**CONVENTION DE KYOTO**

**DIRECTIVES RELATIVES**

**À L’ANNEXE SPÉCIFIQUE J**



***Chapitre 2***

***TRAFIC POSTAL***

ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

**Table des matières**

1. Introduction : Objet et champ d’application 3

2. Définitions 3

3. Principes 4

4. RESPONSABILITÉ ADMINISTRATIVE 4

4.1. Lieu du dédouanement 5

5. Dédouanement des envois postaux 5

5.1. Procédure de dédouanement avec intervention limitée de la poste 6

5.2. Le service postal agit pour le compte de la douane dans certaines opérations 7

5.3. Le service postal joue le rôle d'agent en douane 8

5.4. Autres régimes douaniers 9

6. Présentation à la douane 9

7. Envois postaux et leurs documents douaniers 11

7.1. Catégories d’envois postaux 11

7.2. Description des envois postaux 11

7.3. Documents 11

7.4. Déclaration de marchandises 12

7.5. Documents – Difficultés pratiques 12

8. Transit 13

9. Perception des droits et taxes; procédures simplifiées 13

9.1. Procédures simplifiées 14

9.1.1. Système de taxation forfaitaire 14

9.1.2. Cadeaux 14

9.2. Remboursement ou remise de droits et taxes 15

10. Autres considérations 15

10.1. Vérifications 15

10.2. Utilisation de la technologie de l’information 15

10.3. Échange d’informations et coopération 15

10.4. Formation 16

# 1. Introduction : Objet et champ d’application

La poste demeure l’un des moyens les plus couramment utilisés dans les relations individuelles et commerciales, non seulement pour échanger des vœux et des nouvelles, mais également pour expédier des cadeaux et d’autres marchandises.

La douane est nécessairement amenée à intervenir dans le trafic postal international, car, comme pour les marchandises importées et exportées par d’autres moyens, il lui incombe de s’assurer que les droits et taxes exigibles sont recouvrés, de faire appliquer les prohibitions et les restrictions à l’importation et à l’exportation et, d’une manière générale, d’assurer l’observation des lois et règlements qui relèvent de sa compétence. En même temps, elle s’efforce de limiter au strict nécessaire les inspections, grâce à des techniques d’évaluation des risques.

Toutefois, en raison du volume du trafic postal et de la nature des envois dont la majeure partie n'est accompagnée d'aucun document, les formalités douanières applicables aux envois acheminés par la poste diffèrent quelque peu de celles qui sont appliquées aux marchandises transportées par d’autres moyens. En effet, si les envois ont des dimensions réduites, en revanche, ils sont extrêmement nombreux et, afin d’éviter des retards inacceptables, des dispositions administratives ont été prévues à leur égard. Ces dispositions de nature administrative et les techniques d'évaluation des risques connexes peuvent évoluer dans certaines administrations au fur et à mesure que les services postaux nationaux connaissent des dérégulations, se lancent dans la concurrence sur de nouveaux marchés et déploient toujours plus d'efforts pour élaborer des messages électroniques normalisés aux fins du trafic postal.

Dans pratiquement tous les pays, la poste, qu'elle soit un organisme public ou privé, assure des services internationaux régis par les Actes de l'Union postale universelle[[1]](#footnote-1).

Le présent Chapitre concerne les procédures douanières relatives aux échanges postaux (poste aux lettres et colis postaux) qui s'effectuent conformément à ces Actes. Certaines administrations postales proposent également un service EMS (Express Mail Service) qui est décrit dans la Convention UPU. Aux fins du présent Chapitre, les administrations des douanes qui appliquent ces procédures au service EMS sont considérées comme accordant une facilité plus grande, conformément à l’article 2 de la Convention de Kyoto. D'autres administrations des douanes accordent aux envois EMS un traitement identique à celui des envois acheminés par les opérateurs privés.

# Définitions

Pour l’application du présent Chapitre, on entend par :

|  |  |
| --- | --- |
| ***F1/E1*** | ***"CN22/23"*** *: les formules spéciales de déclaration applicables aux envois postaux et décrites dans les Actes de l’Union postale universelle actuellement en vigueur;* |
| ***F2/E3*** | **"envois postaux"** *: les envois de la poste aux lettres et les colis acheminés par les services postaux ou pour le compte de ceux-ci, tels que décrits dans les Actes de l’Union postale universelle actuellement en vigueur.* |
| ***F3/E2*** | ***"formalités douanières applicables aux envois postaux"****: toutes les opérations à effectuer par la partie intéressée et par la douane en matière de trafic postal.* |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***F4/E5*** | ***"Union postale universelle"*** *: l’organisation intergouvernementale fondée en 1874 par le Traité de Berne sous le nom d’ "Union générale des postes", qui prit en 1878 la dénomination d’"Union postale universelle (UPU)" et qui, depuis 1948, est une institution spécialisée des Nations Unies;* |
| ***F5/E4*** | ***“service postal”*** *: l’organisme public ou privé habilité par le gouvernement à fournir les services internationaux régis par les Actes de l’Union postale universelle actuellement en vigueur.* |

Toutes les définitions des termes nécessaires pour interpréter les dispositions de plusieurs des Annexes à la Convention figurent dans l'Annexe générale. Les définitions des termes applicables uniquement à une pratique ou un régime particulier figurent dans le Chapitre correspondant de l'Annexe spécifique.

# 3. Principes

Norme 1

*Les formalités douanières applicables aux envois postaux sont régies par les dispositions du présent Chapitre et, dans la mesure où elles s'appliquent, par les dispositions de l'Annexe générale.*

La Convention de Kyoto révisée comporte un jeu de dispositions fondamentales revêtant un caractère obligatoire qui figurent dans l'Annexe générale. Celle-ci concrétise les principales règles jugées indispensables pour harmoniser et simplifier l'ensemble des régimes et des pratiques que la douane applique dans l'exercice régulier de ses activités.

Etant donné que les dispositions fondamentales de l'Annexe générale s’appliquent à toutes les Annexes spécifiques et à l'ensemble des Chapitres, elles doivent être appliquées dans leur totalité en ce qui concerne les trafics postaux. Lorsque dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions du présent Chapitre une disposition spécifique n’est pas d’application, il convient de ne jamais perdre de vue les principes généraux de facilitation énoncés dans l'Annexe générale. Les dispositions du Chapitre 3 de l'Annexe générale concernant les formalités de dédouanement et autres formalités, le Chapitre 6 concernant le contrôle douanier et le Chapitre 7 concernant la technologie de l'information doivent notamment être lus en regard de ce Chapitre relatif au trafic postal.

Les Parties contractantes devraient prendre particulièrement acte de la norme 1.2 de l'Annexe générale et s’assurer que leur législation nationale définit les conditions à remplir et les formalités à accomplir aux fins du trafic postal.

Conformément à l'article 2 de la Convention, il est recommandé aux Parties contractantes d'accorder des facilités plus grandes que celles prévues dans le présent Chapitre.

# 4. RESPONSABILITÉ ADMINISTRATIVE

Norme 2

*La législation nationale précise les responsabilités et les obligations respectives de la douane et du service postal en ce qui concerne le traitement douanier des envois postaux.*

Le service postal et la douane ont certaines obligations et responsabilités qui découlent des Actes de l’Union postale universelle, celles incombant à la douane ayant été définies en consultation avec cette dernière. Elles ont trait notamment aux documents accompagnant les envois postaux, aux renseignements à fournir et aux méthodes utilisées pour expédier les envois et les documents. D’autres responsabilités et obligations peuvent être attribuées au service postal et à la douane par accord mutuel entre ces deux administrations et, conformément à la norme 2, inscrites dans la législation nationale.

De nombreuses administrations des douanes concluent des protocoles d'accord officiels avec la poste de leur pays en s'engageant à fournir des services qui répondent à certaines normes et en fixant de manière détaillée les responsabilités à remplir sur le plan pratique. La signature et la multiplication de tels accords doivent être encouragées. Si, dans de nombreux cas, le détail des dispositions de ces accords sort du cadre des présentes Directives, il est toutefois recommandé d'en faire connaître publiquement la teneur aux parties intéressées. (Voir également le paragraphe 10.3).

Le service postal est habituellement chargé de l’acheminement, du magasinage et de la présentation à la douane des envois postaux et, à la demande de la douane, il peut les ouvrir aux fins du contrôle douanier. Toutefois, dans certains pays, l’acheminement, le magasinage et la présentation effectifs à la douane des colis postaux sont, en vertu d’un accord, assurés non pas par la poste elle-même, mais par les compagnies de chemin de fer ou par d’autres entreprises agréées. Il résulte de ces dispositions pratiques que, dans ces pays, certaines de ces obligations incombent à l’entreprise agréée.

Afin de permettre un dédouanement rapide des envois postaux dans le pays de destination, le service postal du pays de départ prend toutes les mesures raisonnables pour informer ses clients de l’importance de l'établissement correct et complet des étiquettes CN 22 et des déclarations douanières CN 23. Il doit vérifier que les étiquettes CN 22 et les déclarations douanières CN 23 ont été fournies, le cas échéant, et s'assurer qu'elles portent la signature de l'expéditeur. Lorsque ces déclarations sont absentes ou manifestement incomplètes, le service postal doit appeler l'attention de l'expéditeur sur la réglementation douanière applicable et peut, le cas échéant, refuser l'envoi postal en cause.

## 4.1. Lieu du dédouanement

Des bureaux communs à la douane et à la poste peuvent être créés, ou bien des fonctionnaires des douanes peuvent être affectés en permanence ou à certaines heures de la journée dans des bureaux de poste. Dans ce dernier cas, le service postal peut mettre des locaux à la disposition de la douane.

Des bureaux de douane peuvent être créés dans les bureaux de poste d’échange qui sont chargés de l’échange des envois postaux avec les services postaux étrangers compétents.

Dans le cas de l’importation, le bureau postal d’échange transmet les envois postaux en provenance du service postal étranger au bureau de poste de destination finale. Dans le cas de l’exportation, il transmet au service postal étranger les envois déposés dans un bureau de poste situé sur le territoire national. En cas de transit, il assure la transmission des envois postaux expédiés par un service postal à un autre service postal.

# 5. Dédouanement des envois postaux

Norme 3

*Les envois postaux sont dédouanés aussi rapidement que possible.*

Dans la mesure où le trafic postal est soumis au paiement habituel des droits et taxes applicables et à la législation nationale relative aux prohibitions et restrictions, des retards dans les livraisons sont inévitables. La norme 3 exige de la douane qu'elle limite ces retards dans toute la mesure possible. Cependant, aucun élément de la présente disposition ne doit être considéré comme limitant les contrôles de la douane. (voir le Chapitre 6 de l'Annexe générale).

Il existe, en règle générale, trois niveaux d'intervention du service postal dans le dédouanement des marchandises importées par la voie postale, à savoir :

a) le service postal ne joue qu'un rôle limité et se borne à remettre à la douane les envois qui doivent être dédouanés;

b) le service postal effectue certaines opérations qui sont normalement dévolues à la douane, sous le contrôle de celle-ci;

c) le service postal joue le rôle d'agent en douane, notamment lorsqu'il traite les envois EMS.

Il convient de mettre au point des solutions souples correspondant aux trois cas de figure ci-dessus et permettant de répondre aux besoins locaux compte tenu de la législation nationale, des ressources nécessaires et de l'engagement pris à l'échelon national aux termes des Actes de l'Union postale universelle.

Il existera des différences régionales quant aux trois niveaux d’intervention des services postaux susmentionnés. En règle générale, l’acceptation des formules CN 22 et CN 23 aux fins du dédouanement des envois devrait être réalisée par les autorités postales ou douanières. Si ces documents sont absents ou ne contiennent pas suffisamment d’informations pour permettre le dédouanement, les autorités douanières ou la poste ont parfois la possibilité de contacter le client pour obtenir de plus amples informations. Quelle que soit la procédure, il convient que le dédouanement ait lieu le plus rapidement possible.

Pour améliorer l’efficacité de la procédure de dédouanement ainsi que la sûreté et la sécurité de la chaîne logistique du service postal, les services postaux doivent s'efforcer d'utiliser des interfaces électroniques entre les douanes et la poste d’origine afin de transmettre des données sur le contenu des envois avant qu’ils n’arrivent dans le pays de destination. Ainsi, les autorités douanières la ou les agents en douane peuvent octroyer la mainlevée avant l’arrivée des envois ou organiser le dédouanement à l’importation.

Il convient de promouvoir l’échange par voie électronique des formules CN 22 et CN 23 ou d’informations relatives à la facturation entre les postes d’origine et de destination comme moyen d’accélérer le dédouanement des envois postaux. Afin de s’assurer que ces informations puissent être utilisées à des fins de dédouanement, il est crucial que les données transmises soient correctes, complètes et de bonne qualité. L’OMD et l’UPU ont mis en place une norme conjointe pour éviter la fragmentation des interfaces électroniques. Le Bureau international et le Secrétariat de l’OMD peuvent être contactés pour obtenir davantage d’informations sur les normes relatives aux données.

## 5.1. Procédure de dédouanement avec intervention limitée de la poste

Les envois postaux sont dédouanés «d'office», c'est-à-dire sur la base des déclarations CN 22 ou CN 23 et d'autres documents établis par l'expéditeur. Cette procédure ne nécessite ni la collaboration des services postaux ni celle de l'expéditeur ou de son représentant en tant que déclarant des marchandises.

La mise sous contrôle douanier a généralement lieu de la manière suivante :

Colis postaux (et, le cas échéant, certains envois EMS) :

- remise des documents accompagnant les colis au bureau de douane installé dans le bureau de poste/d'échange. Celui-ci indique ensuite les colis postaux qui doivent lui être présentés pour vérification; ou

- remise des envois au bureau de douane installé dans le bureau de poste/d'échange dans la mesure où les documents sont normalement fixés aux colis.

Envois EMS et envois de la poste aux lettres : remise des envois au bureau de douane installé dans le bureau de poste/d'échange.

Le traitement douanier s'effectue de façon manuelle ou au moyen de l'informatique par le personnel de la douane :

- calcul des droits et taxes et établissement de la quittance douanière;

- saisie des données pour les statistiques commerciales;

- tenue de la comptabilité pour le bureau d'échange postal et le bureau de douane installé dans le bureau de poste/d'échange (qui tiennent un registre centralisé); et

- communication électronique de données à l'administration postale pour la vérification des paiements.

En principe, le destinataire ne reçoit pas d'avis d'arrivée des envois postaux avant leur distribution et les marchandises sont imposées sans que son intervention soit nécessaire. Toutefois, si des renseignements complémentaires sont nécessaires (copie de la facture, licence, etc.), le destinataire en est avisé et il est invité à fournir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières.

Certaines administrations des douanes sont informatisées. Dans ce cas, le système informatique délivre une formule combinée douane/poste se composant de la quittance douanière et du bulletin de versement/remboursement postal conçu pour la lecture optique et utilisé pour le règlement du montant à encaisser auprès du destinataire lors de la distribution des envois. Le système informatique de la douane peut alors transmettre la liste de toutes les quittances douanières au système informatique du service postal en vue de vérifier les montants encaissés.

Ces montants sont enregistrés électroniquement par le service bancaire de la poste et sont transmis également au centre de comptabilité du service postal. Cette procédure permet un contrôle entièrement automatisé.

Selon un calendrier convenu, la douane débite le service postal du total des redevances dues et de la même façon, le service postal verse ensuite à la douane le montant global des redevances dues.

Des procédures plus détaillées relatives aux procédurers de ce niveau d'intervention figurent à l'Annexe III, « Directives pour l'établissement d'un protocole d'accord entre les administrations douanières et les opérateurs postaux au niveau national », élaborées conjointement par l'OMD et l'UPU.

## 5.2. Le service postal agit pour le compte de la douane dans certaines opérations

Dans certaines circonstances, le service de poste peut agir pour le compte de la douane lors du dédouanement d'envois postaux. Les envois sont dédouanés par le service postal pour autant qu'ils soient revêtus d'une étiquette CN 22 ou accompagnés d'une déclaration CN 23. A défaut de ces documents, les envois sont présentés à la douane pour qu'elle les examine.

La procédure décrite ci-après est applicable à tous les envois postaux.

La célérité avec laquelle le service postal dédouane les envois postaux résulte de l'application des mesures suivantes :

a) C'est le service postal qui décide si l'envoi est sans valeur marchande ou de valeur négligeable et peut être admis en franchise. La séparation des envois imposables et des envois non imposables est faite par des agents de la poste sous le contrôle de la douane, qui aide le service postal en cas de difficultés.

b) Dans tous les cas, le service postal détermine le montant des droits et taxes à percevoir et établit le reçu ou la quittance douanière. La douane se limite quant à elle à valider cette quittance et à aider le service postal lorsqu'il rencontre des difficultés dans la détermination exacte de la rubrique tarifaire.

c) En règle générale, la marchandise est imposée sans intervention du destinataire qui ne reçoit pas d’avis d’arrivée de l'envoi avant sa distribution. Il est toutefois possible que des renseignements complémentaires (copie de facture, licence, etc.) soient nécessaires. Dans ce cas, le destinataire en est avisé et il est invité à fournir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières.

Le service postal fait l'avance à la douane du montant total des droits et taxes à percevoir.

Ensuite, le centre de dédouanement postal appose sur l'envoi une étiquette «Droits de douane», y joint l'indication de la mainlevée douanière et une fiche comportant le détail des droits à percevoir.

L'envoi est ensuite transmis au bureau de distribution pour remise au destinataire contre perception des droits de douane. Comme indiqué ci-dessus, ce dernier verse les droits perçus au compte courant du centre de dédouanement postal.

Si, par suite du refus du destinataire ou pour toute autre cause, un envoi grevé de droits de douane n'a pas été distribué et doit être réexpédié à l'étranger, le bureau de destination le renvoie avec tous les documents qui l'accompagnent au centre de dédouanement postal concerné. Celui-ci demande le remboursement des droits avancés à la douane.

Pour accélérer la procédure de dédouanement, le service postal peut utiliser l'informatique et des interfaces électroniques avec la douane pour transmettre à celle-ci les quittances douanières instantanément.

## 5.3. Le service postal joue le rôle d'agent en douane

Les services postaux soucieux d'offrir un service de qualité à leur clientèle, notamment pour le dédouanement des envois EMS et des colis postaux, peuvent décider de jouer le rôle d'agent en douane. Lorsqu'il s'agit d'administrations publiques (on considère souvent que les opérateurs désignés font partie du gouvernement), ce statut est bien souvent accordé sans obligation de constitution d'une garantie.

Ainsi, dans certains pays, à l'arrivée des envois, le service postal, en sa qualité de déclarant/agent en douane :

 peut remettre à la douane une déclaration de marchandises simplifiée comportant les données exigées par cette dernière

a) nom et adresse de l'expéditeur;

b) nom et adresse du destinataire;

c) numéro de l'envoi;

d) poids brut de l'envoi;

e) description des marchandises;

f) classification tarifaire des marchandises (sur la base du Système harmonisé);

g) valeur en douane des marchandises;

h) montant des droits et taxes à percevoir;

i) assiette TVA;

j) taux de TVA applicable;

k) numéro de TVA du destinataire s'il est assujetti;

l) montant des autres taxes éventuelles à percevoir;

m) montant total des taxes et droits de douane.

 peut remettre à la douane une déclaration exigeant une quantité de renseignements limitée pour les envois de valeur négligeable.

La douane dispose d'un délai déterminé par un accord mutuel pour vérifier matériellement les envois. Ce délai écoulé, le service postal peut expédier les envois vers les bureaux de distribution.

