
DIRECTION GENERALE DES DOUANES



**DIRECTION DE LA REGLEMENTATION
ET DU CONTENTIEUX**

Notes Explicatives du QAE

- a) Les présentes notes vous donnent des orientations, mais aussi des indications quant à la manière de répondre aux questions du formulaire, ainsi que des informations relatives aux normes que les Administrations des Douanes s'attendent à vous voir appliquer et pour lesquelles vous devez démontrer votre conformité afin d'obtenir l'agrément d'OEA.
- b) Pour effectuer la demande d'agrément d'OEA, le demandeur doit soumettre un formulaire de demande. Celle-ci comprend la demande proprement dite et le Questionnaire d'Auto-Evaluation (QAE), tous mis à disposition par la Douane.
- c) Le Questionnaire d'Auto-Evaluation se fonde sur les dispositions réglementaires relatives aux OEA à savoir : Arrêté 386/SEPMBPE/DGD/ du 27 avril 2018 portant création, composition et attribution du Comité d'agrément pour la certification des OEA, Arrêté 386/SEPMBPE/DGD/ du 27 avril 2018 portant mise en œuvre du statut d'OEA et la circulaire N°..... portant modalités de mise en œuvre du statut d'OEA. Il vise à simplifier et accélérer la procédure de demande du statut d'OEA.

Il aborde les principales questions pouvant présenter un intérêt pour la douane dans chaque section. Cependant, certains éléments ne concernent que certains acteurs de la chaîne logistique internationale. Vous n'êtes pas tenu de répondre aux questions qui n'ont aucun rapport avec votre entreprise. Veuillez répondre à ces questions par la mention « Sans objet », suivie d'un bref commentaire sur la raison pour laquelle elles ne s'appliquent pas à votre entreprise.

Il permet également à l'Administration des Douanes de se faire une idée globale précise du demandeur, ce qui, associé au formulaire de demande, permet d'accélérer le processus d'agrément. Les opérateurs économiques sont dès lors invités à remplir correctement le questionnaire d'autoévaluation et à répondre à toutes les questions pertinentes pour leur entreprise.

Le Questionnaire d'Auto-Evaluation fait partie de la demande du statut d'OEA et les deux documents doivent être soumis ensemble à l'administration des douanes y compris les pièces justificatives exigées par la réglementation.

- d) Il est recommandé de contacter l'Unité de Gestion des OEA, si vous avez des questions à poser ou si vous avez besoin d'informations complémentaires concernant le questionnaire d'auto-évaluation ou la demande avant de les soumettre.

- e) Si votre entreprise détient des certificats, des rapports d'experts ou toute autre conclusion d'experts (par ex. des analyses économiques, certificats internationaux, etc.), veuillez en fournir une copie ou les mentionner. Veuillez noter que cela n'est pas indispensable, mais si vous détenez un de ces éléments, il pourrait s'agir d'informations utiles à l'administration des douanes susceptibles d'accélérer le processus.
- f) Si vous transmettez de tels documents, veuillez en indiquer le nom ou le numéro et garder ces informations à portée de main en cas d'un contrôle sur site effectué par l'Administration des Douanes. Afin d'accélérer le processus, il est également possible de soumettre ces documents (le mode de soumission dépendra des facilités mises en place par l'administration des douanes concernée) en même temps que le formulaire d'autoévaluation.
- g) Les informations transmises dans le cadre du processus de demande seront traitées de manière confidentielle.
- h) Il convient d'observer que les réponses individuelles aux questions ne sont pas considérées isolément, mais dans le cadre d'un processus d'évaluation globale au regard du critère concerné. Une réponse insatisfaisante à une seule question n'entraîne pas forcément le rejet de la demande du statut d'OEA si l'on démontre que le critère est rempli à une autre étape du processus.
- i) Les conditions et les critères liés à l'agrément d'OEA sont identiques pour tous les opérateurs économiques. Toutefois, les autorités douanières tiendront compte de la taille de l'entreprise (par ex., petites et moyennes entreprises (PME)), de sa forme juridique, de sa structure, de ses principaux partenaires commerciaux ainsi que de son activité économique spécifique. Cela signifie que la nature des mesures à prendre afin de remplir les critères peut varier d'un opérateur à l'autre en fonction de la taille, par exemple, sans toutefois remettre en question l'exigence de conformité aux exigences.
- j) Un agrément d'OEA repose sur les mêmes principes que d'autres normes internationales et normes internes d'assurance qualité auxquelles l'entreprise adhère. En tant que demandeur, vous êtes responsable d'assurer la qualité de vos procédures dans vos installations, pour les questions liées à la douane comme pour la sécurité et la sûreté. Lors des visites sur site, votre entreprise doit démontrer aux autorités douanières qu'elle a mis en place des procédures internes adéquates pour gérer les questions liées à la douane ainsi qu'à la sécurité et la sûreté, afin de garantir que ces procédures fonctionnent correctement.
- k) Les réponses au questionnaire soumis en même temps que la demande doivent constituer une synthèse des procédures et instructions internes que vous avez mises en place afin de donner à la douane une vue d'ensemble de vos activités. Pour répondre au questionnaire et vous préparer au processus de validation du statut d'OEA, l'ensemble des services de votre entreprise intervenant dans la chaîne logistique internationale, tels que le service douane, logistique, comptabilité, informatique, achats, ventes, sûreté et qualité devront être associés au processus.

