

Projet de rapport sur l'intégration des MPME dans les programmes d'opérateurs économiques agréés (OEA)

SEPTEMBRE 2025



Projet de rapport sur l'intégration des MPME dans les programmes d'opérateurs économiques agréés (OEA)

Septembre 2025

Avertissement

Préparé par le personnel de l'Organisation mondiale des douanes (OMD), de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et de la Chambre de commerce internationale (CCI). Les opinions exprimées dans ce document sont celles des auteurs.

Pour l'OMD, ce document a été préparé sous la seule responsabilité du Secrétariat de l'OMD. Il ne porte aucun préjudice aux positions des Membres de l'OMD ou de leurs droits et obligations en vertu des Accords de l'OMD.

Pour l'OMC, ce document est publié sous la seule responsabilité du Secrétariat de l'OMC. Il ne reflète pas nécessairement les positions ou les opinions des Membres de l'OMC et ne porte aucun préjudice à leurs droits et obligations au titre des Accords de l'OMC. Les opinions exprimées et les arguments avancés dans le présent document ne visent pas à fournir une interprétation officielle ou juridique des dispositions des Accords de l'OMC et ne doivent en aucun cas être interprétés comme ayant des implications juridiques quelconques.

Les appellations employées dans le présent document et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'OMD, du Secrétariat de l'OMC ou de la CCI aucune prise de position quant au statut juridique des pays, zones ou territoires ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières.



SOMMAIRE

01

02

AVANT-PROPOS COMMUN	06
Introduction	09
L'importance des MPME dans les échanges mondiaux	09
Les difficultés d'intégration des MPME dans les échanges mondiaux	10
Tour d'horizon des programmes d'OEA	12
 ÉTUDE DE CAS	
L'EXPÉRIENCE DE LA RÉPUBLIQUE DOMINICAINE DANS LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCRÉDITATION OEA POUR LES PME ET LES MPME	13
Objectifs et portée du présent rapport	15
Difficultés empêchant les MPME d'adhérer aux programmes d'OEA	16
 ÉTUDE DE CAS	
LES DOUANES CHINOISES TRAVAILLENT À L'INTÉGRATION DES PME/MPME DANS LE PROGRAMME D'OEA	18
Manque d'informations et défaut de sensibilisation	19
 ÉTUDE DE CAS	
INTÉGRATION DES PME DANS LE PROGRAMME DES OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES AGRÉÉS DE L'UNION EUROPÉENNE	20
Difficultés liées à la procédure d'adhésion et aux exigences à respecter	24
 ÉTUDE DE CAS	
INTÉGRATION DES PME DANS LE PROGRAMME DES OEA. L'EXPÉRIENCE DES DOUANES DE HONG KONG, CHINE	25
Contraintes en termes de ressources et de capacité	27
Rapport coûts-avantages perçu comme étant déséquilibré	28
 ÉTUDE DE CAS	
CADRE HELP DE L'ADMINISTRATION CENTRALE DES IMPÔTS INDIRECTS ET DES DOUANES DE LA RÉPUBLIQUE DE L'INDE POUR L'INTÉGRATION DES MPME DANS LE PROGRAMME D'OEA	29
Insuffisance de capacités au sein des douanes	33

03

04

05

Les MPME dans les programmes d'OEA	
Taux de participation et situation actuelle dans le monde	34
 ÉTUDE DE CAS	
INITIATIVES STRATÉGIQUES DES DOUANES INDONÉSIENNES DESTINÉES À AIDER LES PME/MPME À OBTENIR LE STATUT D'OEA	36
Résultats de l'enquête de l'OMD sur le suivi de la mise en œuvre du Cadre de normes SAFE : analyse des réponses aux questions concernant les MPME	39
 ÉTUDE DE CAS	
L'INTÉGRATION DES PME/MPME DANS LE PROGRAMME D'OEA AU JAPON	41
Aperçu du Recueil de l'OMC sur les dispositions spéciales pour les MPME dans les programmes d'OEA	44
 ÉTUDE DE CAS	
INTÉGRATION DES PME/PMI DANS LE PROCESSUS D'OEA AU MAROC	45
Principaux points à retenir	46
 ÉTUDE DE CAS	
L'INTÉGRATION DES PME/MPME DANS LE PROGRAMME D'OEA DE LA NOUVELLE-ZÉLANDE	48
Résumé des principaux constats	49
Enseignements tirés des initiatives existantes	50
 ÉTUDE DE CAS	
OEA ET MPME EN AFRIQUE DU SUD	50
Principaux éléments à retenir pour les autorités douanières	55
Conclusion	56



IAN SAUNDERS

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
DE L'ORGANISATION MONDIALE
DES DOUANES (OMD)

NGOZI OKONJO-IWEALA

DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE L'ORGANISATION MONDIALE
DU COMMERCE (OMC)



JOHN W.H. DENTON

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
DE LA CHAMBRE DE COMMERCE
INTERNATIONALE (ICC)



AVANT-PROPOS CONJOINT

Dans le paysage commercial mondial actuel, dynamique et en évolution rapide, on ne saurait trop insister sur l'importance de chaînes logistiques multi-acteurs résilientes et sûres. Les autorités publiques, y compris les administrations douanières du monde entier, jouent un rôle essentiel dans la protection de ces chaînes logistiques tout en facilitant les échanges légitimes. Parallèlement, les entreprises sont des partenaires essentiels pour assurer la sécurité et l'efficacité des chaînes logistiques, en tirant parti de l'innovation et de la conformité pour soutenir les efforts de facilitation des échanges. La mise en œuvre du Cadre de normes SAFE de l'OMD, de la Convention de Kyoto révisée de l'OMD et de l'Accord sur la facilitation des échanges de l'OMC reste au centre de ces efforts en renforçant la sécurité mondiale, en favorisant la croissance économique et encourageant les partenariats entre les douanes et les entreprises.

L'avenir de la facilitation des échanges dépend crucialement de partenariats fructueux entre les secteurs public et privé. Ces partenariats doivent inclure tous les opérateurs économiques, et en particulier les micro, petites et moyennes entreprises (MPME). 95 % des entreprises dans le monde sont des MPME ; elles représentent 60 % de l'emploi total dans le monde, mais elles sont souvent confrontées à des obstacles qui les empêchent de participer au commerce mondial. Nous sommes déterminés à relever les défis pour que les MPME bénéficient pleinement de la facilitation des échanges, en favorisant des programmes d'opérateurs économiques agréés (OEA) plus souples et plus inclusifs qui répondent aux besoins des MPME. Grâce à nos initiatives continues, nous voulons soutenir les administrations douanières et d'autres autorités publiques lorsque nécessaire, en ouvrant des voies qui permettent aux MPME de bénéficier des améliorations de la sécurité et de l'efficacité offertes par ces programmes.

Les conclusions des documents conjoints [WCO-WTO MSME Group Compendium of MSME Provisions in AEO Programmes](#), des [ICC Recommendations on AEO Programmes](#) et d'un sondage récent de l'OMD soulignent les progrès réalisés et le travail qui reste à faire pour améliorer les programmes d'OEA. Même si de nombreuses administrations douanières adaptent leurs programmes d'OEA pour les rendre plus inclusifs,

un supplément d'efforts est nécessaire pour veiller à ce que les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) puisse bénéficier pleinement des avantages des régimes de négociants fiables, et pour que ces avantages soient adaptés aux besoins particuliers des MPME. En continuant à promouvoir la coopération entre les secteurs public et privé, nous pouvons améliorer ensemble l'inclusivité et la sûreté de l'environnement commercial.

Nos organisations restent fermement engagées à collaborer pour fournir un leadership, des conseils et une assistance technique, afin que les administrations douanières puissent relever les défis du commerce moderne et pour permettre aux MPME de bénéficier pleinement de procédures simplifiées et efficaces. Dans le cadre de cette collaboration, nous nous engageons à apporter des changements significatifs et à soutenir l'intégration transparente de tous les acteurs économiques dans le système commercial mondial.

Ensemble, nous pouvons construire un avenir dans lequel aucun négociant n'est laissé pour compte et où chaque entreprise, quelle que soit sa taille, a la possibilité de prospérer dans un écosystème commercial mondial sûr et efficace.

**IAN SAUNDERS,
NGOZI OKONJO-IWEALA
& JOHN W.H. DENTON**



Introduction¹

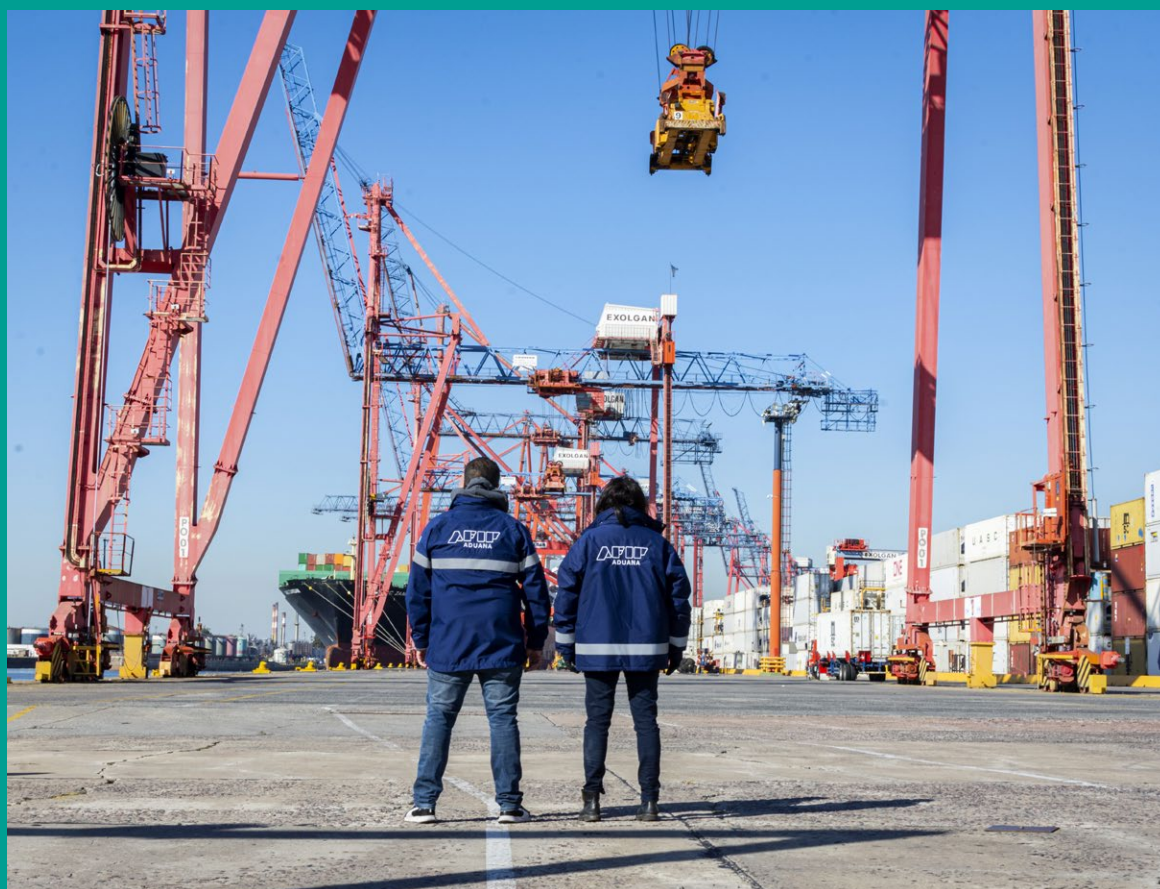
L'IMPORTANCE DES MPME DANS LES ÉCHANGES MONDIAUX

Les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) sont considérées comme la colonne vertébrale des économies mondiales puisqu'elles représentent près de 90 % des entreprises et plus de la moitié des emplois sur la planète. Dans les marchés émergents, les MPME qui sont officiellement enregistrées contribuent à hauteur de 40 % au produit intérieur brut (PIB)²; la contribution des entreprises informelles³ qui sont en règle générale de petite taille, est du même ordre de grandeur. Les MPME représentent en outre une part considérable des échanges internationaux, soit 36 % des exportations et 41 % des importations dans les économies développées. Dans les économies en développement, les MPME dépendent aussi des échanges : s'agissant de celles qui participent

au commerce international, un dixième de leurs recettes (11 %) proviennent d'exportations directes, c.-à-d. sans intermédiaire, et un tiers (33 %) des intrants utilisés dans leur production viennent de l'étranger.^{4 5}

Les MPME participent en outre aux chaînes de valeur mondiale (CVM) en tant que fournisseurs, et il apparaît que l'économie numérique a offert aux MPME de nouvelles opportunités de fournir de l'étranger des intrants et des marchandises intermédiaires. Il serait par conséquent particulièrement judicieux de prévoir des mesures de facilitation des échanges adaptées aux entreprises de plus petite taille, qui ont moins de ressources pour surmonter les contraintes qu'imposent les procédures commerciales.^{6 7 8}

- 1 Ce rapport d'étude a été produit conjointement par le Secrétariat de l'OMD, le Secrétariat de l'OMC avec le Groupe de travail informel de l'OMC sur les MPME et le Secrétariat de la CCI.
- 2 [Document du Groupe de la Banque mondiale](#) : Micro, Small and Medium Enterprises - Economic Indicators (MSME -EI); Analysis Note, décembre 2019.
- 3 [What is the informal economy and how many people work in it?](#) | Forum économique mondial.
- 4 [OMC](#) : Évolution récente de la participation des MPME d'économies développées au commerce international.
- 5 [OMC](#) : Participation au commerce des petites et moyennes entreprises manufacturières dans les économies en développement.
- 6 [Global Value Chain Development Report 2019](#) : Technological Innovation, Supply Chain Trade, and Workers in a Globalized World.
- 7 [Global Value Chain Development Report 2021](#) : Beyond Production.
- 8 [A microscope on small businesses](#) : Spotting opportunities to boost productivity. Rapport | 2 mai 2024.



LES DIFFICULTÉS D'INTÉGRATION DES MPME DANS LES ÉCHANGES MONDIAUX

Malgré leur rôle de premier plan, les MPME peuvent rencontrer de grosses difficultés pour intégrer les chaînes de valeur mondiales et prendre part aux échanges internationaux, ce qui entrave leur potentiel de croissance et leur inclusion dans l'économie mondiale. Lorsque les MPME tentent de participer aux échanges mondiaux, elles rencontrent notamment les difficultés suivantes :

- **Accès limité à un financement** : dans le monde entier 40 % des MPME officiellement enregistrées ne trouvent pas de financement pour couvrir leurs besoins annuels, qui s'élèvent à USD 5,2 billions ⁹. Cette insuffisance de financement est particulièrement prononcée sur les marchés émergents, où 70 % des MPME n'ont pas assez de fonds et ont souvent du mal à remplir les critères stricts imposés pour en obtenir davantage ou à établir leur solvabilité auprès des institutions financières. Sans un bon financement, ces entreprises ne sont pas en mesure d'investir dans les ressources nécessaires à leur expansion internationale. Alors que leurs envois sont peu risqués, les MPME pâtissent de manière disproportionnée d'un financement commercial insuffisant. Cette insuffisance de financement serait de plus de

USD 1,5 billion et le taux de rejet des dossiers de demande de financement commercial que déposent les MPME s'élèverait à 45 % ¹⁰.

- **Complexité de la réglementation** : face à la complexité des réglementations et exigences commerciales, les MPME ont besoin de beaucoup de ressources, souvent nettement plus que les capacités humaines et financières dont elles disposent. Elles sont bien plus affectées que les grandes entreprises par le fardeau de la bureaucratie, qui entraîne des coûts commerciaux élevés. Le fait que les produits proposés et les normes procédurales divergent d'un marché à l'autre rend leur situation plus complexe encore et dissuade nombre d'entre elles de s'aventurer sur le marché international.
- **Insuffisance des infrastructures** : dans les économies en développement et émergentes, les MPME sont en outre confrontées à des réseaux de transport médiocres, à des frais d'envoi élevés et à des systèmes de livraison peu fiables, ce qui nuit gravement à leur aptitude à établir des liens avec des acheteurs internationaux. En outre, l'inadéquation des infrastructures numériques les empêche de se lancer dans le commerce électronique et d'utiliser les technologies modernes de la chaîne logistique, et donc de profiter des opportunités que pourrait leur offrir l'économie numérique ¹¹.
- **Connaissance insuffisante des marchés** : comme beaucoup de MPME sont mal informées au sujet des marchés étrangers, qu'il s'agisse de la demande, des préférences des consommateurs ou des tendances de la compétitivité, elles ont du mal à adapter leurs produits aux marchés internationaux ou à mettre en place des stratégies d'exportation efficaces. La fracture numérique ne fait qu'aggraver

la situation, les MPME étant nombreuses à n'avoir ni les outils ni les compétences technologiques qui pourraient les aider à mieux connaître les marchés mondiaux ¹².

- **Désavantage en termes de compétitivité** : le fait que leurs opérations soient de plus petite envergure les désavantage en termes de compétitivité. Avec des coûts à l'unité souvent plus élevés, les MPME ne parviennent pas à réaliser les économies d'échelle dont jouissent les grandes entreprises. Par ailleurs, les obstacles tarifaires et non tarifaires aux échanges affectent les MPME de manière disproportionnée, celles-ci n'ayant que rarement les ressources nécessaires pour maîtriser et respecter les politiques commerciales, qui évoluent sans cesse, ou pour absorber les hausses de coûts.
- **Insuffisances de compétences** : les MPME manquent de compétences notamment en matière de gestion d'entreprise, de négociation et de respect des normes internationales, ce qui réduit encore leurs capacités à se lancer dans le commerce international. Il est en outre fréquent qu'elles n'aient pas accès à des réseaux commerciaux mondiaux, lesquels sont pourtant indispensables pour pouvoir bâtir des partenariats, partager des ressources et intégrer les chaînes de valeur ¹³.
- **Vulnérabilité face aux chocs économiques** : les MPME sont particulièrement vulnérables face aux chocs économiques mondiaux et aux perturbations des chaînes logistiques. Des événements tels que des crises financières, des tensions géopolitiques et des pandémies frappent de manière disproportionnée les entreprises de plus petite taille car leurs réserves financières et leur souplesse opérationnelle sont limitées ¹⁴.