Au jour convenu de chaque mois en cours, le service postal remet à la douane une déclaration complémentaire globale et récapitulative de l'ensemble des envois dédouanés durant le mois précédent et paie le montant total des droits exigibles. Cette procédure offre notamment l'avantage de ne pas devoir avancer les droits de douane. Il est à noter cependant que bien souvent, l'administration des douanes exige que lui soient versés des intérêts pour versement tardif des droits et taxes.

## 5.4. Autres régimes douaniers

Norme 4

*L’exportation de marchandises dans des envois postaux est autorisée, que ces marchandises soient en libre circulation ou se trouvent sous un régime douanier.*

Cette norme permet de clarifier le fait que l’exportation doit être autorisée sans considération des procédures douanières appliquées aux marchandises. Seuls les envois réputés interdits ou pouvant représenter une menace pour la sureté nationale ou pour la sécurité publique font figure d’exception dans le cadre de cette norme. Il convient de continuer d’accomplir toutes les formalités normales prévues dans le cadre du régime applicable à ces envois.

Norme 5

*L'importation de marchandises dans des envois postaux est autorisée, que ces marchandises soient destinées à être dédouanées pour la mise à la consommation ou à être placées sous un autre régime douanier.*

Cette norme suppose qu’il convient d’autoriser l’entrée des envois postaux dans le pays, sans considération de leur usage final et du régime douanier appliqué par la poste ou par les douanes aux marchandises à leur arrivée. Seuls les envois réputés interdits ou pouvant représenter une menace pour la sûreté nationale ou pour la sécurité publique font figure d’exception dans le cadre de cette norme.

# 6. Présentation à la douane

Norme 6

*La douane désigne au service postal les envois postaux qui doivent lui être présentés à des fins de contrôle et les modalités de cette présentation.*

Norme 7

*La douane n’exige pas que les envois postaux lui soient présentés à l’exportation à des fins de contrôle douanier, sauf*

* *les marchandises dont l’exportation doit être attestée;*
* *s’ils contiennent des marchandises soumises à des prohibitions ou des restrictions à l’exportation ou passibles de droits et taxes à l’exportation;*
* *s’ils contiennent des marchandises d’une valeur supérieure à un montant fixé par la législation nationale; ou*
* *si les envois sont choisis pour faire l’objet d’un contrôle de la douane par sondage ou par larges épreuves.*

**Pratique recommandée 8**

*La douane ne devrait pas, en règle générale, exiger la présentation des envois postaux importés qui appartiennent aux catégories suivantes :*

*a)* *les cartes postales et les lettres contenant uniquement des messages personnels;*

*b)* *les ouvrages pour aveugles;*

*c)* *les imprimés non passibles de droits et taxes à l’importation.*

La norme 6 exige que la douane indique au service postal les envois postaux qui doivent lui être présentés, ainsi que les modalités de leur présentation. De nombreux envois à faible risque, tels que ceux énumérés en détail dans la pratique recommandée 8, sont habituellement présentés à la douane en raison simplement de la catégorie postale à laquelle ils appartiennent. La présente norme autorise la douane à désigner non seulement les envois à lui présenter mais également les modalités de leur présentation à des fins de vérification, et lui offre ainsi un moyen de surmonter ces difficultés pratiques.

En désignant les envois qui sont à présenter, la douane devrait tenir compte des dispositions de la norme 7 et de la pratique recommandée 8, qui limitent les catégories d’envois dont la douane peut exiger la présentation.

La douane peut toujours effectuer des vérifications par sondages ou larges épreuves des envois à l’importation ou à l’exportation. À cet effet, et pour faire face à l’augmentation des quantités de courrier et appliquer des techniques de gestion des risques efficaces, certaines administrations des douanes concluent des arrangements avec la poste pour que celle-ci sépare le courrier de la poste aux lettres en deux catégories : les cartes postales, les lettres contenant uniquement des messages personnels et les autres envois (petits paquets allant jusqu’à 2 kg, etc.).

Il est communément admis que les lettres contenant uniquement des messages personnels présentent relativement peu de risques, alors que les autres envois, tels que les colis postaux, sont suffisamment volumineux pour présenter un risque réel. Le fait de séparer ces deux types d'envois peut être utile aussi bien à la poste qu’à la douane, dès lors que celle-ci pourra intervenir moins souvent dans l'acheminement des lettres contenant uniquement des messages personnels (qui constituent, dans certains cas, 90% de l’ensemble du courrier) et faciliter ainsi la majorité des échanges postaux.

De nombreuses administrations des douanes utilisent une méthode simple de gestion des risques, en indiquant à la poste les pays d’expédition du courrier dont elles souhaiteraient examiner les envois. Ainsi, le service postal peut fournir rapidement le courrier concerné dès son arrivée d’un pays particulier. La douane a aussi fréquemment recours aux rayons X et à des chiens de détection pour repérer les drogues illicites et d’autres objets qu’il est interdit d'acheminer par courrier.

Néanmoins, la présentation à la douane de certains envois listés dans la norme 7 et dans la pratique recommandée 8 peut être demandée, indépendamment du fait qu’ils soient soumis à des droits d’importation ou d’exportation.

À l'exportation, certaines marchandises doivent être accompagnées d’un certificat précisant qu’elles sont exportées temporairement, au titre du drawback, ou après une admission temporaire. Dans ces conditions, la douane peut exiger que les envois lui soient présentés.

En règle générale, les services postaux présentent simultanément les envois postaux et les documents à la douane. Dans de nombreux pays, la douane travaille dans les bureaux de poste, de sorte que les documents comme les envois postaux lui sont facilement accessibles et qu'elle peut ainsi sélectionner les envois qu'elle souhaite contrôler.

Toutefois, des pays utilisent le système dit de «dédouanement sur documents» des envois postaux. Dans le cadre de ce système, seuls les documents, et non les envois proprement dits, sont soumis en premier lieu à la douane. Celle-ci indique alors au service postal les envois qui doivent lui être présentés à des fins de contrôle. Ce système présente des avantages pratiques évidents du fait qu'il n’est pas nécessaire de présenter eux-mêmes la plupart des colis pour vérification matérielle.

Les services postaux devraient recourir à la transmission électronique des données douanières dans toute la mesure possible.

# 7. Envois postaux et leurs documents douaniers

## 7.1. Catégories d’envois postaux

Les envois postaux décrits par les Actes de l'UPU comprennent les envois de la poste aux lettres et les colis postaux (qui font plus précisément l'objet du présent Chapitre) et les envois EMS.

## 7.2. Description des envois postaux

Conformément aux Actes de l’Union postale universelle, la notion d’envoi de la poste aux lettres couvre :

– les lettres dont le poids n’excède pas 2 kilogrammes et qui peuvent contenir des articles passibles de droits et de taxes à l’importation, à moins qu’elles ne soient destinées à des pays qui ont formulé expressément une réserve à cet effet dans les Actes de l’Union postale universelle;

* les cartes postales;
* les imprimés dont le poids ne doit pas excéder 5 kilogrammes (le poids des envois contenant des livres et des brochures pouvant aller jusqu’à 10 kilogrammes en vertu d’un accord passé entre les administrations concernées);

– les ouvrages pour aveugles, dont le poids ne doit pas excéder 7 kilogrammes;

– les petits paquets, dont le poids ne doit pas excéder 2 kilogrammes et dont l’emballage doit porter la mention «petit paquet», clairement inscrite, ou son équivalent reconnu dans le pays de destination.

Il existe une catégorie d’envois, appelée «lettres avec valeur déclarée», qui contiennent des valeurs papier, des documents ou des objets de valeur. Leur contenu est assuré pour la valeur déclarée par l’expéditeur. Pour les besoins de la douane en général, et aux fins du présent Chapitre, le terme «envois de la poste aux lettres» couvre les lettres avec valeur déclarée.

Aux termes de la Convention de l’UPU, le terme «colis postaux», s'entend des colis dont le poids unitaire n’excède pas 31,5 [30] kilogrammes.

Le service EMS est défini dans la Convention postale universelle. Les dispositions pertinentes des Actes de l’UPU sont applicables aux envois du service EMS (par ex., liberté de transit, appartenance des envois postaux, envois non admis - interdictions, questions douanières, etc.).

## 7.3. Documents

Norme 9

*Lorsque tous les renseignements exigés par la douane figurent sur la formule CN 22 ou CN 23 et sur les documents justificatifs, la formule CN 22 ou CN 23 constitue la déclaration de marchandises, sauf dans les cas suivants :*

* *les marchandises d’une valeur supérieure à un montant fixé par la législation nationale;*
* *les marchandises soumises à des prohibitions ou des restrictions ou passibles de droits et taxes à l’exportation;*
* *les marchandises dont l’exportation doit être attestée;*
* *les marchandises importées destinées à être placées sous un régime douanier autre que la mise à la consommation.*

*Dans ces cas, une déclaration de marchandises distincte est exigée.*

***Utilisation des formules CN 22 ou CN 23***

Les formules conformes aux dispositions de la norme 9 sont la plupart du temps considérées comme des déclarations de marchandises de facto. Il convient de souligner que, conformément à la norme 15 du Chapitre 3 de l'Annexe générale, la douane peut exiger les originaux des formules CN 22 ou CN 23 et uniquement le nombre minimum d'exemplaires nécessaires. Néanmoins, si la poste et les douanes entreprennent d’échanger des données par voie électronique, des mesures peuvent être prises pour réduire le nombre d’exemplaires sur papier des formules CN 23 nécessaires au dédouanement.

Outre les formules CN 22 et CN 23, la douane peut également exiger tous documents (factures, licences d’exportation, licences d’importation, certificats d’origine, certificats sanitaires, etc.) nécessaires au dédouanement dans le pays de départ ou dans le pays de destination.

Les envois de la poste aux lettres à soumettre au contrôle douanier doivent être revêtus d’une étiquette gommée CN 22. Si la valeur du contenu déclarée par l’expéditeur excède un certain montant, ou si l’expéditeur le préfère, les envois sont en outre accompagnés du nombre prescrit de déclarations en douane CN 23 distinctes.

Pour les petits paquets, le contenu de l’envoi doit être indiqué en détail dans la formule CN 22. Des mentions de caractère général telles que «cadeau» ne sont pas admises.

En vue de faciliter et d'accélérer les opérations de dédouanement, il est recommandé à la douane d'encourager les services postaux à demander aux expéditeurs d'envois commerciaux d'utiliser exclusivement la déclaration CN 23, quelle que soit la valeur de ceux-ci, et de joindre une facture.

Chaque colis doit être accompagné d’une formule CN 23, si le bulletin d’expédition ne comprend pas de formule CP 72.

## 7.4. Déclaration de marchandises

Une déclaration de marchandises est exigée dans le cas :

 des marchandises d’une valeur supérieure à un montant fixé par la législation nationale,

 des marchandises soumises à des prohibitions ou des restrictions ou passibles de droits et taxes à l’exportation,

 des marchandises dont l’exportation doit être attestée, et

 des marchandises importées destinées à être placées sous un régime douanier autre que la mise à la consommation.

Cette déclaration de marchandises peut être un document national correspondant à la formule prescrite pour les importations par d’autres moyens ou à une formule spécialement conçue pour l’importation par la poste. Certaines administrations des douanes peuvent également accepter un document international tel que le carnet ATA.

Les administrations des douanes qui n'exigent pas de déclaration de marchandises séparée et procèdent au dédouanement des marchandises sur présentation des formules CN 22 ou CN 23 accordent une facilité plus grande, ainsi que le recommande l’article 2 de la Convention de Kyoto.

La déclaration de marchandises peut être remplie par les services postaux, le destinataire ou un agent agréé.

## 7.5. Documents – Difficultés pratiques

Les fonctionnaires des douanes remarquent qu’ils rencontrent davantage de difficultés dans l’exécution des tâches qui leur incombent en matière de dédouanement des marchandises, car les déclarations en douane sont souvent inexactes ou insuffisantes, phénomène en grande partie dû au manque de connaissances des expéditeurs quant aux exigences douanières. Il est recommandé que les services postaux soient invités à apporter leur concours pour améliorer cette situation. Pour faciliter la collaboration entre la douane et la poste dans le pays de destination, il est indispensable que l’expéditeur établisse une

déclaration en douane conformément aux dispositions des Actes de l’UPU et qu’il soit rendu attentif à la nécessité d’observer strictement les instructions qui figurent au verso des formules CN 22 et CN 23. À cet effet, il est recommandé aux services postaux :

a. de vérifier que tous les envois de la poste aux lettres contenant des marchandises et tous les colis postaux soient accompagnés d’une formule CN 22 ou CN 23, conformément aux prescriptions des Actes de l'UPU;

b. de veiller à ce que ces formules soient remplies conformément aux instructions figurant à leur verso;

c. lorsqu’une formule CN 22 ou CN 23 est manifestement insuffisante, d’attirer l’attention de l’expéditeur sur les prescriptions douanières et de n’accepter que les envois accompagnés d’une déclaration complète; et

d. d’avertir les exportateurs d’envois commerciaux de la nécessité de joindre, le cas échéant, une facture commerciale et un certificat d’origine à chaque colis.

# 8. Transit

Norme 10

*Les formalités douanières ne sont pas applicables aux envois postaux en transit.*

La norme 10 s’applique uniquement aux mouvements de transit assurés par les services postaux qui font partie des échanges postaux internationaux proprement dits, effectués sous couvert de documents d’expédition internationaux. L’expression «envois postaux en transit » doit être interprétée dans ce sens. Ainsi, par dérogation aux dispositions de la norme 6.1 de l'Annexe générale qui stipule que toutes les marchandises sont soumises au contrôle de la douane, aux termes de la norme 10, ces envois ne sont pas soumis à la procédure normale de transit douanier et aux formalités stipulées dans le Chapitre 1 de l'Annexe spécifique E.

Les échanges internes de courrier effectués par la suite sous le couvert d'un document national ne sont pas concernés et la norme susmentionnée n'interdit pas à la douane d’imposer des formalités douanières dans le cas de ces échanges à caractère purement national, ni d’appliquer des procédures douanières aux envois qui pourraient représenter un risque pour la sûreté nationale ou la sécurité publique.

Suivant le vœu officiel de l’OMD et de l’UPU concernant les envois en transit acheminés en dépêches closes ou à découvert dont on soupçonne qu’ils contiennent des stupéfiants ou des substances psychotropes, la douane du pays de transit peut prendre les mesures appropriées pour informer de ses soupçons la douane du pays de destination. Il convient toutefois d'observer que dans certains cas et en fonction de la législation nationale, la douane peut être habilitée, dans certains pays de transit, à interrompre les expéditions si elles contiennent des marchandises faisant l'objet de restrictions ou de prohibitions dans le pays de transit.

# 9. Perception des droits et taxes; procédures simplifiées

Norme 11

*La douane prévoit des dispositions aussi simples que possible pour le recouvrement des droits et taxes applicables aux marchandises contenues dans des envois postaux.*

En général, la douane liquide les droits et taxes à l'importation applicables aux envois postaux, le montant des droits et taxes à percevoir étant mentionné sur un document apposé sur l'envoi ou joint à celui-ci. Cette formalité, qui requiert d'importantes ressources de la part de la douane, est en contradiction avec les divers accords d'auto-évaluation conclus par de nombreuses administrations avec les entreprises en ce qui concerne les importations effectuées par d'autres moyens. Par souci d'efficacité, le service postal de certains pays liquide les droits et taxes au nom de l'importateur. Dans d'autres pays, une législation a été promulguée pour simplifier la base d'imposition, par exemple par application d'un système de taxation forfaitaire. La douane doit envisager la possibilité de prendre avec les services postaux de son pays toute mesure de nature à simplifier cette formalité.

D’ordinaire, le service postal recouvre les droits et taxes à l’importation auprès du destinataire au moment de la livraison dont il reverse périodiquement le montant à la douane, par exemple en fin de trimestre. Toutefois, la poste peut acquitter à la douane les droits et taxes à l’importation pour le compte du destinataire lorsqu’un envoi lui est remis pour être distribué.

Après toutes les vérifications jugées nécessaires et après la liquidation des droits et taxes applicables aux envois postaux, ceux-ci peuvent être remis au service postal pour distribution et perception des droits et taxes.

En vertu de dispositions facultatives des Actes de l’Union postale universelle, l’expédi¬teur d’un envoi postal peut, dans certains cas, prendre à sa charge tous les frais, y compris les droits et taxes à l’importation, dont l’envoi est grevé à la livraison.

Les marchandises passibles de droits et taxes à l’exportation sont généralement dédouanées avant d’être déposées à la poste, les droits et taxes à l’exportation étant acquittés avant que les marchandises ne soient remises au service postal en vue de l’exportation.

## 9.1. Procédures simplifiées

### 9.1.1. Système de taxation forfaitaire

L’OMD recommande d’appliquer un système de taxation forfaitaire aux articles à caractère non commercial importés pour la mise en consommation et dont la valeur ne dépasse pas un seuil fixé dans la législation nationale. Chaque pays est libre de déterminer la valeur globale de ces articles sur la base des conditions économiques locales.

Une importation est généralement considérée comme n’étant pas de nature commerciale lorsqu’elle est occasionnelle et porte exclusivement sur des marchandises devant être utilisées ou consommées à titre personnel par le destinataire ou sa famille et dont la nature ou la quantité ne laisse pas supposer qu’elles sont importées à des fins commerciales.

Le destinataire peut demander que les marchandises soient imposées suivant les taux de droits et taxes à l’importation normalement exigibles. Certains pays peuvent y consentir à la condition que le destinataire soit présent lors du dédouanement.

### 

### 9.1.2. Cadeaux

Aux termes d'une autre Recommandation de l’OMD, il est possible d’admettre en franchise des droits et taxes à l’importation des cadeaux dont la valeur globale ne dépasse pas un seuil spécifié dans la législation nationale. Chaque pays est libre de déterminer le montant correspondant à la valeur globale des articles en question, sur la base des prix de détail pratiqués dans le pays d’expédition et en fonction de ses conditions économiques.

Un cadeau est généralement considéré comme personnel s’il :

a. est expédié à un particulier par un autre particulier résidant à l’étranger ou en son nom;

b. a un caractère occasionnel; et

c. comprend uniquement des marchandises destinées à l’usage personnel du destinataire ou à celui de sa famille et est dépourvu, en raison de la nature ou de la quantité des marchandises importées, de tout caractère commercial.

Pour faciliter le dédouanement rapide, à l’importation, des envois constituant des cadeaux, l’expéditeur indique généralement sur la formule CN 22 ou CN 23 que l’envoi constitue un cadeau et spécifie sa valeur ainsi que son contenu.

## 9.2. Remboursement ou remise de droits et taxes

Le service postal demande généralement à la douane que les droits et taxes soient annulés pour les envois retournés à l'expéditeur, détruits pour cause d'avarie complète du contenu ou réexpédiés sur un pays tiers et pour les colis postaux abandonnés par l'expéditeur.

Dans les cas des colis pillés ou endommagés, l’annulation des droits n’est demandée que pour la valeur du contenu manquant ou pour la dépréciation subie par le contenu.

En pratique, le service postal présente périodiquement à la douane une liste des envois qui entrent dans les catégories ci-dessus, pour lesquelles les droits et taxes doivent être annulés. (voir également les dispositions relatives au remboursement et à la remise de droits et taxes du Chapitre 4 de l'Annexe générale et ses Directives).

