

Collaboration inter-Agences pour la Mise en Place d'un Guichet Unique : l'Expérience thaïlandaise

Le Guichet unique national (THAINSW) est un exemple réussi de collaboration inter-agences. Il s'agit d'un projet national phare mis sur pied pour encourager la facilitation des échanges en Thaïlande, avec l'ambition d'en faire une plateforme logistique de classe mondiale pour l'Indochine. Il est conforme à l'Accord pour la mise en place et la mise en œuvre du Guichet unique de l'ANASE et soutient la création, prévue pour 2015, de la Communauté Economique de l'ANASE (CEA).

L'Architecture de haut niveau de THAINSW

Six composantes sont à la base de THAINSW :

1^{ère} composante : un routeur national qui fournit un environnement normalisé et réglementé pour un acheminement uniforme et rationalisé des données entre les organismes publics et les milieux d'affaires en ce qui concerne l'importation, l'exportation et les services de logistique ;

2^{ème} composante : un intégrateur web qui facilite et héberge à la fois le traitement et l'intégration transversale de données

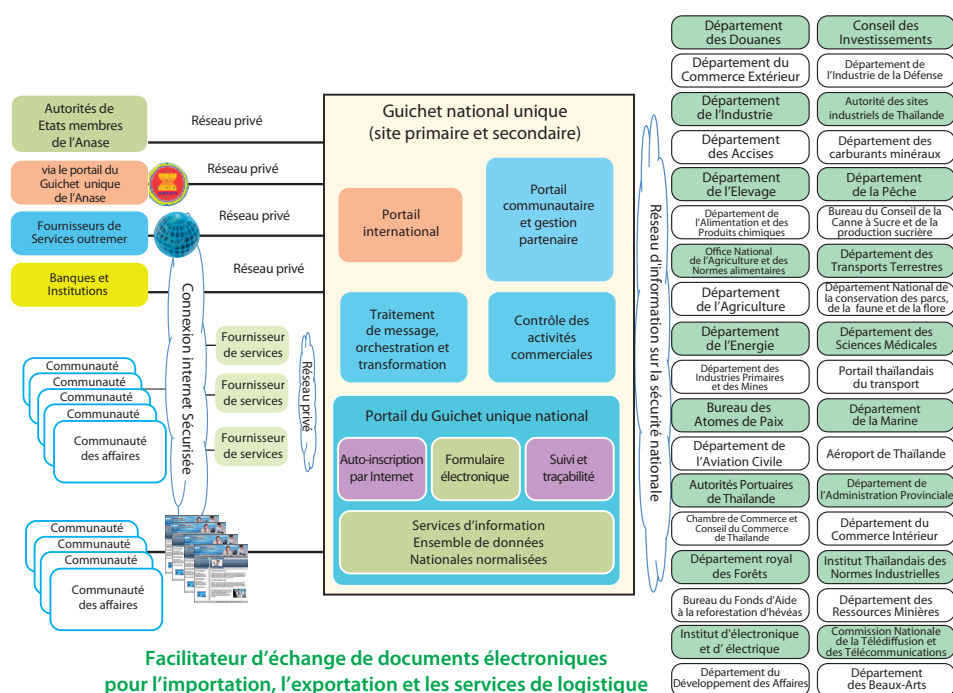
entre les systèmes informatiques des organismes et entreprises participants ;

3^{ème} composante : les systèmes informatiques des organismes et entreprises participants, tels que demandes de permis, demandes de déclaration en douane, services de formalités douanières sans support papier, demandes de paiement, suivi et localisation ;

4^{ème} composante : une passerelle internationale, avec un point d'accès unique au Guichet unique de l'ANASE et aux autres Guichets uniques en dehors de la zone ANASE ;

5^{ème} composante : un référentiel en ligne des documents de THAINSW, tels que les lignes directrices de mise en œuvre, les lois et règlements, les accords, les protocoles d'accords, le matériel de formation, les dossiers de référence, un ensemble de données nationales de référence, des listes de codes internationales normalisées, des rapports d'études, etc., et ;

Examen de THAINSW



Facilitateur d'échange de documents électroniques pour l'importation, l'exportation et les services de logistique



6^{ème} composante : un accès électronique de présentation des documents, offert par des fournisseurs de services à valeur ajoutée (VAS).

