de vos locaux en passant par la chaîne d'approvisionnement internationale. Décrivez le moyen de transport utilisé.

Si vous faites appel à des prestataires externes, veuillez également vous référer à la section 5.13 (services extérieurs).

## **5.6 EXIGENCES NON FISCALES**

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 *duodecies*, paragraphe 1, point d, des dispositions d'application du code des douanes communautaire, vous devez mettre en place, le cas échéant, des procédures permettant d'assurer la gestion des licences d'importation et/ou d'exportation liées à des interdictions ou à des restrictions et de distinguer ces marchandises d'autres marchandises.

### **5.6.1 (a) et (b)**

Cette section complète la section 3.5.3 et couvre des exigences non fiscales.

Présentez en détail les processus et procédures permettant d'identifier la personne chargée de s'assurer de l'existence des licences et de prendre les mesures nécessaires lorsqu'elles sont manquantes.

Décrivez tout dispositif de sécurité supplémentaire que vous avez dû éventuellement mettre en place pour le traitement des marchandises à double usage.

## **5.7 MARCHANDISES ENTRANTES**

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 *duodecies*, paragraphe 1, point b, des dispositions d'application du code des douanes communautaire, vous devez mettre en place des mesures de contrôle adaptées pour empêcher l'accès non autorisé aux aires d'expédition, aux quais de chargement et aux zones de fret.

### **5.7.1 (a) et (b)**

Ces procédures devraient couvrir l'ensemble des étapes comprises entre le moment où la commande est passée jusqu'à la livraison dans la chaîne d'approvisionnement internationale.

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

### **5.7.2**

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

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

- la désignation du collaborateur responsable de l'accueil du chauffeur et des marchandises lors de leur arrivée,

- la tenue d'un calendrier prévisionnel des arrivées de marchandises,
- le traitement des arrivées de marchandises imprévues,
- l'enregistrement des documents de transport et des documents douaniers accompagnant les marchandises,
- la comparaison des marchandises aux documents de transport et aux documents douaniers,
- la vérification de l'intégrité des scellés,
- l'enregistrement de l'exécution et des résultats des contrôles,
- l'obligation de notifier l'arrivée des marchandises aux autorités douanières, afin de leur permettre d'effectuer des contrôles,
- le pesage/comptage et le pointage des marchandises par rapport aux listes de chargement et aux ordres d'achat,
- le contrôle de qualité,
- le marquage correct des marchandises avant leur entrée dans le stock afin de permettre leur identification,
- l'identification et le signalement des non-conformités ou des défauts de qualité, et
- la notification de la réception des marchandises au département des achats et à l'administration.

Le contenu des dispositions visées peut dépendre, par exemple, de la valeur élevée des marchandises que vous traitez ou du risque qu'elles comportent. Ces dispositions peuvent concerner l'exigence pour les marchandises:

- d'arriver dans l'état où elles se trouvaient lorsqu'elles ont quitté le fournisseur;
- de demeurer scellées en permanence;
- d'être conformes aux prescriptions en matière de sûreté ou de sécurité.

Les procédures instaurées doivent prévoir:

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

### **5.7.3 (a) et (b)**

Lors de l'arrivée d'unités de fret scellées, des mesures doivent être mises en place pour garantir le traitement correct des scellés. Ces mesures peuvent comporter un contrôle visuel afin de s'assurer que a) le scellé est effectivement intact et b) rien ne prouve son altération. Une fois que le contrôle

visuel s'est révélé satisfaisant, la personne autorisée peut procéder à une vérification physique en exerçant une pression appropriée sur le scellé afin de s'assurer qu'il est encore intact.

#### **5.7.4**

*Pas d'explication nécessaire*

#### **5.7.5**

Le type de marchandises que vous traitez ne permet pas forcément leur comptage, pesage ou quantification. Vous devez décrire toute autre procédure adoptée pour la prise en compte des marchandises entrantes et en démontrer la conformité.

#### **5.7.6**

Les procédures instaurées doivent établir:

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

#### **5.7.7 (a) et (b)**

Une séparation des fonctions doit exister entre la commande des marchandises (achat), la réception (entrepôt), l'encodage des marchandises dans le système (administration) et le paiement de la facture. Cette séparation des fonctions dépendra de la taille et de la complexité de l'entreprise.

### **5.8 STOCKAGE DES MARCHANDISES**

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

#### **5.8.1, 5.8.2, 5.8.3, 5.8.4 et 5.8.5**

Les procédures mises en place doivent prévoir:

- une aire affectée au stockage des marchandises qui est à la fois sûre et sécurisée et clairement connue du personnel de contrôle;
- un accès à l'aire de stockage uniquement réservé au personnel autorisé;
- des inventaires réguliers;
- le contrôle des marchandises entrantes, les transferts vers d'autres installations, les enlèvements permanents et temporaires;
- les mesures à prendre en cas de constatation d'irrégularités, de non-conformités, de pertes ou de vols;
- la manutention et le traitement des marchandises et leur retour dans le stock;
- le cas échéant, la séparation des différents types de marchandises, par exemple marchandises communautaires, non communautaires, biens de grande valeur, marchandises dangereuses;

- la tenue et la mise à jour rapides des écritures de stock, y compris l'indication de l'emplacement des marchandises;
- le traitement de tous les aspects liés à la sécurité physique de l'installation de stockage.