1. QUESTIONS PREALABLES

1.1 Préparation de la demande

1.1.1 Connaissance du programme OEA

- a. Indiquez, par exemple, si vous avez entendu parler du programme à la suite d'une campagne publicitaire, d'un séminaire, d'un article, après d'une connaissance, d'un conseiller, d'un douanier, d'un de vos fournisseurs ou client, d'une sollicitation de la Douane ...
- b. Il est recommandé de prendre connaissance de la réglementation relative aux OEA notamment la circulaire N°.....portant modalités de mise en œuvre du statut d'OEA , avant d'entreprendre une demande de statut OEA.
- c. Dans le cadre de votre demande, vous pouvez vous rapprocher de l'Unité de Gestion des OEA afin d'être soutenu dans votre démarche et de mieux comprendre les enjeux du programme, le processus de demande, les avantages et critères des différents statuts.

1.1.2 Inclusion des services de l'entreprise

Il est vivement conseillé d'impliquer tous les principaux services de votre entreprise (douane, logistique, comptabilité, informatique, achat vente, sécurité, qualité, etc.) à la préparation de votre demande OEA. L'obtention du statut OEA doit en effet être perçue comme un projet d'entreprise global.

1.2 Services conseils

Si vous avez été accompagné dans votre démarche par des services douaniers ou une tierce partie comme un cabinet de conseil accrédité, merci d'indiquer les noms et coordonnées des personnes référentes.

1.3 Antécédent(s) OEA

Si vous avez introduit une demande de statut OEA déjà refusée, veuillez indiquer la date du refus.

2. INFORMATIONS GENERALES

2.1 Désignation de l'entreprise

2.1.1 Indications générales (veuillez communication suivante) ;

- a. Dénomination sociale de l'entreprise ainsi que le sigle usuel ;
- b. Adresse postale et situation géographique y compris les contacts téléphoniques ;
- c. Jour, mois, année de constitution de l'Entreprise ;
- d. Préciser s'il s'agit d'une SARL, d'une SA, d'une Société Anonyme...
- e. Adresse électronique de l'entreprise.

2.1.2 Entreprise appartenant à un groupe

- a. Si votre entreprise fait partie d'un groupe, veuillez faire une brève description du groupe ;
- b. Veuillez indiquer les références de l'autorisation et de la demande. Le cas échéant, indiquez ce que vous partagez avec ces entreprises, par exemple si vous partagez des systèmes informatiques, ou si vous avez pris des mesures de sécurité standard communes ou établi des procédures documentaires communes, si vous partagez des installations, etc.
- c. Veuillez indiquer les autres entités du groupe ayant demandé le statut d'OEA ou qui font actuellement l'objet d'une procédure de certification en cours.

