

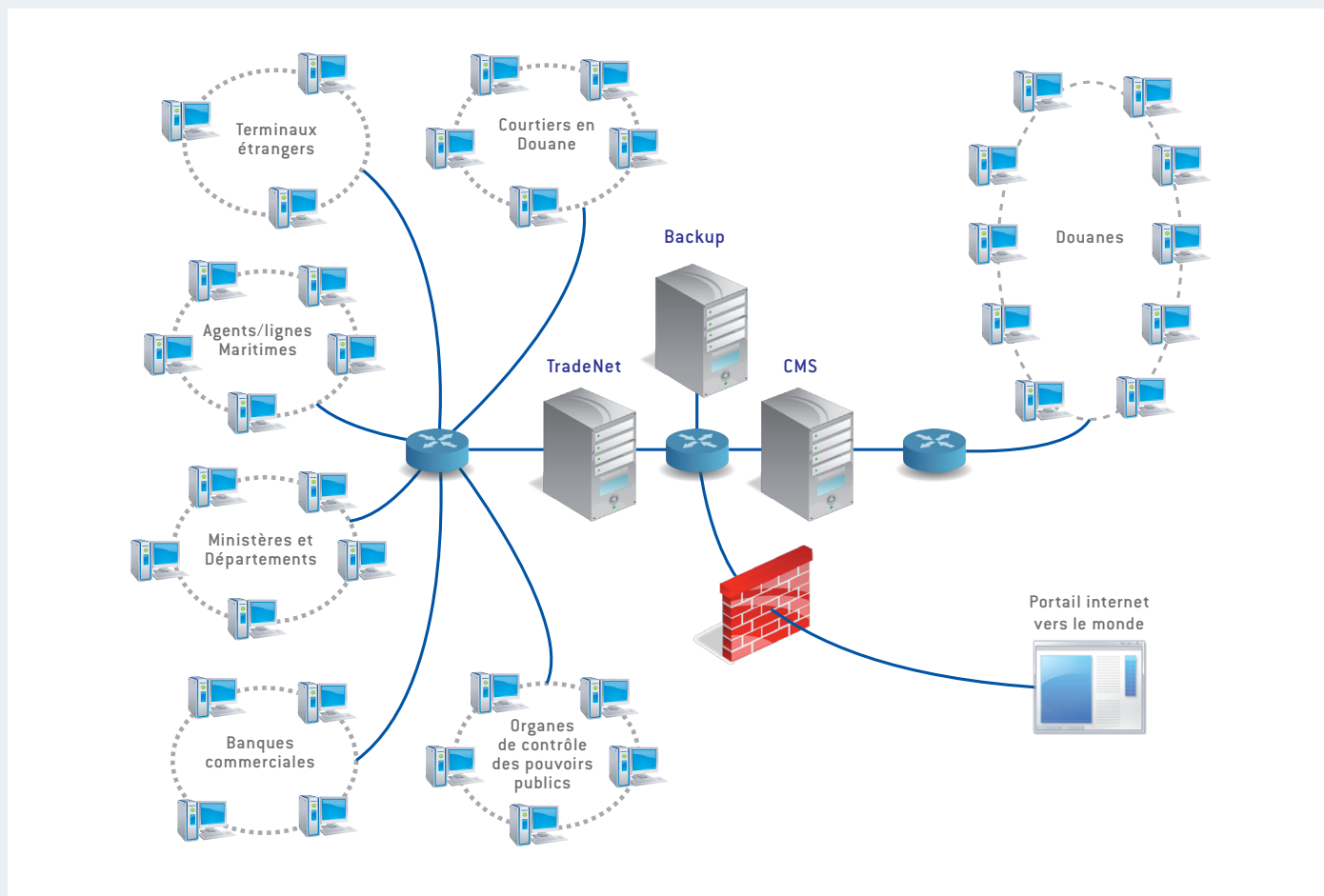
Mise en place d'un Guichet unique au en Mozambique