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

## **5.9 PRODUCTION DES MARCHANDISES**

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

Ne répondez aux questions 5.9.1 – 5.9.4 que si elles s'appliquent à votre activité. La production dans ce contexte peut concerner une gamme d'activités allant de la fabrication à partir de matières premières à l'assemblage de pièces achetées.

### **5.9.1 (a) et (b)**

Indiquez dans votre description si le personnel affecté à la production est employé à plein temps par votre entreprise ou s'il s'agit de personnel fourni par une agence de travail temporaire. Décrivez la zone destinée à la production dans vos installations et indiquez si possible son emplacement sur une copie du plan du site. Voir également les notes relatives à la question 5.2.3.

### **5.9.2**

Étayer votre réponse par une référence à la partie correspondante de l'évaluation des risques et menaces visée aux questions 5.1.1 (a) et (b). Tout contrôle de conformité doit être accompagné d'un justificatif approprié dûment signé et daté.

### **5.9.3**

Précisez si des dispositifs technologiques permettant de garantir l'intégrité de l'emballage sont utilisés (par exemple, contrôle du poids ou vidéosurveillance, etc.). Décrivez en outre les processus de sécurisation des colis individuels et les méthodes de groupage des colis, par exemple sur palettes. Précisez à quel moment le destinataire est identifié (adresse/pays) et de quelle manière ces informations sont vérifiées.

### **5.9.4**

Votre description doit faire état de tout accord contractuel/accord de niveau de service conclu avec un tiers. Ces documents seront examinés par l'agent d'inspection.

La question concerne également le groupage de colis.

## **5.10 CHARGEMENT DES MARCHANDISES**

### **5.10.1 (a) et (b) et 5.10.2 (a) (b) et (c)**

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

- la désignation des collaborateurs chargés de recevoir le chauffeur et de charger les marchandises;
- la présence permanente du personnel désigné;
- une procédure prévoyant, par exemple, la nomination de suppléants en cas d'indisponibilité du personnel désigné;
- l'interdiction de tout chargement en l'absence du personnel autorisé;
- le pesage, le comptage, le pointage et le marquage des marchandises;
- le traitement des non-conformités et des irrégularités;
- l'apposition de scellés et leur enregistrement dans des documents ou registres, afin de s'assurer qu'ils sont utilisés à bon escient, qu'ils répondent aux normes fixées et qu'ils sont appliqués conformément aux prescriptions légales;
- l'enregistrement dans vos écritures des documents de transport et des documents douaniers accompagnant les marchandises;
- la comparaison des marchandises aux documents de transport et aux documents douaniers qui les accompagnent;
- l'enregistrement de l'achèvement et des résultats des contrôles;
- l'obligation de notification du départ des marchandises aux autorités douanières afin de leur permettre d'effectuer des contrôles;
- la notification du départ des marchandises au département Vente et à l'administration;
- des dispositions établissant de quelle manière (sur la base de quels documents), quand et par qui les marchandises chargées sont enregistrées dans la comptabilité matières;
- la vérification des marchandises par rapport aux listes de chargement et aux ordres de vente;
- l'enregistrement de la sortie du stock des marchandises, dès que possible après leur départ;
- l'accusé de réception des marchandises et la notification de toute irrégularité par vos clients;
- le cas échéant, la preuve de l'exportation.

### **5.10.3**

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

Voir également la réponse à la question 5.1.10.

### 5.10.7

Veillez accompagner les réponses fournies dans cette section d'une référence à la partie correspondante de l'évaluation des risques et menaces décrite aux questions 5.1.1. (a) et (b).

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

### 5.11 EXIGENCES IMPOSEES EN MATIERE DE SECURITE AUX PARTENAIRES COMMERCIAUX

**Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 *duodecies*, paragraphe 1, point e, des dispositions d'application du code des douanes communautaire, vous devez avoir pris des mesures permettant d'identifier avec précision vos partenaires commerciaux, de façon à sécuriser la chaîne d'approvisionnement internationale.**

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

#### 5.11.1 (a) et (b)

Vous n'engagerez votre responsabilité que pour la partie de la chaîne d'approvisionnement dont vous avez la charge et pour les marchandises placées sous votre contrôle. Seule la conclusion d'accords contractuels entre les partenaires commerciaux permet d'assurer la sécurité de la chaîne d'approvisionnement.