La procédure de remboursement ou de remise doit être menée à bien le plus rapidement possible pour éviter des retards importants. À cette fin, les services postaux doivent collaborer avec la douane afin de mettre au point un mécanisme permettant d'identifier les envois postaux renvoyés et de les relier efficacement aux envois initialement importés, qui sont soumis aux règles et aux règlement nationaux.

# 10. Autres considérations

## 10.1. Vérifications

La vérification des envois postaux est régie par l'Annexe générale et toutes les précisions concernant les techniques de gestion des risques sont données dans le Chapitre 6 relatif au contrôle douanier et dans les Directives.

Dans certains pays, lorsque les envois postaux sont ouverts pour vérification, la douane peut insérer un avis ou apposer un cachet à l’intention du destinataire lui indiquant que son colis a été ouvert.

## 10.2. Utilisation de la technologie de l’information

Tant la douane que les services postaux peuvent utiliser la technologie de l'information pour accélérer les procédures de dédouanement des envois postaux et en améliorer l'exactitude. La douane et la poste ont mis au point diverses applications afin de répondre à certaines exigences de la douane. *L'utilisation d'interfaces électroniques entre la douane et les services postaux augmentent substantiellement la célérité et l'efficacité du dédouanement, mais également la sécurité et la sûreté.*

La douane et la poste coopèrent également au niveau international, par l'intermédiaire du Comité de contact OMD–UPU et d'autres organes. L'établissement de normes internationales applicables à la technologie de l'information, et aux échanges EDI en particulier, prendra de l'importance à mesure que davantage d’administrations des douanes et de services postaux emploieront cette technologie pour réaliser leurs objectifs.

L’appendice I comprend des renseignements sur l’état d’avancement de l’élaboration des normes relatives aux échanges de messages électroniques avec les douanes et sur des projets actuels visant à faire progresser l’échange de données douanières par voie électronique.

## 10.3. Échange d’informations et coopération

La coopération entre la douane et les services postaux est particulièrement importante, compte tenu du caractère particulier de la procédure à suivre. Par exemple, la poste joue un rôle important en s’assurant que les formules CN 22 et CN 23 sont correctement remplies et en contribuant à la lutte contre le trafic de stupéfiants. Voilà pourquoi la plupart des administrations jugent très utile de créer des comités mixtes poste/douane à l'échelon national.

Outre cette étroite coopération entre la douane et la poste au niveau national, il existe également une solide collaboration au niveau international entre l’Union postale universelle (l’organisation internationale dont les règlements régissent le trafic postal) et l'OMD. Ces deux organisations internationales ont, par exemple, créé un Comité de contact qui permet à des experts de la douane et de la poste de se réunir pour examiner différentes questions et trouver, à l'échelon international, des solutions acceptables à des problèmes qui n’ont pas pu être résolus à l'échelon national ou bilatéral. En 2008, un Protocole d’accord entre le conseil de coopération douanière et l’Union postale universelle a été signé par les deux organisations. Ce document, dont

un exemplaire figure en appendice II, prévoit de nombreux domaines de coopération et de consultation et comprend également des directives concernant la coopération en matière de prévention du trafic de drogue. Toutes les administrations sont invitées instamment à mettre en œuvre ce type de protocole d’accord à l'échelon national.

De tels PDA encouragent les deux administrations à intensifier leur coopération. A titre d'exemple, les agents du service postal sont généralement bien placés pour appeler l'attention de la douane sur les envois postaux suspects. Cela peut se révéler particulièrement utile pour détecter des marchandises importées illégalement telles que stupéfiants ou armes. De tels PDA peuvent également aider les services postaux à respecter les normes fixées en matière de prestation de services.

Les directives conjointes OMD–UPU pour l’élaboration d’un protocole d’accord entre les douanes et la poste au niveau national, qui figurent à l'appendice III, illustrent davantage la coopération internationale qui régit les questions postales. Ce document, approuvé par les deux organisations, contient de nombreux principes directeurs que les postes et les douanes doivent prendre en considération au moment de rédiger un protocole d’accord au niveau national.

## 10.4. Formation

Les administrations des douanes devraient examiner la possibilité de dispenser des formations spécifiques, d'une part aux agents des postes chargés de l'acceptation des envois postaux faisant l'objet d'une expédition internationale, et d'autre part au personnel des bureaux d'échange.

Parallèlement, les services postaux devraient s’assurer que leurs agents ainsi formés conservent les mêmes fonctions pendant un certain temps pour pouvoir exploiter au mieux la formation reçue.

---------------------------

**Appendice I**

**Utilisation de la technologie de l’information**

**I.** **Introduction**

Les postes et les douanes s’appuient sur l’utilisation croissante des technologies de l’information et soutiennent les progrès dans le domaine des échanges électroniques afin de mieux satisfaire aux exigences en matière de sûreté et de renforcer le rôle des douanes en matière de facilitation du commerce. Le présent document donne un aperçu des travaux entrepris par les postes et les douanes, ainsi que par l’Organisation mondiale des douanes (OMD) et l’UPU, pour faire mieux connaître les messages EDI et accroître leur utilisation, d’une part, et pour élaborer des normes qui seront appliquées sur l’ensemble du réseau postal et douanier mondial, d’autre part.

Des avancées significatives ont été réalisées dans plusieurs domaines en vue de permettre l’échange électronique de données douanières entre les opérateurs désignés et les autorités douanières d’un même pays. Dans certains cas, les solutions conçues concernent uniquement le courrier et, dans d’autres, elles correspondent à des procédures douanières également applicables à d’autres types de marchandises.

Les différentes parties composant cet appendice présentent dans les grandes lignes quelques-unes des activités de coopération entreprises par les services désignés et les douanes dans le domaine des messages EDI et des technologies de l'information. Ces efforts sont parfois officialisés au moyen d'accords:

* entre un service postal et l’administration douanière d'un même pays;
* entre le service postal du pays d’origine et l’administration des douanes du pays de destination (en coopération avec le service postal du pays de destination);
* multilatéraux établis entre un groupe spécifique d’opérateurs désignés et les autorités douanières des pays correspondants.

Dans ces accords, on retrouve généralement une norme concernant les informations sur les envois postaux se basant sur les éléments de données issus des formules de déclaration en douane CN 22 et CN 23.

**II.** **Normes applicables aux messages électroniques**

Des progrès importants continuent d’être réalisés dans l’élaboration des normes et procédures en matière d’échange de messages électroniques. Des membres de l’UPU ont collaboré à l’élaboration d’un modèle pour l’échange préalable de données en exploitant les messages contenant des données douanières échangés par voie électronique (p. ITMATT ou CUSITM) ainsi qu’à la définition de normes que les postes doivent suivre lorsqu’elles utilisent ces messages. Davantage d’informations sur les messages CUSITM/CUSRSP sont fournies ci-après.

La poste d’origine intègre des données détaillées dans les messages ITMATT telles que des informations sur l’expéditeur ou des données détaillées sur le destinataire (nom, adresse, code postal, données sur la valeur ou le contenu de l’envoi, etc.). Elle les transmet ensuite à la poste de destination au moment de l’expédition. La poste de destination transmet ensuite ces renseignements aux autorités douanières (et/ou de contrôle aux frontières) de son pays pour leur permettre d’établir des profils de risque avant l’arrivée réelle des marchandises au bureau d’échange du pays de destination.

En 2011, l’OMD et l’UPU ont adopté une norme conjointe applicable aux déclarations en douane et postales et aux réponses s’y rapportant échangées par voie électronique entre les opérateurs désignés, les autorités douanières et les autorités de contrôle aux frontières d’un même pays au niveau local. Les types de messages électroniques échangés par les douanes et les postes sont les suivants:

* CUSITM: équivalent électronique de la formule CN 23.
* CUSRSP: réponse électronique envoyée par les douanes à la poste contenant des éléments tels que:
* la décision concernant le contrôle douanier (obligatoire);
* des informations sur les droits d’importation, des demandes complémentaires et des alertes (facultatif).

Ces messages électroniques peuvent être utilisés aux fins suivantes:

* Assistance automatisée pour la déclaration des droits et taxes.
* Signalement anticipé des interdictions et restrictions.
* Réponse des douanes à la poste (d’importation ou d’exportation) concernant les alertes ou demandes formulées.
* Assistance automatisée en matière de sélection et de gestion des risques.

L’objectif est de parvenir à une utilisation généralisée de ces messages normalisés recommandés pour les échanges électroniques entre les postes, les autorités douanières et les organismes de contrôle aux frontières. L’utilisation d’une norme mondiale garantit une interopérabilité maximale et une réduction des coûts pour les douanes et les postes.

**III.** **Normes pour un modèle postal de transmission des données électroniques préalables**

Dans le cadre de la stratégie d’amélioration de la sûreté de la chaîne logistique, les postes et les douanes mènent également des travaux conjoints pour tirer parti des échanges de messages douaniers électroniques normalisés. Les paragraphes ci-après donnent un aperçu des travaux entrepris par les postes, les douanes, l’OMD, l’UPU et d’autres parties intéressées pour normaliser les procédures et ainsi renforcer la sûreté de la chaîne logistique postale internationale.

L'article 9 de la Convention postale universelle de l'UPU (transmission de données électroniques préalables pour les envois postaux visés dans les dispositions d'exécution adoptées par l'AC et le CEP) est l'instrument législatif régissant la transmission de données électroniques préalables par les opérateurs postaux. Le paragraphe 1 de cet article est reproduit ci-dessous. La phrase portant sur les données électroniques préalables est en italique.

« Article 9

Sécurité postale

1. Les Pays-membres et leurs opérateurs désignés se conforment aux exigences en matière de sûreté définies dans les normes de sûreté de l’Union postale universelle, adoptent et mettent en œuvre une stratégie d’action en matière de sécurité, à tous les niveaux de l’exploitation postale, afin de conserver et d’accroître la confiance du public dans les services postaux, et ce dans l’intérêt de tous les agents concernés. *Cette stratégie inclut en particulier le principe de conformité avec les exigences relatives à la fourniture de données électroniques préalables pour les envois postaux identifiés dans les dispositions de mise en œuvre (notamment le type d’envois postaux concernés et les critères d’identification de ceux-ci) adoptées par le Conseil d’administration et le Conseil d’exploitation postale, conformément aux normes techniques de l’UPU relatives aux messages.* Cette stratégie implique également l’échange des informations relatives au maintien de la sûreté et de la sécurité de transport et de transit des dépêches entre les Pays-membres et leurs opérateurs désigné. »

L'UPU et l'OMD ont élaboré conjointement deux messages EDI permettant l'échange d'informations entre les postes et les douanes. À savoir :

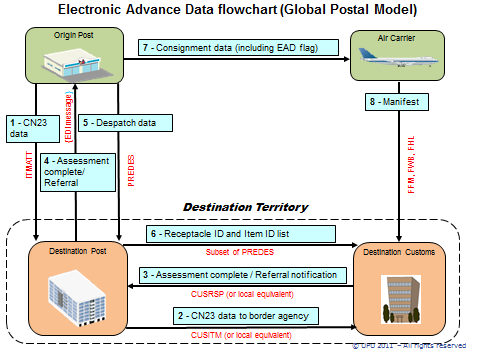
i le message CUSITM (CUStoms ITeM), qui sert à transmettre les données des CN 22 et CN 23 de chaque article de la poste de destination à la douane de destination;

ii le message CUSRSP (CUStoms RESponse), qui sert à communiquer la décision de la douane concernant un article, envoyé par la douane de destination à la poste de destination.

Les deux messages sont conformes à la version 3 du Modèle de données de l'OMD. S'ils sont utilisés avec le message ITMATT, ces messages permettent une notification électronique préalable à la douane. La notification préalable sert deux objectifs :

* l'évaluation des risques de sécurité (dédouanement avant le chargement);
* l'évaluation fiscale de la douane (dédouanement avant l'arrivée).

L’OMD et l’UPU travaillent étroitement à l’élaboration d’un modèle pour l’échange préalable de messages électroniques normalisés (ITMATT, CUSITM/CUSRSP) et de normes (dont certaines liées à la sûreté) applicables aux postes pour l’utilisation de ces messages. L’OMD et l’UPU ont examiné le concept précité, qui a été élaboré par le Conseil d’exploitation postale (CEP) (v. CEP C 1 GD 2013.1–Doc 5a) et à la suite de discussions au sein du Comité de contact «OMD–UPU», et ont constaté ses mérites. Le modèle pour l’échange préalable, dans sa version modifiée, figure ci-dessous.



**Remarques :**

1° Les huit étapes du modèle pour l’échange préalable de données sont expliquées dans le schéma ci-dessus. Néanmoins, il ne s’agit que d’une première ébauche, car de nombreux obstacles restent à surmonter (p. ex. les postes n’échangent pas toujours des messages CARDIT avec tous les transporteurs aériens). L'UPU et l'IATA travaillent de concert à l'achèvement des accords relatifs à la liaison de données entre la poste et les compagnies aériennes.

2° Les instructions «Ne pas charger» (DNL − «do not load») et «Inspection du fret à haut risque» (HRC − «high risk cargo screening») sont considérées comme des exemples représentatifs d’instructions particulières («Referral»).

3° Lorsque la poste d’origine ne reçoit aucun message contenant des instructions spécifiques dans un délai conventionnel, cela signifie que l’envoi peut être chargé à bord de l’avion. La décision concernant le «délai conventionnel» est un élément crucial pour que les flux de courrier actuels au niveau mondial ne soient pas ralentis.

**IV.** **Projets en cours**

*Système de déclaration en douane (CDS):* le Centre de technologies postales de l’UPU a mis au point le CDS, que les opérateurs désignés, les autorités douanières et les organismes de contrôle aux frontières peuvent utiliser. Le CDS permet:

* la saisie des données relatives aux déclarations, notamment grâce à une fonction de « kiosque » intégrée aux sites Web pour la saisie de données par des particuliers sur Internet, la vérification de l’exhaustivité de celles-ci, des interdictions et des restrictions, ou l’émission d’alertes;
* l’échange électronique des données entre les postes et les douanes et l’envoi par les douanes de réponses électroniques aux postes;
* la sélection (automatique) des envois postaux avant l’arrivée selon des règles définies par les douanes;
* le calcul automatique des droits de douane et des taxes applicables et la création automatique de la facture correspondante;
* la transmission de réponses de la part des autorités douanières d’importation aux postes d’importation et d’origine concernant les alertes.

Le CDS est compatible avec tous les systèmes informatiques douaniers utilisant les messages normalisés CUSITM/CUSRSP agréés par l’OMD et l’UPU ainsi qu’avec les interfaces Web usuelles.

Les autorités postales et douanières du Canada ont été les premières à employer le CDS qu’elles utilisent depuis mai 2014. En décembre 2015, la Grande-Bretagne a mené à bien un projet pilote dans ce domaine et, dorénavant, réintégrera pleinement le CDS dans les procédures postales et douanières.

De plus, une interface générique avec le système douanier automatisé (SYDONIA) de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement est prévue pour 2015/2016. Un accord de coopération dans ce domaine a été signé par l'UPU et la CNUCED. Les interfaces ouvertes du CDS permettent une liaison aisée avec d'autres sustèmes douaniers/de sécurité utilisés au niveau national. Il convient cependant de souligner que si un tel système relié au CDS n'utilisait pas les messages normalisés de l'OMD-UPU, les coûts seraient plus élevés.

*Extension de l’utilisation des messages douaniers électroniques:* outre les travaux entrepris concernant le CDS, d’autres opérateurs continuent de tester à grande échelle l’échange de messages normalisés ITMATT et CUSITM en utilisant leur propre système informatique. Par conséquent, le nombre de partenaires postaux ayant recours à des systèmes électroniques est en nette hausse, et de plus en plus d’opérateurs entrent désormais en contact avec les autorités douanières ou de contrôle aux frontières de leur pays pour étudier les moyens permettant de tirer parti de ces nouveaux flux de données.

*Travaux du CEP pour favoriser l’échange électronique de données douanières:* afin d’encourager une entente sur la question des échanges électroniques de données douanières, de faciliter les protocoles y relatifs et de faire face aux éventuels problèmes en matière de protection des données et de respect de la vie privée, le CEP a élaboré un accord type pour l’échange électronique de données douanières qui servira de base de discussion. Le CEP a travaillé à la création d’outils, tels que le Guide de l’exportation postale, qui contribueraient à l’amélioration de la qualité des données transmises. De plus, le CEP continue de promulguer des règles pour faciliter ce type d’échanges.

**IV.** **Conclusion et orientations futures**

L’échange électronique de messages de déclaration en douane permet non seulement d’améliorer la sûreté de la chaîne logistique, mais il s’agit également d’un mécanisme crucial offrant aux postes et aux douanes les moyens de faire face à l’augmentation des échanges de marchandises à l’international résultant de l’expansion rapide du marché mondial du commerce électronique. Les postes et les douanes seront confrontées au défi de trouver les ressources nécessaires pour traiter manuellement ces volumes croissants. Ainsi, il est nécessaire de prétraiter les marchandises utilisant

des préavis électroniques pour éviter les goulots d'étranglement et surmonter les obstacles en matière de facilitation du commerce.

La coopération entre l’UPU et l’OMD a conduit à la création d’une norme mondiale applicable à ces messa¬ges et à la mise à disposition d’outils informatiques permettant l’échange de messages électroniques entre les postes et les douanes. Les prochains objectifs décisifs sont la poursuite des travaux sur l’affinement et l’amélioration des procédures et, surtout, la reproduction de modèles de procédure au sein du réseau mondial. Il est recommandé que les postes et les douanes prennent des mesures afin de mettre au point une procédure pour les échanges électroniques, comme expliqué précédemment.