⁹ MSMEs Factsheet; IFC Financial Institutions Group (FIG) – MSME Finance.

¹⁰ 2019 Trade Finance Gaps, Growth, and Jobs Survey.

¹¹ Perspectives de l'OCDE sur les PME et l'entrepreneuriat 2023 | OCDE.

¹² Perspectives de l'OCDE sur les PME et l'entrepreneuriat 2023 | OCDE.

¹³ WTO Skills and Export Competitiveness for Small and Medium-Sized Enterprises.

¹⁴ International Trade Centre (2023). SME Competitiveness Outlook 2023 : Small Businesses in Fragility: From Survival to Growth.

Des interventions concrètes, ciblées, et une coopération multilatérale sont nécessaires face à ces difficultés. Il faut absolument chercher à améliorer l'accès à des financements, notamment commerciaux, à simplifier les cadres réglementaires, à renforcer les infrastructures et à favoriser l'habileté numérique. C'est en venant à bout de ces barrières que les pouvoirs publics, les institutions financières et les organisations internationales pourront aider les MPME à contribuer aux échanges mondiaux et à en bénéficier.

TOUR D'HORIZON DES PROGRAMMES D'OEA

Grâce aux programmes d'OEA, les entreprises certifiées peuvent bénéficier de procédures simplifiées, par exemple la déclaration périodique, des garanties globales, moins d'inspections physiques à la douane et des exigences réduites en termes de documentation et de données, et ce à condition qu'elles remplissent certains critères et prouvent par exemple qu'elles respectent des prescriptions spécifiques : avoir de bons antécédents en matière de respect des règles, appliquer un système satisfaisant de gestion des dossiers commerciaux, être financièrement viables et veiller à la sécurité des moyens de transport, des locaux, du personnel et des partenaires commerciaux.

La Convention de Kyoto révisée (CKR) de l'OMD indique comment les opérateurs peuvent obtenir la simplification des procédures en tant que partenaires soutenant la facilitation des échanges. Le Cadre de normes SAFE de l'OMD (Cadre SAFE) énonce les critères fondamentaux grâce auxquels les entreprises intervenant dans la chaîne logistique peuvent obtenir la reconnaissance d'un statut de partenaires agréés en matière de sûreté, c'est-à-dire avoir le statut d'OEA. Ces critères portent sur des éléments tels que l'évaluation des menaces, l'existence d'un plan de sûreté adapté aux menaces ainsi évaluées, l'existence d'un plan de communication, l'existence de mesures et procédures visant à éviter que des mar-

chandises illicites ou non accompagnées de documents ne pénètrent dans la chaîne logistique internationale. Le Cadre SAFE met aussi l'accent sur l'importance d'assurer la sécurité matérielle des installations, sur le contrôle du personnel et la protection des systèmes d'information.

Le Cadre SAFE de l'OMD vise à normaliser les critères de validation des OEA, en particulier aux fins du pilier 2, douanes-entreprises. Parce qu'il s'appuie sur des programmes nationaux innovants, le programme d'OEA du Cadre SAFE peut suivre une approche intégrée à l'échelon mondial pour sécuriser et faciliter les échanges internationaux. Harmoniser les normes de sécurité et de conformité entre toutes les administrations des Membres est un facteur de cohérence, et favoriser la conclusion d'accords de reconnaissance mutuelle (ARM) renforce la compatibilité des avantages des OEA à l'échelon mondial. Par ailleurs, le programme d'OEA du Cadre SAFE favorise le respect d'instruments juridiques internationaux tels que l'article 7.7 de l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges (AFE)¹⁵, article qui concerne les opérateurs agréés, et la norme transitoire 3.32 de la CKR, sur les personnes agréées.



15 Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges (AFE).

ÉTUDE DE CAS

L'EXPÉRIENCE DE LA RÉPUBLIQUE DOMINICAINE DANS LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCRÉDITATION OEA POUR LES PME ET LES MPME



Au cours des quatre dernières années, la Direction générale des douanes de la République dominicaine (DGA) s'est concentrée sur la création de nouveaux moyens dans le domaine de la sécurité du fret et de la facilitation des échanges.

C'est dans cet esprit que le directeur général des douanes, M. Eduardo Sanz Lovatón, a pris l'initiative de favoriser la confiance et l'intégration des petites et moyennes entreprises (PME) ainsi que des micro, petites et moyennes entreprises (MPME) en créant un programme d'OEA simplifié. Cette initiative a été conçue pour permettre à ces entreprises de s'améliorer dans des domaines tels que la facilitation et le contrôle, d'appliquer les normes internationales et d'être en mesure d'expédier des marchandises de manière efficace et rapide.

Le programme d'OEA modifié a été lancé en mars 2021, sur la base d'une version simplifiée des exigences minimales de sécurité définies dans le cadre de normes SAFE de l'Organisation mondiale des douanes (OMD). Ce modèle ne s'applique qu'aux importateurs. Il contribue à réduire le temps nécessaire à l'accomplissement des procédures douanières, ce qui permet aux PME et aux MPME actives dans l'importation d'être incluses dans le programme sans compromettre la sécurité de la chaîne logistique du commerce international.

Un groupe de travail interne a été créé pour lancer le programme. Il s'est spécialisé dans un certain nombre de domaines, notamment la gestion des contrôles, la gestion financière et le conseil juridique. Il



a désigné les importateurs dont les antécédents en matière de conformité étaient satisfaisants et les a invités à demander leur accréditation dans le cadre du programme d'OEA simplifié.

Au total, environ 700 entreprises ont été retenues. La DGA a ensuite mené des campagnes de sensibilisation ciblées par le biais des réseaux sociaux, d'ateliers axés sur le programme d'OEA simplifié, d'appels téléphoniques ciblés, de courriels et de visites de sites. Elle a alloué les ressources nécessaires pour permettre à des experts en OEA de se rendre auprès des entreprises intéressées dans les différentes provinces de la République dominicaine.

Ces activités ont permis de présenter les avantages de l'accréditation OEA, tels que l'expédition des marchandises 24 heures sur 24 et la rationalisation des procédures, ce qui s'est traduit par des économies de temps et d'argent pour ces entreprises.

Le statut d'Opérateur économique agréé a été consolidé dans la nouvelle Loi générale des douanes de la République dominicaine n° 168-21 du 9 août 2021 et dans son Règlement d'application, le décret n° 755-22. Par conséquent, ce programme a force de loi. Le statut d'Opérateur économique simplifié a également été inscrit dans la loi, qui définit les conditions préalables et les exigences à respecter en matière de sécurité.

La demande d'accréditation dans le cadre du programme d'OEA simplifié est volontaire et gratuite. Elle est effectuée en ligne par l'intermédiaire de la plateforme de services de la DGA. Cette procédure est plus pratique pour les utilisateurs, car elle peut être faite depuis n'importe quel endroit du pays ; elle est respectueuse de l'environnement, puisque tous les documents sont téléchargés sur la plateforme dans le cadre d'un processus sans papier.

L'automatisation de la procédure de demande permet de vérifier le respect des conditions préalables et de coordonner la validation sur place par des spécialistes afin de vérifier les exigences minimales de sécurité.

En août 2021, on comptait 60 entreprises accréditées dans le cadre du programme d'OEA simplifié de la République dominicaine. En janvier 2025, ce nombre avait quadruplé pour atteindre 241 entreprises.

En juillet 2024, quatorze (14) entreprises ont été réaccréditées dans le cadre du programme d'OEA simplifié, ce qui constituait une première depuis son lancement en mars 2021. Cela représentait un fort mouvement envers la procédure d'accréditation durant les trois premières années du programme. Pour la DGA, il s'agit d'une confirmation que le programme d'OEA simplifié produit les résultats escomptés, avec le soutien continu du secteur privé.

L'organisation d'ateliers destinés à promouvoir l'accréditation des OEA et à présenter les exigences, les procédures de demande et les avantages du programme a joué un rôle essentiel dans le développement du programme d'OEA simplifié. Ce programme bénéficie éga-

lement du soutien d'initiatives privées, telles que le projet de Partenariat mondial pour la facilitation des échanges sous la devise : « Promouvoir un commerce inclusif : donner aux PME et aux entreprises dirigées par des femmes les moyens de tirer parti des possibilités d'externalisation et d'intégration dans les chaînes de valeur mondiales ». La deuxième composante de ce projet est l'accréditation simplifiée des OEA pour les PME, qui apporte un soutien et des conseils techniques à 35 petites et moyennes entreprises en République dominicaine. Jusqu'à présent, dix (10) entreprises ont reçu leur accréditation dans le cadre de ce projet.

Les défis auxquels la DGA est confrontée comprennent la sensibilisation à la nécessité d'une continuité dans les processus de gestion des entreprises. Il est nécessaire de renforcer et de clarifier l'importance des bonnes pratiques qui garantissent la sécurité et la continuité de la chaîne logistique. Il est important que les entreprises continuent d'ajouter la qualité à la conformité, en assurant la traçabilité de leurs processus, le respect des pratiques éthiques et la bonne gestion de leurs opérations, afin d'éviter d'affecter leur crédibilité auprès de la

DGA et d'autres agences gouvernementales.

Dans un avenir proche, la DGA prévoit d'augmenter le nombre de PME et de MPME accréditées dans l'ensemble du pays, en particulier dans les régions du nord et de l'est. Le plan opérationnel annuel 2025 de la DGA prévoit donc d'organiser davantage d'ateliers pour étendre le programme d'OEA simplifié et ses avantages.

L'expérience de la DGA montre que si elle souhaite réellement inclure ce groupe économique, elle doit s'engager et avoir la volonté de concevoir des programmes qui s'adaptent aux réalités de ce secteur, afin que les PME et les MPME puissent profiter des avantages et des bénéfices de cette accréditation, tout en sécurisant la chaîne logistique mondiale.

La Direction générale des douanes de la République dominicaine (DGA) reconnaît que les PME et les MPME sont un moteur important du développement économique et social de la nation et apprécie le rôle qu'elles jouent dans l'essor de l'économie nationale, car elles contribuent non seulement au développement du commerce international, mais aussi à la création d'emplois.



OBJECTIFS ET PORTÉE DU PRÉSENT RAPPORT

Le présent rapport vise avant tout à examiner la possibilité d'intégrer les MPME dans les programmes d'OEA relevant du Cadre SAFE de l'OMD. En tant que pièces maîtresses des échanges mondiaux, les MPME ont un rôle immense à jouer dans la croissance économique, la création d'emplois et l'innovation. Elles sont malgré tout confrontées à des difficultés inestimables qui les empêchent de profiter des avantages qu'offrent les programmes d'OEA en termes de facilitation des échanges.

Le présent rapport livre une analyse du degré actuel de participation des MPME aux pro-

grammes d'OEA ; il donne ensuite un aperçu de l'édition 2024 de l'étude sur la mise en œuvre du Cadre SAFE, puis du Recueil des dispositions pour les MPME dans les programmes d'OEA, document établi par le groupe conjoint informel OMD-OMCE ; et il présente des études de cas émanant d'administrations de pays membres de l'OMD. Il est destiné à servir de référence aux administrations douanières, aux décideurs et aux parties prenantes, auxquels il donnera certaines informations qui leur permettront de suivre une approche plus inclusive et plus équitable en matière de facilitation des échanges mondiaux.



Difficultés empêchant les MPME d'adhérer aux programmes d'OEA

Difficultés empêchant les MPME d'adhérer aux programmes d'OEA

Les constats énoncés dans la présente section s'appuient sur des consultations approfondies qui ont été menées au cours des trois dernières années par la commission de l'ICC chargée des douanes et de la facilitation des échanges internationaux et par le réseau mondial des entreprises de l'ICC, qui représente tous les continents, tous les secteurs et tous les niveaux de développement.

ÉTUDE DE CAS

LES DOUANES CHINOISES TRAVAILLENT À L'INTÉGRATION DES PME/MPME DANS LE PROGRAMME D'OEA



Lors de la mise en œuvre et du développement du programme relatif aux opérateurs économiques agréés, les douanes chinoises se sont toujours concentrées sur les besoins particuliers des petites et moyennes entreprises (PME) et des micro, petites et moyennes entreprises (MPME). La prise en compte des circonstances propres aux PME et aux MPME a été intégrée dans la conception de haut niveau du programme, en termes de définition des critères et de formation des entreprises, dans le but de permettre à différents types de PME et de MPME de bénéficier du programme relatif aux opérateurs économiques agréés.



1. Suppression du seuil d'entrée en termes de « volume d'importation et d'exportation »

En accord avec le Cadre de normes SAFE de l'OMD, les douanes chinoises ont mis en place le programme d'OEA en 2008. Dans un premier temps (de 2008 à 2010), les critères applicables aux OEA incluaient des exigences en matière de volume d'importation et d'exportation. Les entreprises devaient avoir un volume annuel d'importations et d'exportations d'au moins 30 000 000 USD pour pouvoir prétendre au statut d'OEA.

Afin de faire progresser le programme d'OEA et d'inciter davantage d'entreprises à demander le statut d'OEA, les douanes chinoises ont abaissé en 2011 le seuil à un volume annuel d'importations et d'exportations de 500 000 USD.

L'économie mondiale évoluant et les PME/MPME jouant un rôle de plus en plus important dans le

commerce international, les douanes chinoises ont optimisé les critères en décembre 2014 en supprimant complètement l'exigence de volume d'importation et d'exportation. À l'heure actuelle, les PME et les MPME bénéficient des mêmes conditions d'admissibilité que les grandes entreprises. Tant qu'elles ont des antécédents en matière d'activités d'importation et d'exportation ou qu'elles fournissent des services connexes, elles peuvent demander le statut d'OEA.



2. Critères OEA adaptés aux PME/MPME

Les douanes chinoises ont développé de manière innovante un système de critères OEA composé de « critères généraux et de critères spécifiques » afin de répondre aux besoins des PME et des MPME. Ce système comprend 94 éléments couvrant quatre dimensions : le contrôle interne, la conformité, la situation financière et la sécurité commerciale. Les critères généraux fixent les exigences de base applicables à toutes les entreprises, tandis que les critères spécifiques concernent différents types d'activités, notamment le secteur de la transformation, le courtage en douane, les livraisons express, la logistique et le transport, le commerce électronique transfrontalier et les services complets de commerce extérieur. Ces critères ont été définis pour répondre aux besoins pratiques des entreprises dont la taille et les activités sont diverses.

Par rapport aux grandes entreprises, les PME et les MPME opèrent généralement à plus petite échelle et ont des activités commerciales plus simples. Lors de la validation des OEA pour les PME et les

MPME, les douanes chinoises leur demandent de se conformer uniquement aux critères spécifiques qui sont pertinents pour leurs activités commerciales, plutôt que d'exiger l'adhésion à l'ensemble des critères. Cette approche permet de s'assurer que les opérateurs économiques agréés qui sont des PME et des MPME satisfont aux critères applicables tout en évitant les charges excessives liées à des critères inapplicables. En appliquant des critères plus précis et donc des résultats de validation plus exacts, cette méthode adaptée a permis d'inclure dans les OEA un plus grand nombre de PME et de MPME éligibles, tout en préservant la sécurité des échanges.



3. Renforcer la formation des OEA

Afin d'encourager les PME et les MPME à comprendre le programme d'OEA et à demander le statut d'OEA, les douanes chinoises mènent activement des actions de sensibilisation auprès de diverses entreprises. Conscientes des défis auxquels

les PME et les MPME sont confrontées, tels que la faiblesse des services douaniers et les ressources humaines limitées, les douanes chinoises proposent des prestations de formation gratuites en OEA, adaptées à leurs besoins.

Par exemple, un « système de formation intelligent » en ligne a été développé, permettant aux entreprises d'accéder à la législation et aux critères relatifs aux OEA et de poser des questions en ligne pour obtenir des réponses directes de la part des agents des douanes.

En outre, des bases de formation ouvertes aux OEA proposent des scénarios pratiques qui simulent la validation sur place, ce qui permet aux entreprises de recevoir une formation pratique en matière de critères OEA ainsi que des informations et des explications détaillées sur les politiques en la matière. Ces bases permettent aux entreprises d'acquérir une compréhension globale des critères OEA et de se former en mesures de facilitation. Grâce à ces initiatives, les douanes chinoises attirent de plus en plus de PME et de MPME dans le programme d'OEA.

MANQUE D'INFORMATIONS ET DÉFAUT DE SENSIBILISATION

La plupart des MPME ne savent pas qu'il existe des programmes d'OEA, et celles qui en ont entendu parler et souhaiteraient en savoir plus ont soit du mal à trouver des informations, soit du mal à comprendre celles qu'ils trouvent. En effet, sur les sites web de nombreuses autorités douanières, la page concernant les programmes d'OEA ne fait que présenter les dispositions juridiques en vigueur sans autre explication ni orientation, ce qui dissuade les MPME d'aller plus loin car rares sont celles qui disposent de ressources spécifiquement chargées d'assurer la conformité aux règles douanières ou de services juridiques internes. Elles ont souvent le sentiment, lorsqu'elles n'ont aucune aide, que les procédures à suivre sont trop compliquées et trop contraignantes. Il est en outre fréquent que les MPME ne soient pas mentionnées dans les informations fournies, ce qui pourrait être dû au fait que dans bien des cas les douanes ne comprennent pas leurs besoins spécifiques ou n'en tiennent pas compte dans l'élaboration et la promotion de leurs programmes d'OEA, et au fait que leurs activités de sensibilisation ne sont pas adaptées aux MPME.