2.1.3 Numéro d'identification national

Veuillez indiquer votre numéro de compte contribuable.

2.1.4 Entreprise de moins de trois ans

2.2 Coordonnées des propriétaires et personnes responsables

- a. Ne mentionnez que les actionnaires participant aux activités ou au processus de prise de décision quotidien de l'entreprise.
- b. c, d, Veuillez préciser les noms et adresses complets, la date de naissance et le numéro de carte nationale d'identité.

2.3 Responsable de la gestion des opérations douanières

La personne responsable des questions douanières est la personne au sein de l'entreprise ou une personne mandatée traitant des questions douanières du demandeur. Les coordonnées complètes doivent inclure le nom, l'adresse, la date de naissance et le numéro de la Carte Nationale d'Identité.

2.4 Description de votre activité

Fournir une brève description, par exemple, du fabricant et distributeur d'accessoires de véhicule automobile, commissionnaire de transport, société de vente par correspondance, exportateur de produits pharmaceutiques, importateur de matériel de construction, gestionnaire d'entrepôt, Commissionnaire en Douane Agréé etc...

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

2.5 Organisation interne

2.5.1 Structures organisationnelles

Vous devez fournir sur ce point des informations complètes à l'occasion de votre demande. À cet égard, il convient de fournir un organigramme nominatif détaillé indiquant les différents secteurs ou services de votre entreprise, leurs tâches/responsabilités et la chaîne hiérarchique.

2.5.2 Nom des personnes de l'encadrement supérieur

Si cela n'est pas indiqué au point 2.2, veuillez préciser les noms et adresse complets, la date de naissance et le numéro de carte nationale d'identité.

2.5.3 Gestion des absences

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.

2.5.4 Nombres d'employés

- a. Indiquez le nombre d'employés recensés au moment de la présentation de votre demande ;
- b. Indiquer le nombre d'employés déclarés la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale.

2.5.5 Achat/vente avec des entreprises associées

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, la réponse sera positive si l'ensemble de vos achats s'effectue auprès de votre société mère établie aux États-Unis ou si vous procédez à l'importation et à la distribution au nom d'autres entreprises associées.

2.6 Sites de dédouanement ou de stockage

2.6.1 Indications relatives à vos établissements

Précisez le lieu (situation géographique) des principaux sites, établissements ou succursales (10 maximum) concernés par des activités douanières. Si de nouveaux sites, établissements ou succursales venaient à être concernés par des activités douanières au cours du traitement de la demande, veuillez l'indiquer.

2.6.2 Description des activités de chaque site

Précisez l'activité des principaux sites, établissements ou succursales (10 maximum) concernés par des activités douanières. Si de nouveaux sites, établissements ou succursales venaient à être concernés par des activités douanières au cours du traitement de la demande, veuillez l'indiquer.

2.6.3 Existence d'un magasin de dépôt

Il s'agit de toutes les installations de stockage qui appartiennent à autrui mais que vous utilisez pour vos besoins comme, par exemple, un entrepôt douanier. Vous avez la possibilité de fournir ces informations par site ou établissement.

2.7 Volume d'activité

2.7.1 Chiffre d'affaires annuel

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 ».

2.7.2 Profits/pertes annuels

2.7.3 Nombre des déclarations en douane et valeur

Le demandeur doit inclure toutes les déclarations effectuées en leur nom et pour le compte d'autrui lorsqu'il s'agit des acteurs intervenants pour le compte d'autrui. Présentation suggérée :

	Importation		Exportation		Régimes particuliers*	
	Nombre	Valeur	Nombre	Valeur	Nombre	Valeur
2015						
2016						
2017						

* Pour les régimes particuliers, précisez : transit, entrepôt, admission temporaire, perfectionnement...

2.7.4 Montant des droits et taxes

Le demandeur doit inclure tous les montants de droits de douane acquittés à l'aide de leurs moyens de paiement ou de ceux de leurs clients.