La mise en place des composantes 1-2 et 4-5, dont le coût s'est élevé à 14 millions de dollars EU, a été entièrement financée par le gouvernement thaïlandais, par le biais des douanes royales de Thaïlande.

Statut actuel et résultats de THAINSW

THAINSW, qui a été lancé en juillet 2008, permet l'échange sécurisé de documents électroniques entre les organismes publics et les entreprises, ainsi que des processus de mainlevée et de dédouanement totalement informatisés dans les 660 postes douaniers du pays. En novembre 2011, THAINSW comptait environ 8.000 abonnés qui fournissaient des services à environ 100.000 opérateurs commerciaux et 36 pouvoirs publics participant à des activités d'importation, d'exportation et de logistique, et à des chaînes d'approvisionnement.

Tous les organismes publics et tous les opérateurs commerciaux peuvent intégrer gratuitement l'environnement du Guichet unique. Les opérateurs commerciaux paient un très faible montant pour la soumission des documents en ligne par l'intermédiaire des services à plus valeur (VAS). Pour une transaction d'un volume inférieur à 25 Kilobytes, le tarif pour les opérateurs commerciaux est de 25 bahts ; il faut compter 1 baht par kilobyte supplémentaire. Le coût maximal est de 300 bahts, indépendamment du volume des données.

Améliorations des processus de dédouanement

Dédouanement (par déclaration)	Avant 1998	1998-2007	2008-2011	
			vert	rouge
Délai d'intervention	3 à 10 jours	2 à 4 étapes	0 étape	1 étape
Nombre de documents requis	5 documents	0,5 à 1 jour	0 heure	0,5 à 1 heure
Temps nécessaire à la procédure	3 à 10 jours	1 à 3 documents	0 document	1 document
Tiempo requerido	3-10 dias	10 à 30 minutes	95% en 5 minutes	

THAINSW permet de simplifier à la fois les processus et les documents associés aux transactions commerciales internationales, et de réduire considérablement aussi bien le nombre de processus et de documents, que le temps nécessaire pour satisfaire les exigences réglementaires au passage des frontières. Grâce à THAINSW, la Thaïlande a réalisé des économies de coûts de logistique de l'ordre de 1,5 milliard de dollars EU annuellement.

Somme totale des importations et des exportations*

	2007	2008	2009	2010	2011
Temps nécessaire à l'exportation (en jours)	24	17	14	14	14
Nbre de documents requis pour l'exportation	9	7	4	4	4
Coût lié à l'exportation (dollars EU)	848	615	625	625	625
Temps nécessaire à l'importation (en jours)	22	14	13	13	13
Nbre de documents requis pour l'importation	12	9	3	3	3
Coût lié à l'importation (dollars EU) ²²	1.042	786	795	795	795

* Source: "Index Facilité de faire des affaires" de la Banque Mondiale

Accords institutionnels pour la mise en place du Guichet unique national

La mise en place du Guichet unique national exige la participation de parties prenantes issues de divers organismes publics et des entreprises, tant commerciales que de transport. Une collaboration étroite entre ces divers éléments est par conséquent primordiale.

En Thaïlande, la collaboration inter-agences pour la mise en place du Guichet unique s'est faite au moyen de résolutions, qui ont servi à coordonner les efforts des parties prenantes issues des secteurs public et privé, tant au niveau de la gestion que du fonctionnement. Ces résolutions procurent une légitimité à l'instauration de plateformes de collaboration inter-agences, octroient des mandats à des organisations désignées et leur accordent le pouvoir de mettre en place le Guichet unique national



Liste des plateformes de collaboration inter-agences, de leurs membres et de leurs mandats