Dans ce cadre, la coopération efficace entre la poste et les douanes est un facteur de réussite primordial. Ainsi, la création d’équipes chargées de la coordination entre la poste et les douanes est encouragée afin d’évaluer les possibilités d’échange de messages électroniques, de définir la marche à suivre et de se pencher sur les questions de l’adaptation des procédures postales et douanières d’importation et d’exportation et du renforcement des compétences des employés des postes et des douanes chargés du traitement des exportations et des importations postales.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Appendice II

**PROTOCOLE D'ACCORD**

**ENTRE**

**LE CONSEIL DE COOPERATION DOUANIERE**

**ET**

**L'UNION POSTALE UNIVERSELLE**

**PROTOCOLE D'ACCORD  
ENTRE L'ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES1  
ET L'UNION POSTALE UNIVERSELLE**

Reconnaissant que la mission de l'Organisation mondiale des douanes (OMD) est d'améliorer l’efficacité des opé­rations des administrations des douanes des membres et donc de les aider à apporter une contri­bution positive aux objectifs de développement nationaux, en particulier dans le domaine de Ia facilitation des échanges, du recouvrement des recettes, de la protection des communautés et de la sécurité nationale,

Reconnaissant en outre que l'Union postale universelle (UPU) a pour vocation de stimuler le développement durable de services postaux universels efficaces, facilement accessibles et de qualité, pour faciliter la communication entre les habitants de la planète en garantissant la libre circulation des envois postaux sur un territoire postal unique composé de réseaux interconnectés, en encourageant l'adoption de normes communes équitables et l'utilisation de la technologie, en assurant la coopération et l’interaction entre les parties intéressées, en favorisant une coopération technique efficace et en veillant à la satisfaction des besoins évolutifs des clients,

Sachant que les Pays-membres de l'UPU soutiennent le concept d'unicité du territoire postal et acceptent que l'ensemble des clients bénéficient d'un service postal universel basé sur une offre de services postaux de base de qualité, fournis de manière permanente en tout point de leur territoire à des prix abordables,

Sachant en outre que l'OMD et l'UPU poursuivent des objectifs communs visant à garantir et à faciliter la liberté et

la sécurité des échanges mondiaux, conformèrent aux règles de l'Organisation mondiale du commerce et tout en respectant les principes fondamentaux du service postal international, notamment concernant la liberté de transit et le dédouanement des envois postaux,

Rappelant que, par la résolution C 62/2004 du Congrès de Bucarest de l'UPU, it a été reconnu que la coopération entre l'OMD et l'UPU, effective depuis 1965, servait les intérêts de chacune de ces deux organisations et devrait être maintenue afin que l’étude des problèmes communs puisse se poursuivre,

Rappelant également que le Comité de contact «OMD-UPU» a été créé en 1965 afin d'établir une étroite collaboration entre les deux organisations,

Tenant compte du fait que la Convention de Kyoto révisée, entrée en vigueur le 3 février 2006, comprend un nouveau chapitre sur le trafic postal dans son annexe spécifique J*,* chapitre 2, et que cette annexe prévoit des procédures douanières spécifiques pour les envois postaux,

Tenant compte également de la spécificité du trafic postal, liée aux quantités d'envois échangés et à la taille restreinte de ces envois,

Notant la nécessité d'un dédouanement efficace des envois postaux,

Conscient que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et des systèmes d'échanges de données informatisés revêtent une importance capitale pour accélérer les opérations de dédouanement des envois postaux et en renforcer le niveau de sécurité et la qualité,

Conscient en outre que la collaboration dans le domaine des initiatives en matière de renforcement des capacités profiterait aux deux organisations,

Convaincu que la complexité du réseau de transport postal international rend nécessaire la mise en place de mesures de sécurité relatives aux questions matérielles et aux procédures, sur la base d'une ana­lyse des risques liés aux menaces et aux faiblesses actuelles,

notant également que les infractions aux lois douanières - notamment le blanchiment d'argent, le transport de matières illicites, de drogues ou d'objets de contrefaçon - et les autres actes de contrebande sont contraires aux intérêts des Etats dans les domaines économique, social et fiscal ainsi qu'en matière de sécurité et nuisent aux intérêts de toutes les parties impliquées dans le commerce international légitime,

Estimant qu'une coopération visant à promouvoir un dédouanement efficace profiterait aux membres des deux organisations,

Reconnaissant également la nécessité d'identifier clairement les domaines de coopération possible entre les deux organisa­tions,

Les parties sont convenues que les objectifs susmentionnés devraient être poursuivis grâce aux activités de coopération et de consultation ci-après.

**I. Domaines de coopération et de consultation**

Les parties s'engagent à avoir recours à leurs compétences mutuelles pour:

10 envisager et développer ensemble des moyens d'améliorer la coopération et la consultation entre les administrations postales et les autorités douanières, en vue de lutter contre le trafic de drogue par voie postale et de contribuer à la sécurité postale tout en respectant les principes fondamentaux du service postal international, notamment la liberté de transit;

20 tenter de mieux faire comprendre aux administrations postales les tâches et problèmes rele­vant des autorités douanières, et vice versa, afin de faciliter un échange fructueux d'infor­mations entre les deux parties, le but consistant a encourager la résolution de problèmes au niveau national;

30 envisager des moyens pratiques permettant aux administrations postales et aux autorités douanières de s'apporter une aide mutuelle afin d'identifier les envois postaux susceptibles de contenir de la drogue ou d'autres substances prohibées et de faciliter le traitement rapide du courrier tout en maintenant des mesures de contrôle douanier;

40 envisager des mesures pratiques afin d'accroître et de faciliter l'utilisation des systèmes d'é-­ changes de données informatisés entre les postes et les douanes;

50 recenser et traiter les besoins de formation des pays membres des deux organisations dans les domaines présentant un intérêt commun, notamment le téléenseignement, et mieux faire respecter les déclarations en douane;

60 poursuivre le développement de normes et de procédures de sécurité minimales afin de ren­forcer la sécurité générale du réseau de transport postal international et d'accélérer le pro­cessus de dédouanement;

70 encourager les postes et les douanes à former des comités « postes-douanes » au niveau

national afin:

- d'assurer un dédouanement efficace des envois postaux, notamment des paquets et des colis, en garantissant un meilleur respect des règles relatives aux déclarations en douane;

* d'adopter une stratégie commune destinée à lutter contre le trafic de drogues, le blan­chiment d'argent, les contrefaçons, le trafic de matières illicites et les autres formes de trafic;
* de faciliter un échange d'informations fructueux entre les deux parties pour encoura­ger la résolution de problèmes au niveau national;

8° promouvoir le rôle des douanes et des postes en tant que vecteurs de croissance économique et de développement social, grâce au renforcement des capacités;

90 actualiser les publications communes OMD-UPU (Guide du client et Recueil opérationnel).

1. **Directives relatives à la coopération**

Les directives relatives a Ia coopération entre les autorités douanières et les administrations pos­tales sont jointes au présent protocole d'accord pour définir de manière concrète les domaines de coopération et de consultation énoncés au chapitre I, notamment pour ce qui concerne la lutte contre le trafic de matières illicites par la poste.

1. **Entrée en vigueur, durée et résiliation**

Le protocole d'accord prendra effet à la date de sa signature et restera en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié par un accord mutuel ou par l'une ou l'autre des parties moyennant l'envoi d'un préavis écrit de trois mois à l'autre partie. Toutefois, les dispositions du protocole d'accord res­teront en vigueur au-delà de la date de la résiliation, de manière à permettre la réalisation des activités.

**IV. Amendement**

Le présent protocole d'accord peut être modifié sur la base d’un accord mutuel écrit.

Tout litige relatif à l’interprétation ou à l'application des dispositions du présent protocole sera réglé dans le cadre de négociations ou par d'autres moyens, comme convenu mutuellement par les parties.

Les parties conviennent que le présent protocole d'accord et ses annexes remplacent et annulent le protocole d'accord et ses annexes signés par les parties le 15 septembre 1994.

En foi de quoi, les parties au présent protocole, agissant chacune par l’intermédiaire de leur man­dataire dûment autorisé, ont apposé leurs signatures sur les deux originaux du protocole d'accord, en anglais et en français, ces deux versions faisant également foi.

Fait à Berne le 5 juillet 2007 Fait à Bruxelles le 5 juillet 2007

Pour l'Union postale universelle: Pour l'Organisation mondiale des douanes:

Edouard DAYAN Michel DANET

Directeur général Secrétaire général

**Directives concernant la coopération entre les autorités douanières et les administrations postales**

**1. Introduction**

1.1 Ces dernières années, le trafic de drogues, de faux passeports, de devises dans le cadre du blanchiment d'argent, d'envois protégés par des droits de propriété intellectuelle et d'autres marchandises prohibées a considérablement augmenté, et les trafiquants de drogues utilisent tous les moyens de transport internationaux disponibles.

1.2 Ce trafic illicite constitue une charge grandissante pour les autorités douanières, qui ont compris que, pour mener une lutte efficace, elles devaient nouer des liens de coopération avec les parties régulièrement impliquées dans le commerce et le transport internationaux.

1.3 L'Union postale universelle (UPU), qui est l'une de ces parties, a reconnu la nécessité de cette coopération. L'UPU a accepté l'offre de l'Organisation mondiale des douanes (OMD), qui lui a proposé assistance et conseils pour prévenir le trafic de drogues par voie postale.

1.4 La reconnaissance formelle de la nécessité d'une coopération entre les autorités douanières et les administrations postales a pris la forme d'un Protocole d'accord (PDA) conclu entre l'OMD et l'UPU. Ce PDA sert de base aux directives concernant la coopération entre les autorités douanières et les administrations postales en matière de prévention des trafics par voie postale. L'OMD et l'UPU ont toutes deux accepté de recommander l'adoption de ces directives auprès de leurs membres respectifs et d'établir des rapports sur leur mise en œuvre.

1.5 Le présent document rassemble ces directives, comprenant des mesures conseillées aux administrations postales afin de réduire ou d'entraver les trafics. Ces mesures varieront forcément en fonction de l'origine et de la destination des envois postaux.

1.6 Les directives comprennent également des mesures que devraient prendre les autorités douanières pour permettre aux administrations postales de contribuer d'une manière plus pertinente aux efforts déployés par les douanes et les encourager à participer à la lutte contre le trafic illicite des marchandises prohibées.

1.7 Les mesures recommandées ne se veulent pas exhaustives. Les autorités douanières et les administrations postales peuvent appliquer des mesures supplémentaires pour tenir compte des spécificités nationales.

1.8 Le Secrétariat de l'OMD et le Bureau international de l'UPU sont ouverts aux suggestions de  
leurs membres en vue de l'amélioration de ces directives.

**2. Objectifs**

2.1 Les objectifs des directives sont les suivants:

a) Promouvoir le renforcement de la coopération entre les autorités douanières et les administrations postales et sensibiliser ces dernières au problème et aux incidences des divers trafics.

1. Encourager les administrations postales à renforcer la sécurité, notamment afin d'assurer la sécurité de la chaine logistique et de prévenir les divers trafics.
2. Accroître la capacité des autorités douanières à détecter et à déjouer les tentatives de trafic de marchandises illicites par voie postale.
3. Répondre favorablement aux demandes formulées par les autorités douanières pour obtenir l'accès à des informations appartenant à des sources commerciales, afin de lutter contre le trafic illicite de marchandises prohibées, sauf si une telle action porte atteinte à une loi ou à un règlement.
4. Aider les autorités douanières dans leurs efforts à l'encontre des criminels impliqués dans les divers trafics.

f) Faciliter, dans la mesure du possible et tout en respectant l'application des contrôles douaniers appropriés, l'objectif de l'UPU d'assurer une organisation et une amélioration efficaces des services postaux dans le monde.

2.2 Dans un souci de cohérence et d'uniformisation, il convient de tenir compte des principes ci‑après:

1. La responsabilité première des administrations postales est liée à la sécurité et à la rapidité du traitement des envois postaux.
2. Les administrations postales ne devraient pas être amenées à agir en tant qu'organismes chargés de faire appliquer la loi.
3. Les autorités douanières sont conscientes que certaines informations détenues par les administrations postales peuvent être jugées « confidentielles sur le plan commercial », tandis que les administrations postales devraient traiter les demandes émanant des douanes et concernant le personnel, les procédures et les services postaux comme confidentielles. Ainsi, toutes les informations échangées entre les parties doivent être jugées confidentielles.
4. Les administrations postales pourraient envisager de conclure volontairement des accords formels avec les administrations douanières pour soutenir ou mettre en œuvre les présentes directives. De tels accords ne supprimeraient aucune des obligations légales incombant aux parties concernées.

e) Les mesures prises au niveau national par Ies administrations postales sur la base de ces directives peuvent être renforcées ou modifiées aux niveaux régional ou local, selon l'évaluation du risque de trafic à ces niveaux.

**3. Commentaires d'ordre général**

3.1 Les mesures conçues pour prévenir I‘utilisation des moyens de transport et des installations  
des administrations postales ainsi que des envois postaux visent à:

a) améliorer la sécurité des installations et des services pour faire obstacle à l'introduction de marchandises illicites dans les moyens de transport ou à la transmission de ces marchandises dans des envois postaux;

b) accroître les chances de détection des marchandises illicites en temps utile;

c) faciliter la coopération avec les autorités compétentes, de sorte que celles-ci puissent  
identifier les personnes ou les parties impliquées dans les divers trafics.

3.2 Les autorités douanières et les administrations postales (ainsi que, éventuellement, d'autres organismes œuvrant dans le domaine considéré, comme les compagnies aériennes ou les sociétés de transport, entre autres) sont encouragées à examiner leurs mesures de sécurité afin de recenser les lacunes et d'envisager des améliorations.

3.3 Les autorités douanières et les administrations postales devraient désigner des correspondants aux niveaux national ou local et organiser des réunions consultatives régulières pour assurer un échange d'informations continu.

3.4 Le Cadre de normes de l'OMD visant à sécuriser et à faciliter le commerce mondial (Cadre SAFE) définit des normes minimales en matière de sécurité. Ce document devrait servir de base aux mesures de sécurité au sein des installations postales.

**4. Mesures recommandées aux Pays-membres de l'UPU** *Introduction*

4.1 Les administrations postales devraient tenir compte de la réglementation et de la législation postales établissant les conditions de coopération avec les autorités appropriées lorsqu'une procédure judiciaire est en cours.

*Documentation*

4.2 Sur demande, les administrations postales devraient normalement fournir aux autorités douanières des informations relatives au courrier international.

4.3 Une attention particulière devrait être accordée à l'exploitation des avantages qu'offrent les techniques modernes de traitement des données et de télécommunication.

4.4 Les administrations postales devraient prévenir les autorités douanières de la présence de tout document inhabituel ou suspect, ou de toute demande d'informations concernant les envois.

4.5 Dans la mesure du possible, les administrations postales devraient, sur demande, former les douaniers à l'utilisation des systèmes d'information servant à la localisation et au suivi du courrier ou d'autres envois postaux.

*Sécurité du courtier et des autres envois postaux*

4.6 Les administrations postales devraient pouvoir bénéficier de l'aide des autorités douanières pour la formation de leurs employés à la reconnaissance et à la signalisation des envois susceptibles de contenir des marchandises illicites.

4.7 Les administrations postales devraient vérifier que leurs politiques nationales sont compatibles avec la législation en vigueur en matière de sécurité et d'intégrité du courrier et, si nécessaire, procéder aux modifications requises pour réaliser leurs objectifs dans ce domaine. Les normes du Cadre SAFE devraient former la base de la politique en matière de sécurité.

4.8 Lars de l'expédition ou de la réception du courrier, les employés des postes devaient prévenir les autorités douanières s'ils remarquent qu'il a été porté atteinte à l'intégrité des sacs à courrier et des envois postaux.

4.9 Le cas échéant, les administrations postales devraient examiner leurs mesures concernant la sécurité postale, afin de prévenir tout accès illicite au contenu des envois. Ces mesures peuvent porter, entre autres, sur le contrôle des scellements.

*Sécurité des installations*

4.10 Les administrations postales devraient pouvoir fournir aux douanes des informations sur les mesures prises pour assurer la sécurité de leurs installations.

4.11 Elles devraient établir une liste, par catégorie, des employés des bureaux de poste et des centres de tri.

4.12 Elles devraient limiter le stationnement des véhicules appartenant au service postal, aux clients et aux employés dans les zones désignées à cet effet.

4.13 Les conducteurs de véhicules bénéficiant d'un accès unique aux établissements postaux devraient recevoir un laissez-passer muni d'une date, et le stationnement devrait être limité aux zones autorisées ou contrôlées; le numéro d'irnmatriculation des véhicules devrait être enregistré et mis à la disposition des autorités douanières sur demande.

4.14 Dans les cas où les installations sont munies de systèmes de sécurité électroniques comme un système de télésurveillance en circuit fermé, les autorités douanières devraient bénéficier d'un accès sur demande.

4.15 Les administrations postales ne devraient accepter, dans les établissements postaux et les zones de stationnement, que la présence du personnel autorisé et des véhicules munis d'une identification appropriée.

*Sécurité générale*

4.16 Les administrations postales devraient examiner régulièrement les mesures de sécurité et de contrôle en vigueur et remédier a tout problème identifié.

4.17 Les administrations postales devraient prévenir les autorités douanières en temps utile en cas de découverte par les employés d'envois postaux suspects. Ces envois devraient demeurer sous surveillance, en l'état, jusqu'à l'intervention des douanes.

4.18 Les administrations postales devraient utiliser tous les moyens appropriés et, entre autres, placer dans les bureaux de poste des avertissements indiquant les sanctions du droit pénal applicables si la poste est employée pour le trafic de drogues et d'autres substances prohibées.

4.19 Sur demande, les administrations postales devraient fournir aux autorités douanières des informations détaillées sur les sous-traitants ou sociétés fournissant des services d'appui dans leurs établissements.

*Sécurité du personnel*

4.20 Les administrations postales devraient prendre toutes les précautions nécessaires lors du recrutement de leurs employés, afin de s'assurer qu'ils n'ont jamais été reconnus coupables de trafics de drogues, qu'ils n'ont jamais abusé de drogues et que leur casier judiciaire est vierge.

4.21 Le personnel de surveillance et Ies formateurs des administrations postales devraient être formés a:

- reconnaître les signes indiquant qu'un employé des postes est susceptible de commettre des infractions liées à la drogue;

- identifier les pratiques commerciales pouvant témoigner d'une infraction liée à la drogue ou d'une possibilité de trafic de marchandises illicites.

*Généralités*

4.22 Les administrations postales devraient charger tous Ieurs employés de respecter les présentes directives et de les porter à l'attention de toute société privée impliquée dans le secteur postal (p. ex. société de transport routier, compagnie aérienne, etc.).

4.23 Les administrations postales devraient demander conseil aux autorités douanières pour ce qui concerne l'assistance et, éventuellernent la formation, pour:

a) aider leurs employés à évaluer la vulnérabilité du service postal vis-à-vis des trafics illicites  
par voie postale;

b) concevoir et mettre en œuvre des mesures visant à minimiser cette vulnérabilité.

4.24 Avec l'aide des autorités douanières, les administrations postales devraient expliquer à leurs employés les dangers liés à la toxicomanie et les méthodes employées pour détecter les drogues.

**5. Mesures recommandées aux administrations douanières***Sécurité générale*

5.1 Les autorités douanières devraient s'assurer que tous leurs employés affectés dans des  
bureaux de poste portent une identification autorisée.

5.2 Les autorités douanières devraient fournir aux administrations postales des coordonnées facilement accessibles, notamment les numéros de téléphone des fonctionnaires des douanes pouvant être consultés pour avis ou instruction, en cas de trafic ou de suspicion de trafic.

5.3 Les autorités douanières devraient encourager les administrations postales a contrôler l'accès à leurs installations et recommander que les employés des postes portent une identification appropriée.

*Sécurité des installations*

5.4 Les autorités douanières devraient veiller à encourager la coopération avec les employés des pontes.

5.5 Les autorités douanières devraient encourager les administrations postales à s’assurer que les listes d'employés des bureaux de poste et centres de tri soient établies.

5.6 Les autorités douanières devraient encourager les administrations postales à s'assurer que le stationnement des véhicules ayant un accès régulier à leurs installations soit limité à des zones désignées.

5.7 Les autorités douanières devraient encourager les administrations postales à s'assurer qu'un contrôle soit exercé sur les véhicules ayant un accès unique dans les installations postales, grâce à l’émission et à l'enregistrement de laissez-passer munis d'une date et à l’enregistrement de la plaque d'immatriculation du véhicule dans un registre.

5.8 Les autorités douanières devraient régulièrement discuter, avec les administrations postales et les autres entités concernées (compagnies aériennes, sociétés de transport, etc.) de la sécurité des installations postales, des procédures suivies et des envois, afin d'identifier les problèmes et d'y remédier.

5.9. Les autorités douanières devraient s'assurer que du matériel publicitaire mettant en évidence les dangers des divers trafics, ainsi que les pénalités prévues, soit disponible et largement diffusé.

*Formation et information*

5.10 Dans la limite de leurs ressources, les autorités douanières devraient fournir aux administrations postales des services de formation, notamment des supports pédagogiques et des conseils d'experts sur les tendances relatives aux divers trafics.

5.11 Des informations sur les moyens d'identification des situations inhabituelles pouvant indiquer la présence d'un trafic devraient être diffusées auprès des administrations postales.