Enfin, les difficultés dues au manque d'informations sont souvent aggravées par le recours à des procé-

dures obsolètes, sur papier, qui sont chronophages et coûteuses.

Pour s'assurer que les entreprises sont au courant de l'existence des programmes d'OEA et qu'elles en comprennent les avantages, les douanes devraient commencer par mettre en place des activités concertées afin de faire connaître et de promouvoir ces programmes. Les douanes devraient profiter de chaque occasion d'interagir avec le secteur privé pour faire connaître ces programmes, que ce soit lors de foires, de forums commerciaux ou lors des contrôles a posteriori (CAP).

Il faudrait à cet effet que chaque douanier – et pas seulement les services chargés de gérer les programmes d'OEA – comprenne bien ces programmes et en maîtrise le fonctionnement. C'est particulièrement important dans les services des douanes qui appliquent un système de roulement du personnel ou bien dont le taux de rotation du personnel est très élevé. Si les douaniers sont bien informés et s'ils comprennent ce que les programmes d'OEA peuvent apporter aux MPME, la promotion qu'ils en feront n'en sera que plus efficace où que ce soit qu'ils travaillent.

Dans de nombreuses économies, les pouvoirs publics ont assorti leurs programmes de cibles et d'initiatives commerciales visant spécifiquement les MPME. Les douanes devraient aligner leurs campagnes de sensi-

bilisation et d'information au sujet des programmes d'OEA sur des initiatives qui sont déjà en cours et tirer parti d'activités qui ont été planifiées en coopération avec d'autres entités et groupes commerciaux. Ce serait pour elles une façon simple, peu onéreuse et rentable de faire connaître les programmes d'OEA aux MPME sans devoir pour autant se lancer dans un important travail de recherche ou de planification. En l'absence de cibles nationales, les douanes peuvent s'adresser au ministère national du Commerce (ou équivalent) ou à une entité nationale de promotion des exportations pour demander conseil sur la façon de cibler les MPME lors de leurs campagnes de sensibilisation.

Pour communiquer plus efficacement avec les MPME et en inciter davantage à adhérer aux programmes d'OEA, les autorités douanières doivent absolument mieux comprendre les besoins spécifiques des MPME et les obstacles auxquelles celles-ci se sentent confrontées lorsqu'elles envisagent d'adhérer à ces programmes.

Enfin, les systèmes numériques modernes sont la clé d'une meilleure communication. Il faut mettre en œuvre un système numérisé de demande et de gestion de la certification OEA qui rende la démarche transparente et structurée et les informations plus accessibles, et qui réduise les coûts aussi bien pour les pouvoirs publics que pour les entreprises, ce qui sera particulièrement avantageux pour les MPME puisque les coûts commerciaux ont sur elles un impact disproportionné. Concrètement, il faudrait que des ques-

tionnaires d'auto-évaluation, des notes explicatives et divers autres documents soient facilement consultables en ligne.

- ✗ Informations insuffisantes au sujet des programmes d'OEA.
- ✗ Informations difficiles à consulter et à comprendre.
- ✗ Procédures sur support papier.
- ✓ Activités de sensibilisation et de promotion dédiées et ciblées, tenant compte des besoins spécifiques des MPME.
- ✓ Système numérisé de demande et de gestion de la certification OEA.
- ✓ Documents et conseils accessibles en ligne.
- ✓ Généraliser les programmes d'OEA au sein des douanes et les intégrer dans les stratégies nationales interinstitutionnelles afin que la promotion puisse en être faite à chaque fois que possible.

ÉTUDE DE CAS

INTÉGRATION DES PME DANS LE PROGRAMME DES OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES AGRÉÉS DE L'UNION EUROPÉENNE

Aperçu général du rôle des PME dans l'économie de l'UE

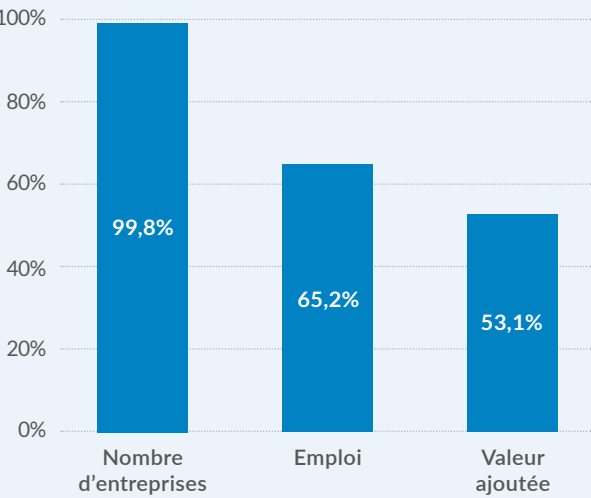
Les petites et moyennes entreprises (PME)¹⁶ jouent un rôle essentiel dans l'économie de l'Union européenne (UE), car elles représentent une part importante du secteur des entreprises non financières. En 2023, les PME ont joué un rôle crucial dans l'économie européenne, représentant 99,8 % de toutes les entreprises du secteur non financier. Avec 25,8 mil-

lions de PME employant 88,7 millions de personnes, elles ont contribué de manière significative à l'emploi et à la valeur ajoutée de l'UE-27. En outre, malgré les défis importants auxquels elles ont été confrontées ces dernières années, notamment la pandémie de COVID-19 et les perturbations de la chaîne logistique, les PME ont fait preuve d'une résilience remarquable. Elles ont continué à soutenir le développement économique, affichant une croissance positive

16 Selon la recommandation de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises, les PME sont des entreprises qui comptent moins de 250 employés et dont le chiffre d'affaires annuel peut atteindre 50 millions d'euros ou un bilan total jusqu'à 43 millions d'euros : EUR-Lex - 32003H0361 - EN - EUR-Lex.

de la valeur ajoutée, de l'emploi et une augmentation du nombre total d'entreprises.

Figure 1 : Part des PME de l'UE-27 en fonction du nombre d'entreprises, de l'emploi et de la valeur ajoutée en 2023



Source : Calculs du JRC basés sur les Statistiques structurelles d'entreprises, les Statistiques conjoncturelles d'entreprises et la Base de données des comptes nationaux d'Eurostat.

Dans le même temps, tout en faisant face aux extraordinaires défis économiques et sociaux depuis le début de l'année 2020, les PME ont

également dû se préparer à la transition vers une économie numérique durable et naviguer dans les complexités des réglementations et procédures du commerce international, des questions qui posent des difficultés mais qui offrent aussi des possibilités significatives, qui méritent une attention particulière.

Consciente de leur rôle essentiel dans l'économie européenne, l'UE a adapté le programme d'OEA pour tenir compte de leurs caractéristiques et défis uniques, en encourageant leur participation à un commerce international sûr et efficace.

Cadre juridique de l'UE

Le programme d'OEA de l'UE est ouvert à tous les opérateurs économiques, y compris les PME, quel que soit leur rôle dans la chaîne logistique mondiale, à condition que les candidats soient établis sur le territoire douanier de l'UE et qu'ils respectent les critères et les obligations définis dans le Code des douanes de l'Union (UCC¹⁷, qui s'applique dans les 27 États membres de l'UE.

Afin de répondre aux difficultés que peuvent rencontrer les PME pour obtenir l'autorisation d'OEA,



17 Règlement (UE) no 952/2013 du Parlement européen et du Conseil du 9 octobre 2013 établissant le code douanier de l'Union : Règlement - 952/2013 - EN - EUR-Lex.

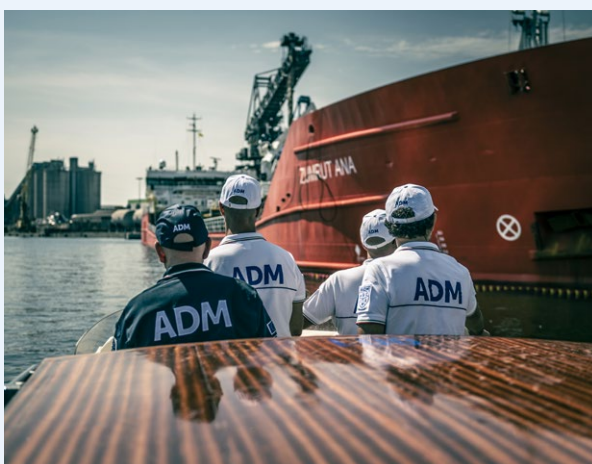
la législation de l'UE prévoit une certaine flexibilité pour réduire les charges, rendant ainsi le statut d'OEA plus accessible. En effet, l'Article 29(4) de l'Acte d'exécution de l'UCC (UCC IA)¹⁸ stipule que les autorités douanières doivent tenir compte des caractéristiques spécifiques des opérateurs économiques, en particulier des PME, lorsqu'elles évaluent la conformité aux critères de l'OEA.

En d'autres termes, et à titre d'exemple de la prise en compte particulière des PME dans le cadre de la procédure d'autorisation des OEA :

- un demandeur employant 51 personnes et important des lunettes sera traité différemment d'un demandeur employant 249 personnes et important des armes, qui peut déjà avoir mis en place des mesures de sécurité importantes ;
- un agent des douanes employant 4 personnes, agissant en tant que sous-traitant pour un fabricant de 150 employés est un autre exemple de la variété des circonstances applicables aux PME.

Évaluation des critères

En outre, pour faciliter et garantir une compréhension commune et une application harmonieuse de la procédure d'autorisation, les spécificités des PME sont abordées au moyen d'exemples concrets qui sont systématiquement fournis sous la forme de directives relatives aux opérateurs économiques agréés.¹⁹ Ces directives ont été rédigées pour promouvoir la transparence et l'égalité de traitement des opérateurs économiques et offrent des exemples



18 Règlement d'exécution de la Commission (UE) 2015/2447 du 24 novembre 2015 : [EUR-Lex - 02015R2447-20221220 - EN - EUR-Lex](#).

19 AEO Guidelines, TAXUD/B2/047/2011 – Rev.6 : [1268be1d-1203-4375-a729-0186974ba49b_en](#).

20 TVCF : Systèmes de télévision en circuit fermé.

pratiques pour soutenir l'application harmonieuse du programme d'OEA.

En pratique, ces directives offrent aux PME la souplesse nécessaire pour satisfaire aux critères applicables aux OEA, tout en tenant compte de leurs contraintes en matière de ressources. En voici quelques exemples :

- **Tenue des registres** : alors que les grandes entreprises peuvent utiliser des systèmes électroniques intégrés facilitant directement les contrôles douaniers, les PME peuvent maintenir un système simplifié de tenue des registres permettant des références croisées entre les registres des douanes et les systèmes comptables, même s'ils sont gérés manuellement.
- **Mesures de sécurité** : pour empêcher les intrusions illégales, les grandes entreprises peuvent utiliser des clôtures, des agents de sécurité et la télévision en circuit fermé.²⁰ En revanche, pour les PME qui exercent leurs activités dans des locaux beaucoup moins vastes, il peut être considéré comme suffisant de mettre en place des serrures sécurisées sur les portes, les fenêtres et les classeurs pour répondre aux exigences de sécurité.
- **Contrôles d'accès** : Les PME disposent d'une certaine souplesse pour mettre en œuvre des solutions économiques et pratiques en fonction de leur niveau d'activité et de leurs ressources. Les grandes entreprises émettent généralement des badges d'identification pour le personnel et les visiteurs et affectent du personnel spécialisé à la surveillance et à la sécurité des locaux. Les PME, quant à elles, peuvent mettre en œuvre des mesures économiques telles que le verrouillage des portes des zones d'expédition, l'installation de sonnettes pour l'accès des chauffeurs et la fourniture d'instructions claires pour la gestion des points d'entrée.
- **Formation du personnel** : alors que les grandes entreprises peuvent disposer de procédures de formation formelles, les PME peuvent organiser des sessions de formation orale pour sensibiliser le personnel aux principes de base de la sécurité et de la sûreté.

Partage d'expériences et de bonnes pratiques

Afin de discuter des questions pratiques liées au programme d'OEA et d'assurer sa mise en œuvre harmonisée, le réseau d'OEA, un groupe composé d'experts des OEA des 27 États membres, a été constitué et se réunit régulièrement. Bien que les discussions du groupe ne soient pas exclusivement axées sur l'intégration des PME dans le programme, ce réseau joue un rôle clé dans l'identification et l'adoption de mesures visant à faciliter la participation des PME. En outre, il développe et partage les bonnes pratiques pour soutenir l'intégration effective des PME et améliorer l'efficacité globale du programme d'OEA.

La voie à suivre

Les cas décrits ne sont que quelques-uns des mécanismes conçus pour répondre aux besoins et aux caractéristiques spécifiques des PME dans le cadre du programme d'OEA, de manière équilibrée et sans obstacles inutiles. La flexibilité, les solutions sur mesure et les améliorations continues du programme d'OEA de l'UE ont permis d'accroître la participation des PME à ce programme, renforçant ainsi leur rôle dans la sécurisation du commerce international.

Le succès de cette stratégie se reflète dans les taux de participation : Les PME et les MPME²¹ représentent ensemble environ 65 % des détenteurs actuels du statut d'OEA de l'UE. Elles constituent une partie essentielle des chaînes logistiques car, dans certains cas, elles peuvent représenter la majeure partie des opérateurs économiques dans les chaînes logistiques mondiales, agissant souvent en tant que sous-traitants de plus grandes entreprises^E ; les PME et les MPME contribuent de manière significative à

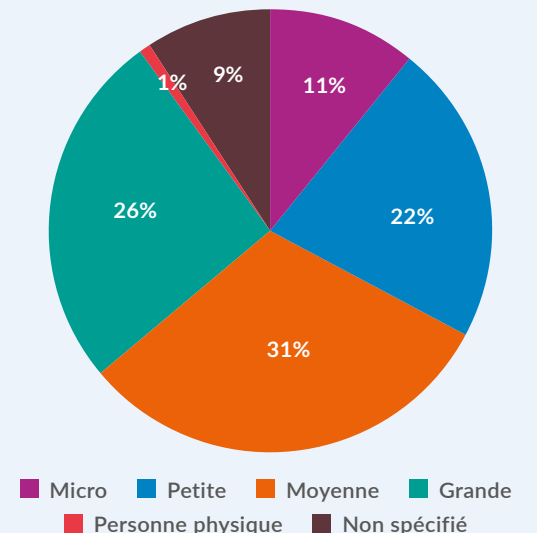


21 Selon la recommandation de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises, les micro, petites et moyennes entreprises faisant partie de la population des PME sont des entreprises qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires ou le bilan annuel est inférieur à 2 millions d'euros : [EUR-Lex - 32003H0361 - EN - EUR-Lex](#).

22 Digitalisation in Europe – 2024 edition : [Digitalisation in Europe – 2024 edition - Publications interactives – Eurostat](#).

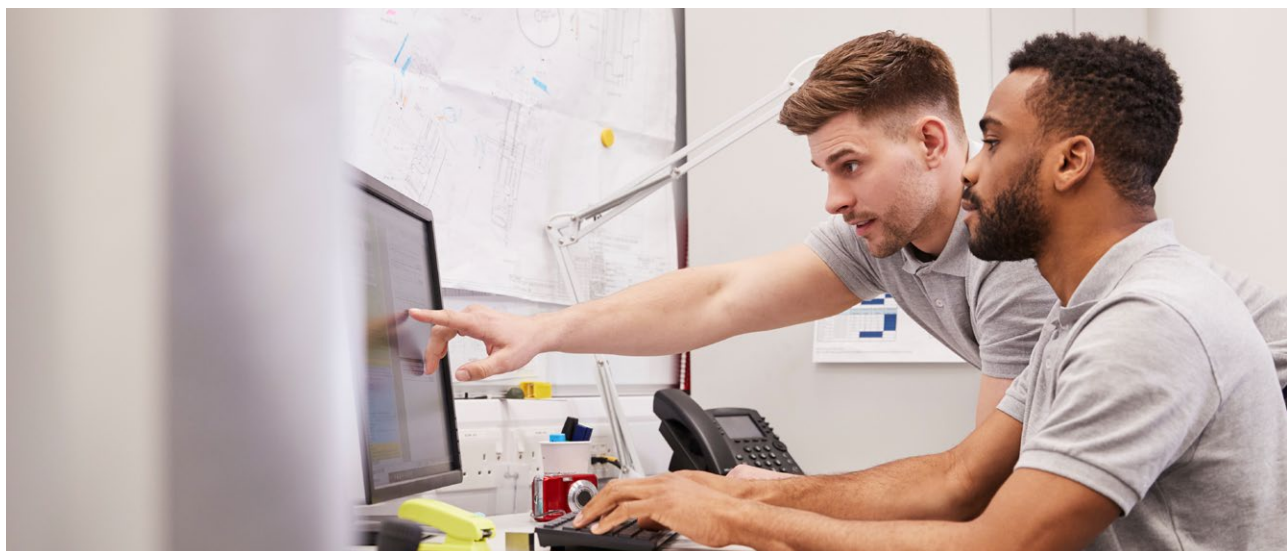
la croissance et au succès continu du programme d'OEA de l'UE.