Un Guichet unique a été mis en place au Mozambique en 2011. Il fournit une plateforme centralisée qui permet de rationaliser et de simplifier les opérations des douanes et des autres organes gouvernementaux de contrôle aux frontières. La mise en place n'a pas été aisée. En effet, le Mozambique a dû surmonter à la fois des insuffisances au niveau des infrastructures aux frontières terrestres situées dans des régions reculées du pays et une certaine résistance de la part des parties prenantes. Actuellement, le système est capable de traiter jusqu'à 400.000 déclarations en douane annuellement, ce qui équivaut à 1.500 déclarations par jour, et apporte des avantages

tant aux clients qu'aux agences participantes. Le système bénéficie d'améliorations continues. Il est prévu d'y incorporer à l'avenir des systèmes supplémentaires et des caractéristiques innovantes dans le domaine de l'échange international de données.

Examen du Guichet unique mozambicain

Le Guichet unique mozambicain a été conçu en conformité avec les recommandations et les normes internationales. Calqué sur le modèle du Guichet unique de Singapour, tout comme celui du Ghana et de Madagascar, il se distingue par ses deux





principales composantes : le système de gestion douanière (CMS) et le système d'échange électronique de données Tradenet,

L'architecture de haut niveau du Guichet unique mozambicain

La composante 'système de gestion douanière' (CMS) prend en charge les déclarations en douane, la gestion du transit, les garanties, l'évaluation en douane, la perception des droits et taxes, la gestion du risque, l'importation/exportation temporaire de véhicules, la mainlevée, la gestion des entrepôts, la gestion de délits, la gestion de la vente aux enchères, l'octroi de permis/de licences, et la gestion des ports et des terminaux de fret.

En plus de ces processus de base, le 'système de gestion douanière' facilite la recherche de données et la production de statistiques sur le commerce.

TradeNet, quant à lui, fournit l'infrastructure nécessaire à l'échange et à la diffusion d'informations dans des formats variables selon divers protocoles de communication entre des parties multiples, parmi lesquelles figurent des organes gouvernementaux de contrôle aux frontières, des autorités portuaires, des transitaires, des agents en douane, des opérateurs de terminaux à conteneurs, des agents/lignes maritimes et des banques commerciales. Toutes les données ne sont pas nécessairement stockées par TradeNet : certaines d'entre elles passent par TradeNet, tandis que d'autres sont stockées dans le système de gestion douanière.

Le Mozambique est un pays de transit pour le Swaziland, l'Afrique du Sud, le Zimbabwe, la Zambie et le Malawi. Le Guichet unique a donc été conçu pour accroître les recettes, dont une partie échappait au pays en raison du transit des marchandises. Parmi les fonctionnalités qui ont été incorporées dans le Guichet unique, l'on peut citer :

- La gestion totalement sécurisée des marchandises en transit ;
- Le suivi par GPS des marchandises en transit ;
- La détection automatique des atteintes à l'intégrité du chargement le long des corridors de transit ;
- La détection automatique d'un éventuel changement de tra-

jectoire par rapport aux corridors de transit assignés ;

- La fermeture des déclarations de transit dès la sortie du territoire mozambicain ; et
- La fermeture automatique des garanties de transit.

Mise en place du Guichet unique mozambicain

L'Etude Diagnostique de l'intégration Commerciale (EDIC), réalisée en 2004, a mis en lumière les coûts élevés de transaction imposés aux opérateurs commerciaux, en raison des retards, des lourdeurs administratives et de la corruption, qui constituent les principales entraves au commerce transfrontalier mozambicain. Cela a permis aux pouvoirs publics de prendre conscience de la nécessité d'utiliser davantage la technologie, afin d'accroître l'efficacité des processus de dédouanement et la gestion des frontières tout en mettant un frein à la corruption.

Une solution technologique s'est présentée aux pouvoirs publics mozambicains, à savoir la mise en place d'un Guichet unique électronique, à l'issue d'un atelier sur les meilleures pratiques en matière de technologie et de facilitation des échanges, qui s'est tenu en 2005 à Maputo, et de plusieurs visites d'étude effectuées au Ghana et à l'Ile Maurice par les autorités douanières et la Confédération des Associations Economiques. Ensuite, un protocole d'accord a été signé entre le gouvernement du Mozambique et la Confédération des Associations Economiques sur la mise en place d'un Guichet unique électronique.