5.12 Les employés des postes traitant les déclarations en douane CN 22 et CN 23 ou chargés de la sécurité devraient être informés sur les indices témoignant d'anomalies dans les données fournies, qui peuvent révéler la présence d'une éventuelle infraction douanière. Les employés devraient également savoir qu'il n'est pas impossible que certains employés fassent l'objet de corruption ou de menaces.

5.13 Les autorités douanières devraient se familiariser avec les documents et les procédures utilisées par les services postaux aux niveaux national et local pour ce qui concerne les envois postaux, les procédures et les installations.

*Généralités*

5.14 Les autorités douanières ne devraient pas demander aux administrations postales de prendre des mesures ou de maintenir une situation en contradiction avec la Constitution et la Convention de l'UPU, ou avec les lois, règlements ou exigences en matière de contrôle dans un pays considéré. De même, dans un pays étranger, aucune mesure ou absence de mesure ne devrait être encouragée dès lors qu'elle serait en conflit avec les lois nationales.

5.15 En consultation avec les administrations postales, les autorités douanières devraient régulièrement examiner les questions de facilitation et d'application des procédures pour garantir que les besoins des deux parties soient pleinement considérés. Les autorités douanières ayant déjà établi ce système de consultation devraient être prêtes a coopérer, grâce aux liens existants, avec d'autres autorités douanières pour leur fournir des conseils sur la mise en place d'arrangements similaires.

**6. Gestion**

6.1 Les autorités douanières et les administrations postales reconnaissent que les présentes directives constituent un premier pas vers le développement de mesures de coopération visant à mettre en œuvre l'esprit du PDA. Les présentes directives devraient être examinées et améliorées à la lumière de l'expérience acquise dans le cadre des activités du Comité de contact OMD-UPU, sans pour autant s'écarter des principes de base incarnés dans le PDA.

**Appendice III**

image008.png 

Directives conjointes Organisation mondiale des douanes - Union postale universelle pour l’élaboration d’un protocole d’accord entre les douanes et la poste au niveau national

Juin 2014

**Introduction**

L’élaboration d'un protocole d’accord aidera les opérateurs désignés et les administrations douanières à préciser et clarifier leurs obligations et responsabilités respectives pratiques en matière de dédouanement des envois postaux. Un protocole d’accord permettrait donc aux douanes et aux opérateurs désignés nationaux de collaborer harmonieusement afin de garantir un dédouanement et une livraison rapides et efficaces des envois.

Les directives comportent trois sections. Dans la première section, des principes/recommandations pour élaborer un protocole d’accord sont définis. Dans la deuxième section, des informations détaillées sont fournies pour compléter et mettre en œuvre les directives (le cas échéant, les opérateurs désignés et les administrations douanières peuvent ajouter des détails à leurs protocoles d’accord). Dans la dernière section, un exemple de protocole d’accord passé entre une administration douanière et un opérateur désigné est incorporé.

Le principal objectif du document est de fournir des directives et des idées aux opérateurs désignés et aux autorités douanières pour formaliser les contacts au niveau national. Ces directives ne visent pas à imposer un modèle spécifique aux institutions concernées. La division du document en trois sections permet de le rendre plus clair et de fournir aux institutions une plus grande liberté pour élaborer le protocole d'accord, conformément aux exigences et aux besoins de leur pays.

**SECTION 1 - Recommandations/principes**

**I. Introduction**

Le nom des entités parties à l'accord devrait figurer en tête de l'accord.

**II. Objectifs et champ d’application**

Expliquer que l'objet de l'accord consiste à établir les termes et conditions auxquels un opérateur désigné et une autorité douanière sont convenus de remplir leurs fonctions respectives concernant le dédouanement des envois postaux conformément aux obligations imposées par la réglementation nationale et internationale.

**III. Définitions**

Veiller à définir clairement les points/termes mentionnés dans l'accord.

**IV. Formation**

La formation croisée entre agents postaux et autorités douanières est essentielle pour procéder au dédouanement des envois postaux de manière rapide et sûre.

**V. Contact**

Le chapitre 2 (Trafic postal) de l’Annexe spécifique J de la Convention révisée de Kyoto et ses directives mettent l’accent sur l’établissement de contacts entres les autorités postales et douanières au niveau national.

**VI. Communication d'informations/de renseignements**

Les parties devraient reconnaître l'importance d'échanger entre elles de manière ouverte et continue des informations d’intérêt commun pour s'aider mutuellement dans l'accomplissement de leurs obligations res­pectives.

**VII. Présence**

Les heures d'ouverture et de fermeture pour la présentation des envois postaux en douane et la réception des envois sortant de douane devraient être spécifiées.

**VIII. Examen**[[2]](#footnote-2) **des envois postaux**

En principe, les opérateurs désignés sont empêchés d'ouvrir le courrier. L’inspection physique du courrier incombe à la douane.

**IX. Indemnités**

Des procédures de remboursement entre les parties pourraient être mises en place au niveau national.

**X. Fonctions et responsabilités de l'opérateur désigné et de la douane**

Le protocole d'accord devrait décrire les fonctions et responsabilités respectives de l'opérateur désigné et de la douane pour chaque procédure, par exemple:

La fonction et la responsabilité de l'opérateur désigné se limitent à présenter à la douane tous les envois à dédouaner.

L'opérateur désigné peut effectuer, sous la supervision des services de la douane, certaines opéra­tions relevant normalement de la responsabilité des douanes, conformément à la législation douanière.

L'opérateur désigné peut jouer le rôle d'agent en douane pour son propre compte, conformément à la législation nationale.

**XI. Facilités accordées à la douane**

Les facilités à accorder à la douane doivent être couchées par écrit. Il doit être clairement énoncé si ces facilités sont accordées à titre gracieux ou onéreux.

**XII. Protocoles d’exécution et délais**

Les parties pourraient envisager d’inclure dans ce protocole d’accord les délais/normes raisonnablement applicables pour le dédouanement des envois postaux, sans perdre de vue le caractère unique des tâches d’inspection douanière.

**XIII. Résolution des conflits**

Les autorités douanières et les opérateurs désignés doivent faire des efforts pour régler bilatéralement leurs différends, conformément aux dispositions du présent accord, de la législation nationale et des conventions internationales.

**XIV. Performances et rapports**

Les parties devraient clairement définir dans le protocole d’accord:

– les éléments de performance des parties qui feront l’objet de l’évaluation;

– les niveaux de performance en matière de service que chaque partie doit atteindre.

**XV. Règles concernant la santé et la sécurité**

Les parties doivent convenir mutuellement de mesures garantissant la sécurité et la santé de leurs employés. Ces mesures doivent comprendre des mesures d'urgence.

**XVI. Saisie, détention et destruction de courrier et propriété**

Les marchandises interdites dans un pays ne peuvent pas y entrer. Ces marchandises sont habituellement saisies par la douane et éliminées conformément aux prescriptions en la matière inscrites dans la législation nationale. La législation régissant la procédure concernée doit être mentionnée dans le protocole d'accord.

**XVII. Demande de dérogation au protocole d’accord**

Les deux parties peuvent vouloir demander à s’écarter des procédures et mesures convenues.

**XVIII. Evaluation des risques**

Les dispositions prises par les pays pour procéder à l’évaluation des risques à l’importation et à l’exportation doivent être documentées.

**XIX. Messages EDI**

Certains opérateurs désignés de l’UPU échangent des informations électroniques avec leur administration douanière. Les parties doivent expliquer la procédure pour échanger de telles informations.

**XX. Publications de l’Organisation mondiale des douanes et de l’UPU relatives aux questions douanières**

Les parties doivent s’efforcer de collaborer pour mettre à jour les publications de l’Organisation mondiale des douanes et de l’UPU concernant les questions douanières.

**XXI. Adhésion à la Convention révisée de Kyoto et au chapitre 2 (Trafic postal) de l'Annexe spéci­fique J de l’Organisation mondiale des douanes**

Les parties doivent reconnaître l’importance du chapitre 2 (Trafic postal) de l’Annexe spécifique J, qui constitue la base de la procédure de dédouanement simplifiée des envois postaux.

**XXII. Service à la clientèle (comment contacter la douane)**

Les réclamations doivent être traitées avec délicatesse, intelligence et tact si l’on veut assurer un bon service à la clientèle.

**XXIII. Durée, modification et dénonciation de l'accord**

La durée du protocole d'accord doit être convenue.

**SECTION 2 - Informations détaillées**

Il conviendrait d’indiquer si les Parties sont liées par un PDA précédent et de donner de manière succincte les raisons de la mise à jour ou de la modification dudit PDA.

**II. Objectifs et champ d’application**

Il conviendrait de mentionner brièvement les principales fonctions de l’autorité douanière et de l’opérateur désigné.

La vision/les objectifs qui motivent la conclusion du Protocole d’accord sont à mettre en évidence d’emblée au début de l’Accord. Les exemples ci-après sont mentionnés uniquement à titre d’orientation et n’ont aucun caractère obligatoire :

– le dédouanement, tel qu’appliqué par les autorités douanières en collaboration avec des opérateurs désignés, facilitera la fourniture d’un service postal sécurisé, fiable et économique.

– l’autorité douanière nationale, en collaboration avec l’opérateur désigné, fournira un dédouanement de qualité en améliorant continuellement la rapidité, la sécurité, la fiabilité et l’efficacité des opérations douanières.

– l’utilisation accrue des technologies de l’information et de la communication et de systèmes d’échange de données électronique est cruciale aux fins du renforcement de la rapidité, de la sécurité et de la qualité du dédouanement des envois postaux.

– indication brève du fait que les parties s’efforcent d’assurer un flux continu du courrier.

– les douanes et les opérateurs désignés s’apporteront mutuellement une aide dans l’exercice de leurs rôles et fonctions à la frontière en vue d’assurer la sécurité aux frontières.

Il est souhaitable de mettre en évidence le fondement légal et réglementaire national et international de la relation de travail entre la douane et l’opérateur désigné.

*a. Base légale internationale et référence*

– Annexe J de la Convention de Kyoto révisée, Chapitre 2 (Trafic postal), Norme 1 :

• "Les formalités douanières applicables aux envois postaux sont régies par les dispositions du présent Chapitre et, dans la mesure où elles s'appliquent, par les dispositions de l'Annexe générale."

– Directives de l’Annexe spécifique J de la Convention de Kyoto révisée, Chapitre 2 (Trafic postal), Norme 2:

• Le "service postal”[[3]](#footnote-3) et la douane ont certaines obligations et responsabilités qui découlent des Actes de l’Union postale universelle, celles incombant à la douane ayant été définies en consultation avec cette dernière. Elles ont trait notamment aux documents accompagnant les envois postaux, aux renseignements à fournir et aux méthodes utilisées pour expédier les envois et les documents. D’autres responsabilités et obligations peuvent être attribuées au service postal et à la douane par accord mutuel entre ces deux administrations et, conformément à la norme 2, inscrites dans la législation nationale.

• De nombreuses administrations des douanes concluent des Protocoles d’accord officiels avec la poste de leur pays en s’engageant à fournir des services qui répondent à certaines normes et en fixant de manière détaillée les responsabilités à remplir sur le plan pratique. La signature et la multiplication de tels accords doivent être encouragées. Si, dans de nombreux cas, le détail des dispositions de ces accords sort du cadre des présentes Directives, il est toutefois recommandé d’en faire connaître publiquement la teneur aux parties intéressées. (Voir également le paragraphe 10.3).

• Le service postal est habituellement chargé de l’acheminement, du magasinage et de la présentation à la douane des envois postaux et, à la demande de la douane, il peut les ouvrir aux fins du contrôle douanier. Toutefois, dans certains pays, l’acheminement, le magasinage et la présentation effectifs à la douane des colis postaux sont, en vertu d’un accord, assurés non pas par la poste elle-même, mais par les compagnies de chemin de fer ou par d’autres entreprises agrées. Il résulte de ces dispositions pratiques que, dans ces pays, certaines de ces obligations incombent à l’entreprise agréée."

– Les règles de l’UPU en rapport avec la douane sont contenues dans la Convention de l’UPU (articles 20 et 24.3), le Règlement de la poste aux lettres (articles 149.2.4, 150.7.2, 156, 157, 158, 165.6 et 172.4.3) et le Règlement concernant les colis postaux (articles RC 125, 131.3.4, 151, 152 et 153).

– Il convient de se référer au Protocole d’Accord conclu par l’OMD et l’UPU en 2007, visant à améliorer la coopération entre la poste et la douane et qui constitue un nouveau chapitre de la collaboration nouée en 1965 entre les deux organisations.

*b. Législation nationale*

L’Annexe J de la Convention de Kyoto révisée, Chapitre 2 (Trafic postal), stipule que :

"La législation nationale précise les responsabilités et les obligations respectives de la douane et du service postal en ce qui concerne le traitement douanier des envois postaux."

Il y a lieu de mentionner le titre/la dénomination de la législation nationale spécifiant les responsabilités et les obligations respectives de la douane et du service postal en ce qui concerne le traitement douanier des envois postaux.

**III. Définitions**

Les parties pourront éventuellement se référer aux éléments/termes définis ci-dessous. Certaines définitions pourront devoir être amendées pour tenir compte des exigences, procédures et conditions opérationnelles nationales.

*Protocole d’Accord (PDA)* : il s’agit du cadre de la coopération entre un opérateur désigné et une autorité douanière qui fait l’objet des présentes directives.

*Parties*: l’opérateur désigné et la douane d’un pays qui concluent le PDA.

*Colis* : envoi transporté aux conditions de la Convention postale universelle et du Règlement concernant les colis postaux.

*Envoi postal* : terme générique désignant chacune des expéditions effectuées par la poste (envoi de la poste aux lettres, colis postal, mandat de poste, etc.).

*Envoi de la poste aux lettres* : envoi transporté aux conditions de la Convention postale universelle et du Règlement de la poste aux lettres.

*Petit paquet* : envoi transporté aux conditions de la Convention postale universelle et du Règlement de la poste aux lettres.

*Courrier accéléré international (EMS)* : service postal supplémentaire et facultatif pour documents et marchandises qui constitue, autant que possible, le plus rapide des services postaux par moyen physique. Le service est prévu dans la Convention de l’UPU et le Règlement de la poste aux lettres et peut être fourni sur la base de l’Accord standard EMS multilatéral ou d’accords bilatéraux dans les relations entre opérateurs désignés qui ont convenu de fournir ce service. L’EMS a la priorité sur tous les autres envois postaux.

*CN 22* : déclaration en douane apposée sur les envois postaux dont le contenu a une valeur inférieure à 300 DTS tel qu’indiqué dans le Règlement de la poste aux lettres.

*CN 23* : déclaration en douane apposée sur les envois postaux dont le contenu a une valeur supérieure à 300 DTS tel qu’indiqué dans le Règlement de la poste aux lettres.

*Opérateur désigné* : toute entité gouvernementale ou non gouvernementale désignée officiellement par le Pays-membre pour assurer l’exploitation des services postaux et remplir les obligations y relatives découlant des Actes de l’Union sur son territoire.

*Union postale universelle (UPU)*: agence spécialisée des Nations Unies, créée en 1874, dont le but est d’assurer l’organisation et le développement des services postaux et de promouvoir le développement de la coopération internationale dans ce domaine.

*Inspection primaire* : présentation par les opérateurs désignés d’envois à la douane ou mise à disposition des envois postaux pour l’inspection par la douane.

*Inspection secondaire* : l’inspection réalisée par la douane sur les envois postaux présentés par l’opérateur désigné pour vérification.

*Douane ou autorité douanière* : les services administratifs responsables de l’application de la législation douanière et de la perception des droits et taxes et qui sont également chargés de l’application d’autres lois et règlements relatifs à l’importation, à l’exportation, à l'acheminement ou au stockage des marchandises.

*Droits et taxes* : droits et taxes à l’importation ou droits et taxes à l’exportation ou les deux à la fois.

*Evaluation des risques* : l’application systématique de procédures et pratiques de gestion qui fournit à la douane les informations nécessaires ou l’utilisation de techniques non intrusives pour faire face aux mouvements ou envois qui présentent un risque.

*Dédouanement*: l’accomplissement des formalités douanières nécessaires pour mettre des marchandises à la consommation, pour les exporter ou encore pour les placer sous un autre régime douanier.

*“Formalités douanières applicables aux envois postaux*” : toutes les opérations à effectuer par la partie intéressée et par la douane en matière de trafic postal. .

*Contrôle douanier* : ensemble des mesures prises par la douane en vue d’assurer l’application de la législation douanière.

*Droits (et taxes) de douane*: droits (et taxes) inscrits au tarif des douanes et dont sont passibles les marchandises qui entrent sur le territoire douanier ou qui en sortent.

*Législation douanière :* l’ensemble des prescriptions législatives et réglementaires concernant l’importation, l’exportation, l'acheminement ou le stockage des marchandises que la douane est expressément chargée d’appliquer et des réglementations éventuellement arrêtées par la douane en vertu des pouvoirs qui lui ont été attribués par la loi.

*Organisation mondiale des douanes (OMD) :* organisation intergouvernementale dont la mission consiste à renforcer l’efficacité des autorités douanières.

*Convention de Kyoto révisée :* la Convention internationale sur la simplification et l’harmonisation des régimes douaniers adoptée par le Conseil de coopération douanière en 1999. Les définitions ci-dessous sont extraites de la Convention de Kyoto révisée, Chapitre 1 :

– "norme " : une disposition dont la mise en œuvre est reconnue comme étant nécessaire pour aboutir à l’harmonisation et la simplification des régimes douaniers et des pratiques douanières.

– "pratique recommandée" : une disposition d’une Annexe spécifique reconnue comme constituant un progrès dans la voie de l’harmonisation et de la simplification des régimes douaniers et pratiques douanières et dont l’application la plus large possible est jugée souhaitable.

– "Annexe générale" : l’ensemble de dispositions applicables à tous les régimes douaniers et pratiques douanières visés par la présente Convention.

– "Annexe spécifique" : un ensemble de dispositions applicables à un ou plusieurs régimes douaniers et pratiques douanières visés par la présente Convention.

– "Directives" : un jeu d’explications des dispositions de l’Annexe générale, des Annexes spécifiques et des Chapitres de celles-ci, qui indique certaines des lignes de conduite pouvant être suivies pour appliquer les normes, les normes transitoires et les pratiques recommandées et qui, en particulier décrivent de meilleures pratiques et recommandent des exemples de facilités plus grandes.

**IV. Formation**

Le paragraphe 10.4 des Directives de l’Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal), de la Convention de Kyoto révisée stipule que : “Les administrations des douanes devraient examiner la possibilité de dispenser des formations spécifiques, d’une part aux agents des postes chargés de l’acceptation des envois postaux faisant l’objet d’une expédition internationale, et d’autre part au personnel des bureaux d’échange. Parallèlement, les services postaux devraient s’assurer que leurs agents ainsi formés conservent les mêmes fonctions pendant un certain temps pour pouvoir exploiter au mieux la formation reçue".

Le PDA devrait prévoir une formation et une formation croisée pour le personnel des douanes et des postes afin d’assurer une meilleure coordination dans l’exercice de leur mission respective. Cette formation pourrait également porter sur des procédures d’urgence, y compris des procédures concernant les marchandises et matières dangereuses. .

Les arrangements conclus entre les parties en matière de formation devraient être pris en compte dans le PDA. Il serait utile d’évoquer la durée de l’affectation des agents formés. Il conviendrait également de mettre l’accent sur une formation en rapport avec les questions relatives à l’EDI. La formation devrait être donnée aux niveaux des cadres et des employés. Les agents des douanes et des postes sont invités à consulter le Guide postal douanier OMD/UPU et le module Douanes de l’UPU sur le site Web : [www.upu-trainpost.com/fr/detail\_cours20.htm](http://www.upu-trainpost.com/fr/detail_cours20.htm).