Plateforme de collaboration inter-agences	Mandat
<p>Comité national de développement de la logistique (résolution élaborée par le bureau du premier ministre)</p> <p>Présidence : premier ministre</p> <p>Membres : secrétaires permanents des ministères se rapportant au commerce et au transport et représentants des associations se rapportant au commerce et au transport</p>	<ul style="list-style-type: none"> > mettre au point des stratégies de développement logistique > fournir au Cabinet des conseils de stratégie, notamment dans le domaine du développement logistique > approuver des plans d'action dans des domaines se rapportant au développement logistique > soutenir et contrôler la mise en œuvre des stratégies et des plans d'action > établir des sous-comités chargés des divers aspects du développement logistique > rendre compte auprès du Cabinet des progrès réalisés
<p>Sous-commission pour l'intégration des données relatives à l'importation, à l'exportation et à la logistique (résolution élaborée par le comité national de développement de la logistique)</p> <p>Présidence : secrétaire permanent du ministère des Finances</p> <p>Membres : les directeurs généraux des organismes publics qui participent à la gestion du commerce transfrontalier et les représentants des associations se rapportant au commerce et au transport</p>	<ul style="list-style-type: none"> > développer le plan d'action national pour la mise en place de THAINSW pour la facilitation des échanges, de l'exportation et de la logistique et procéder à une estimation du budget > proposer des recommandations pour la révision des lois, règles et règlements, ou procéder à leur révision afin de permettre la mise en place du Guichet unique national > superviser la mise en place du Guichet unique national > établir des groupes de travail chargés d'assister la sous-commission à mener à bien ses tâches > rendre compte des progrès réalisés auprès du comité national de développement de la logistique
<p>Comité directeur pour le développement du Guichet unique national (résolution élaborée par les douanes royales de Thaïlande)</p> <p>Présidence : directeur des douanes de Thaïlande</p> <p>Membres : représentants des organismes publics participant au projet de Guichet unique national et les représentants de, du ministère des TIC, du bureau du Budget, du département pour le développement des affaires et de la banque de Thaïlande</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Assister la sous-commission dans le développement du plan d'action national pour la mise en place du Guichet unique national > s'assurer que la mise en place du Guichet unique national est conforme au plan d'action > instaurer des groupes de travail chargés de 1) analyser les processus d'affaires et les données qui relèvent du champ d'application de la mise en place du Guichet unique national et 2) mettre au point un cadre d'interopérabilité des données qui soit conforme aux normes internationales et à l'accord et au protocole de création et de mise en place du Guichet unique de l'ASEAN (ANASE)
<p>Groupe de travail technique (résolution élaborée par le comité directeur pour le développement du Guichet unique national)</p> <p>Présidence : directeur de la division des TIC, douanes royales de Thaïlande</p> <p>Membres : experts des organismes publics participant à la gestion du commerce transfrontalier et représentants des associations se rapportant au commerce et au transport</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Élaborer des lignes directrices de conformité aux normes pour faciliter le partage et l'échange de données entre le Guichet unique national et les systèmes informatiques participants > Elabrer les lignes directrices de conformité aux normes qui facilitent le déploiement des infrastructures à clés publiques (ICP) et des signatures numériques > Elabrer un ensemble de données nationales normalisées avec alignement des formats de données à l'ensemble des données de l'OMD, à l'UNTDDED, à la bibliothèque des composants communs (CCL) du CEFAC-ONU et à l'ensemble de données de l'ASEAN (ANASE) > Elabrer un modèle de données pour spécifier la structure et le format de données qui seront utilisés par le Guichet unique national et les systèmes informatiques participants > Fournir une liste des amendements qu'il conviendrait d'apporter aux lois, règles et règlements pour assurer l'opérabilité du Guichet unique national > Soutenir l'intégration transfrontalière des données en vertu des directives nationales et des accords internationaux > Accomplir les tâches qui lui sont confiées dans le délai imparti > Coordonner l'intégration des données entre les différents organismes > Rendre compte des progrès réalisés auprès du comité directeur pour le développement du Guichet unique national