2.7.5 Changements structurels prévus

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

2.8 Expérience sur les questions douanières

Vous ou la personne responsable en votre nom des questions douanières devriez satisfaire à l'une des normes pratiques suivantes en matière de compétence : disposer d'une expérience pratique attestée d'une durée minimale de trois ans dans le domaine douanier ou appliquer une norme de qualité en matière douanière adoptée par un organisme de normalisation.

2.9 Application de normes de qualité

Vous devez fournir des précisions sur les certifications pertinentes délivrées par des organismes indépendants que vous détenez. Les normes les plus pertinentes identifiées à ce jour sont les diverses normes ISO (par exemple ISO 9001, 14001, 20858, 28000, 28001, 28004), ainsi que le code ISPS¹. Le fait de disposer d'une certification ISO particulière n'entraîne pas le respect automatique des différents critères OEA. Dans certains cas, la certification ISO est conforme aux critères OEA. Dans d'autres, elle n'est pas entièrement compatible, ce qui contraint le demandeur à satisfaire à des conditions supplémentaires.

2.10 Qualifications professionnelles

Une autre possibilité est que vous, ou la personne responsable en votre nom des questions douanières, ayez suivi avec succès une formation relative à la législation douanière, cette formation étant adaptée et correspondant à l'étendue de votre participation aux activités douanières. La personne responsable des questions douanières dans ce contexte est la personne visée en introduction du QAE.

2.11 Information et statistiques douanières

2.11.1 Réalisation des opérations douanières

- a. Pour les questions b) et c), si votre (vos) partenaire(s) est (sont) actuellement soumis à un audit OEA, veuillez préciser le type d'autorisation demandé et/ou les références de la demande (nom et numéro d'enregistrement).
- b. Si oui par qui et comment (directement ou indirectement) ? Veuillez indiquer le nom, l'adresse et le numéro d'identifiant du ou des représentants. Prendre note que vous devrez avertir le service en charge du suivi des OEA de tout changement par rapport aux représentants identifiés, une fois le statut obtenu.
- c. Si oui, qui et comment (directement ou indirectement) ? Nommez les clients les plus importants. (Cette question ne concerne pas les importateurs et exportateurs).

2.11.2 Classement tarifaire des marchandises

¹Ces normes peuvent être considérées comme des certificats de sécurité et de sûreté comme des conclusions formulées par un expert dans la mesure où elles se rapportent à la tenue d'écritures.

- a. Veuillez indiquer le nom et la fonction du membre du personnel responsable du classement de vos marchandises ou, le cas échéant, le nom du tiers auquel vous faites appel pour ce travail.
- b. Indiquez également si vous utilisez des renseignements tarifaires contraignants (RTC).
- c. Précisez si vous tenez un fichier des produits dans lequel chaque article est lié à un code marchandise accompagné des taux de droits et de TVA correspondants. Si vous utilisez les services d'un tiers, veuillez décrire de quelle manière vous procédez pour vous assurer que les tâches correspondantes ont été effectuées correctement et selon vos instructions.
- d. Si des procédures d'assurance qualité sont mises en œuvre, vous aurez à prouver, lors de la visite des auditeurs, qu'elles sont régulièrement et entièrement révisées, et que tout changement intervenu est documenté et communiqué au personnel concerné.
- e. Veuillez indiquer comment, par qui et avec quelle fréquence les classements, le fichier produit et tout autre document associé sont révisés. Précisez comment vous communiquez les changements intervenus aux personnes concernées, par exemple au commissionnaire en douane ou aux membres du service des achats.