**V. Contact**

Dans la résolution C 11/1989, le Congrès de Washington de l’UPU a instamment invités les pays membres à ne pas ménager leurs efforts en vue de créer des comités de contact nationaux aux fins de la résolution des problèmes locaux.

L’OMD et l’UPU ont signé un nouveau PDA en 2007, qui souligne la nécessité “d’encourager les postes et les douanes à former des comités “postes-douanes” au niveau national afin :

– d’assurer un dédouanement efficace des envois postaux, notamment des paquets et des colis, en garantissant un meilleur respect des règles relatives aux déclarations en douane;

– d’adopter une stratégie commune destine à lutter contre le trafic de drogues, le blanchiment d’argent, les contrefaçons, le trafic de matières illicites et les autres formes de trafic;

– de faciliter un échange d’informations fructueux entre les deux parties pour encourager la résolution de problèmes au niveau national ".

Il s’ensuit que les opérateurs désignés qui n’auraient pas encore créés de comité de contact national avec leur autorité douanière nationale sont encouragés à le faire dans les meilleurs délais. Les comités ainsi formés devraient procéder à des échanges de vues sur les questions opérationnelles, politiques et techniques, y compris les questions visées dans le présent PDA conclu entre l’OMD et l’UPU. Le calendrier des réunions devrait être fixé de commun accord.

Les arrangements entre les parties en ce qui concerne la création des comités de contact devraient être pris en compte dans le PDA.

Les parties devraient tenir régulièrement des réunions en un lieu fixé de commun accord afin de promouvoir la coopération, d’assurer un traitement rapide et efficace des marchandises acheminées par la poste et de débattre des questions d’intérêt mutuel, y compris des obligations incombant à chaque partie. Il est recommandé que les réunions abordent notamment les questions suivantes :

i la stratégie définissant la coopération future entre les parties;

ii la gestion de la performance au niveau tactique (performance des parties dans la mise en œuvre des processus convenus);

iii la planification opérationnelle, tel que le traitement durant les périodes de pointe.

**VI. Communication d’informations/de renseignements**

Toutes les informations communiqués doivent être considérées comme confidentielles et ne pas être divulguées à des tiers sans la permission de la partie émettrice ou uniquement lorsque la loi l’exige. Les informations doivent être utilisées par la douane, uniquement aux fins de l’évaluation des risques ou du dédouanement des envois postaux, en préservant ainsi le droit de l’expéditeur au respect de la vie privée. En l’absence d’EDI douanier, l’opérateur postal peut être tenu de présenter à la douane les informations contenues dans la CN22/23 (soit avant soit au moment du dédouanement) aux fins de l’évaluation des risques.

A titre d’information, il convient d’ajouter que le Congrès de l’UPU a adopté en 2012 un nouvel article 12 concernant le traitement des données à caractère personnel qui entrera en vigueur le 1er janvier 2014. Les activités postales étant de plus en plus mondialisées, la sécurité et le traitement des données font fréquemment l’objet de discussions dans les enceintes internationales. Ledit article a été élaboré pour assurer la confidentialité, la protection et la sécurité des données recueillies par les opérateurs désignés. Il s’agit en l’occurrence de mettre en évidence la nécessité d’informer les usagers et d’obtenir l’autorisation de ceux-ci en ce qui concerne l’utilisation de leurs données à caractère personnel. Il est précisé en l’occurrence que les usagers doivent être informés de la finalité de la collecte des données à caractère personnel.

**VII. Présence**

Il est suggéré d’indiquer dans l’accord les plages horaire autres que les heures spécifiées durant lesquelles le personnel sera disponible. La présence du personnel sera déterminée en fonction des heures d’arrivée habituelles du courrier, des heures de transfert et des tendances en matière de réception du courrier dans chaque bureau d’échange international. Les heures d’ouverture peuvent comprendre des périodes régulières en-dehors des heures normales d’ouverture, durant les fins de semaine et les jours fériés. Les parties doivent s’informer mutuellement de tout changement dans les heures d’ouverture. Il convient de préciser que les heures d’ouverture sont susceptibles de changer conformément à de nouveaux arrangements en matière de réception du courrier.

**VIII. Examen[[4]](#footnote-4) des envois postaux**

En fonction de la législation nationale, la douane peut toutefois demander aux opérateurs désignés d’ouvrir le courrier aux fins de son inspection. Il doit être ouvert par l’agent de la poste, à proximité et à la vue des fonctionnaires de la douane, conformément aux dispositions de la législation nationale. Les dommages ou pertes encourus durant l’inspection doivent être dûment constatés et enregistrés et il y a lieu de tenter de réparer l’article pour la poursuite en toute sécurité de son transport par la poste.

La procédure applicable concernant la vérification des envois postaux doit être exposée en détail dans le PDA, y compris la procédure à suivre en cas de dommage ou de perte survenus durant la vérification.

**IX. Indemnités**

Les dispositions pertinentes des réglementations de l’UPU relatives aux indemnités peuvent être prises en considération.

En vertu des articles RL 156.11 du Règlement de la poste aux lettres et RC 151.1 du Règlement concernant les colis postaux, les Pays-membres de l’UPU et les opérateurs désignés n’assument aucune responsabilité du chef des déclarations en douane, sous quelque forme que celles-ci soient faites, et des décisions prises par la douane lors de la vérification des envois soumis au contrôle douanier.

En outre, les articles 23.3 et 23.4 de la Convention de l’UPU considère que l’expéditeur est responsable des dommages causés à un envoi même si le bureau de dépôt a accepté ledit envoi, sauf dans le cas où l’expéditeur a constaté, au moment de l’acceptation de l’envoi, que s’est produit dans la manipulation de l’envoi une négligence ou une faute imputable à l’opérateur désigné après acceptation de l’envoi.

La responsabilité des parties doit être prise en considération lors des échanges de vues visant à mettre sur pied un PDA et spécifiée dans le PDA élaboré.

**X. Fonctions et responsabilités de l’opérateur désigné et de la douane**

*a. Fonctions et responsabilités de l’opérateur désigné*

*A l’exportation*

En vue de promouvoir le dédouanement rapide des envois postaux dans le pays de destination, les opérateurs désignés du pays d’origine doivent s’assurer de la présence de déclarations en douane CN 22 et CN 23 dûment et correctement remplies. Ils doivent notamment prendre toutes les mesures indispensables pour informer leurs clients sur le respect des prescriptions en matière de déclarations en douane et veiller tout particulièrement à ce que les déclarations en douane soient remplies de manière complète, tel que spécifié dans les Règlements. Lorsque les déclarations sont manquantes ou manifestement incomplètes, les opérateurs désignés doivent appeler l’attention de l’expéditeur sur les réglementations douanières pertinentes et peuvent, le cas échéant, refuser l’envoi incriminé.

La Directive 7.5 de l’Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal) de la Convention de Kyoto révisée, fournit des informations complémentaires en ce qui concerne le contrôle des documents :

– "7.5 Documents – Difficultés pratiques

Les difficultés rencontrées par les fonctionnaires des douanes du fait de déclarations inexactes ou insuffisantes proviennent en grande partie du fait que les expéditeurs ignorent ce qu'exige la douane. Il est recommandé que les services postaux soient invités à apporter leur concours pour améliorer cette situation. Pour faciliter la collaboration entre la douane et la poste dans le pays de destination, il est indispensable que l’expéditeur établisse une déclaration en douane conformément aux dispositions des Actes de l’UPU et qu’il soit rendu attentif à la nécessité d’observer strictement les instructions qui figurent au verso des formules CN 22 et CN 23. A cet effet, il est recommandé aux services postaux:

a. de vérifier que tous les envois de la poste aux lettres contenant des marchandises et tous les colis postaux soient accompagnés d’une formule CN 22 ou CN 23, conformément aux prescriptions des Actes de l'UPU;

b. de veiller à ce que ces formules soient remplies conformément aux instructions figurant à leur verso;

c. lorsqu’une formule CN 22 ou CN 23 est manifestement insuffisante, d’attirer l’attention de l’expéditeur sur les prescriptions douanières et de n’accepter que les envois accompagnés d’une déclaration complète; et

d. d’avertir les exportateurs d’envois commerciaux de la nécessité de joindre, le cas échéant, un certificat d’origine à chaque colis.

Afin de trouver des solutions aux problèmes liés aux déclarations en douane manquantes ou incomplètes, la douane et la poste peuvent procéder à des échanges de vues fructueux. Certaines administrations des douanes placent dans tout colis qui a été ouvert un avis à l’intention du destinataire lui expliquant que son envoi a été inspecté, car il n’était pas accompagné de la déclaration CN 23 ou bien parce que celle-ci n’était pas suffisamment complète pour permettre le dédouanement et lui suggérant d'avertir l'expéditeur de la nécessité de veiller à ce que la déclaration soit convenablement remplie".

En vertu de l’Annexe J de la Convention de Kyoto révisée, Norme 7 du Chapitre 2 (Trafic postal), l’opérateur désigné n’est pas tenu de présenter les envois postaux à l’exportation au contrôle de la douane, sauf s’ils contiennent : des marchandises dont l’exportation doit être attestée, des marchandises soumises à des prohibitions ou des restrictions ou passibles de droits et taxes à l’exportation, des marchandises d’une valeur supérieure à un montant fixé par la législation nationale ou s’il s’agit d’envois choisis pour faire l’objet d’un contrôle de la douane par sondage ou par larges épreuves.

*A l’importation*

Les opérateurs désignés sont en règle générale responsables du transport, du magasinage et de la livraison des envois postaux et, selon la législation nationale et avec l’accord de la douane, peuvent les ouvrir en sa présence aux fins du contrôle douanier.

La présentation effective des envois postaux à la douane varie selon les pays. Dans certains pays, la législation nationale autorise la douane a délégué certaines prérogatives aux opérateurs désignés, ce qui permet à ceux-ci de vérifier certaines catégories de courrier pour le compte de la douane et de ne pas soumettre ces envois à la douane. La base légale de la délégation de cette fonction douanière à l’opérateur désigné doit être indiquée dans le PDA. Les processus de contrôle, y compris les délais convenus, ainsi que les arrangements concernant la ventilation des coûts desdits processus, doivent être mentionnés dans le PDA.

Convention de Kyoto révisée, Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal), Pratique recommandée 8 : "La douane ne devrait pas, en règle générale, exiger la présentation des cartes postales et des lettres contenant uniquement des messages personnels, des ouvrages pour aveugles et des imprimés non passibles de droits et taxes à l’importation".

La résolution C 4/1957 du Congrès demande aux opérateurs désignés d’user de leurs bons offices auprès des autorités nationales compétentes pour faire en sorte que les livres, catalogues, journaux et périodiques ne soient pas grevés de droits de douane.

Toutefois, dans le cas des lettres, la douane exige généralement des opérateurs désignés qu’ils présentent les enveloppes contenant de toute évidence des objets autres que de la correspondance (par exemple, passeports, petits objets tels que bijouterie, billets de banque ou poudres que les agents des postes détectent généralement au toucher, à l’apparence ou à l’odeur).

Un opérateur désigné doit présenter matériellement à la douane les marchandises passibles de droit ou soumises à un contrôle.

Lorsqu’un opérateur désigné est chargé d’effectuer l’inspection primaire du courrier, il doit présenter à la douane tout paquet suspect, indépendamment du fait que cette catégorie de courrier soit normalement exonérée de cette obligation. Etant donné qu’un paquet suspect peut éventuellement contenir des marchandises illicites, il convient de souligner que les opérateurs désignés appuient la douane dans ses activités de détection de marchandises illicites.

Il convient de préciser si les procédures douanières s’appliquent de manière uniforme aux lettres, colis, petits parquets et envois EMS ou si les envois EMS doivent être traités de la même manière que les envois acheminés par des opérateurs privés.

Convention de Kyoto révisée, Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal), Norme 11 : "La douane prévoit des dispositions aussi simples que possible pour le recouvrement des droits et taxes applicables aux marchandises contenues dans des envois postaux".

Il convient d’expliciter la méthode qui sera appliquée aux fins de la perception des droits et taxes. L’opérateur désigné perçoit normalement auprès du destinataire les droits et taxes à l’importation au moment de la livraison, avant de lui remettre l’envoi.

Les opérateurs désignés qui sont autorisés par la douane à dédouaner les envois pour le compte des usagers peuvent percevoir sur les usagers une taxe de dédouanement basée sur les coûts réels de l’opération, selon la législation nationale (Article 20.3 de la Convention de l’UPU). Le fait que la douane autorise l’opérateur désigné à exercer cette fonction douanière, ainsi qu’à percevoir la taxe y afférente, pourrait être indiqués dans le PDA. La base légale de l’octroi d’une telle autorisation devrait également être indiquée.

*Transit*

– Convention de Kyoto révisée, Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal),

Norme 10:

" Les formalités douanières ne sont pas applicables aux envois postaux en transit ".

– Directives de la Norme 10 :

" La norme 10 s’applique uniquement aux mouvements de transit assurés par les services postaux qui font partie des échanges postaux internationaux proprement dits, effectués sous couvert de documents d’expédition internationaux. L’expression «envois postaux en transit » doit être interprétée dans ce sens. Ainsi, par dérogation aux dispositions de la norme 6.1 de l'Annexe générale qui stipule que toutes les marchandises sont soumises au contrôle de la douane, aux termes de la norme 10, ces envois ne sont pas soumis à la procédure normale de transit douanier et aux formalités stipulées dans le Chapitre 1 de l'Annexe spécifique E.

Les échanges internes de courrier effectués par la suite sous le couvert d'un document national ne sont pas concernés et la norme susmentionnée n'interdit pas à la douane d’imposer des formalités douanières dans le cas de ces échanges à caractère purement national. Suivant le vœu officiel de l’OMD et de l’UPU concernant les envois en transit acheminés en dépêches closes ou à découvert dont on soupçonne qu’ils contiennent des stupéfiants ou des substances psychotropes, la douane du pays de transit peut prendre les mesures appropriées pour informer de ses soupçons la douane du pays de destination".

*b. Fonctions et responsabilités de la douane*

L’Accord devrait décrire les fonctions et responsabilités de la douane concernant chaque processus individuel.

*A l’exportation*

Convention de Kyoto révisée, Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal),

Norme 4: " L'exportation de marchandises dans des envois postaux est autorisée, que ces marchandises soient en libre circulation ou se trouvent sous un régime douanier."

*A l’importation*

Convention de Kyoto révisée, Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal),

Norme 3: " Les envois postaux sont dédouanés aussi rapidement que possible."

Convention de Kyoto révisée, Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal),

Norme 5: "L'importation de marchandises dans des envois postaux est autorisée, que ces marchandises soient destinées à être dédouanées pour la mise à la consommation ou à être placées sous un autre régime douanier."

Convention de Kyoto révisée, Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal),

Norme 6: " La douane désigne au service postal les envois postaux qui doivent lui être présentés à des fins de contrôle et les modalités de cette présentation."

Les fonctionnaires des douanes examinent les envois postaux et prennent une décision préliminaire afin de déterminer quels sont les envois qui sont potentiellement passibles de droits, frappés de restrictions ou prohibitions et qui doivent faire l’objet d’une vérification par la douane ou par une autre autorité publique (Agriculture, Santé, par exemple). En règle générale, ces envois sont mis à part et placés dans une autre zone douanière pour faire l’objet d’une inspection secondaire. La douane fonde sa décision de soumettre des envois à un traitement complémentaire sur les déclarations en douane CN 22/23 et sur d’autres éléments, tels que la gestion des risques. Le traitement des colis qui ne sont pas revêtus de CN 22/23 prend plus de temps étant donné que la douane va procéder à une vérification approfondie desdits envois.

Si possible, le PDA devrait envisager de traiter la question du délai et du nombre de jours probablement nécessaires à la douane ou à l’autorité publique pour dédouaner les envois postaux en cause.

Les autres objets, ou les cages, etc. les renfermant, doivent être revêtus de l’indication “Dédouané” et obtenir la mainlevée et être livrée sans délai.

**XI. Facilités accordées à la douane**

La douane insistera normalement pour disposer d’une zone sécurisée distincte pour effectuer le dédouanement des envois postaux.

Les Directives sur la coopération entre les autorités douanières et les administrations postales qui sont annexées au PDA signé le 5 juillet 2007 par l’OMD et l’UPU, comprend 2 parties destinées respectivement aux autorités douanières et aux administrations postales en vue d’assurer la sécurité des installations :

– "4. Mesures recommandées aux Pays-membres de l'UPU

(…)

Sécurité des installations

4.10 Les administrations postales devraient pouvoir fournir aux douanes des informations sur les mesures prises pour assurer la sécurité de leurs installations.

4.11 Elles devraient établir une liste, par catégorie, des employés des bureaux de poste et des centres de tri.

4.12 Elles devraient limiter le stationnement des véhicules appartenant au service postal, aux clients et aux employés dans les zones désignées à cet effet.

4.13 Les conducteurs de véhicules bénéficiant d'un accès unique aux établissements postaux devraient recevoir un laissez-passer muni d'une date, et le stationnement devrait être limité aux zones autorisées ou contrôlées; le numéro d'immatriculation des véhicules devrait être enregistré et mis à la disposition des autorités douanières sur demande.

4.14 Dans les cas ou les installations sont munies de systèmes de sécurité électroniques comme un système de télésurveillance en circuit fermé, les autorités douanières devraient bénéficier d'un accès sur demande.

4.15 Les administrations postales ne devraient accepter, dans les établissements postaux et les zones de stationnement, que la présence du personnel autorisé et des véhicules munis d'une identification appropriée.

(…)

– 5 Mesures recommandées aux administrations douanières

(…)

*Sécurité des installations*

5.4 Les autorités douanières devraient veiller à encourager la coopération avec les employés des postes.

5.5 Les autorités douanières devraient encourager les administrations postales à s’assurer que les listes d'employés des bureaux de poste et centres de tri soient établies.

5.6 Les autorités douanières devraient encourager les administrations postales à s'assurer que le stationnement des véhicules ayant un accès régulier à leurs installations soit limité à des zones désignées.

5.7 Les autorités douanières devraient encourager les administrations postales à s'assurer qu'un contrôle soit exercé sur les véhicules ayant un accès unique dans les installations postales, grâce à l’émission et à l'enregistrement de laissez-passer munis d'une date et à l’enregistrement de la plaque d'immatriculation du véhicule dans un registre.

5.8 Les autorités douanières devraient régulièrement discuter, avec les administrations postales et les autres entités concernées (compagnies aériennes, sociétés de transport, etc.) de la sécurité des installations postales, des procédures suivies et des envois, afin d'identifier les problèmes et d'y remédier.

5.9 Les autorités douanières devraient s'assurer que du matériel publicitaire mettant en évidence les dangers des divers trafics, ainsi que les pénalités prévues, soit disponible et largement diffusé."

**XII. Protocoles d’exécution et délais**

Des objectifs de performance mutuellement convenus pourraient être considérés comme étant de nature à promouvoir une plus grande fiabilité en matière de délai requis pour effectuer le contrôle douanier des envois postaux (y compris les inspections primaire et secondaire) et le traitement par les opérateurs désignés et les douanes.

En utilisant par exemple les messages EDI dans les procédures douanières, l’opérateur désigné et la douane peuvent fixer des délais de commun accord, prévoyant que l’opérateur désigné sera informé du moment où la douane souhaite vérifier un envoi postal.