Figure 2 : Titulaires d'une autorisation OEA de l'UE en fonction de la taille du demandeur (données de décembre 2024, basées sur le système des opérateurs économiques)



Il est essentiel de continuer à offrir de la flexibilité aux PME afin de leur permettre de continuer à participer au programme d'OEA sans compromettre les normes de sécurité. La Commission européenne s'est engagée à continuer à prendre en considération les ressources et les capacités limitées des PME par rapport aux grandes entreprises et à garantir l'accès des PME au programme d'OEA. Les plans futurs s'alignent sur les tendances mises en évidence par Eurostat²², à savoir que près de 60 % des PME de l'UE utilisent des technologies numériques et que, d'ici 2030, 90 % des PME devraient avoir atteint au moins un niveau élémentaire de capacité numérique^E ; ces plans visent à garantir aux PME la facilité d'accès au programme d'OEA et de leur permettre ainsi d'accomplir leurs formalités douanières et de participer au commerce international.

Reconnaissant la résilience et la capacité d'adaptation des opérateurs économiques agréés et des PME, l'objectif est de donner aux PME les moyens de conduire un changement transformateur en intégrant la politique des PME au cœur de l'élaboration des politiques commerciales.



DIFFICULTÉS LIÉES À LA PROCÉDURE D'ADHÉSION ET AUX EXIGENCES À RESPECTER

Les principales difficultés que rencontrent les MPME pour adhérer aux programmes d'OEA tiennent principalement à la complexité de la procédure d'adhésion et aux exigences à respecter en permanence. Nombreuses sont les MPME à ne pas avoir assez de ressources en interne pour gérer les procédures chronophages entrant en ligne de compte dans l'obtention et le maintien de leur certification OEA, par exemple la gestion des permis, licences, certificats et autres autorisations (LPCO) exigés pour les échanges transfrontaliers.

Face à ces difficultés, certaines autorités douanières ont adopté des mesures visant à faciliter le processus d'adhésion des MPME et à leur imposer des exigences allégées, ce qui s'est avéré très efficace pour résoudre les problèmes de conformité mais encore faut-il que les auditeurs OEA maîtrisent pleinement de telles mesures et les appliquent adéquatement.

Il est plus avantageux pour les douanes de suivre une démarche basée sur les systèmes car elles peuvent alors nouer des partenariats avec des entreprises dont elles améliorent ensuite la conformité au fil du temps : il est en effet préférable d'inclure une MPME dans un programme d'OEA et de l'aider sur le long terme à respecter l'ensemble des exigences imposées que de l'exclure du programme purement et simplement à cause d'évaluations rigides axées sur les transactions.

Par ailleurs, lorsqu'ils procèdent aux évaluations, les auditeurs OEA des douanes devraient tenir compte du contexte dans lequel les MPME opèrent et des niveaux de risques propres à chacune. Des programmes d'OEA bien structurés s'appuient sur un modèle de risques

qui tient compte du fait que les MPME ne posent peut-être pas les mêmes risques que les grandes multinationales.

Améliorer la conformité grâce aux programmes d'OEA permettra aux MPME et aux douanes non seulement d'économiser des coûts et de gagner du temps, mais aussi d'améliorer globalement leur compréhension et leurs relations mutuelles.

Enfin, dispenser aux MPME des formations adaptées au sujet des normes réglementaires et des procédures d'auto-évaluation permet de les informer des critères d'adhésion aux programmes d'OEA avant qu'elles n'entament le processus de certification, ce dernier leur semblant donc moins complexe.

Complexité des processus d'adhésion et de conformité.

Approche axée sur les transactions.

Insuffisance des compétences et ressources internes.

Processus de certification facilité et simplifié.

Approche sur le long terme basée sur les systèmes

Formation adaptée aux MPME.



ÉTUDE DE CAS

INTÉGRATION DES PME DANS LE PROGRAMME DES OEA. L'EXPÉRIENCE DES DOUANES DE HONG KONG, CHINE

Hong Kong (Chine) présente un paysage commercial unique dans lequel plus de 98 % des entreprises sont des petites et moyennes entreprises (PME). Lorsque le programme des Opérateurs économiques agréés (OEA) de Hong Kong a été introduit en 2012, le Département des douanes et accises de Hong Kong (Douanes de Hong Kong) a pleinement tenu compte de ce facteur et ont intégré des éléments appropriés dans la conception de ce programme. Au fil des ans, les douanes de Hong Kong ont déployé des efforts constants pour encourager l'intégration des PME dans le programme d'OEA de Hong Kong.

Régime d'accréditation à deux niveaux

Conformément au Cadre de normes SAFE de l'OMD, les douanes de Hong Kong ont défini 12 critères de sécurité et de sûreté dans le cadre du programme d'OEA afin de déterminer si une entreprise peut obtenir le statut d'OEA. Étant donné que la grande majorité des entreprises de Hong Kong (Chine) sont des PME, les douanes de Hong Kong ont conçu un régime d'accréditation spécial, à deux niveaux, dans le cadre duquel les entreprises qui satisfont aux normes requises pour 10 des 12 critères concernant les aspects fondamentaux et essentiels du fonctionnement de la chaîne logistique de l'entreprise peuvent obtenir le statut d'OEA de niveau I, tandis que les entreprises qui satisfont à l'ensemble des 12 critères peuvent

obtenir le statut d'OEA de niveau II. L'idée est de permettre aux PME, qui disposent souvent de ressources relativement moins importantes, d'obtenir le statut d'OEA et de bénéficier le plus tôt possible des avantages qui en découlent en matière de facilitation des échanges.

Des stratégies à plusieurs volets pour promouvoir le programme OEA

Les douanes de Hong Kong adoptent des stratégies à plusieurs volets pour promouvoir le programme d'OEA, en vue d'atteindre les PME. En premier lieu, toutes les informations relatives au programme d'OEA de Hong Kong sont publiques et facilement accessibles sur le site internet des douanes de Hong Kong et sur une page Facebook dédiée. Les douanes de Hong Kong ont également mis en place une ligne d'assistance téléphonique et un courrier électronique pour traiter les demandes de renseignements et faciliter la communication. En second lieu, les douanes de Hong Kong collaborent constamment avec diverses organisations pertinentes, y compris les organisations commerciales locales et les chambres de commerce étrangères, afin d'organiser des débats et des activités pour atteindre les entreprises cibles, en particulier les PME. En outre, conformément au concept de collaboration à trois piliers du Cadre de normes SAFE de l'OMD, les douanes de Hong Kong travaillent en étroite col-



laboration avec d'autres agences gouvernementales (OGA) dans le but d'obtenir des avantages supplémentaires pour les opérateurs économiques agréés. Ainsi, les opérateurs économiques agréés peuvent bénéficier de dix vérifications gratuites de la solvabilité des acheteurs fournies par la Hong Kong Export Credit Insurance Corporation, ce qui peut les aider à faire face aux risques des acheteurs lorsqu'ils explorent de nouveaux marchés.

Lancement du système « AEO iPASS » pour l'auto-évaluation

Les douanes de Hong Kong ont également recours à l'innovation et à la technologie pour promouvoir le programme d'OEA. Pendant la pandémie de COVID-19, lorsque l'on a évité les activités traditionnelles en face à face, les douanes de Hong Kong ont lancé le « AEO iPASS », un outil en ligne permettant aux entreprises intéressées par le statut d'OEA de procéder à des auto-évaluations. Avec des questions simples de type OUI/NON et un temps de réponse d'environ 15 minutes, cet outil fournit un résultat préliminaire concernant l'état de préparation de l'entreprise. Il prodigue également des conseils pratiques et propose des modules de formation en ligne pour aider les entreprises à améliorer leur niveau de préparation. « AEO iPASS » permet aux entreprises telles que les PME de comprendre les exigences et leur donne la possibilité de demander le statut d'OEA à leur propre rythme et en fonction de leurs disponibilités.

Assistance professionnelle fournie par l'Équipe de développement de la culture OEA et un chargé de compte

Les douanes de Hong Kong offrent également une assistance professionnelle aux entreprises qui de-



mandent le statut d'OEA, en s'appuyant sur leur Équipe de développement de la culture OEA et sur un chargé de compte. Ce service est gratuit et volontaire. Cette équipe identifie activement les entreprises présentant un bon potentiel et, lorsqu'elles manifestent un intérêt réel, les douanes de Hong Kong apportent l'assistance nécessaire en réglant les problèmes et en prodiguant des conseils pour les aider à atteindre les normes requises. Un chargé de compte suit chaque demande officielle et fournit une assistance tout au long du processus d'accréditation.

Histoire de la réussite d'une PME : la création d'un OEA à Hong Kong (Chine)

Cheong Hing Store Limited (Cheong Hing) est une PME établie à Hong Kong (Chine), depuis 1917. L'Équipe de développement de la culture OEA de Hong Kong a rencontré la société Cheong Hing pour la première fois lors d'un séminaire de promotion et a remarqué que, malgré son désir et son fort potentiel de devenir un OEA, comme la plupart des PME, elle ne disposait pas du personnel nécessaire pour appréhender les exigences et gérer la charge de travail supplémentaire nécessaire pour obtenir le statut d'OEA. Après des mois d'assistance consciencieuse par le biais de réunions et de visites d'entreprise avec l'Équipe de développement de la culture OEA des douanes de Hong Kong et le chargé de compte, Cheong Hing était finalement prête à demander le statut d'OEA de niveau I qu'elle a obtenu en mai 2018. Grâce à ses efforts continus, Cheong Hing a réussi à passer les deux critères restants et à passer avec succès au statut d'OEA de niveau II au bout de quatre mois. Depuis lors, Cheong Hing est l'un des OEA des douanes de Hong Kong les plus en faveur du programme d'OEA. En reconnaissance de sa contribution exceptionnelle au programme d'OEA de Hong Kong, Cheong Hing s'est vu décerner par les douanes de Hong Kong, en novembre 2024, le Gold Partnership Award, qui est le niveau le plus élevé.

À l'avenir, les douanes de Hong Kong s'efforceront de continuer à faire de leur mieux pour impliquer les PME, qui représentent la plus grande partie des parties prenantes à Hong Kong (Chine), dans le développement de leur programme d'OEA, afin de faciliter le développement du commerce à Hong Kong (Chine) et de contribuer à l'objectif ultime du maintien de la sécurité de la chaîne logistique au niveau mondial.

CONTRAINTES EN TERMES DE RESSOURCES ET DE CAPACITÉS

La plupart des programmes d'OEA font appel, pour la certification initiale, à des ressources et à des capacités considérables. Les entreprises doivent en outre sans cesse investir pour maintenir leur conformité et engager des frais d'audit potentiellement élevés pour conserver leur certification. Les MPME ont souvent du mal à consacrer des ressources financières et humaines suffisantes au respect ces exigences, lesquelles concernent notamment le contrôle de la solvabilité financière, le respect des protocoles de sécurité de la chaîne logistique et l'établissement de rapports périodiques d'auto-évaluation.

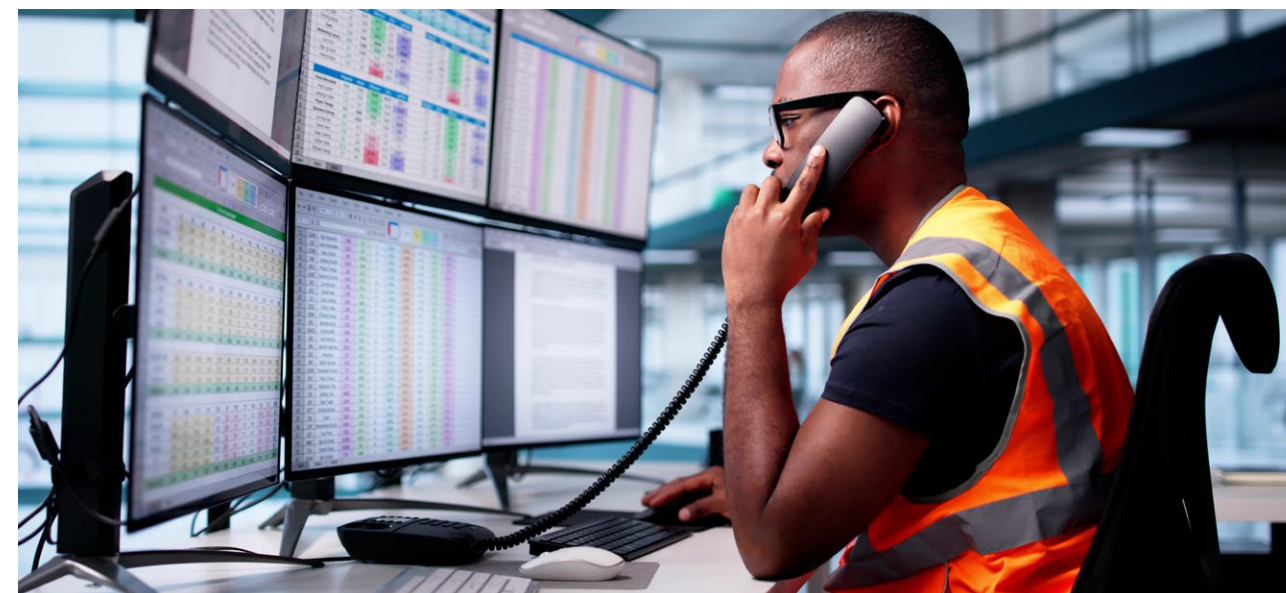
Face à ces difficultés, des programmes d'OEA proposent aux MPME une personne de contact qui est spécifiquement chargée de leur donner gratuitement avis et conseils sur la façon d'améliorer leurs processus. De tels mécanismes sont tout particulièrement précieux pour les MPME car ils les aident à comprendre ce qui est exigé d'elles et à prendre des décisions en connaissance de cause. Il est pourtant fréquent que les MPME ne soient pas au courant de l'existence de tels points de contact, ce qui souligne là encore que les douanes doivent mieux communiquer avec elles et mieux les informer.

Plus les MPME sont implantées loin des lieux d'expédition, par exemple des ports, et plus il est important que les douanes améliorent leurs activités d'information et de sensibilisation. Ces MPME ayant souvent peu de contacts avec des douaniers, elles font avant tout appel à des intermédiaires ou à des courtiers pour le dédouanement des marchandises. Elles n'ont donc pas l'occasion de nouer une relation de confiance ou de forger des partenariats avec les douanes. Proposer aux

MPME des interlocuteurs spécifiques et un partenariat renforcé avec les douanes les incitera à respecter les exigences imposées et leur permettra de réduire leurs coûts sur le long terme.

Proposer des dispositifs d'aide financière, une réduction de frais ou un allègement des critères d'évaluation des MPME dans le cadre des audits pourrait aussi améliorer l'accès des MPME aux programmes d'OEA en atténuant la charge financière que leur imposent non seulement la certification initiale mais aussi le maintien de leur conformité et de leur certification, celle-ci impliquant des audits potentiellement onéreux.

- ✗ Investissements très élevés requis pour la certification et la conformité.
- ✗ Insuffisance des compétences et des ressources financières et humaines internes.
- ✗ Méconnaissance des outils existants et du soutien disponible.
- ✓ Personne de contact spécifiquement chargée de conseiller et de guider les MPME.
- ✓ Dispositifs d'aide financier.
- ✓ Permettre aux MPME d'investir dans les infrastructures et processus nécessaires pour pouvoir remplir les critères imposés aux OEA.



RAPPORT COÛTS-AVANTAGES PERÇU COMME ÉTANT DÉSÉQUILIBRÉ

La certification et son renouvellement sont susceptibles de grever les finances des MPME alors que celles-ci ne voient peut-être pas quelles retombées immédiates elles peuvent attendre de leur investissement. Nombreuses ont été les entreprises à dire craindre que le rapport coûts-avantages de la certification en tant qu'OEA ne soit pas intéressant pour elles, certaines ayant d'ailleurs le sentiment que les avantages concrets des mesures de simplification ne justifiaient pas les coûts y associés.

Il est en outre important de revoir les mesures de simplification qui sont proposées aux MPME afin de s'assurer qu'elles répondent aux besoins des MPME et sont financièrement rentables pour elles. Il ne faut pas se contenter de promouvoir les programmes d'OEA, il faut aussi expliquer clairement quels en sont les avantages et pour qui. Une MPME qui importe 30 conteneurs par an estimera peut-être par exemple qu'avoir moins d'inspections ne lui est pas d'une grande utilité.

Les douanes doivent donc dialoguer directement avec les MPME pour bien comprendre quelles sont leurs craintes et s'appuyer ensuite sur ce retour d'informations pour pouvoir élaborer des argumentaires fondés sur des données et exemples concrets qui aideront les MPME à voir ce qu'elles ont à gagner à adhérer aux programmes d'OEA. Réexaminer les mesures déjà en place pour soutenir l'adhésion des MPME aux pro-

grammes d'OEA permettrait de s'assurer en outre qu'elles répondent bien aux besoins des MPME.

Il est très utile de citer des exemples positifs de MPME ayant réussi à se faire certifier en tant qu'OEA. Permettre à ces MPME de raconter leur parcours et notamment les difficultés rencontrées, ainsi que leur expérience et les avantages du statut d'OEA sera plus parlant pour d'autres MPME que de ne présenter les programmes d'OEA que sous l'angle douanier. Il serait judicieux de placer de tels témoignages au cœur des activités de promotion axées sur les MPME.

Il faut absolument que les douanes veillent à ce que les avantages effectifs liés au statut d'OEA compensent les coûts que l'obtention et la conservation dudit statut entraîneront inmanquablement. Ça ne sera le cas que si les douanes écoutent les acteurs du secteur privé pour pouvoir leur proposer ensuite des avantages qu'ils jugeront suffisamment utiles pour avoir envie d'investir les ressources voulues dans l'adhésion à un programme d'OEA.