Plateforme de collaboration inter-agences	Mandat
<p>Comité directeur pour le cadre réglementaire et l'assurance de la qualité (résolution élaborée par les douanes royales de Thaïlande)</p> <p>Présidence : directeur général des douanes royales de Thaïlande</p> <p>Membres : experts des organismes publics participant à la gestion du commerce transfrontalier et représentants des associations se rapportant au commerce et au transport</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Examiner les processus nationaux en rapport avec la gestion des transactions transfrontalières, les coûts, les taxes, les lois, règles et règlements s'y rapportant, ainsi que leur degré de difficulté et le temps nécessaires pour les accomplir ▸ Élaborer des lignes directrices et des normes pour la prestation de services et les soumettre aux organismes compétents pour examen ▸ Soutenir, superviser et évaluer la performance des organismes participants par rapport aux lignes directrices et aux normes définies ▸ Rendre compte tous les deux mois des progrès réalisés et des difficultés rencontrées au comité directeur pour le développement du Guichet unique national
<p>Groupe de travail juridique (résolution élaborée par la sous-commission pour l'intégration des données relatives à l'importation, à l'exportation et à la logistique)</p> <p>Présidence : directeur général adjoint, douanes royales de Thaïlande</p> <p>Membres : experts du bureau du conseil d'Etat de Thaïlande, ministère des TIC et organismes publics participant à la gestion du commerce transfrontalier</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Réviser les lois, règles et règlements existants pour soutenir l'intégration des renseignements aux fins de faciliter les importations, les exportations et la logistique (comme, par exemple, la loi sur les transactions électroniques de 2001, qui est actuellement en cours de révision. La loi amendée encouragera davantage le partage des renseignements dans un environnement sans papier entre les organismes publics et les entreprises concernées)

Moteur de la collaboration inter-agences

Des accords institutionnels s'imposent, mais ils ne sont pas suffisants. Ils fournissent un cadre pour la collaboration, mais pas le moteur qui fait avancer cette collaboration vers son but ultime.

La collaboration inter-agences dans la mise en place du Guichet unique national doit une grande part de son succès au rôle joué par le Conseil National de Développement Economique et Social (NSEDB), par les douanes royales de Thaïlande et par le Ministère des Technologies de l'Information et des Communications (MICT). Ce sont généralement des fonctionnaires de rang intermédiaire qui, non seulement entretiennent l'engagement des parties prenantes, obligent ces parties prenantes à rendre compte du projet et à collaborer entre elles, mais assurent également la pérennité du projet de Guichet unique national lorsque des changements se produisent au niveau des administrations publiques.

Le mandat officiel qu'ils reçoivent place les organismes publics susmentionnés dans une position de force :

- Le Conseil National de Développement Economique et Social (NSEDB), forum de réflexion gouvernemental responsable de l'élaboration des politiques économiques, s'est vu confier le secrétariat du Comité National de Développement de la Logistique, qu'il aide à mettre au point des stratégies de développement de la logistique, en fournissant des conseils aux décideurs politiques de haut niveau, et en avisant le

Cabinet du niveau de logistique atteint. Son mandat permet au NSEDB d'entretenir la volonté politique et l'engagement dont le projet a besoin, et ce même dans les moments où la mobilité est grande au niveau des postes ministériels et de la direction des organismes publics.

- Les douanes royales de Thaïlande se sont vu confier le secrétariat de la sous-commission pour l'intégration des données relatives à l'importation, à l'exportation et à la logistique. En cette qualité, elles ont aidé la sous-commission à élaborer le projet de plan d'action national pour la mise en place du Guichet unique national. Afin de s'assurer que tous les sous-projets et plans de budget issus de tous les organismes publics participants au projet de Guichet unique national étaient rationalisés, les douanes royales de Thaïlande ont consulté ces organismes et, en étroite consultation avec eux, les ont invités à élaborer le projet de plan d'action national.
- Le conseil des ministres a également désigné les douanes royales de Thaïlande comme chef de file pour la coordination et l'accélération de la mise en place du Guichet unique national. En cette qualité, elles ont le pouvoir de créer des organes spécialisés chargés de diriger et d'accomplir des tâches menant à la mise en place du Guichet unique national. Elles peuvent également charger des experts issus d'organismes publics participant à la gestion du commerce transfrontalier et à des représentants d'associations en



rapport avec le commerce et le transport de soutenir les actions de ces organes spécialisés. A ce niveau, la collaboration est primordiale pour faire avancer le projet.