**XIII. Résolution des conflits**

Le différend devrait être réglé dans un délai déterminé. L’Accord doit prévoir un organe/un forum devant lequel le différend sera porté lorsque les parties sont dans l’incapacité de le résoudre.

L’expérience a montré que la probabilité de susciter un conflit est moindre lorsque les opérateurs désignés ont développé une bonne relation de travail avec leur autorité douanière nationale. Les opérateurs désignés devraient s’efforcer dès le début d’informer la douane du problème potentiel.

**XIV. Performance et rapports**

Un mécanisme devrait permettre de faire rapport sur la performance des opérateurs désignés et des douanes. Il convient de décrire les mesures et remèdes à mettre en place pour chaque procédure lorsque le service n’atteint pas le niveau de performance requis.

**XV. Règles concernant la santé et la sécurité**

Les parties devraient identifier et assurer le suivi des types existants de risques en matière de santé et mettre au point et mettre en œuvre une réaction globale effective et pertinente face aux risques émergents pour conserver la confiance des usagers dans les services postaux. Les Parties peuvent, si elles le souhaitent, se référer au S58 (Normes de sécurité postale – mesures générales de sécurité), qui définit les critères minima de sécurité physique et de sécurité des processus applicable aux installations indispensables du réseau postal.

Les parties devraient échanger des informations concernant les marchandises illicites, ces informations devant rester confidentielles.

**XVI. Saisies, détention et destruction du courrier et propriété**

Conformément à l’article 5.1 de la Convention de l’UPU, il ne faut pas perdre de vue que l’envoi postal reste la propriété de l’expéditeur aussi longtemps qu’il n’a pas été délivré à l’ayant droit, sauf lorsque l’envoi a été saisi en application de la législation du pays d’origine ou de destination ou saisi en application de la législation du pays de transit, dans le cas où l’envoi saisi durant le transit contient des « stupéfiants et substances psychotropes tels que définis par l’Organe international de contrôle des stupéfiants (OICS), ou les autres drogues illicites interdites dans le pays de destination" (article 18.2.1.1 de la Convention de l’UPU), ou lorsqu’il contient des matières explosibles, inflammables ou radioactives ou d’autres marchandises dangereuses (article 18.3 de la Convention de l’UPU).

**XVII. Demande de dérogation au Protocole d’accord**

Durant les périodes de pointe ou les périodes durant lesquelles des facteurs extérieurs entravent le déroulement normal des processus, telles que grèves ou mise en œuvre d’un plan national suite à une catastrophe, le PDA pourrait indiquer les modalités d’application et de mise en place de telles dérogations.

**XVIII. Evaluation des risques**

Les parties devront identifier les dispositions prises pour procéder à l’évaluation des risques. A cette fin, elles devront définir les produits postaux qui feront l’objet d’une évaluation des risques. Il est évident que les parties ne sauraient décrire dans les moindres détails la façon dont les risques seront évalués mais il serait souhaitable de donner un aperçu des arrangements arrêtés. Les parties peuvent trouver un terrain d’entente sur les mesures susceptibles d’améliorer la conformité des déclarations en douane. Les parties pourront consulter les indicateurs de risque et le Manuel sur les envois postaux/express, une publication de l’OMD qui a été récemment mise au point et qui sera incorporée dans le Volume 2 du Recueil OMD sur la gestion des risques en matière douanière.

**XIX.** **Messages EDI**

Les parties devraient indiquer si les messages EDI sont échangés via les normes OMD-UPU convenues, à savoir ITMATT, CUSITM et CUSRSP. En outre, le système utilisé pour échanger les données (CDS, ASYCUDA, par exemple) devrait être identifié. Il ne serait pas inutile d’évoquer la fourniture de données électroniques préalables en matière de sécurité : Article 9 de la Convention de l’UPU.

**XX. Publications de l’OMD et de l’UPU relatives aux questions douanières**

Les parties devraient prendre des mesures en temps opportun pour transmettre leurs contributions au Bureau international de l’UPU aux fins de la mise à jour du Guide conjoint OMD-UPU sur les questions douanières. Les parties devraient s’efforcer de placer sur leur site Web le Guide conjoint OMD-UPU sur les questions douanières.

**XXI. Adhésion à la Convention de Kyoto révisée et au Chapitre 2 (Trafic postal) de l’Annexe spécifique J**

Les parties devraient constamment s’efforcer de convaincre leurs autorités gouvernementales concernées d’adhérer à la CKR et à l’Annexe spécifique J, Chapitre 2 (Trafic postal). L’Annexe spécifique J concernant le trafic postal constitue une contribution à l’exécution de l’obligation de service universel incombant à l’UPU et à la réalisation du concept d’un territoire postal unique. Elle protège l’échange universel de courrier et complète les Actes et Règlements de l’UPU. A l’ère où la rapidité du dédouanement est la marque de la qualité du service, il est souhaitable que le plus grand nombre de pays adhèrent à la CKR et au Chapitre 2 de son Annexe spécifique J. Plus le nombre de pays adhérant à la CKR et au Chapitre 2 de l’Annexe spécifique J sera élevé, plus la qualité et la rapidité de la chaîne de transport postal international seront assurées.

**XXII. Service à la clientèle (comment contacter la douane)**

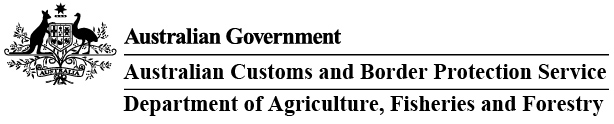
Les réclamations, les requêtes et les demandes d’informations opérationnelles formulées par les usagers en ce qui concerne le dédouanement pourront être traitées de manière optimale à travers la création d’un point unique où les usagers pourront adresser leurs réclamations par courriel, par téléphone ou par courrier. Lorsque l’usager paye les droits et taxes directement à la douane, il devrait pouvoir effectuer ce paiement en ligne. Ce processus devrait être décrit dans le PDA ou traité dans les réglementations nationales de l’opérateur désigné et de l’autorité douanière.

Il convient de faire une distinction claire entre la responsabilité de l’opérateur désigné vis-à-vis de l’usager et celle de l’autorité douanière. Le PDA devrait aborder les fonctions et responsabilités en matière de contact avec les usagers ainsi que la nature des informations Douanes-Postes (et listes des contacts) pouvant être mises à disposition du public. Lorsque l’autorité douanière prend en charge la détermination des droits et taxes, toute demande ou contestation relative à cette détermination devra être adressée à l’autorité douanière.

**XXIII. Durée, modification et dénonciation de l’accord**

Il convient d’indiquer si l’accord peut être modifié par les parties sur la base d’un accord mutuel écrit. Chaque partie a le droit de dénoncer l’accord moyennant l’envoi à l’autre partie d’un préavis motivé écrit d’une durée déterminée.

SECTION 3 – Exemple de protocole d’accord





**PROTOCOLE D’ACCORD**

**ENTRE**

**Le**

**SERVICE AUSTRALIEN DES DOUANES   
ET DE LA PROTECTION DES FRONTIÈRES,**

**Le**

**MINISTÈRE DE L’AGRICULTURE,   
DE LA PÊCHE ET DES FORÊTS**

**et**

**AUSTRALIA POST**

**Avril 2013**

**Partie I – Introduction**

**Article premier**

**Principes**

1.1 Le présent Protocole d’accord (y compris ses annexes) est conclu entre le Service australien des douanes et de la protection des frontières (Service des douanes et de la protection des frontières), le Ministère de l’agriculture, de la pêche et des forêts (DAFF) et Australia Post (AP) (ci-après dénommés collectivement les «Parties») et établit:

* 1. les rôles et responsabilités respectifs des Parties dans le cadre de leur coopération mutuelle pour assurer le respect adéquat des dispositions législatives et des obligations découlant des traités inter­nationaux concernant l’importation et l’exportation de marchandises expédiées par voie postale;
  2. les principaux arrangements administratifs et procéduraux convenus entre les Parties en ce qui concerne l’importation et l’exportation de marchandises expédiées par voie postale;
  3. les modalités et conditions selon lesquelles les Parties s’efforceront d’assurer le respect adéquat des dispositions légales et des obligations découlant des traités internationaux pouvant être imposées à l’une quelconque des Parties;
  4. les directives destinées au Service des douanes et de la protection des frontières, au DAFF et aux responsables d’installations d’AP aux fins de la conclusion et du maintien d’accords concernant les installations.

1.2. Le présent Protocole d’accord a pour objet d’énoncer les principes sur la base desquels les Parties conviennent de mener leurs activités d’une manière qui réponde, dans la mesure du possible, aux besoins de toutes les Parties et favorise une approche coopérative.

1.3. En concluant le présent Protocole d’accord, chaque Partie reconnaît et admet ce qui suit:

1. Le DAFF et le Service des douanes et de la protection des frontières (ci-après dénommés les «ser­vices de contrôle des frontières» ont pour responsabilité de sécuriser et de protéger les frontières de l’Australie.
2. Les ressources des services de contrôle des frontières sont déterminées au moyen de procédures budgétaires du Gouvernement.
3. AP a pour obligation et responsabilité en matière de service aux niveaux national et international d’assurer la distribution du courrier sur la base de normes de service convenues et des normes de l'Union postale universelle (UPU).

1.4. Les Parties conviennent qu’elles travailleront en coopération et se consulteront en temps opportun afin qu’une planification préalable des initiatives soit menée régulièrement en vue de la réalisation d'objectifs opérationnels communs. Cela concerne notamment les questions relatives aux modifica­tions apportées aux installations de traitement du courrier, aux circuits d’acheminement du courrier et au volume des envois. Cela permettra aux Parties de déterminer la meilleure orientation stratégique pour l’établissement d’objectifs communs et la réalisation des objectifs opérationnels requis.

1.5. Les Parties conviennent que le traitement et la distribution du courrier international seront facilités d’une manière qui, à la fois, protège les frontières de l’Australie et, dans la mesure du possible, réduit au minimum les obstacles au traitement du courrier.

1.6. Les termes employés dans le présent Protocole d’accord sont expliqués dans le glossaire (annexe 1).

**Article 2**

**Fonctions des Parties et prescriptions légales**

2.1. Fonctions

* 1. Le Service des douanes et de la protection des frontières est chargé de faciliter le commerce et la circulation des personnes et des biens au passage de la frontière avec l'Australie, tout en protégeant la communauté et en assurant le respect de la législation nationale. Il a pour rôle de réglementer le passage des biens et des personnes à la frontière, de percevoir les recettes dues à l'Etat et de faire appliquer les lois nationales pertinentes.
  2. Le DAFF assure des services de gestion des risques en matière de sûreté biologique pour les navires, les passagers, le fret, le courrier, les animaux et les plantes ou leurs produits arrivant en Australie en provenance de l’étranger. Il assure aussi des services d’inspection et de certification pour divers produits agricoles exportés à partir de l'Australie et inspecte les produits alimentaires importés pour s'assurer qu'ils sont conformes aux normes australiennes de sécurité alimentaire.
  3. Les principales fonctions d’AP au titre de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes, sont les suivantes:

1. Assurer la prestation des services postaux sur le territoire australien, d’une part, et entre l’Australie et l'étranger, d'autre part.
2. Remplir les obligations internationales de l'Australie au titre des divers accords postaux bilatéraux et multilatéraux et des Actes de l’Union postale universelle.
3. Mener des activités à caractère commercial conformément aux dispositions de la section 26 de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes.

2.2. Prescriptions légales

1. Chaque Partie reconnaît que chacune des Parties au présent Protocole d'accord relève de l’autorité d'un ministre du Gouvernement du Commonwealth d’Australie.
2. La responsabilité administrative concernant la loi douanière de 1901, la loi de 1995 sur le tarif doua­nier et la législation connexe (y compris la législation secondaire) incombe au Service des douanes et de la protection des frontières. En outre, ce service assiste d'autres organismes publics dans l'admi­nistration de leur législation, principalement en ce qui concerne la circulation des biens et des per­sonnes au passage des frontières nationales et la perception des recettes liées à ces mouvements.
3. La responsabilité administrative concernant la loi de 1908 sur la quarantaine, la loi de 1982 sur le contrôle des exportations, la loi de 1992 sur le contrôle des produits alimentaires importés et la légis­lation connexe incombe au DAFF, qui a pour rôle notamment de protéger la population, la faune et la flore australiennes sur le plan sanitaire et de garantir l'accès au marché pour les produits alimentaires et autres exportations agricoles de l’Australie.
4. Au titre de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes, AP est tenu:
5. d’assurer la prestation des services postaux sur le territoire australien, d’une part, et entre l’Australie et l'étranger, d'autre part;
6. de respecter les accords postaux bilatéraux et multilatéraux auxquels il est partie;
7. de respecter les obligations de l’Australie découlant de toute convention internationale, y compris la Convention postale universelle.
8. Le traitement du courrier international est effectué dans un centre de traitement du courrier interna­tional agréé au titre de la section 77G de la loi douanière. AP doit respecter les conditions stipulées dans le contrat de licence.

**Partie II – Responsabilités**

**Article 3**

**Responsabilités mutuelles convenues entre les Parties**

3.1. Chacune des Parties s’engage:

* 1. à procéder au contrôle douanier et au dédouanement du courrier international dans l'installation associée au point d'entrée;
  2. à favoriser le flux continu du courrier international et à assurer le traitement des marchandises sou­mises à des prescriptions légales, en tenant dûment compte des normes opérationnelles internes de l'installation au point d'accès et des priorités et normes de service d'AP;
  3. à fournir, en fonction des ressources disponibles, du personnel pour exécuter des tâches dans le cadre de l'accord concernant l'installation et dans le respect des «Principes relatifs à l’établissement des horaires de travail dans les centres de traitement du courrier international» pour le contrôle, l’inspection et l’évaluation du courrier (annexe 2);
  4. à faciliter, dans la mesure du possible, la collecte et la transmission des informations et des données requises;
  5. à maintenir des programmes appropriés en matière de licences, de maintenance, de contrôle et de formation, conformément aux normes ARPANSA pour les appareils de détection à rayons X;
  6. à informer les membres du personnel compétents lorsque des envois internationaux suspects du point de vue de la sûreté biologique ou du contrôle douanier et de la sécurité des frontières sont détectés dans le système postal; il peut s’agir notamment de certains envois internationaux ayant pénétré le système national de distribution du courrier; cependant, cette procédure ne s'applique que dans les cas où un service de contrôle des frontières est compétent et responsable sur le plan juridique en ce qui concerne les envois en question;
  7. à tenir des consultations avec les autres Parties au sujet de l'introduction de nouvelles technologies susceptibles d'aider toutes les Parties à mieux respecter la législation et à améliorer les services four­nis à la communauté australienne; en l'absence de tout autre accord, l'organisme responsable de l'introduction et de l'utilisation de nouvelles technologies ou de la modification de procédures en vigueur supporte les coûts connexes;
  8. à tenir des consultations avec les autres Parties au sujet de toute proposition concernant les infrastructures ou la distribution du courrier; cela aidera toutes les Parties dans la planification des ressources et contribuera à améliorer l’efficacité du traitement du courrier;
  9. à appuyer la mise en œuvre d’une collaboration soutenue et de procédures améliorées pour renforcer l’évaluation des risques et améliorer l’efficacité;
  10. à appuyer la mise en œuvre de nouvelles technologies permettant de réaliser des gains de produc­tivité ou dont la mise en œuvre est nécessaire dans le cadre d’initiatives gouvernementales;
  11. à collaborer pour satisfaire aux prescriptions relatives au traitement des envois bénéficiant de l’accès direct, y compris dans le cadres des accords connexes;
  12. à collaborer pour satisfaire aux prescriptions relatives à la transmission d’informations concernant les envois, y compris par la mise en place de systèmes et/ou de changements structurels convenus entre les Parties et en fonction des besoins de chaque service aux fins de la transmission d’informations concernant les envois;
  13. à satisfaire aux exigences des initiatives gouvernementales, notamment en ce qui concerne les recommandations du *Low Value Threshold (LVT) Taskforce*.

**Article 4**

**Responsabilités individuelles convenues par les Parties**

4.1. Sous réserve de toute disposition juridique contraire, au titre du présent Protocole d’accord, le Service des douanes et de la protection des frontières convient:

* 1. de procéder à une évaluation des risques concernant toutes les marchandises transmises via le service postal international en maximisant, autant que possible, l’utilisation de ses ressources dans les installations aux points d’accès pour assumer ses responsabilités en matière de protection des frontières et de perception des recettes, tout en facilitant le dédouanement des envois postaux non passibles de droits et de taxes et ne présentant aucun autre risque;
  2. de collaborer avec le DAFF à la mise en place des mesures nécessaires au maintien du niveau de sûreté biologique requis par le Gouvernement australien;
  3. de retenir le courrier soumis au contrôle du Service des douanes et de la protection des frontières dans les cas où les prescriptions en matière de dédouanement n'ont pas encore été appliquées;
  4. de normaliser les pratiques aux divers points d’accès lorsque des pratiques exemplaires ont été recensées;
  5. d’informer AP, lorsque la loi et les directives pertinentes le permettent, du courrier saisi par le Service des douanes et de la protection des frontières afin qu'AP puisse remplir ses obligations au titre de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes, de la Convention postale universelle et des accords postaux bilatéraux;
  6. d’enquêter sur les éventuelles violations de la législation pertinente pour le compte du service concerné ou en collaboration avec ce dernier.

4.2. Sous réserve de toute disposition juridique contraire, au titre du présent Protocole d’accord, le DAFF convient:

1. de procéder à une évaluation des risques concernant toutes les marchandises transmises via le service postal international en maximisant l’utilisation de ses ressources dans les installations aux points d’accès pour assumer ses responsabilités, tout en réduisant au minimum, dans la mesure du possible, les délais pour le dédouanement des envois postaux et en assurant le respect des prescrip­tions en matière de sûreté biologique;
2. de collaborer avec le Service des douanes et de la protection des frontières à la mise en place des mesures nécessaires au maintien du niveau de protection des frontières requis par le Gouvernement australien;
3. d’inspecter et de traiter le courrier soumis à quarantaine de la manière le plus efficace possible et de renvoyer à AP le courrier ne pouvant pas être mis en quarantaine aussi rapidement que possible compte tenu des ressources disponibles;
4. de normaliser les pratiques aux divers points d’accès lorsque des pratiques exemplaires ont été recensées;
5. de collaborer avec les services compétents dans l’investigation des violations de la législation pertinente;
6. d’informer AP, lorsque la loi et les directives pertinentes le permettent, du courrier saisi par le DAFF afin qu'AP puisse remplir ses obligations au titre de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes, de la Convention postale universelle et des accords postaux bilatéraux.