Le Mozambique Community Network (MCNet), est le mécanisme institutionnel qui a dirigé la mise en place du Guichet unique électronique. Il a été créé sous la forme d'un partenariat public/privé. Il est détenu à raison de 60% par Escopil Internacional et le consortium SGS Mozambique, et à raison de 40% par l'Etat et par la Confédération des Associations Economiques, qui détiennent chacun 20% des parts. MCNet a été mandaté par les pouvoirs publics pour mettre en œuvre et exploiter le TradeNet mozambicain, qui est le programme du Guichet unique électronique pour le commerce, et en assurer la durabilité.

CrimsonLogic est le partenaire stratégique de MCNet pour le



développement et l'exploitation du Guichet unique mozambicain. Il a été sélectionné en 2009 au moyen d'un appel d'offres international et il a commencé à mettre le système en place en 2010 et l'a inauguré en 2011. Il aura fallu environ 14 mois pour que le système devienne opérationnel.

La mise en place du Guichet unique a nécessité une refonte totale des procédures douanières existantes, l'élimination des procédures inefficaces et inefficientes, et l'alignement des procédures avec la Convention de Kyoto révisée et l'accord signé dans le cadre de la Communauté de Développement d'Afrique Australe (SADC). Tandis que les nouvelles procédures constituaient la base d'un fonctionnement optimal du système de gestion douanière CMS, cette optimisation a engendré un système douanier informatisé robuste et exhaustif, qui a servi de fondation à la mise en place d'un Guichet unique d'envergure nationale.

La mise en place du Guichet unique mozambicain a entraîné des changements de procédures au quotidien. C'est la raison pour laquelle un programme de gestion des changements a été installé, afin de préparer les parties prenantes, tant techniquement que mentalement, au nouveau système. Des séances d'information ont été organisées pour informer les parties prenantes des changements à venir et de leurs avantages. La formation a été organisée selon différentes méthodologies et différents formats. Les fonctionnaires de douane ont bénéficié d'une formation de type 'former les formateurs' d'une durée de 12 mois. D'autres usagers, tels que les transitaires, les représentants des banques commerciales, les autorités portuaires et les agents en douane ont suivi des cours gratuits spécialisés qui ont duré entre 12 et 18 mois. Par ailleurs, les principales parties prenantes ont été tenues informées des progrès réalisés tout au long de la période de la mise en place du projet.

Une législation a été adoptée, qui permet de soumettre les déclarations en douane et de réaliser tous les processus douaniers par voie électronique. Un cadre juridique relatif à la sécurité et au caractère privé des données a été créé. La protection et l'intégrité des données ont également été améliorées au niveau opérationnel. Cela inclut l'accès restreint au système grâce à l'utilisation de droits d'accès, des accords de confidentialité et des accords de services, ainsi que l'accès restreint aux salles de serveurs, des pare-feu de haute sécurité et le cryptage des données.

Le service client est la priorité du Guichet unique MCNet. Afin d'assurer un service de première classe, MCNet met également à la disposition de ses utilisateurs un centre d'appels pour l'assistance hors-site et des équipes d'assistance technique sur le site.

Coût de la mise en place et du fonctionnement

L'installation du système a nécessité un investissement initial de 15 millions de dollars, répartis comme suit :

- > 20% destinés à l'amélioration des infrastructures physiques
- > 15% pour l'équipement TI et le réseau de communication ;
- > 20% pour les serveurs maîtres destinés aux essais et à la récupération après sinistre ;
- > 25% pour le soutien supplémentaire et l'équipement de logistique ; et
- > 20% pour la gestion de configuration des logiciels et les ajustements.

Les dépenses courantes liées au fonctionnement et à l'entretien et la mise à jour des systèmes, aux réseaux de données et de communication, au fonctionnement du centre d'appels, à l'assistance technique, à la formation du personnel et des parties prenantes, ont été financées par une redevance de réseau prélevée sur les déclarations en douanes traitées par le système.