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

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

2.11.3 Détermination de la valeur en douane

- a. Indiquez le nom et la fonction du membre du personnel de l'établissement responsable de la valeur en douane des marchandises ou, le cas échéant, le nom du tiers auquel vous faites appel.
- b. Le descriptif des procédures d'assurance qualité doit présenter, par exemple :
 - La ou les méthodes d'évaluation utilisées,
 - Le mode d'établissement des déclarations de la valeur en douane et leur présentation au moment requis,
 - Le mode de détermination de la valeur en douane et de calcul de la TVA,
 - Les modalités de prise en considération du coût du transport et de l'assurance,
 - Les redevances et frais de licence en rapport avec les marchandises importées, payables directement ou indirectement par l'acheteur à titre de condition de vente,
 - Les dispositions en vertu desquelles une partie des recettes de toute revente, cession ou utilisation ultérieure revient directement ou indirectement au vendeur,
 - Les coûts supportés par l'acheteur (sans être inclus dans le prix) en raison de commissions ou de courtage (hors commissions d'achat) ou,
 - Les coûts supportés en ce qui concerne les conteneurs, les emballages, les marchandises et/ou les services fournis gratuitement ou à un coût réduit par l'acheteur en vue de la production et de la vente à l'exportation de marchandises importées.

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

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

2.11.4 Origine des marchandises

- a. Préciser l'origine des non préférentielle des marchandises, le cas échéant indiquer si celles-ci ont bénéficié d'une préférence à l'exportation au regard des règles d'origine.
- b. 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 exigences en matière de transport direct/non-manipulation sont respectées,
 - Un certificat valide (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,
 - Il n'existe aucune possibilité de reproduction du certificat/de la déclaration sur facture,
 - Les demandes de préférences tarifaires à l'importation sont présentées 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 parties intégrantes de la piste d'audit.

Votre démarche doit prendre en considération les moyens de garantir que :

- Les marchandises remplissent les conditions requises pour bénéficier d'une préférence à l'exportation, par exemple le respect des règles d'origine,
- Tous les documents, calculs, évaluations de coûts, descriptions de procédures servant à l'établissement de l'origine préférentielle et à la délivrance d'un certificat/d'une déclaration sur facture sont conservés dans un lieu sûr et sécurisé en tant que parties intégrantes de la piste d'audit,
- Les documents requis, par exemple le certificat ou la déclaration sur facture, sont signés et établis dans les délais par un membre du personnel dûment habilité,
- Les certificats non utilisés sont conservés dans un lieu sûr et sécurisé,
- Les certificats sont dûment présentés aux services douaniers lors de l'exportation.

2.11.5 Catégories de marchandises

- a. Indiquer le nom et l'adresse des fabricants dont les marchandises sont soumises à des droits antidumping ou compensateurs.
- b. Indiquer si vos marchandises importées/ exportées sont elle soumises à autorisation préalable (licence ...)
- c. Listez l'ensemble des produits importés
- d. Listez l'ensemble des produits exportés

2.11.6 Principaux partenaires

- a. Indiquer l'origine et le nom

3. ANTECEDENTS EN MATIERE DE RESPECTS DE LA REGLEMENTATION

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

À cet égard, les autorités douanières prendront en considération :

- Les irrégularités/erreurs de manière globale et sur une base cumulative,
- Leur fréquence, afin d'établir s'il existe un problème à caractère systématique,
- La question de savoir s'il y a eu intention frauduleuse ou simple négligence,
- Le fait que vous avez spontanément communiqué aux autorités douanières les erreurs ou irrégularités que vous avez relevées,
- Le fait que vous avez pris des mesures correctrices pour prévenir ou limiter les erreurs à l'avenir.

3.1 Infractions constatées à la réglementation douanière et fiscale

3.1.1 Constatations d'infractions

- a. donner des exemples d'infractions à la réglementation douanière constatée par vous-même ou par l'administration des douanes.
- b. donner exemples de réponse adéquate par rapport au point précédent Cf. 3.1.1a
- c. 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.

Vos procédures d'assurance qualité doivent normalement prévoir :

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

3.1.2 Condamnations passées

Dans l'affirmative, décrivez brièvement la violation concernée et le moment auquel elle a été commise. Veuillez également indiquer la décision rendue par le tribunal.

3.2 Autres demandes d'autorisations/de certificats

- a. Si oui, veuillez fournir des précisions.
- b. Si oui, combien de fois et quelles étaient les raisons ?