- ▶ Le conseil des ministres a chargé le ministère des Technologies de l'Information et de la Communication des aspects inhérents à la gestion de la mise en place du Guichet unique national. Le ministère des TIC a facilité la coordination entre les agences par le biais du Bureau de gestion de projets (acronyme anglais PMO) mis sur pied par le bureau du Secrétaire général du ministère des TIC. En collaboration avec les douanes royales de Thaïlande, le ministère des TIC a organisé plusieurs événements de haut niveau destinés à favoriser la prise de conscience et qui ont permis aux différentes parties prenantes d'envisager le projet sous un angle identique, tout en harmonisant leurs attentes et en consolidant leur engagement. Le ministère des TIC a également organisé plusieurs séances d'information sur les méthodes, techniques, normes et outils pertinents. Grâce à ces événements, les partenaires ont davantage accordé leur confiance à l'approche du développement et se sont également fait davantage mutuellement confiance.

Enseignements à tirer

L'officialisation de la collaboration inter-agences et les mandats confiés du sommet vers la base ont joué un rôle primordial dans la réussite de cette collaboration. La participation volontaire et l'autoréglementation conviennent peut-être à la mise en place de partenariats dans d'autres domaines, mais certainement pas dans un projet d'administration électronique de grande envergure faisant intervenir des parties prenantes issues tant du secteur public (ministères et organismes publics) que du

secteur privé. Des accords institutionnels sont nécessaires à tous les niveaux, que ce soit au niveau de l'élaboration des politiques, ou de la gestion ou au niveau opérationnel :

- ▶ La plateforme de collaboration inter-agences au niveau de l'élaboration des politiques sert à garantir la volonté et le soutien politique nécessaire au projet ;
- ▶ La plateforme de collaboration inter-agences au niveau de la gestion encourage les fonctionnaires de haut niveau issus des ministères concernés à rationaliser leurs plans de travail et leurs ressources ;
- ▶ La plateforme de collaboration inter-agences au niveau opérationnel rassemble les experts des différents organismes publics participant à la gestion du commerce transfrontalier et les représentants des associations en rapport avec le commerce et le transport et les aide à établir les fondements techniques et juridiques de la mise en place du Guichet unique national.

Le rôle du chef de file est essentiel à la réussite du projet.

- ▶ L'organisme chef de file doit pouvoir compter sur une équipe solide possédant une connaissance approfondie de la facilitation des échanges et du Guichet unique, qu'il s'agisse de ses aspects techniques ou de l'élaboration des politiques.
- ▶ Il convient que l'organisme chef de file fasse intervenir d'autres acteurs dans le processus de mise en place du Guichet unique national, par le biais d'ateliers de réflexion, notamment dans le domaine de l'analyse des processus d'affaires (BPA), de la restructuration des processus opérationnels et de l'harmonisation des données, afin de s'assurer que toutes les parties prenantes sont d'accord entre elles sur les principales questions relatives à la mise en place d'un Guichet unique national.

Références

- Royal Thai Customs, Developing National Single Window for Import, Export and Logistics: Case of Thailand (2012).
- Sinmahat Kiatjanon, "National Single Window in Thailand," Trade Facilitation Workshop (Katmandu, 8-9 February 2011). Disponible à l'adresse internet suivante: www.unescap.org/tid/projects/tfsw_sinmahat.pdf

Pour plus d'informations, veuillez contacter

Sinmahat Kiatjanon
Division de la Panification et des Normes
Douanes royales de Thaïlande
Email: sinmahat@customs.go.th