Avantages du Guichet unique mozambicain

L'utilisation du Guichet unique mozambicain est obligatoire. Le système a été conçu pour traiter environ 400.000 déclarations en douane annuellement (jusqu'à 1.500 par jour). Ses avantages sont multiples, tant pour les clients que pour les organismes participants :

- > Pour l'importateur/l'exportateur : temps de dédouanement plus courts (il passe de 3 jours à quelques heures), un processus plus transparent et plus prévisible, et une bureaucratie allégée ;
- > Pour les douanes : une plus grande productivité du personnel, grâce à des infrastructures plus modernes, une augmentation des recettes douanières, un environnement de travail plus structuré et mieux contrôlé, et un plus grand professionnalisme ;
- > Pour les banques commerciales : l'augmentation du nombre de clients, un accroissement du volume des fonds faisant



l'objet d'opérations bancaires, et les dividendes produits par le MCNet ;

- > Pour les pouvoirs publics : une augmentation substantielle des recettes publiques, la capacité à faire montre de meilleures pratiques dans la région, et la satisfaction des bailleurs de fonds ;
- > Pour l'économie : une plus grande transparence et une meilleure gouvernance au niveau des douanes.

Enseignements à tirer

Avant de pouvoir mettre en place le Guichet unique, le Mozambique a dû surmonter les insuffisances au niveau des infrastructures aux frontières terrestres situées dans des régions reculées du pays. Le soutien des pouvoirs publics et, en fin de

compte, des douanes, a été déterminant. D'énormes efforts ont dû être consentis pour vaincre la résistance de certaines parties prenantes, et pour s'assurer que toutes les parties prenantes étaient disposées à s'adapter aux nouveaux processus et au nouvel environnement opérationnel nécessaire au Guichet unique. Il a fallu pour cela organiser des programmes de sensibilisation, de formation et de renforcement des capacités.

Il n'existe pas de solution simple et rapide pour la mise en place d'un Guichet unique. Il faut du temps et des ressources pour que toutes les parties comprennent pleinement les méthodes et les processus qui doivent être appliqués dans la région où le système doit être mis en place. Pour jeter les bases d'un système complexe, il est indispensable de mettre en œuvre les compétences et les approches appropriées

Références

- Guilherme Mambo, "Mozambique Vision – The Steps for a Sustainable Single Window Implementation," WCO IT Conference and Exhibition (May 2011).
Available from: http://www.wcoomd.org/files/2.Event files/PDFs/IT2011/Day3/Guilherme_Mambo.pdf
- Ian Hogg, "Business and Operation Models for Single Window: Lessons from Other Countries," UNESCAP Trade Facilitation Workshop: Toward a National Single Window (19-20 de octobre 2011).
Available from: <http://www.unescap.org/tid/projects/swsl-s2-hogg.pdf>
- Jonathan Koh Tat Tsen, "Facilitation of Customs-Business Cooperation: Best Practices and Leverage Use of ICT," WCO Open Day for Trade (Brussels, June 2011).
Available from: http://www.wcoomd.org/files/2.Event files/PDFs/Open_Day2011/Koh_17.pdf
- MCNet, Single Electronic Window (Maputo, 2011).
Available from: <http://www.mcli.co.za/mcli-web/events/2011/05oct2011/mcnet.pdf>
- Mozambique Diagnostic Trade integration Study: Summary of National Validation Workshop (Maputo, September 2004). Available from: [http://enhancedif.org/documents/DTIS%20english%20documents/english/Mozambique_DTIS_Validation_Workshop_Summary_\(Final\).pdf](http://enhancedif.org/documents/DTIS%20english%20documents/english/Mozambique_DTIS_Validation_Workshop_Summary_(Final).pdf)
- Mozambique: Single Electronic Window for Trade Facilitation (Maputo, February 2010).
Available from: <http://www.mcli.co.za/mcli-web/events/2010/04feb2010/005-atm-eng.pdf>
- Terry Hutson, "New Mozambique Customs System Will Reduce Processing Time," Ports & Ships Maritime News (13 December 2011).
Available from: http://ports.co.za/news/news_2011_12_13_01.php - two

Pour plus d'informations, contacter

Guilherme Mambo

Douanes mozambicaines

Email: gmambo@at.gov.mz