4.3. Sous réserve de toute disposition juridique contraire, au titre du présent Protocole d’accord, AP convient:

1. de respecter les prescriptions légales concernant les services de contrôle des frontières;
2. de stocker tout envoi non dédouané dans l'installation au point d'accès en vue de son traitement et de son dédouanement par les services de contrôle des frontières conformément aux prescriptions légales pertinentes;
3. de présenter l’ensemble du courrier international arrivant aux services de contrôle des frontières dans les installations aux points d'accès pour inspection et traitement; le courrier doit être présenté comme convenu par les Parties au niveau des installations en vue de l’obtention d’un niveau d’efficacité et de résultats mutuellement acceptables en matière de contrôle des frontières;
4. de présenter le courrier international partant au Service des douanes et de la protection des frontières pour inspection sur la base de toute demande raisonnable et conformément à l'accord pertinent concernant les installations;
5. d’ouvrir et de refermer les envois soumis à l'inspection des services de contrôle des frontières confor­mément aux dispositions de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes et aux Directives sur l'ouverture et l'inspection du courrier international (annexe 3);
6. de déployer tous les efforts raisonnables pour assurer la présence d’un inspecteur autorisé d’AP durant les inspections effectuées avec des chiens de détection, afin que tout envoi suspect puisse être examiné immédiatement;
7. de conserver sous bonne garde les objets passibles de droits et taxes;
8. de conserver, conformément aux prescriptions légales en vigueur, l’ensemble de la documentation concernant le courrier international arrivant et partant, y compris les documents relatifs aux rapports douaniers et au dédouanement des envois;
9. de déployer tous les efforts raisonnables pour assurer la surveillance des zones opérationnelles des installations aux points d'accès au moyen d'un système de télévision en circuit fermé et de mettre les enregistrements à la disposition des services de contrôle des frontières;
10. de fournir des locaux et des installations et de mettre en place des mesures de sûreté biologiques appropriées satisfaisant aux prescriptions légales des services de contrôle des frontières et répondant aux normes de santé et de sécurité au travail;
11. de fournir des ressources et de mettre en place des mécanismes de remise du courrier aux fins de l'inspection et du traitement du courrier international par les services de contrôle des frontières;
12. d’élaborer et de gérer, en consultation avec les services de contrôle des frontières, des procédures concernant les situations d’urgence et les problèmes de santé et de sécurité au travail adaptées aux installations;
13. d’élaborer et de gérer, en consultation avec les services de contrôle des frontières, des plans pour la continuité des activités;
14. d'assumer la responsabilité du transport du courrier (au sein de chaque installation aux points d’accès);
15. de respecter les prescriptions réglementaires concernant le transport du courrier sous douane, qui reste sous la garde du Service des douanes et de la protection des frontières.

**Article 5**

**Transmission ininterrompue du courrier**

5.1. Les services de contrôle des frontières reconnaissent que:

* 1. l’Australie a des obligations au titre de la Convention postale universelle;
  2. AP doit respecter certaines normes de service concernant le courrier international arrivant et partant, notamment au titre de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes, de la Convention postale universelle et de divers accords postaux bilatéraux.

5.2. Pour les raisons énoncées sous 1, toutes les Parties favoriseront la transmission ininterrompue du courrier afin d'aider AP à remplir ses obligations et à respecter les normes de service applicables.

**Partie III – Arrangements administratifs**

**Article 6**

**Relations publiques et communiqués de presse**

6.1. Chaque Partie s'engage à ne pas diffuser de communiqués de presse et à ne pas faire de déclara­tions publiques au sujet des activités ou de l'efficacité des autres Parties sans consulter au préalable les autres Parties concernées.

6.2. Dans la mesure du possible, les Parties coopéreront dans le cadre des activités menées avec les médias et des activités de relations publiques entreprises par l'une ou plusieurs des Parties.

6.3. Aucune permission de visiter les installations d'AP ne sera accordée à des représentants des médias sans l’autorisation expresse du Corporate Public Affairs Group d’AP.

**Article 7**

**Service à la clientèle et formation**

7.1. Les Parties conviennent d'appliquer les «Directives sur le traitement des réclamations concernant des envois perdus ou avariés» (annexe 4).

7.2. En vue d'améliorer les échanges entre les services, les services de contrôle des frontières agiront de concert pour fournir une formation adéquate aux agents de l’autre service qui en auraient besoin. Des séances d’information seront organisées pour le personnel d'AP, en cas de besoin.

7.3. AP assurera une formation et fournira des informations concernant les procédures d'urgence, notam­ment dans le domaine des marchandises et des matières dangereuses.

7.4. AP doit fournir une formation adéquate à son personnel afin de l’informer de ses obligations dans le cadre du traitement des marchandises soumises à des mesures de sûreté biologique au titre des prescriptions légales du DAFF.

**Article 8**

**Contacts entre les organisations**

8.1. Les questions de politique ou de procédures internationales/nationales seront traitées par le forum tripartite national ou le groupe de travail tripartite sur les questions opérationnelles au sein de chaque Partie et entre toutes les Parties. Chaque Partie transmettra aux autres les coordonnées à utiliser à cet effet.

8.2. Les Parties se réuniront régulièrement aux niveaux régional et national pour promouvoir la coopé­ration et le traitement rapide et efficace des marchandises transmises par voie postale, ainsi que pour examiner des questions d’intérêt mutuel, y compris leurs obligations respectives.

8.3. L’agent de liaison du Service des douanes et de la protection des frontières pour les activités régio­nales en rapport avec les procédures ou l’application de la réglementation sera le Directeur du Service des douanes et de la protection des frontières pour le courrier international à l'installation au point d'accès.

8.4. L’agent de liaison du DAFF pour les activités régionales en rapport avec les procédures ou l’applica­tion de la réglementation sera le Directeur des services de courrier pour l’installation au point d’accès ou le Directeur régional des services de courrier du DAFF pour l’installation au point d’accès.

8.5. L’agent de liaison d’AP pour les activités régionales en rapport avec les procédures ou l’application de la réglementation sera le Directeur de l'installation au point d'accès.

8.6. AP engagera dès que possible des consultations au niveau national avec les services de contrôle des frontières au sujet de la planification ou de la mise en place de toute nouvelle installation aux points d'accès ou en cas de modification d'installations existantes, notamment en ce qui concerne les infra­structures.

8.7. Les services de contrôle des frontières engageront dès que possible des consultations au niveau national au sujet de la planification, de la mise en place ou de la suppression de dispositifs de contrôle nouveaux, actualisés ou remplacés.

8.8. Chaque installation aux points d'accès fera l'objet d'un accord comprenant les modalités convenues en ce qui concerne les questions relatives aux heures de travail, la dotation en personnel, la santé et la sécurité au travail et les procédures d'urgence, etc. Chaque accord au niveau des installations doit être compatible avec le présent Protocole d'accord.

8.9. Toute visite prévue des installations d'AP aux points d'accès par des tiers doit être soumise à l’appro­bation du Directeur des installations aux points d'accès d'AP dès que possible.

**Article 9**

**Communication d'informations/de renseignements**

9.1. Les Parties reconnaissent l'importance d'échanger entre elles de manière ouverte et continue des informations pour s'aider mutuellement dans l’exécution de leurs obligations respectives et convien­nent de procéder à un tel échange sur la base des principes suivants:

* 1. Des informations ne seront communiquées qu'en accord avec les prescriptions statutaires ou légales en vigueur, y compris celles de la section 16 de la loi de 1985 sur l'administration douanière, de la partie 7B de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes et de la loi de 1988 sur la protection de la vie privée.
  2. Toute information communiquée ne sera utilisée ou diffusée plus largement qu’aux fins pour les­quelles elle a été communiquée.
  3. Toute information communiquée sera considérée comme confidentielle et ne sera communiquée à un tiers qu'avec l'autorisation de la partie à l'origine de l'information ou dans le respect de la législation.
  4. En cas de demande d'informations, la Partie requérante fournira toutes les informations nécessaires à la collecte des informations demandées.

**Partie IV – Règlement des différends**

**Article 10**

**Règlement des différends**

10.1. Les Parties conviennent de suivre la procédure ci-après pour le règlement de tout différend:

* 1. Les Parties mettront tout en œuvre pour résoudre tout différend découlant du présent Protocole d'accord ou d'un accord concernant les installations au moyen de discussions entre des représentants des installations dans les installations aux points d'accès. Les représentants des installations s'effor­ceront de régler le différend au moyen de discussions dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date de notification du différend (ou tout autre délai convenu par les représentants des installa­tions).
  2. Si les représentants des installations ne peuvent pas régler le différend, le cas est transmis au représentant compétent de l'organisme auprès du forum national tripartite (représentant tripartite).
  3. Si le représentant tripartite mentionné au sous 1.2 ne peut pas régler le différend dans un nouveau délai de cinq jours ouvrables, ou dans tout autre délai convenu par les représentants du forum natio­nal tripartite, le cas est transmis aux dirigeants des Parties. Si le différend n’est toujours pas réglé après un délai supplémentaire de cinq jours ouvrables, ou tout autre délai convenu par les Parties, le cas est transmis au Directeur général du Service des douanes et de la protection des frontières, au Directeur exécutif du DAFF et au Directeur administratif d'AP.

10.2. Même en cas de différend, chacune des Parties continuera de remplir ses obligations au titre du présent Protocole d'accord.

10.3. Les informations échangées et les déclarations faites dans le cadre d'une procédure de règlement d'un différend sont considérées, sous réserve des dispositions juridiques applicables, comme ayant été fournies sous toutes réserves en vue de faciliter le règlement d'un différend et elles ne seront pas utilisées contre une Partie en dehors du cadre de la procédure de règlement du différend sans le consentement de cette dernière.

10.4. La structure hiérarchique pour la procédure de règlement des différends figure dans le tableau   
ci-dessous.



**Partie V – Dispositions générales**

**Article 11**

**Modification du Protocole d’accord**

11.1. Le présent Protocole d’accord peut être modifié par accord mutuel entre les Parties.

11.2. Toute modification du présent Protocole d’accord doit être faite par écrit et signée par les Parties.

11.3. Les annexes et pièces jointes au présent Protocole d’accord peuvent être modifiées par consen­tement mutuel au moyen d'un échange de lettres entre les Parties.

**Article 12**

**Entrée en vigueur, révision et dénonciation du Protocole d’accord**

12.1. Le présent Protocole d’accord remplace celui qui a été le 24 août 2009.

12.2. Le présent Protocole d’accord entre en vigueur à la date de la dernière signature par les Parties.

12.3. Le présent Protocole d’accord sera révisé en cas de modification de la loi ou de changement de poli­tique ou de pratique ayant des incidences sur sa mise en œuvre et, dans tous les cas, tous les deux ans à compter de la date de sa signature.

12.4. Toute Partie peut dénoncer le présent Protocole d’accord moyennant un préavis de 30 jours.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pour le Service australien  des douanes et de la protection  des frontières: | Pour le Ministère de l’agriculture, de la pêche et des forêts: | Pour Australia Posst: |
| M. Pezzullo  Directeur général | R. Mellor  Secrétaire adjoint | A. Fahour  Directeur administratif  et Directeur général |
| Fait à ,  le 20 | Fait à ,  le 20 | Fait à ,  le |

Annexe 1

**Glossaire**

Normes ARPANSA: normes établies par Australian Radiation Protection and Nuclear Safety Agency*.*

Services de contrôle des frontières: Service australien des douanes et de la protection des frontières et DAFF.

Installations aux points d’accès: premiers points d’entrée et sites d'inspection du courrier international - comprennent les bureaux d'échange.

Inspection aux points d’accès (principes): dans la mesure du possible, toutes les activités de dédouanement sont réalisées dans les installations aux points d’accès.

Courrier: lettres, colis et envois EMS, tels que définis par la loi de 1989 sur la Société australienne des postes et les Actes de l'Union postale universelle. Le courrier est défini comme étant du fret aux fins des contrôles effectués par le Service des douanes et de la protection des frontières et des prescriptions en matière de notification énoncées dans la loi douanière de 1901. Le «courrier» comprend les catégories suivantes:

LC/AO: lettres et autres objets; terme collectif de l’UPU pour les envois de la poste aux lettres.

LC: lettres et cartes postales; lettres avec enveloppe, aérogrammes et cartes postales.

AO: autres objets: imprimés, petits paquets et cécogrammes.

Colis: objets jusqu’à 30 kilogrammes.

Envois EMS: envois transmis par service de messagerie postale jusqu’à 30 kilogrammes.

Envois recommandés: uniquement pour le courrier LC/AO.

Envois avec valeur déclarée: les colis peuvent être assurés.

Poste: Australia Post. Sur le plan international, entité désignée par un gouvernement national pour remplir les obligations découlant des Actes de l’Union postale universelle.

Evaluation des risques: évaluation par un agent des services de contrôle des frontières des risques que pré­sente le courrier et détermination des mesures à prendre pour gérer ces risques.

UPU: Union postale universelle – institution spécialisée des Nations Unies.

Annexe 2

**Principes relatifs à l’établissement des horaires de travail dans les centres de traitement du courrier international**

Les heures de présence pour toutes les Parties dans les installations aux points d'accès pour le courrier international sont fixées par consentement mutuel, compte tenu de la législation pertinente et selon les principes suivants:

La présence du personnel est déterminée en fonction des heures habituelles d'arrivée du courrier, des délais de remise et des modalités de réception du courrier à chaque point d’accès pour le courrier international, et compte tenu des obligations et des normes de service d’AP concernant le courrier international.

Les représentants régionaux du DAFF seront tenus de signaler toute modification des arrangements concernant le personnel au niveau national.

Les heures de travail peuvent inclure des périodes régulières s'inscrivant en dehors des horaires normaux, durant les week-ends et les jours fériés.

Le coût des heures de présence supplémentaires en dehors des heures convenues dans les divers accords concernant les installations sera examiné et convenu par les Parties.

En cas de modification des heures de travail, les changements seront pris en considération dans les accords concernant les installations.

Annexe 3

**Directives sur l’ouverture et l’inspection du courrier international**

* Lorsqu’un agent d’un organisme de contrôle des frontières demande l'ouverture d'un envoi pour inspection, un inspecteur autorisé d'AP ouvre l'envoi en présence d'agents des services de contrôle des frontières et conformément aux dispositions de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes.
* Si un envoi ou son contenu n’est pas conforme à la législation douanière, il peut être retiré du circuit d’acheminement normal. Les envois concernés seront traités et des recommandations fournies conformément aux prescriptions légales pertinentes et aux obligations conventionnelles de l’Australie.
* Les procédures décrites ci-dessus ne s'appliquent pas aux envois ouverts et examinés par les agents du Service des douanes et de la protection des frontières au titre de la section 90T de la loi de 1989 sur la Société australienne des postes.
* Si le matériel d'emballage (p. ex. un carton pour fruits) n’est pas conforme à la réglementation douanière, un agent d'AP organisera un réemballage adéquat du contenu. Le DAFF informera le destinataire des raisons du réemballage.
* Si les services de contrôle des frontières décident qu'aucune autre inspection n'est nécessaire, le contenu de l'envoi est remis en place en respectant autant que possible son état original et l’envoi est retourné à un inspecteur autorisé d'AP.
* Si un agent des services de contrôle des frontières constate une avarie ou une perte du contenu, il le signale immédiatement à un inspecteur autorisé d'AP.
* Un inspecteur autorisé d’AP refermera l’envoi et y inscrira une mention officielle indiquant la date, les coordonnées de l'installation et la raison pour laquelle l'envoi a été ouvert.
* Un inspecteur autorisé est habilité à réparer un envoi ou son contenu de manière qu’il puisse être transporté par voie postale en toute sécurité.
* Toute avarie ou perte du contenu fera l'objet d'un rapport officiel d'AP.

Annexe 4

**Directives sur le traitement des réclamations concernant des envois perdus ou avariés**

**Objet**

* Les présentes directives sont destinées au personnel du service à la clientèle d'AP, du Service des douanes et de la protection des frontières ou du DAFF, selon celle des Parties qui constitue le premier point de contact pour les demandes de renseignements des clients de la poste.
* Les présentes directives ont pour objet d'assurer la cohérence et la pertinence des conseils fournis aux clients de la poste en cas de perte ou d’avarie d’un envoi.
* Les présentes directives visent notamment à fournir des orientations à l’organisme tripartite compétent (AP, Service des douanes et de protection des frontières et DAFF) sur l'attribution de la responsabilité dans le cadre du traitement des réclamations des clients de la poste.

**Principes généraux**

* **AP** devra verser une indemnité de dédommagement si la perte ou l'avarie résulte de procédures dont il est responsable.
* **Le Service des douanes et de la protection** des frontières devra verser une indemnité de dédomma­gement si la perte ou l'avarie résulte de procédures dont il est responsable.
* Le **DAFF** devra verser une indemnité de dédommagement si la perte ou l'avarie résulte de procédures dont il est responsable.

En cas de doute au sujet de l'organisme responsable, le personnel du service à la clientèle devrait éviter d'attribuer la responsabilité à un autre service en cas de perte ou d’avarie. Dans un premier temps, le per­sonnel ne devrait reconnaître aucune responsabilité en cas d’avarie. En particulier, on ne devrait pas partir automatiquement du principe que la responsabilité éventuelle concernant du courrier qui été ouvert par AP aux fins d'inspection par le Service des douanes et de la protection des frontières ou le DAFF incombe à un autre organisme.

Il est important que les clients de la poste ne soient pas renvoyés d'un service à un autre. C'est pourquoi le service qui constitue le premier point de contact devrait, dans la mesure du possible, être le seul point de contact pour ce qui concerne la demande de renseignements du client. Les demandes de renseignements des clients devraient être transférées à un autre service uniquement après que les informations pertinentes ont été obtenues de la part du client. On s’assurera ainsi que les conseils fournis ou les mesures prises sont appropriés compte tenu des circonstances.

**Procédures pour le transfert des demandes de renseignements des clients à un autre organisme**

Pour savoir dans quelles circonstances il convient de conseiller à un client de la poste de s’adresser à un autre organisme, veuillez vous reporter au document ci-joint, relatif aux accords concernant les installations (réclamations des clients – scénarios).

**AP:** lorsqu’il est nécessaire de mettre le client en contact directement avec AP, le numéro gratuit prévu à cet effet devrait être utilisé.

**Service des douanes et de la protection** des frontières: lorsqu’il est nécessaire de mettre le client en contact directement avec le Service des douanes et de la protection des frontières, les coordonnées du service des réclamations devraient être utilisées. Les clients ne devraient pas être aiguillés vers les centres de traite­ment du courrier.

**DAFF:** lorsqu’il est nécessaire de mettre le client en contact directement avec le DAFF, les coordonnées du service des réclamations devraient être utilisées. Les clients ne devraient pas être aiguillés vers les centres de traitement du courrier.

**Quelques derniers points**

* Il convient de traiter les réclamations avec intelligence et tact afin d’assurer un bon service à la clientèle et de faciliter l’instauration de bonnes relations de travail avec les organismes partenaires.
* L’organisme qui reçoit la réclamation en premier doit d’abord mener une enquête objective sur l’objet de la réclamation avant de transmettre celle-ci à un autre organisme.
* Le respect des règles officielles doit être assuré en tout temps.
* Ces indications feront l’objet d’un réexamen sur la base des informations fournies en retour par les clients, le personnel et les organismes partenaires.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Les Actes de l'Union postale universelle comprennent la Convention UPU, ses Règlements détaillés et l'Arrangement sur les colis postaux. [↑](#footnote-ref-1)
2. L’Annexe générale à la Convention de Kyoto révisée définit la «vérification des marchandises» comme suit: «opération par laquelle la douane procède à l’examen physique des marchandises afin de s’assurer que leur nature, leur origine, leur état, leur quantité et leur valeur sont conformes aux données de la déclaration de marchandises.» [↑](#footnote-ref-2)
3. La Convention de Kyoto révisée et ses Directives utilisent les termes “service postal” qui sont synonymes des termes “opérateur désigné” définis dans le présent PDA. [↑](#footnote-ref-3)
4. L’Annexe générale à la Convention de Kyoto révisée définit la «vérification des marchandises» comme suit: «opération par laquelle la douane procède à l’examen physique des marchandises afin de s’assurer que leur nature, leur origine, leur état, leur quantité et leur valeur sont conformes aux données de la déclaration de marchandises.». [↑](#footnote-ref-4)