- ✗ Le rapport coûts-avantages est perçu comme étant déséquilibré.
- ✓ S'assurer que les programmes d'OEA donnent des résultats concrets
- ✓ Publier des témoignages, des études de cas et des argumentaires.



ÉTUDE DE CAS

CADRE HELP DE L'ADMINISTRATION CENTRALE DES IMPÔTS INDIRECTS ET DES DOUANES DE LA RÉPUBLIQUE DE L'INDE POUR L'INTÉGRATION DES MPME DANS LE PROGRAMME D'OEA



Introduction

Le Programme des opérateurs économiques agréés (OEA) de l'Inde, aligné sur le Cadre de normes SAFE de l'Organisation mondiale des douanes, met l'accent sur l'inclusivité et la facilitation dans tous les secteurs, en particulier les micro, petites et moyennes entreprises (MPME). Afin d'évaluer l'impact des mesures de facilitation introduites dans le programme d'OEA, l'Administration centrale des impôts indirects et des douanes de la République de l'Inde (CBIC) a mené une étude de perception auprès d'un groupe fermé d'OEA existants, en sollicitant leurs avis sur le processus de demande, les critères d'éligibilité, les prestations et autres aspects.

Méthodologie

Un sondage en ligne réalisé du 31 janvier 2024 au 14 février 2024 à l'aide de l'outil SurveyMonkey a été adressé à 5 038 OEA. Au total, 1 002 réponses ont été reçues et prises en compte aux fins d'analyse. Cette enquête de perception a été la première du genre menée par la CBIC pour évaluer les défis et la perception sur le terrain des entités OEA T1/T2/T3/LO, ainsi que pour comprendre l'impact des avantages apportés par ce programme. Les MPME représentaient une part importante (plus de 60 %) des répondants au sondage.

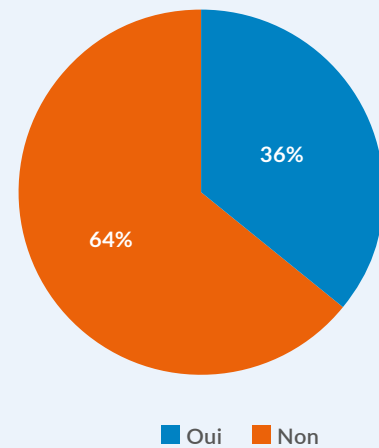
Résultats de l'enquête sur les MPME

Niveaux de sensibilisation : deux éléments importants ont été l'assouplissement des critères de certification pour les MPME et les avantages offerts aux MPME. Alors que plus de 35 % des OEA étaient au courant de l'assouplissement des critères de certification pour les MPME, 64 % des répondants ne l'étaient toujours pas. Près de 95 % des MPME OEA ont trouvé que les avantages du programme étaient utiles, et seulement un petit pourcentage d'entre eux estimaient qu'ils devaient être améliorés.

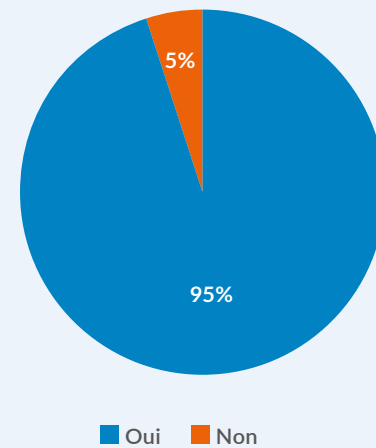


Figure 1: Sensibilisation des MPME

% de tous les OEA conscients des critères de certification assouplis pour les MPME

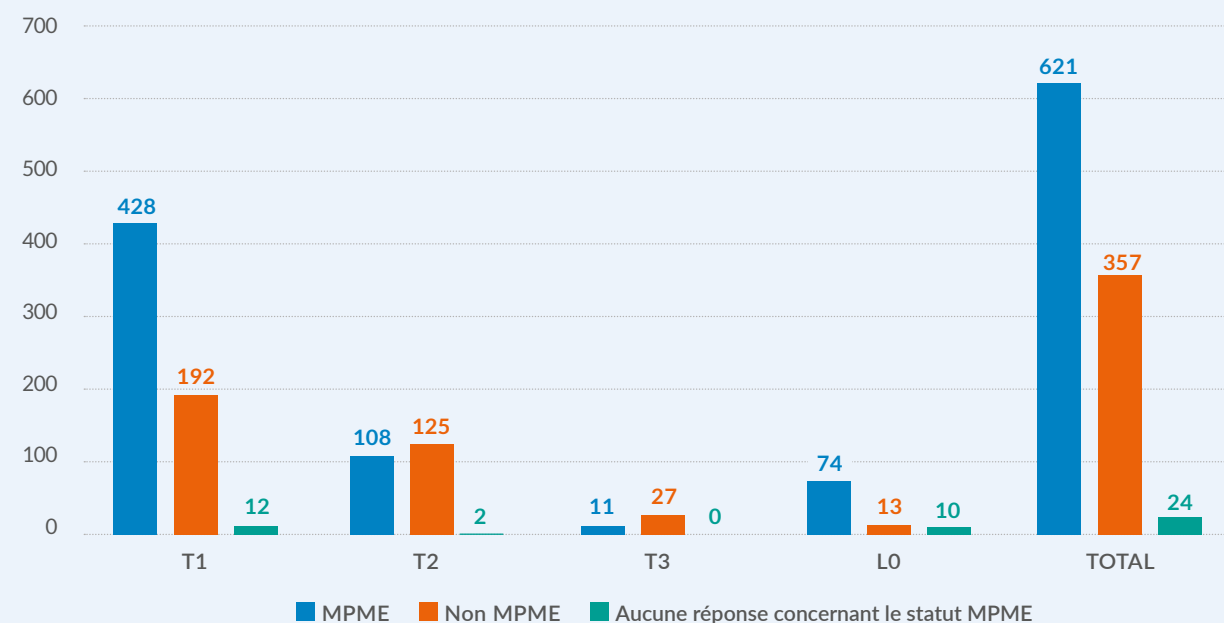


% des OEA MPME qui jugent utiles les avantages du programme pour les MPME



Plus de 60% des répondants étaient des MPME- La Fig.2 ci-dessous représente l'écart entre MPME et non-MPME.

Figure 2: Nombre de MPME par rapport au nombre total de répondants



Défis à relever

1. Manque de sensibilisation : de nombreuses MPME ignoraient l'existence du programme d'OEA ou le percevaient comme un processus complexe. On a également observé un manque de sensibilisation au sujet des critères assouplis et des avantages propres à leur domaine.
2. Contraintes en matière de ressources : les ressources financières et humaines limitées ont empêché certaines MPME d'investir dans des mesures de conformité.
3. Changement de culture : encourager les petites entreprises à adopter des pratiques exemplaires internationales a nécessité un effort soutenu et le renforcement de la confiance.
4. Difficulté à profiter des avantages des Accords de reconnaissance mutuelle (ARM) :
 - a. Méconnaissance des ARM et de leurs avantages potentiels.

- b. Exigences procédurales complexes pour prétendre aux avantages des ARM dans les pays partenaires.

- b. Présentation de l'efficacité opérationnelle et des économies de coûts pour les MPME dans le cadre de ce programme en s'appuyant sur des études de cas et des témoignages.

Mesures prises

Afin de relever les défis auxquels sont confrontées les MPME, la CBIC a présenté le cadre HELP. Cette initiative a été conçue pour mieux faire connaître les avantages offerts aux MPME, comme un traitement plus rapide, des critères d'admissibilité précis et des procédures simplifiées. Le cadre HELP est axé sur les quatre composantes suivantes :

1. Accompagnement:

- a. Organisation de plus de 20 programmes et ateliers de sensibilisation à l'échelle nationale pour sensibiliser les MPME aux avantages du programme d'OEA, y compris ceux qui sont spécifiques à leur secteur d'activité.
- b. Collaboration avec les conseils nationaux de MPME, les associations commerciales, les OGP, les Conseils de promotion des exportations et les bureaux locaux pour diffuser l'information. Nous avons ouvert des lignes d'assistance spécialisées, rédigé des guides d'utilisation simplifiés et apporté du soutien par courriel pour aider les MPME à naviguer dans la procédure de demande.

2. Sensibilisation accrue aux avantages :

- a. Mise en évidence des avantages particuliers adaptés aux MPME, comme des garanties bancaires réduites, des opérations de dédouanement plus rapide et le traitement accéléré des demandes.

3. Réduction de la période d'attente :

Sensibilisation accrue à la réduction des exigences relatives aux antécédents en matière de conformité et au passage de la période d'admissibilité de trois ans à deux ans, ce qui a rendu la certification OEA plus accessible pour les MPME.

4. Simplification du processus :

Promotion du système de demande numérique, qui permet aux MPME de présenter facilement une demande en ligne. Le cadre HELP a joué un rôle central dans la sensibilisation à ces procédures simplifiées, comme la simplification de la documentation en réduisant le nombre d'annexes de 11 à 3 tout en maintenant la conformité aux normes de sûreté et de sécurité.

Résultats

- a. La participation des MPME au programme indien d'OEA a augmenté de 82 %, passant de 1 457 entreprises en 2023 à 2 663 en 2024.
- b. Le pourcentage de MPME dans la base OEA (T1 et T2) est passé de 30,9 % en 2023 à 55 % en 2024.
- c. Plus de 1 200 MPME ont reçu la certification OEA au cours de la dernière année, ce qui a permis d'accélérer les procédures douanières et de réduire les coûts opérationnels.



Comparaison de données

Groupe d'OEA	Nbre d'entités (2023)	MPME (2023)	% de MPME (2023)	Nbre d'entités (2024)	MPME (2024)	% de MPME (2024)
T1	3,635	1,275	35	3,639	2,203	60.5
T2	1,068	182	17	1,202	460	38.2
Total	4,703	1,457	30.9	4,841	2,663	55.0

Principales conclusions

- a. Croissance substantielle de la participation des MPME : de 2023 à 2024, la participation des MPME est passée de 30,9 % à 55 %, ce qui démontre le succès du cadre HELP pour attirer davantage de MPME dans ce programme.
- b. Augmentation de la part du groupe 1 : la part des MPME dans le groupe 1 est passée de 35 % en 2023 à 60,5 % en 2024, ce qui témoigne d'une confiance croissante dans les avantages de ce programme.
- c. Expansion dans le groupe 2 : la part des MPME dans le groupe 2 est passée de 17 % à 38,2 %, ce qui indique qu'un plus grand nombre de MPME sont éligibles à des niveaux de certification supérieurs.
- d. Augmentation des chiffres absolus : le nombre total de MPME est passé de 1 457 en 2023 à 2 663 en 2024, soit une hausse de 1 206 MPME, ce qui démontre l'attrait croissant de ce programme.
- e. Croissance soutenue de la base globale des OEA : bien que la base globale des OEA ait légèrement augmenté de 3 % (dans le cas des T1 et des T2), l'augmentation importante de la participation des MPME indique un virage vers une plus grande inclusivité.

Enseignements acquis

- a. L'engagement continu avec les parties prenantes est essentiel pour corriger les idées fausses et renforcer la confiance dans ce programme.
- b. La simplification des procédures sans compro-

mettre les normes de conformité joue un rôle clé dans l'augmentation de la participation.

- c. La collaboration entre les autorités douanières, d'autres organismes gouvernementaux (AMG), des organismes gouvernementaux partenaires (OGP), des associations industrielles et de grandes entités commerciales peut créer un écosystème favorable aux MPME.

Plans d'avenir

- a. Portail MPME OEA dédié : lancer un portail offrant des conseils méthodiques sur les applications, le suivi en temps réel et des ressources interactives.
- b. Sensibilisation sectorielle : relever les défis uniques auxquels sont confrontées les MPME dans divers secteurs grâce à des programmes adaptés.
- c. Alignement au plan mondial : partager les expériences avec des organisations mondiales afin d'aligner davantage le programme d'OEA de l'Inde sur les normes internationales et fournir des incitations supplémentaires aux MPME exportatrices.

Conclusion

Le cadre HELP de l'Inde a démontré avec succès que des mesures ciblées peuvent accroître considérablement la participation de MPME au programme d'OEA, en favorisant une plus grande inclusivité et la facilitation des échanges. En partageant les expériences et les leçons apprises, l'Inde espère inspirer d'autres membres de l'OMD à adopter des stratégies similaires dans leur pays.

INSUFFISANCE DE CAPACITÉS AU SEIN DES DOUANES

Pour que les programmes d'OEA fonctionnent bien, il est essentiel d'adopter de bonnes pratiques de gestion de la clientèle et d'adhérer au partenariat public-privé. Il arrive néanmoins que les mentalités et pratiques professionnelles habituelles y fassent obstacle.

Les autorités douanières sont par ailleurs nombreuses à se voir imposer des contraintes en raison desquelles elles n'allouent pas assez de ressources à cet aspect essentiel de la gestion des OEA. Lorsque, en plus de ça, les agents des douanes, en particulier les cadres moyens, ne comprennent pas les programmes d'OEA, d'autres priorités (par ex. recouvrement des recettes et lutte contre la fraude) finissent souvent par prendre le dessus.

De nombreuses autorités douanières n'organisent pas assez d'activités de renforcement des capacités pour aider leurs agents à comprendre deux volets importants des programmes d'OEA : la gestion de la conformité et le partenariat public-privé, ce que les rotations fréquentes du personnel ne font qu'aggraver.

Pour remédier à ces problèmes, les douanes devraient accorder la priorité aux activités de renforcement des capacités. Celles-ci devraient insister en particulier sur le rôle de la gestion de la conformité dans les programmes d'OEA et mettre l'accent sur le lien avec la gestion des risques, qui est de plus en plus reconnue

comme un élément capital non seulement aux fins du recouvrement des recettes douanières mais aussi de la lutte contre la fraude. S'appuyer sur la gestion des risques, dont l'importance est établie, permettra de mieux attribuer les ressources, d'améliorer la coopération et de renforcer les partenariats public-privé.

- Absence de bonnes pratiques de gestion de la clientèle et réticence à forger un partenariat
- Contraintes en matière de ressources au sein des douanes
- Absence de compréhension des avantages que la gestion de la conformité offre aux douanes.
- Renforcement des capacités insuffisant
- Introduire une gestion du changement.
- Renforcer les activités de renforcement des capacités au sein des douanes.
- Relier OEA et gestion des risques





Les MPME dans les programmes d'OEA – Taux de participation et situation actuelle dans le monde

ÉTUDE DE CAS

INITIATIVES STRATÉGIQUES DES DOUANES INDONÉSIENNES DESTINÉES À AIDER LES PME/MPME À OBTENIR LE STATUT D'OEA

Contexte

Les petites et moyennes entreprises (PME) ainsi que les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) jouent un rôle essentiel dans l'économie nationale, car elles dominent le paysage industriel indonésien. Conscientes de leur importance, les douanes indonésiennes jouent à la fois le rôle de facilitateur du commerce et d'assistant industriel, en encourageant l'innovation dans des structures politiques visant à favoriser le développement des industries nationales, à stimuler la croissance économique et à renforcer les activités d'exportation. L'intégration des PME/MPME dans le programme des Opérateurs économiques agréés (OEA) est une initiative clé visant à favoriser leur développement.

Pour permettre aux PME/MPME d'obtenir le statut d'OEA, les douanes indonésiennes doivent introduire des réformes politiques innovantes et réévaluer les critères du statut d'OEA, qui sont souvent considérés comme complexes et rigides. En 2020, la Direction générale des douanes et accises de la République d'Indonésie (DGCE) a mené une étude approfondie sur « l'intégration des PME/MPME en tant qu'opérateurs économiques OEA par le biais de la formulation de critères pour les PME/MPME afin de permettre l'inclusion d'OEA ». Cette étude s'est concentrée uniquement sur les PME/MPME exportatrices, car ce sont ces opérateurs économiques qui ont été encouragés à devenir OEA, principalement pour bénéficier de l'Accord de reconnaissance mutuelle (ARM) du programme d'OEA.

Problématique de la recherche

1. Les difficultés rencontrées par les PME/MPME pour satisfaire aux treize critères et exigences des OEA énoncés dans le Cadre de normes SAFE de l'OMD.

2. Ajustement des critères OEA pour permettre aux PME/MPME de devenir OEA.

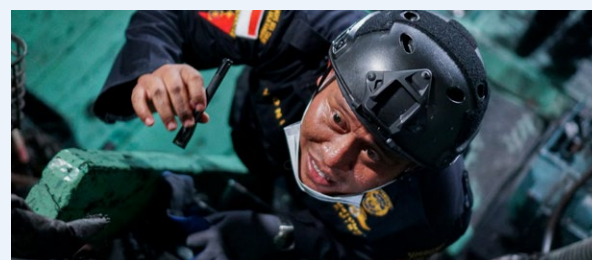
Objectif

1. Analyser les difficultés rencontrées par les PME/MPME pour satisfaire aux treize conditions et exigences relatives aux Opérateurs économiques agréés, conformément au Cadre de normes SAFE de l'OMD.
2. Analyser les ajustements des critères OEA pour les PME/MPME afin de permettre leur inclusion en tant qu'OEA.

Méthodologie

Afin de fournir une évaluation complète de l'inclusion des PME/MPME en tant qu'Opérateurs économiques agréés et de procéder à des ajustements nécessaires aux critères applicables aux Opérateurs économiques agréés pour les PME/MPME, l'étude adopte une méthodologie de recherche qualitative. Plus précisément, une approche qualitative descriptive et analytique est utilisée, impliquant la collecte de données par le biais d'enquêtes et d'observations sur le terrain, suivie d'une compilation, d'une présentation et d'une analyse systématiques des données collectées.

L'étude a été réalisée en adressant des enquêtes à 36 entreprises et en visitant deux (2) PME/MPME situées à Jakarta.