Exemples :

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

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

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

4. SYSTEMES COMPTABLES ET LOGISTIQUES

Vous devez disposer d'un système comptable permettant aux services douaniers d'effectuer des contrôles par audit. Afin que l'autorité douanière puisse effectuer les contrôles voulus, vous devez lui permettre l'accès physique et – si vos systèmes et écritures sont stockés sur support électronique – électronique à vos écritures.

4.1 Piste d'audit

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

Le système comptable doit normalement comprendre :

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

Le système logistique doit normalement comprendre :

- Le traitement des ordres de vente,
- Le traitement des ordres d'achat,
- La fabrication,
- Les inventaires de stock et d'entrepôt,
- L'expédition/le transport,
- La liste des fournisseurs/des clients.

- b. Votre piste d'audit doit comprendre :

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

4.2 Maîtrise des flux de marchandises et contrôles internes

4.2.1 Procédures d'enregistrement

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

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

Lors de l'entreposage des marchandises :

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

Au cours du processus de fabrication :

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

Lors de l'expédition des marchandises :

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

4.2.2 Contrôles internes

a. Si oui, veuillez décrire brièvement ces procédures et de quelle manière elles sont actualisées. Par exemple, les mesures telles que les instructions de travail, la formation des employés, les instructions relatives à la détection des défauts et le mécanisme de correction des épreuves.

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.

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

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

Lors de l'entreposage des marchandises :

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

Au cours du processus de fabrication :

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

Lors de l'expédition des marchandises :

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

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

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

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

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

- Des contrats détaillant vos responsabilités, y compris le mode de représentation retenu – directe ou indirecte,
 - Les modalités selon lesquelles vous assurez l'exhaustivité, l'exactitude et le dépôt dans les délais des déclarations en douane présentées en votre nom, et notamment l'exécution de contrôles de gestion,
 - La présentation ou mise à disposition rapides des pièces justificatives,
 - Les modalités de communication à votre personnel des clauses contractuelles et des exigences des clients,
 - La conduite à tenir en cas de doute sur les instructions du client ou de communication d'informations erronées,
 - Les modalités d'intervention en cas de détection d'erreurs/de modifications touchant les opérations apurées,
 - La communication spontanée des erreurs constatées aux autorités douanières.
- d. Les données permanentes ou fichiers centraux fournissent des informations essentielles sur votre activité, comme le nom et l'adresse des clients, des fournisseurs, les fichiers de produits contenant une description des marchandises, les codes et l'origine des marchandises, etc.
- e. Il peut s'agir, par exemple, des types d'audit suivants :
- Audit de votre entreprise effectué en interne ou par votre société mère,
 - Audits externes réalisés par des clients, des comptables/auditeurs indépendants, les services douaniers ou d'autres services publics.

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

4.3 Suivi informatique des écritures

4.3.1 Système comptable informatique

a. Indiquez si vous utilisez :

- Un seul ordinateur personnel (PC) indépendant,
- Plusieurs PC reliés en réseau,
- Un système informatique fondé sur un « serveur »,
- Un système utilisant un macroordinateur central,
- Tout autre matériel ;

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.,

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

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

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

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

4.3.2 Politique de gestion informatique

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

5. SOLVABILITE FINANCIERE

On entend par solvabilité une situation financière saine, suffisante pour vous permettre de remplir vos obligations compte tenu de votre activité commerciale. Votre solvabilité financière sera évaluée sur les trois dernières années. Si vous êtes établi depuis moins de trois ans, elle sera jugée sur la base des écritures et informations disponibles. Ces écritures ne doivent concerner que l'opérateur présentant la demande de statut d'OEA. Toute information dont vous avez connaissance qui pourrait avoir une incidence sur votre solvabilité dans un avenir prévisible doit être indiquée dans votre réponse à la question 5.3.

5.1 Historique d'insolvabilité

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

5.2 Situation financière des trois dernières années

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

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

5.3 Solvabilité future

Toute information dont vous avez connaissance qui pourrait avoir une incidence sur votre solvabilité dans un avenir prévisible doit être indiquée.