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

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

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

Notre agent d'inspection s'attendra à pouvoir consulter toute preuve documentaire dont vous disposez pour justifier votre réponse, et notamment la liste des contrôles effectués. Cette liste sera examinée lors de notre visite.

#### 5.11.2

Des preuves documentaires doivent être fournies à l'appui de votre réponse. Notre agent d'inspection s'attendra à pouvoir consulter toute preuve documentaire dont vous disposez pour justifier votre réponse, et notamment la liste des contrôles effectués. Cette liste sera examinée lors de notre visite.

### 5.11.3

Des preuves documentaires doivent être fournies à l'appui de votre réponse. Notre agent d'inspection s'attendra à pouvoir consulter toute preuve documentaire dont vous disposez pour justifier votre réponse, et notamment la liste des contrôles effectués. Cette liste sera examinée lors de notre visite.

De telles violations, ainsi que la révision appropriée des procédures et toute mesure adoptée en supplément doivent figurer dans la documentation mentionnée aux questions 5.1.1 (a) et (b).

### 5.12 SECURITE DU PERSONNEL

Afin de vous conformer au critère énoncé à l'article 14 *duodecies*, paragraphe 1, points f et g, des dispositions d'application du code des douanes communautaire, vous devez:

- a) avoir effectué, dans la mesure où la législation le permet, une enquête de sécurité concernant les éventuels futurs employés appelés à occuper des postes sensibles sur le plan de la sécurité, et procéder à un contrôle périodique de leurs antécédents;
- b) veiller à ce que le personnel concerné participe activement à des programmes de sensibilisation aux questions de sécurité.

#### 5.12.1 (a) (b) (c)

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

- le contrôle des antécédents des futurs et actuels employés affectés ou transférés à des postes sensibles pour la sécurité;
- la recherche et la prise de références lors du recrutement;
- la détermination des postes de sécurité critique et l'exécution des contrôles nécessaires à l'identification des condamnations prescrites/non prescrites;
- l'obligation pour les employés d'informer leur chef de service des contraventions/libérations sous caution, procédures judiciaires et/ou condamnations en cours;
- la suppression de l'accès informatique et la restitution du permis de sécurité en cas de départ ou de licenciement du personnel;
- l'obligation pour les employés de révéler l'existence de tout autre emploi.

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

#### 5.12.2 (a) et (b)

Des procédures doivent être définies dans les documents visés aux questions 5.1.1. (a) et (b). Elles doivent prévoir des modalités pour la vérification des antécédents des nouveaux employés avant leur recrutement et un processus de formation initiale et professionnelle intégrant les instructions en matière de sécurité de l'entreprise. Tous les nouveaux employés sont tenus de confirmer par leur signature qu'ils ont compris ces instructions. Les procédures doivent également couvrir les mesures à prendre en cas de transfert d'employés à des zones sensibles sur le plan de la sécurité.

### **5.12.3 (a) (b) (c) et (d)**

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

Tout éventuel prestataire de services externe doit être soumis à un accord de niveau de service approprié. Voir également la question 5.13.1.

### **5.12.4 (a) et (b)**

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

- les contrats passés avec les agences d'emploi détaillant les niveaux des contrôles de sécurité exigés pour le personnel avant et après leur recrutement;
- le recours aux seules agences connues qui satisfont aux exigences définies;
- des normes de sécurité similaires pour le personnel temporaire et le personnel permanent (voir la note relative à la sous-section 5.12.1).

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

Le personnel temporaire devrait faire l'objet d'un niveau de contrôle équivalent à celui du personnel permanent. Comme il est courant qu'un tel personnel soit procuré par des agences de travail temporaire, un accord de niveau de service devrait être conclu avec ces organismes (voir également la section 5.13) et des procédures devraient être prévues afin de vous assurer que les dispositions de l'accord sont respectées par la société et portées dans vos écritures.

## **5.13 SERVICES EXTERIEURS**

Si certains services sont externalisés (transport, vigiles, nettoyage et maintenance, etc.), les critères de sécurité doivent être intégrés dans les accords contractuels conclus avec les entreprises externes.

### **5.13.1 (a) (b) et (c)**

(a)-(b) Vous devrez mettre à disposition, lors de notre visite, l'ensemble des contrats et des accords de niveau de service que vous avez conclus avec les prestataires de services externes en ce qui concerne les contrôles d'identité des employés et toute autre question. Une liste de l'ensemble des sociétés concernées précisant le type de services qu'elles fournissent vous sera demandée au cours de notre visite.

(c) Décrivez la manière dont vous surveillez l'exécution du contrat, traitez les irrégularités et révisez les procédures. Votre réponse doit contenir une référence à la partie correspondante de l'évaluation

des risques et menaces visée aux questions 5.1.1 (a) et (b). Tout contrôle de conformité doit faire l'objet d'une documentation appropriée dûment signée et datée.