Résultats et impact

1. Analyse du respect des critères OEA par les PME/MPME.

Sur la base des données du questionnaire, les résultats suivants ont été obtenus à partir de l'analyse des 36 répondants :

No.	Critères OEA	Etat de l'application	Contraintes
1	Conformité démontrée avec les exigences douanières	Appliqué (avec le soutien d'un courtier en douane)	Difficulté d'exiger des experts en douane certifiés pour les PME/MPME ; dépendance à l'égard d'un courtier en douane
2	Système satisfaisant de gestion des documents commerciaux	Partiellement appliqué œuvre	La majorité utilise Microsoft Excel/ méthodes manuelles ; le coût des systèmes spécialisés est élevé
3	Viabilité financière	Appliqué	Les exigences en matière d'audits peuvent nécessiter des ajustements pour les PME/MPME
4	Consultation, coopération et communication	Appliqué	Nécessité d'un gestionnaire OEA et d'un mécanisme pour informer la DGCE des transactions inhabituelles
5	Education, formation et sensibilisation	Non appliqué	Connaissances et ressources limitées pour la formation à la chaîne logistique et à la sensibilisation à la sécurité
6	Echange d'information	Partiellement appliqué	Pas de procédures écrites ni de personnel informatique spécialisé
7	Sécurité du fret	Appliqué	Difficulté pour les PME/MPME d'adopter des systèmes d'entreposage spécialisés
8	Sécurité du transport	Partiellement appliqué	Le suivi par GPS n'est pas réalisable pour les PME/MPME. Il est recommandé de faire appel à des transporteurs certifiés OEA
9	Sécurité des locaux	Appliqué	Les normes de sécurité doivent concilier les capacités des PME/MPME et les risques

10	Personnel de sécurité	Appliqué	Les exigences en matière de dépistage des drogues et de certificat de bonne conduite sont difficiles à respecter pour les PME/MPME en raison de leurs coûts
11	Sécurité des partenaires commerciaux	Appliqué	-
12	Gestion des crises et rétablissement après incidents	Partiellement appliqué	Peu d'entreprises disposent de bouches d'incendie ou d'initiation à la sécurité pour les visiteurs
13	Mesure, analyse et amélioration	Partiellement appliqué (audits internes)	Des ajustements peuvent s'avérer nécessaires

En outre, l'étude a révélé que les entreprises interrogées n'étaient pas engagées dans l'importation de matières premières, celles-ci étant achetées sur le marché intérieur, de sorte que les avantages du statut d'OEA dans les activités d'importation n'ont pas été concrétisés. En outre, les procédures d'exportation ayant déjà été simplifiées en Indonésie, les avantages du statut d'OEA dans les activités d'exportation n'ont pas été particulièrement attrayants pour les PME/MPME.

2. Proposition d'ajustements des critères OEA pour les PME/MPME.

Sur la base de l'analyse des données des répondants, comme indiqué à la section E, point 1, sept (7) critères OEA peuvent être satisfaits par les PME/MPME, cinq (5) critères peuvent être partiellement satisfaits, et un (1) critère ne peut pas être satisfait. Cela risque d'affecter l'intérêt des PME/MPME à participer au programme d'OEA et leur capacité à satisfaire tous les critères pour obtenir la certification OEA. Il est donc essentiel d'établir des normes de critères plus souples pour les PME/MPME afin de permettre à un plus grand nombre d'entreprises de bénéficier du programme d'OEA.

Conclusion et recommandations

1. Conclusion

D'après les résultats de l'enquête, la majorité des répondants ont mis en œuvre des activités opéra-

tionnelles conformes aux treize conditions et exigences, bien qu'à des niveaux différents de ceux des grandes entreprises. La conclusion est que les treize critères OEA peuvent toujours être appliqués aux PME/MPME, mais avec des sous-critères différents.

2. Recommandations

- Il est nécessaire de procéder à une normalisation internationale des critères de classification des PME/MPME, par exemple en fonction du nombre d'employés, de la valeur des investissements, de la valeur des actifs ou des revenus. Cette normalisation peut ensuite être utilisée par les membres du système de normalisation pour déterminer si une entreprise peut être qualifiée de PME/MPME.
- Conformément au Cadre de normes SAFE de l'OMD, treize conditions relatives aux OEA doivent être remplies. Pour les PME/MPME, ces exigences sont sans aucun doute difficiles à satisfaire. C'est pourquoi les PME/MPME devraient pouvoir bénéficier d'une certaine souplesse dans leur demande d'OEA.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE L'OMD SUR LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DU CADRE DE NORMES SAFE : ANALYSE DES RÉPONSES AUX QUESTIONS CONCERNANT LES MPME

Sur la base de la décision que le Groupe de travail SAFE de l'OMD a prise à sa 29^e réunion, en novembre 2023, l'OMD a lancé le 26 mars 2024 une enquête pilote pour assurer le suivi de la mise en œuvre du Cadre de normes SAFE (ci-après : le Cadre SAFE). De par les priorités fixées, cette enquête visait avant tout à répondre aux questions relatives à l'harmonisation des informations concernant le fret qui doivent être fournies préalablement aux douanes sous forme électronique (les RPCF, pour « renseignements préalables concernant le fret »), à la gestion automatisée des risques, à la collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux, à l'utilisation du numéro d'identification des entreprises (NIE) et aux avantages dont bénéficient les OEA.

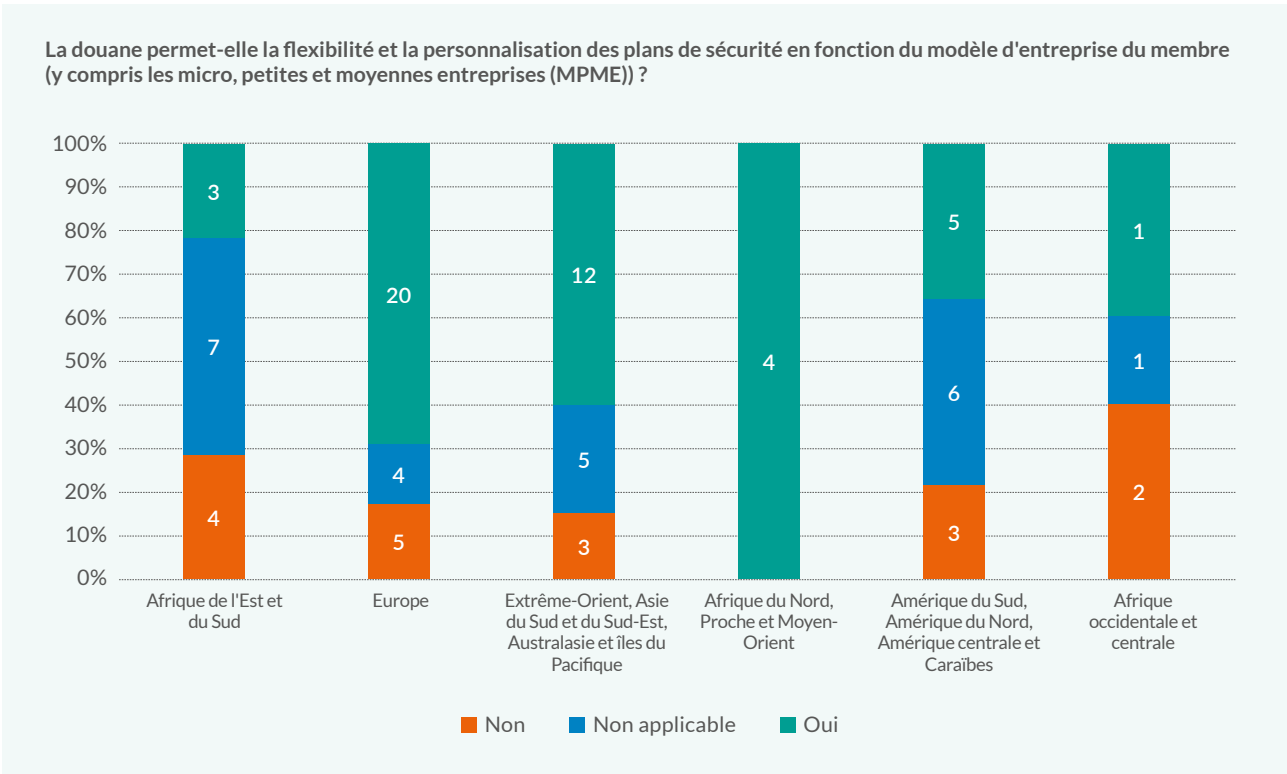
Outre ces éléments clés, l'enquête analysait précisément la question de l'intégration des MPME dans les programmes d'OEA. Grâce aux 109 Membres qui y ont répondu, soit 94 % des administrations appliquant des programmes d'OEA, l'enquête a permis de faire minutieusement le point sur la mise en œuvre



des programmes d'OEA et de repérer les pratiques suivies et les obstacles à la participation des MPME.

Principaux constats en ce qui concerne les autorités douanières

Il est notamment ressorti de l'enquête qu'un peu plus de la moitié des administrations qui y ont répondu ont confirmé que leurs programmes de partenariat douane-entreprises prévoyaient que des mesures de sécurité souples et adaptées aux besoins spécifiques des OEA seraient adoptées en fonction des modèles opérationnels desdits OEA.

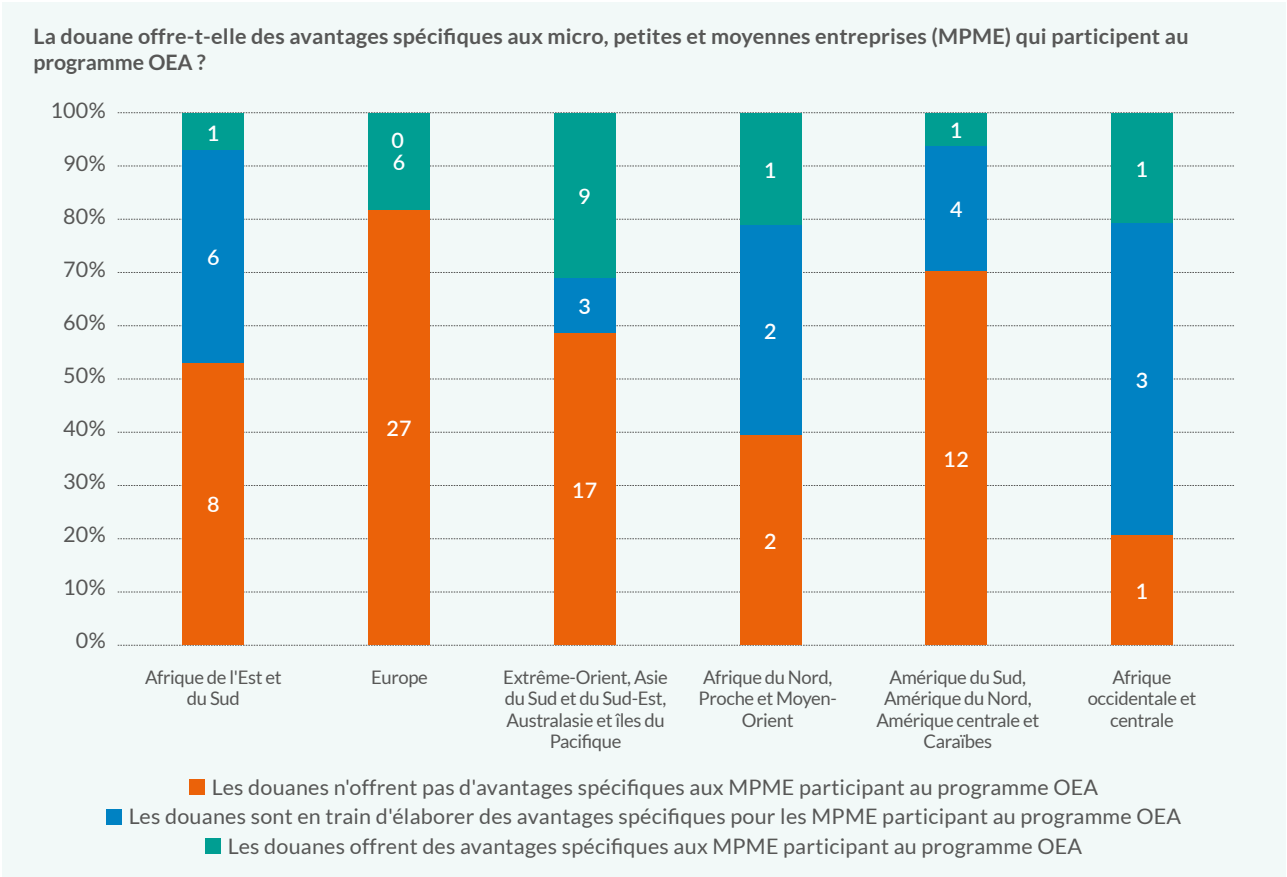


Ces méthodes souples de validation des OEA pré-voyaient entre autres une évaluation sur mesure de la sécurité du périmètre et des capacités en fonction de critères adaptés à la taille des entreprises et à leur modèle opérationnel. Cette souplesse visait à rendre les programmes plus accessibles, en particulier aux opérateurs économiques de plus petite taille.

Moins d'un tiers des administrations qui ont répon-du à l'enquête ont indiqué que leurs programmes d'OEA ne proposaient pas de démarches adaptées aux différents types d'opérateurs économiques. Elles ont été à peu près autant à cocher « non ap-plicable » en réponse à la question de savoir si leurs programmes offraient une certaine souplesse.

Avantages des programmes d'OEA pour les MPME

Une petite minorité des administrations qui ont ré-pondu à l'enquête ont indiqué qu'elles proposaient aux MPME adhérant aux programmes d'OEA des avantages spécifiques.²³



23 Le Programme d'OEA de l'UE n'établit pas de catégories d'avantages en fonction de la taille de l'entreprise. Au lieu de cela, il propose des solutions flexibles et sur mesure par le biais d'un système d'évaluation d'une série de critères qui tient dûment compte des caractéristiques spécifiques des opérateurs économiques, en particulier ceux qui sont des MPME. Toutefois, tous les avantages accordés aux OEA le sont également à ceux qui sont des PME, sans distinction (voir l'étude de cas sur l'Intégration des PME dans le programme des opérateurs économiques agréés de l'Union européenne pour plus de détails). En outre, l'UE étudie actuellement des propositions en vue de procéder à une réforme ambitieuse de l'union douanière, réforme qui prévoit de nouvelles simplifications pour certains opérateurs, y compris ceux qui sont des MPME (https://taxation-customs.ec.europa.eu/customs-4/eu-customs-reform_en).

Ces avantages sont notamment les suivants :

- Réception des marchandises dans leurs installations.
- Gestion directe des scellés.
- Choix des itinéraires d'acheminement.
- Priorité dans les processus douaniers.
- Critères financiers souples.
- Transport simplifié des marchandises.
- Délais de livraison plus courts.

Certaines administrations ont par ailleurs mentionné divers autres avantages, à savoir, notamment : exemption d'inspection, priorité dans les procédures fiscales, aide en matière de conformité et de respect de la réglementation commerciale. La procédure de certification des OEA renforce à elle seule la réputation des MPME et leur crédibilité commerciale, ce qui peut se traduire pour les opérateurs par davantage d'opportunités commerciales. Plusieurs administrations ont par ailleurs fait savoir que pour renforcer la participation des MPME, elles leur proposaient des programmes de formation adaptés, des exigences revues à la baisse en termes de garanties bancaires et un meilleur accès aux pratiques commerciales internationales. Dans certains cas, des services sont proposés en matière de

culture du crédit, des modules de formation en ligne et des séances interactives afin de faciliter la certification et d'accélérer le dédouanement.

Difficultés et voies à suivre

Outre ces éléments positifs, plus de deux tiers des administrations qui ont répondu à l'enquête ont indiqué qu'elles ne proposaient à l'heure actuelle aucun avantage particulier aux MPME qui adhèrent à leurs programmes d'OEA. Ce résultat montre bien que d'importantes lacunes nuisent à l'intégration des entreprises de plus petite taille dans ces programmes. Des signes prometteurs sont toutefois visibles car un petit nombre d'administrations a fait état de mesures en cours d'adoption visant à offrir aux MPME des avantages qui leur seraient adaptés. La plupart de ces administrations ont fait savoir qu'elles prévoyaient de mettre en œuvre ces nouvelles mesures d'ici un à trois ans.

L'enquête a montré qu'il fallait en faire davantage encore pour renforcer l'inclusivité des programmes d'OEA et supprimer les obstacles susceptibles d'empêcher les MPME d'y adhérer pleinement. Lorsque les administrations douanières favorisent l'instauration de démarches plus souples et proposent des avantages ciblés, elles sont plus à même de favoriser la participation des MPME et de contribuer en fin de compte à l'adoption de pratiques commerciales plus efficaces dans le monde entier et à la croissance économique.

ÉTUDE DE CAS

L'INTÉGRATION DES PME/MPME DANS LE PROGRAMME D'OEA AU JAPON

Aperçu

Au Japon, quelle que soit leur taille, les OEA sont tenus d'établir des règles de conformité légales

et de développer un système permettant de se conformer à ces règles. Ils doivent donc disposer des services suivants :

1. Un Service de contrôle général qui supervise les services liés au commerce, y compris le Service opérationnel.
2. Un Service opérationnel chargé du dédouanement et d'autres opérations liées aux exportations et aux importations.
3. Un Service d'audit juridique qui effectue un audit interne concernant le respect des lois et des réglementations.