6. EXIGENCE EN MATIERE DE SECURITE ET DE SURETE

6.1 Sécurité des systèmes d'information

6.1.1 Procédures de sauvegarde et d'archivage

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

6.1.2 Protection des systèmes informatiques

a. Les mesures devraient inclure les éléments suivants :

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

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

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

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

6.1.3 Sécurité de la documentation

- a. Les mesures que vous avez prises doivent normalement prévoir :
 - L'enregistrement et la sauvegarde des documents, y compris leur numérisation ou mise sur microfiche, et la mise en œuvre de restrictions d'accès,
 - Un plan de sécurité actualisé décrivant les mesures appliquées afin de protéger les documents contre tout accès non autorisé ainsi que contre toute destruction délibérée ou perte,
 - Le classement et le stockage sûr et sécurisé des documents, et la description des responsabilités relatives à leur manipulation,
 - La gestion des incidents compromettant la sécurité des documents.
- b. Les mesures que vous avez prises doivent prévoir :
 - Des tests du système contre tout accès non autorisé et l'enregistrement des résultats,
 - Un plan de continuité des opérations/reprise après sinistre,
 - La documentation relative aux mesures correctrices adoptées à la suite de tout incident réel.

6.2 Sécurité des bâtiments

6.2.1 Limites extérieures des installations

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

Les documents requis aux questions 6.2.1 doivent faire apparaître des détails sur les modalités de contrôle du respect de ces procédures, la fréquence des contrôles sur les bâtiments et les clôtures, les modalités de notification et de gestion des incidents de sécurité. Veuillez indiquer la référence au paragraphe, à la section ou à la page (révision/date) correspondante du document.

6.2.2 Contrôle des accès aux sites

- a. 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.
- b. La description de vos dispositifs de contrôle des accès doit préciser, selon le système de vidéosurveillance (télévision à circuit fermé) utilisé (par exemple, caméras fixes ou à balayage horizontal/vertical/zoom), comment ces contrôles sont effectués et si l'exploitation des informations se fait à titre préventif ou réactif. En plus des contrôles effectués sur les accès extérieurs, vous devez également décrire les contrôles réalisés sur les accès à l'intérieur de vos installations y compris, le cas échéant, lorsque ces installations sont partagées.
- c. Précisez si vos installations fonctionnent 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 (par exemple, en cas de travail posté), ou uniquement durant les heures ouvrables habituelles.

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

6.2.3 Stationnement

Les procédures établies doivent comprendre :

- Les modalités relatives au contrôle/à l'enregistrement des visiteurs qui se rendent dans vos installations en véhicule privé ;
 - Les modalités relatives au contrôle des véhicules du personnel dans vos installations ;
 - Des parcs de stationnement spécifiques pour les visiteurs et le personnel situés à distance des zones sécurisées telles que les quais de chargement, afin d'éviter tout vol, obstruction ou interférence ;
 - Le contrôle du respect des règles de stationnement.
- a. Précisez si les véhicules des visiteurs et du personnel sont stationnés sur des aires distinctes. Vous devez fournir des précisions sur tout autre véhicule ayant un accès temporaire à l'installation/aux installations, par exemple les taxis ou les bus de transport du personnel. Vous devez veiller à la mise en place de procédures garantissant que les autorisations sont régulièrement révisées et mises à jour, afin de tenir compte des changements de véhicules utilisés par le personnel. Veuillez préciser si le personnel dispose d'un permis de stationnement et décrire le dispositif d'entrée/de sortie du parc de stationnement, par exemple une barrière à carte magnétique
- d. Décrivez les méthodes ou procédures de contrôle des véhicules lorsque, par exemple, les barrières sont surveillées par des agents de sécurité pendant les heures de pointe afin de contrôler les éventuelles intrusions et de veiller à ce que tous les véhicules fassent l'objet d'un contrôle approprié.
- e. Décrivez tout règlement écrit régissant le stationnement des véhicules et indiquez comment le personnel en est informé. Précisez si des règlements ont été pris en considération dans l'évaluation de la sécurité.