Toutefois, il peut être difficile pour les PME de créer de nouveaux services ou des services indépendants comme indiqué ci-dessus. Les douanes japonaises se sont donc efforcées de créer un environnement qui facilite la participation des PME au programme d'OEA en fournissant des conseils adaptés à la situation de chaque opérateur. Elles estiment que, lors de la mise en place d'un système de conformité, il est plus important de veiller à ce que les fonctions et les rôles attendus de chaque service soient correctement remplis que de mettre sur pied les services proprement dits comme une formalité.

Défis

1. En raison de la petite taille des PME, certains opérateurs éprouvent des difficultés à mettre en place les services requis pour obtenir le statut d'OEA.
2. L'absence d'un Service d'audit interne et la difficulté d'établir un nouveau service d'audit permanent et indépendant des autres services font qu'il est difficile de garantir l'efficacité des audits.



Méthodologies

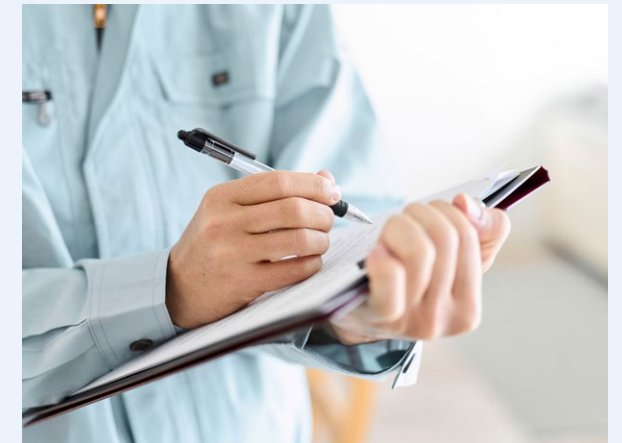
1. Les lois et règlements douaniers exigent des opérateurs économiques agréés qu'ils établissent un certain nombre de services, telles que le Service de contrôle général. Le terme « Service » peut donner lieu à un malentendu à savoir que le statut d'Opérateur économique agréé ne peut être obtenu que si plus d'une personne est affectée à chaque service. Les douanes japonaises ont donc publié sur leur site internet un modèle de règles de contrôle légal qui indique clairement que les entreprises ne doivent pas nécessairement créer un service physique composé de plusieurs personnes, mais qu'il est acceptable qu'elles nomment une personne responsable. En outre, pour autant que cela ne nuise pas à la fonction du Service de contrôle général, certaines des tâches de ce dernier peuvent également être déléguées à d'autres services.

Exemple : En raison de la gestion rigoureuse des coûts exigée par sa société mère, une entreprise A a éprouvé des difficultés à mettre en place un Service de contrôle général composé de plusieurs per-

sonnes et a donc nommé un membre du personnel chargé de jouer le rôle de Service de contrôle général. En outre, elle a mis en place un comité composé de ce membre du personnel et des responsables des différents services opérationnels ; ce comité a joué un rôle complémentaire à celui du Service de contrôle général. Le comité devait se réunir régulièrement et soutenir les tâches du Service de contrôle général, notamment en dispensant une formation sur les OEA aux services opérationnels et en recueillant des informations en retour. En conséquence, les fonctions du Service de contrôle général ont été jugées correctement remplies et l'entreprise A a été admise comme Opérateur économique agréé. En outre, le fait de demander aux chefs de chaque service opérationnel de participer à la réunion du comité les a aidés à comprendre les fonctions et les rôles du Service de contrôle général, ce qui a fait d'eux des candidats potentiels pour reprendre le poste de Service de contrôle général à l'avenir, et a donc contribué au développement des successeurs. Grâce à ce processus, l'entreprise A a maintenu le système requis pour obtenir le statut d'OEA.

2. Pour les entreprises qui ne sont pas en mesure de mettre en place un Service d'audit juridique indépendant et permanent en raison de ressources limitées ou pour d'autres raisons, le personnel affecté à un tel Service peut également remplir la fonction d'autres services, à condition que cela ne nuise pas à la fonction du Service d'audit juridique. En outre, les entreprises qui ne sont pas en mesure de créer leur propre Service d'audit sont autorisées à confier l'audit interne à d'autres entités, à condition que les relations avec ces entités et l'efficacité de l'audit aient été clarifiées et garanties, comme indiqué dans les FAQ sur le site internet des douanes japonaises.

Exemple : L'entreprise B, qui ne compte qu'une cinquantaine d'employés, a eu des difficultés à recruter du personnel pour procéder aux audits internes, mais elle a été agréée en tant qu'Opérateur économique agréé sur la base suivante : L'entreprise B est une filiale et sa société mère est un Opérateur économique agréé. Le personnel d'audit de la société mère connaît donc les détails des audits internes requis pour un OEA ainsi que les opérations de chaque société du groupe, y compris l'entreprise B. Le Service d'audit juridique de la société mère a donc procédé à l'audit interne de l'entreprise B et, afin d'assurer l'efficacité de cet audit, a rapporté les résultats de l'audit, etc.



au Service de contrôle général de l'entreprise B. En outre, en ce qui concerne la révision et la mise à jour des règles de conformité juridique et des diverses réglementations, ainsi que l'établissement et le développement du système lié au programme OEA, le Service de contrôle général de la société mère et de chaque société du groupe, y compris l'entreprise B, ont coopéré étroitement les uns avec les autres.

Résultats

Comme indiqué ci-dessus, les douanes japonaises aident les opérateurs, y compris les PME, qui envisagent d'acquiescer le statut d'Opérateur économique agréé à mieux assimiler le programme des Opérateurs économiques agréés et à mettre en place les procédures nécessaires en diffusant des informations utiles et en améliorant le contenu du site interne des douanes japonaises.

Les exigences et les normes applicables aux Opérateurs économiques agréés sont les mêmes au Japon, quelle que soit leur taille, mais le chemin à parcourir pour y parvenir varie en fonction de la situation de chaque entreprise, c'est-à-dire de sa taille, de sa structure interne, de ses procédures de traitement des opérations, etc. En s'assurant de bien comprendre la situation actuelle de chaque entreprise, les douanes japonaises ont fourni des conseils sur mesure par le biais de multiples consultations sur la manière la plus appropriée d'acquiescer le statut d'OEA.

Grâce à ces efforts, la sécurité et la conformité des OEA ont été maintenues quelle que soit la taille de l'entreprise. Les douanes japonaises poursuivront leurs efforts pour augmenter le nombre d'Opérateurs économiques agréés, y compris les PME, sans diminuer la qualité des Opérateurs économiques agréés.

APERÇU DU RECUEIL DE L'OMC SUR LES DISPOSITIONS SPÉCIALES POUR LES MPME DANS LES PROGRAMMES D'OEA

En 2024, l'OMD et le Groupe MPME de l'OMC ont établi un recueil des dispositions spéciales pour les MPME dans les programmes d'OEA (doc. OMC INF/MSME/W/47/Rev.2)²⁴ afin de donner des exemples de bonnes pratiques et de présenter les solutions étudiées dans différentes économies pour faciliter la participation des MPME aux programmes d'OEA, à savoir notamment : critères flexibles, sensibilisation, systèmes à plusieurs niveaux, soutien financier, renforcement des capacités, consultations et mécanismes de retour d'informations. Chacun de ces éléments a un rôle crucial à jouer pour rendre les programmes d'OEA plus accessibles et plus avantageux pour les MPME.

L'assouplissement de certains critères dans les programmes d'OEA, notamment en ce qui concerne le capital ou la sécurité, permet de tenir compte des capacités moindres des MPME. En Argentine, par exemple, les critères de solvabilité sont allégés pour les MPME et en Indonésie celles-ci bénéficient de l'allègement des obligations financières à remplir, et ce car elles ont souvent des ressources financières plus réduites. Outre les critères financiers, la République de Corée a prévu pour les MPME des critères de sécurité spécifiques, avec des conditions allégées à remplir, tandis que d'autres Membres, le Japon par exemple, accordent globalement plus de souplesse aux MPME en fonction de leur situation, et aux Philippines le programme d'OEA est flexible et peut fournir un modèle et des avantages sur mesure aux MPME.

Étant donné que plus les mesures de sensibilisation et de renforcement des capacités sont efficaces, plus les MPME sont susceptibles d'adhérer aux programmes d'OEA, des économies se sont attachées à améliorer la sensibilisation et dispenser diverses formations. L'Australie alloue des fonds aux activités de sensibilisation à l'égard des programmes d'OEA afin d'en améliorer la compréhension mais également l'attrait. Le Brésil propose des conférences et des séminaires mais aussi un site web donnant des informations complètes sur la marche à suivre pour devenir un OEA, ce qui contribue à mieux faire connaître le programme. La Chine a mis sur pied un système de services en ligne proposant entre autres des modules de formation et une foire aux questions

interactive où les utilisateurs peuvent avoir plus simplement accès à des informations sur la manière de devenir un OEAE ; au Fidji, le centre de soutien aux MPME propose gratuitement des conseils pour aider les MPME à renforcer leurs capacités.

Certaines économies proposent en outre des systèmes à plusieurs niveaux de certification en fonction des capacités opérationnelles des entreprises. Hong Kong (Chine) propose par exemple un système de certification à deux niveaux pour encourager les MPME à adhérer au programme grâce à des obligations allégées, avec deux critères de sécurité de moins au niveau 1. La République dominicaine a lancé en 2021 un programme d'OEA simplifié et l'Inde a allégé les critères que les MPME doivent remplir pour adhérer à son « dispositif libéralisé relatif au statut d'OEA pour les MPME ».

Il est important de prévoir de consulter les MPME, notamment dès les premiers stades de l'élaboration des programmes d'OEA, afin que ceux-ci leur soient plus accessibles. L'Australie a associé les MPME dès le début de la phase d'élaboration de son programme d'OEA, et Hong Kong (Chine) a lancé un projet pilote pour recueillir des informations auprès des MPME. Lorsqu'il a lancé l'élaboration de son programme d'OEA, le Brésil a lui aussi procédé à des consultations publiques auxquelles il a convié les MPME.

Outre la consultation des MPME lors de l'élaboration des programmes, il est important de veiller aussi à régulièrement solliciter ensuite leur retour d'informations afin que les programmes d'OEA puissent être rectifiés pour mieux répondre à leurs besoins. L'Inde consulte par exemple régulièrement les MPME pour leur donner la possibilité de faire part de leurs avis et suggestions au sujet du programme d'OEA, ce qui lui permet ensuite de faire évoluer ce dernier pour qu'il cadre avec les exigences des petites entreprises. L'Union européenne a déjà créé un groupe de contact « commerce » dont font partie des acteurs du secteur privé, en ce compris les MPME, pour que le dialogue reste ouvert au sujet de l'élaboration des programmes d'OEA.

Ce sont autant d'exemples des mesures en vigueur à ce jour pour surmonter les difficultés auxquelles sont spécifiquement confrontées les MPME pour pouvoir adhérer aux programmes d'OEA. Ce type de mesures dédiées aux MPME peut permettre de renforcer et de favoriser la participation des MPME aux programmes et aux échanges mondiaux.

²⁴ Recueil des dispositions spéciales pour les MPME dans les programmes d'opérateur économique agréé (OEA).

ÉTUDE DE CAS

INTÉGRATION DES PME/PMI DANS LE PROCESSUS D'OEA AU MAROC

Depuis le lancement du programme d'OEA en 2006, sachant que le tissu économique marocain est essentiellement constitué de petites et moyennes entreprises (PME) et de micro, petites et moyennes entreprises (MPME), la douane marocaine n'a pas ménagé ses efforts pour soutenir ces entreprises et les encourager à adhérer au programme d'OEA. Il convient de prendre particulièrement en considération les éléments suivants :

Cadre réglementaire régissant le programme d'OEA

Le programme d'OEA n'exclut pas les PME/MPME ; il est ouvert à toute entreprise établie au Maroc, quels que soient sa taille et son niveau d'activité.

L'article 53 bis du décret n° 2-10-121 du 23 Rajab 1431 (6 juillet 2010) stipule que :

«L'administration accorde le statut d'opérateur économique agréé (OEA) aux sociétés établies sur le territoire national exerçant des activités industrielle, commerciale ou de service, liées au commerce international, tant à l'importation qu'à l'exportation».

Coût du respect des critères OEA

Le respect des critères d'octroi du statut d'OEA nécessitant des investissements, notamment en termes d'organisation, de sécurisation de la chaîne logistique, de sécurisation des systèmes d'information, de formation du personnel, de formalisation des procédures, etc., l'Administration des douanes et accises a signé une convention de partenariat avec l'Agence Nationale de Promotion des Petites et Moyennes Entreprises (ANPME) ou MOROCCO PME pour financer jusqu'à 70% du coût des investissements de mise en conformité, dans le cadre du programme national de mise à niveau des entreprises marocaines.

Validation des critères OEA

En ce qui concerne les missions de validation des critères OEA, les cabinets d'audit et les auditeurs de la douane sont sensibilisés, à travers des sessions de formation et des campagnes de sensibilisation, à l'importance de prendre en compte certaines spécificités des PME/MPME lors des visites de validation sans que cela n'affecte le respect global de ces critères (ex : mesures simplifiées en matière d'accès, registres papier, exigences en matière de gilets de sécurité, formation par des équipes internes, ensembles d'applications informatiques interfacées au lieu d'un système informatique totalement intégré, etc.)





Principaux points à retenir

ÉTUDE DE CAS

L'INTÉGRATION DES PME/MPME DANS LE PROGRAMME D'OEA DE LA NOUVELLE-ZÉLANDE



La complexité de la mise en conformité était un obstacle majeur pour les exportateurs de petite et moyenne taille. Depuis le 9 août 2023, les exportateurs, les sites de chargement sécurisés et les opérateurs de transport peuvent demander sépa-

rément à devenir membres du Système d'exportation sécurisé (SES) en ligne, en un seul endroit, par le biais d'une nouvelle plateforme numérique. L'extension du SES aux sites de chargement sécurisés et aux opérateurs de transport permettra à ces entreprises de devenir des partenaires accrédités du SES à part entière.

La nouvelle structure horizontale permet aux petites et moyennes entreprises exportatrices de postuler plus facilement si elles utilisent des sites de chargement sécurisés ou des opérateurs de transport qui font déjà partie du SES. Auparavant, les sites de chargement sécurisés et les opérateurs de transport devaient tous deux faire l'objet d'une demande de la part des exportateurs. Cette nouvelle structure permet aux petites et moyennes entreprises de la chaîne logistique de développer leurs activités de manière indépendante et réduit la complexité requise pour devenir un partenaire du SES. En permettant à toutes les parties de la chaîne logistique sécurisée de devenir des partenaires indépendants, les douanes ont également une plus grande capacité d'assistance en ce qui concerne les risques potentiels auxquels les entreprises et leurs marchandises pourraient être exposées. L'administration des douanes néo-zélandaises a également lancé une nouvelle procédure de demande numérique par l'intermédiaire de Business Connect. La nouvelle plateforme numérique simplifie et rationalise cette procédure, ce qui permet aux petites et moyennes entreprises exportatrices de présenter leur candidature et de bénéficier du programme plus facilement et de manière plus accessible. En conséquence, l'administration des douanes néo-zélandaises a constaté une augmentation du nombre de demandes reçues.

En 2019, l'administration des douanes néo-zélandaises a également étendu le SES aux envois en fret aérien, ce qui a permis de soutenir davantage le plan de développement des petites et moyennes entreprises.

RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX CONSTATS

L'étude confirme que même si les MPME sont des acteurs essentiels des échanges mondiaux, elles restent confrontées à d'importantes difficultés pour avoir accès aux programmes d'OEA et profiter des avantages qui en découlent. L'édition 2024 de l'étude de l'OMD sur la mise en œuvre du Cadre SAFE et les diverses études de cas qui ont été réalisées montrent que les administrations douanières commencent à prendre conscience de la nécessité d'élargir les programmes d'OEA à davantage d'opérateurs. Ces programmes n'évoluent toutefois pas tous au même rythme et nombreux sont ceux qui ne proposent toujours pas une approche adaptée aux entreprises de plus petite taille.

Gros plan sur certains points :

- Bien qu'elles représentent une part importante des échanges mondiaux, les MPME continuent d'être sous-représentées dans les programmes d'OEA. Nombreuses sont les entreprises de plus petite taille à ne pas connaître ces programmes ou à les juger trop complexes et trop onéreux.

- Les MPME éprouvent des difficultés face à la complexité de la procédure d'adhésion, elles ont du mal à respecter les exigences d'ordre financier et sécuritaire et à comprendre les critères de conformité.
- Les administrations douanières sont peu nombreuses à proposer aux MPME des avantages spécifiques bien que certaines aient commencé à assouplir leurs procédures et à alléger par exemple les critères de sécurité, à simplifier la procédure d'adhésion et à appliquer des systèmes de certification à plusieurs niveaux.
- Beaucoup de MPME ignorent ce que leur apporterait la certification OEA. Améliorer leur participation passera inévitablement par des activités de sensibilisation plus ciblées, associées à des programmes de formation et de renforcement des capacités.



ENSEIGNEMENTS TIRÉS DES INITIATIVES EXISTANTES

Un tour d'horizon des meilleurs programmes d'OEA a mis l'accent sur plusieurs pratiques ingénieuses susceptibles de renforcer la participation des MPME, par exemple adopter un système de certification à plusieurs niveaux ou alléger les exigences imposées aux entreprises de plus petite taille pour réduire les obstacles à l'adhésion à ces programmes.

Il est par ailleurs indispensable de lancer des campagnes de sensibilisation efficaces, qui décrivent clairement les avantages que la certification OEA offre aux MPME.

Prévoir des aides financières ou réduire les frais liés à la certification OEA peut inciter davantage de MPME à adhérer à ces programmes.

Proposer régulièrement des formations et des activités de renforcement des capacités adaptées aux besoins spécifiques des MPME peut aider celles-ci à réussir à remplir les critères de certification OEA.

Associer les MPME à l'élaboration et à l'amélioration des programmes d'OEA contribue à ce que ceux-ci répondent à leurs besoins.



ÉTUDE DE CAS

OEA ET MPME EN AFRIQUE DU SUD



Cette étude de cas évalue l'intégration des micro, petites et moyennes entreprises (MPME) sud-africaines dans le programme des Opérateurs économiques agréés (OEA), une norme mondiale pour la sécurité et la conformité de la chaîne logistique. Elle explore les avantages, les défis et les stratégies d'une intégration réussie, en mettant en évidence les bonnes pratiques et en proposant des recommandations aux MPME, aux agences gouvernementales et aux parties prenantes du secteur.



Introduction

Les MPME sud-africaines sont confrontées à des défis importants pour accéder aux marchés mondiaux en raison de ressources limitées, d'infrastructures inadéquates et d'exigences réglementaires complexes. Le programme d'OEA offre une solution en fournissant un cadre permettant aux MPME de démontrer leur engagement en matière de conformité, de sécurité et d'efficacité, renforçant ainsi leur compétitivité et leur ouvrir des débouchés à l'échelle mondiale.

Selon le rapport «Financer les PME et les entrepreneurs 2022 : Tableau de bord de l'OCDE », sur les quelque 2,6 millions de micro, petites et moyennes entreprises (MPME) recensées en Afrique du Sud à cette date, environ 37 % sont considérées comme officielles. Sur ce total, 54 % sont des micro-entreprises et 15 % se trouvent dans des zones rurales. Parmi les propriétaires figurent des personnes qui ont déclaré une activité commerciale ainsi que celles qui dirigent une entreprise par nécessité et

pour lesquelles aucune autre source de revenus n'est disponible. Deux propriétaires de PME sur trois dirigent leur propre entreprise et n'ont pas d'employés, tandis que 32 % d'entre eux emploient d'une à dix personnes. Alors que l'augmentation du nombre de PME au cours des dix dernières années a été inférieure à la croissance économique, la contribution de ces PME à la valeur ajoutée brute de l'Afrique du Sud (c'est-à-dire le PIB avant impôts et subventions) est passée de 18 % en 2010 à 40 % en 2020.

Diverses plateformes de consultation de commerçants ont montré que les MPME se sentent exclues du programme OEA en raison de ses critères et exigences stricts, et estiment qu'elles doivent être prises en compte et incluses dans des initiatives stratégiques telles que le programme d'OEA. D'après une étude, la plupart des MPME exercent leurs activités depuis moins de 10 ans et ont donc besoin d'être aidées ou formées pour se conformer aux exigences réglementaires dans les cas où un non-respect est détecté. Les MPME ont notamment indiqué qu'elles doivent fournir trop d'informations lors de la phase de candidature, dont la plupart ne les concernent pas. En conséquence, l'administra-

tion des recettes fiscales d'Afrique du Sud (SARS) a dû assouplir certains critères jugés inutiles et contraignants pour les MPME. Il était essentiel de veiller à ce que les critères du programme n'alourdissent pas la charge financière des MPME.

Les MPME sud-africaines faisant commerce ne sont pas officiellement organisées en tant que catégorie et, à ce titre, ne disposent pas d'une association structurée qui pourrait faciliter les engagements et servir de point de contact. Cependant, elles appartiennent à diverses associations professionnelles qui englobent toutes sortes d'opérateurs commerciaux, y compris des organisations de grande taille. Malgré cela, il était urgent d'organiser régulièrement des consultations et/ou des séances de retour d'information avec ces MPME. Pour atteindre des niveaux élevés de conformité volontaire, la SARS cherche à clarifier et à préciser les obligations des opérateurs commerciaux. Des données empiriques ont montré que les contribuables et les commerçants qui connaissent leurs droits et leurs obligations sont plus susceptibles de satisfaire leurs obligations fiscales sans contrainte. Grâce à des engagements divers et réguliers, la SARS a également permis aux MPME de prendre connaissance de leurs obligations et de





favoriser la cohérence par le biais de webinaires et de diverses plateformes où les MPME peuvent dialoguer avec les associations de commerçants, la Chambre de commerce de Johannesburg, le ministère du Commerce et de l'Industrie et d'autres structures pertinentes.

Avantages pour les MPME

Le lancement du programme OEA-MPME a apporté des avantages tangibles et intangibles aux opérateurs qui y participent. Parmi ces avantages, on peut citer

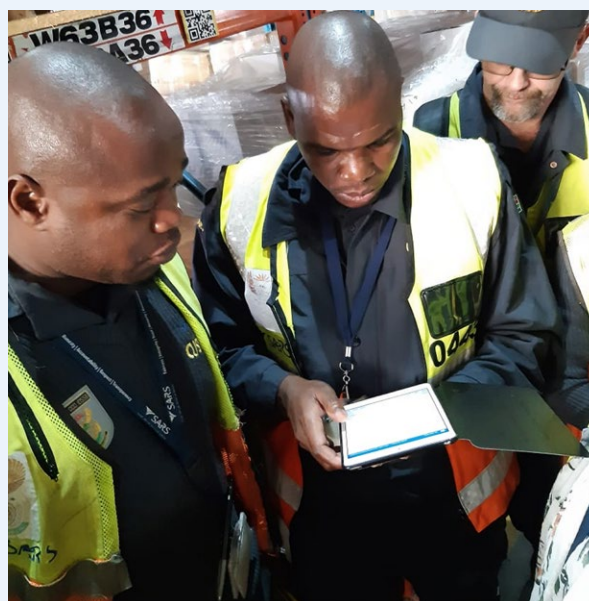
1. Un meilleur contrôle et une meilleure gestion des risques.
2. Une sécurité et une efficacité accrues de la chaîne logistique.
3. Une confiance augmentée des clients.
4. Des procédures douanières simplifiées et des délais de dédouanement réduits.
5. L'accès à de nouveaux marchés et débouchés.
6. Un avantage concurrentiel et une différenciation.
7. Des délais d'exécution plus rapides pour les remboursements de droits d'accise.

Les commentaires ont montré que les MPME ont accueilli favorablement la réduction ou l'exemption

de la caution requise comme un retour sur investissement, car elles ont pu réinvestir les fonds dans l'entreprise.

Défis pour les MPME

Au cours des consultations, les MPME ont indiqué les divers défis qu'elles devaient relever, dont certains constituent des obstacles qui les empêchent d'attirer des investisseurs et d'apporter une contribution significative à l'économie du pays. Ces défis comprennent :



1. Des ressources et des capacités limitées.
2. Un manque de connaissance et de compréhension des exigences du statut d'OEA.
3. La complexité de la procédure de demande.
4. Des coûts de mise en œuvre élevés.
5. Un accès limité à la technologie et aux infrastructures.
6. L'impossibilité de présenter des bilans comptables vérifiés, pour des raisons de coût.
7. Une connaissance insuffisante des douanes.

Ce que la SARS a fait

Le SARS a mené des consultations conformément à son objectif stratégique n° 8 : « Travailler avec et par l'intermédiaire des parties prenantes pour améliorer l'écosystème ». La division OEA a développé et mis en œuvre le Forum MPME afin de garantir une approche inclusive avec des consultations régulières et un retour d'information continu.

Des critères simplifiés ont été définis pour les MPME afin de répondre à leurs besoins et d'éviter d'ajouter des charges financières supplémentaires à un secteur d'activité déjà sous pression.

Les exigences ont été assouplies pour répondre aux besoins des MPME. Les locaux sécurisés ne doivent pas nécessairement se trouver dans un parc de bureaux, compte tenu des questions de coût, tant que les MPME peuvent prouver que les locaux existants sont sécurisés, même lorsque les opérateurs commerciaux utilisent un bureau à domicile.

Le formulaire de demande a été simplifié pour répondre aux exigences des MPME, comme la fourniture d'une preuve de viabilité financière au lieu de bilans comptables vérifiés, etc.

Projet pilote OEA-MPME

La SARS a organisé des séances de sensibilisation au statut d'OEA pour les MPME par le biais d'associations et de webinaires.

Elle a créé le Forum OEA MPME pour des consultations régulières tout au long du processus d'élaboration du programme. Cela a permis aux commerçants MPME de participer au programme pilote qui a été conçu pour tester le processus et en tirer des enseignements en vue de l'améliorer.

La SARS a officiellement lancé le projet pilote en septembre 2022 avec quatre opérateurs commer-

ciaux volontaires. Seules 20 MPME avaient obtenu le statut d'OEA à la fin avril 2024. Le programme OEA-MPME a été lancé en mai 2024, et 20 opérateurs commerciaux se sont vu attribuer le statut d'OEA. Fin novembre 2024, plus de 280 MPME participaient au programme d'OEA, ce qui équivaut à plus de 260 opérateurs commerciaux ayant obtenu le statut d'OEA en sept mois.

Enseignements tirés

Il est impératif d'adopter une approche inclusive pour élaborer un programme d'OEA, en travaillant avec les principales parties prenantes dès le début, afin de garantir l'alignement. Les MPME ont montré leur volonté d'être aidées pour se mettre en conformité lorsque des cas de non-conformité ont été identifiés.



Il est nécessaire de collaborer avec d'autres agences gouvernementales lorsque l'on travaille sur des initiatives et programmes divers destinés aux MPME, tout en garantissant l'alignement avec les incitations ou les avantages disponibles. Cela contribue à faciliter la conformité globale avec toutes les autres exigences réglementaires au-delà des douanes.

Stratégies pour une intégration réussie

1. Approche collaborative : les agences gouvernementales, les acteurs du secteur et les MPME doivent travailler ensemble pour fournir un soutien et des ressources.
2. Sensibilisation et éducation : les MPME ont besoin de formation et de conseils sur les exigences et les avantages du statut d'OEA. Dans les campagnes de formation et de sensibilisation, une attention particulière a été accordée aux besoins et aux comportements des différents groupes d'opérateurs commerciaux dans le but de les aider à comprendre les caractéristiques de ce secteur.
3. Procédure de demande simplifiée : des procédures rationalisées et des exigences documentaires réduites sont essentielles.
4. Soutien financier : il doit y avoir un accès au fi-

nancement et des incitations pour les coûts de mise en œuvre.

5. Technologie et infrastructure : des investissements sont nécessaires dans les solutions numériques et l'infrastructure logistique.

Conclusion

L'intégration des MPME dans le programme d'OEA peut ouvrir des débouchés commerciaux à l'échelle internationale, renforcer la compétitivité et contribuer à la croissance économique. En relevant les défis et en mettant en œuvre des stratégies pour une intégration réussie, les MPME sud-africaines peuvent tirer profit des avantages du statut d'OEA et devenir plus résilientes et compétitives sur le marché mondial. De plus, le programme d'OEA permet à ce segment essentiel de notre commerce (les MPME) d'accéder plus facilement à de nouveaux marchés et de développer ceux qui existent déjà. La SARS s'efforcera d'appliquer les lois fiscales et douanières que les contribuables pourront comprendre et appliquer dans toute la mesure du possible. La SARS s'est engagée à fournir aux contribuables un accès facile à l'information et à les aider à la comprendre grâce à un engagement continu et à des invitations à trouver ensemble des solutions avec les opérateurs commerciaux.



PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR POUR LES AUTORITÉS DOUANIÈRES

L'article 7.7 de l'AFE de l'OMC exige des Membres qu'ils adoptent des programmes d'opérateurs agréés. Parmi les Membres, 61 pays en développement et PMA ont inclus tout ou partie de cet article parmi leurs engagements de catégorie C, indiquant donc qu'ils ont besoin d'une assistance technique et pour le renforcement de leurs capacités. Tout est mis en œuvre pour aider ces Membres à renforcer les capacités dont ils ont besoin. L'AFE ne contenant pas de dispositions concernant spécifiquement les MPME, il serait judicieux d'aider les Membres à adopter des programmes d'OEA adaptés aux MPME ou à rectifier ceux qui existent déjà en proposant une assistance technique en ce sens ou en partageant les pratiques axées sur les MPME au sein du comité de la facilitation des échanges.

De nos jours, les administrations douanières sont nombreuses à adopter diverses mesures de facilitation ciblées pour que de plus en plus de MPME adhèrent à leurs programmes d'OEA. Pour comprendre ce que veulent les MPME ou ce qui les dissuade de demander à y adhérer, les douanes doivent communiquer. La communication est la clé d'un bon partenariat avec les OEA, partenariat qui, d'après l'ICC, est l'un des avantages les plus importants dont les MPME puissent bénéficier.

L'expérience de l'ICC montre que l'une des principaux obstacles à la participation des MPME tient au fait que la promotion des programmes n'est pas bien menée. Souvent, en outre, les programmes d'OEA sont lancés alors qu'ils ne sont pas inclus dans une stratégie nationale à visée autre que douanière, ou alors que les critères qui les rendent efficaces – c'est-à-dire attractifs pour les participants ciblés – n'ont pas été examinés.

Si une administration douanière souhaite attirer davantage d'entreprises dans son programme d'OEA ou cibler les MPME, elle doit établir une stratégie en ce sens, assortie d'un plan concret avec un volet communication.

Ces documents directeurs doivent être établis par les douanes en coopération avec diverses autres entités gouvernementales concernées, par exemple celles qui sont chargées des questions commerciales et du développement économique mais aussi de recueillir et d'examiner l'opinion des OEA et des non OEA. Il est plus précisément essentiel de tenir compte des aspects ci-après afin de rendre les programmes d'OEA plus attractifs pour les MPME.

- a. Il est nécessaire de proposer des avantages plus tangibles, par exemple un dédouanement prioritaire ou une réduction des frais d'inspection, pour rendre le programme plus attractif pour les MPME.
- b. Proposer aux MPME des solutions souples en matière de conformité, par exemple plusieurs niveaux d'exigences ou des assouplissements compte tenu de leurs ressources limitées, pourrait réduire les obstacles qui les empêchent d'adhérer aux programmes d'OEA. La Bolivie a par exemple prévu plusieurs catégories de certification dans son programme d'OEA, ce qui pourrait servir de modèle pour mettre en place un système de soutien aux MPME en fonction du degré de conformité de chacune.
- c. Favoriser la collaboration interinstitutionnelle pour que toutes les entités gouvernementales reconnaissent la certification OEA faciliterait l'intégration des MPME. Cette reconnaissance pourrait harmoniser les interactions des MPME avec les douanes et avec d'autres organes de réglementation, rendant ainsi la certification plus avantageuse.





Conclusion

Intégrer les MPME dans les programmes d'OEA est une étape cruciale vers des échanges mondiaux plus inclusifs et plus résilients. Alors que ces entreprises sont des pièces maîtresses de l'économie mondiale, elles continuent pourtant d'être négligées dans de nombreuses initiatives de partenariat douane-entreprises.

Cette étude souligne que s'ils sont trop rigides, les programmes d'OEA ne tiennent pas dûment compte des difficultés propres aux MPME. Pour que les MPME puissent déployer tout leur potentiel, les administrations douanières devraient envisager d'adopter des modèles de certification OEA plus souples et plus inclusifs, de renforcer les activités de sensibilisation et de prodiguer aux MPME un soutien qui leur soit adapté et qui tienne compte de leurs contraintes financières et opérationnelles.

Les administrations douanières peuvent améliorer la participation des MPME aux cadres mondiaux de facilitation des échanges, en ce compris les programmes d'OEA. Pour que les programmes d'OEA permettent de forger un partenariat efficace entre les autorités douanières et le secteur privé, ils ne doivent pas seulement favoriser la croissance économique mais aussi la sécurité et la résilience de la chaîne logistique, à l'échelon mondial.

Veillez-nous contacter à :

Organisation mondiale
des douanes
Rue du Marché 30
1210 Bruxelles, Belgique
facilitation@wcoomd.org

Organisation mondiale
du commerce
Rue de Lausanne 154
1211 Genève 2, Suisse
MSMEGroup@wto.org

Chambre de commerce
internationale
Avenue du Président Wilson 33-43
75116 Paris, France
icc@iccwbo.org

Visitez nos sites Internet :

wcoomd.org | wto.org | iccwbo.org

Copyright © 2025 Organisation mondiale des douanes | Organisation mondiale du commerce | Chambre de commerce internationale
La rédaction et la production du présent rapport ont été assurées par l'Organisation mondiale des douanes.

Crédits photo: Couverture, 8, 12, 15, 16, 24, 25, 27, 29, 33, 39, 41-43, 46-49, 50, 51, 52, 53, 55 : © Stock.adobe.com – P.6 : © Organisation mondiale des douanes – P.6 : © Organisation mondiale du commerce – P.6 : © Chambre de commerce internationale – P.10 : © Agence de collecte et de contrôle des douanes de l'Argentine (ARCA) – P.13, 14 : © Direction générale des douanes de la République dominicaine (DGA) – P.19, 34 : © Administration générale des douanes de Chine (GACC) – P.21 : © Direction générale des douanes et droits indirects de France (DGDDI) – P.22 : © Agence des douanes et des monopoles d'Italie (ADM) – P.23 : © Administration fiscale et douanière des Pays-Bas – P.26 : © Département des douanes et accises de Hong Kong – P.28 : © Département général des douanes du Vietnam – P.31 : © Commission centrale des taxes indirectes et des douanes de l'Inde (CBIC) – P.36, 56 : © Direction générale des douanes et accises d'Indonésie – P.40 : © Autorité générale des douanes de l'État du Qatar – P.45 : © Administration des douanes et impôts indirects du Maroc (ADII) – P.50, 51, 52, 54: © Service des recettes fiscales d'Afrique du Sud (SARS).

