



QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES

FAQ

DIFFUSION INTERNE

Cible (Client/agent)	Question	Réponse
Les 2	Est-ce que le CCV vise à établir si l'entreprise est conforme à la réglementation douanière ?	NON – le CCV est un modèle de gestion de la relation aux usagers fondée sur une approche-clients. Il vise à offrir un environnement de prestations de service de la part de la douane aux entreprises ivoiriennes
Les 2	Est-ce que le DAQE vise à établir si l'entreprise est conforme à la réglementation douanière ?	NON – le DAQE vise à déterminer le niveau d'aptitude organisationnelle de l'entreprise à construire et maintenir une conformité systémique et systématique à la réglementation douanière.
Les 2	Les entreprises non togolaises établies ou représentées au Togo, peuvent-elles bénéficier des prestations de service d'accompagnement à la conformité volontaire ?	OUI – toute entreprise dûment établie ou représentée au Togo, et opérant des transactions transfrontalières au Togo peuvent bénéficier des prestations de service d'accompagnement à la conformité volontaire
Les 2	Pour quelle raison la douane a-t-elle décidé d'instaurer un cadre de conformité volontaire ?	L'approche de la relation aux usagers basée sur la répression montre des limites. Une nouvelle approche de la performance de l'administration est nécessaire. L'approche clients a été retenue pour bâtir la relation avec les usagers : écouter et identifier les besoins de ses clients pour mieux les servir. Au cœur de la performance de l'administration, ils sont désormais les clients d'un ensemble de services d'accompagnement à l'amélioration de la conformité que le CDDI souhaite offrir.
Les 2	Qu'est-ce que le Cadre de conformité volontaire	<p>Pour le CDDI : le Cadre de Conformité Volontaire est un modèle de gestion de la performance de l'administration fondée sur une connaissance approfondie des clients pour mieux les servir et les accompagner à l'amélioration de leur aptitude à être conforme systématiquement à la réglementation.</p> <p>Pour les Clients : le Cadre de Conformité Volontaire est un environnement de prestations de services qu'offre le CDDI dans une nouvelle relation aux usagers. Grâce à une approche-clients, fondée sur la connaissance approfondie des usagers, l'objectif est de mieux servir ses clients à travers un accompagnement dédié visant à l'amélioration de leur aptitude à être systématiquement conforme à la réglementation.</p>
Les 2	Y a-t-il une norme internationale douanière du Cadre de Conformité Volontaire	Il n'y a pas de norme internationale douanière en la matière. Néanmoins, le Cadre de Conformité Volontaire découle des recommandations de l'Organisation Mondiale des Douanes sur les principes de conformité et de respect des entreprises à la loi douanière. Il est totalement en ligne avec les dispositions des instruments internationaux de la Convention de Kyoto Révisée, du Cadre des normes SAFE et du partenariat entre douanes et secteur privé, de l'Accord sur la Facilitation des Echanges et des protocoles de la ZLECAF.



QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES

FAQ

DIFFUSION INTERNE

Cible (Client/agent)	Question	Réponse
Les clients	<i>Quelle est la différence entre le CCV et la norme ISO 9001 ?</i>	<p>La norme ISO 9001 est une norme reconnue internationalement pour la création, la mise en œuvre et le maintien d'un Système de Gestion de la Qualité, qui vise, pour tout type d'entreprise, à l'amélioration de la satisfaction des clients en identifiant et en répondant systématiquement à leurs besoins.</p> <p>Le Cadre de Conformité Volontaire est un environnement de prestations de services qu'offre le CDDI dans une nouvelle relation aux usagers. Grâce à une approche-clients, fondée sur la connaissance approfondie des usagers, l'objectif est de mieux servir ses clients à travers un accompagnement dédié visant à l'amélioration de leur aptitude à être systématiquement conforme à la réglementation.</p>
Le CDDI	<i>Quelle est la différence entre le CCV et la norme ISO 9001 ?</i>	<p>La norme ISO 9001 est une norme reconnue internationalement pour la création, la mise en œuvre et le maintien d'un Système de Gestion de la Qualité, qui vise, pour tout type d'entreprise, à l'amélioration de la satisfaction des clients en identifiant et en répondant systématiquement à leurs besoins.</p> <p>Le Cadre de Conformité Volontaire est un modèle de gestion de la performance de l'administration fondée sur une connaissance approfondie des clients pour mieux les servir et les accompagner à l'amélioration de leur aptitude à être conforme systématiquement à la réglementation.</p>
Les deux	<i>Une entreprise peut-elle refuser cette activité de DAQE car a déjà été certifiée ISO 9001 ?</i>	<p>Au-delà de la certification à la norme ISO dont l'entreprise peut se prévaloir, le Cadre de Conformité Volontaire permet une analyse des facteurs d'influence motivationnelle et des capacités organisationnelles de l'entreprise à être conforme à la réglementation douanière de façon systémique et systématique. Le cas échéant, le Cadre de Conformité Volontaire permet au CDDI de proposer des services et des outils spécifiques aux besoins de l'entreprise pour renforcer, maintenir, améliorer sa capacité à être conforme de façon systématique à la loi douanière.</p>
Le CDDI	<i>Quelle est la finalité d'un diagnostic Assurance Qualité en entreprise ?</i>	<p>Le Cadre de Conformité Volontaire vise à aider le CDDI à améliorer la connaissance de ses clients afin de leur proposer les meilleurs services dédiés. Le CDDI compte sur une collecte fiscale plus spontanée et optimale. Un des outils majeurs pour connaître la qualité organisationnelle de l'entreprise et son aptitude à être conforme systématiquement est le diagnostic Assurance Qualité en entreprise (à différencier d'un audit de contrôle douanier).</p>
Les clients	<i>Quelle est la finalité d'un diagnostic Assurance Qualité en entreprise ?</i>	<p>Le Cadre de Conformité Volontaire vise à aider le CDDI à améliorer sa connaissance de ses clients afin de leur proposer les meilleurs services dédiés. Un des outils pour évaluer les insuffisances structurelles qui pourraient être la cause d'infraction est le diagnostic Assurance Qualité en entreprise (à différencier d'un audit de contrôle douanier).</p>
Les deux	<i>Le diagnostic est-il obligatoire ?</i>	<p>Non, le diagnostic Assurance Qualité n'est pas obligatoire. Il n'est entrepris par les évaluateurs / diagnostiqueurs Assurance Qualité du CDDI que sur sollicitation formelle de la part de l'entreprise ou selon l'acceptation formelle de la proposition qui en est faite par le CDDI.</p>
Agent	<i>Y-a-t-il un risque de confusion avec la prestation</i>	<p>Dans le cadre des prestations de service dédiées à l'accompagnement des entreprises à améliorer leur conformité à la loi douanière, la douane propose des prestations de</p>



QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES

FAQ

DIFFUSION INTERNE

Cible (Client/agent)	Question	Réponse
	<i>d'intelligence économique qui elle est payante ?</i>	conseil en techniques, procédures et réglementation douanières. L'entreprise renforce ses connaissances sur les procédures ou les outils techniques et réglementaires douaniers pour les utiliser dans le cadre de ses stratégies d'approvisionnement, de production, de distribution, d'internationalisation. La douane peut également proposer des prestations de services à la carte qui sont quant à elles payantes.
Agent	<i>Est-ce au diagnostiqueur d'orienter les entreprises vers des sociétés de service pour corriger leur défaillance ?</i>	Selon son évaluation, le diagnostiqueur établit un rapport diagnostic synthétisant les forces et faiblesses organisationnelles de l'entreprise qui influencent ses capacités à être conforme à la réglementation de façon systémique et systématique. Par la suite, l'unité en charge de la gestion de la relation à la clientèle, prend contact avec l'entreprise pour suggérer et proposer des prestations de services et des outils réglementaires pour répondre au mieux aux insuffisances et possibilités d'amélioration constatées. L'entreprise est libre de s'orienter, à ses frais, vers des prestataires de services privés qui peuvent l'aider à renforcer ses capacités systémiques à être conforme à la réglementation et à corriger les éventuelles défaillances observées par les diagnostiqueurs Assurance Qualité du CDDI.
Client	<i>Qu'est-ce que l'entreprise gagne dans le cadre du CCV ? Qu'est-ce qu'elle risque de perdre ?</i>	Grace au Cadre de Conformité Volontaire institué au sein de l'administration douanière, l'entreprise a la possibilité de bénéficier de services d'accompagnement dédiés à améliorer les conditions d'une conformité systématique à la réglementation. Ces services dédiés incluent les services d'information, d'éducation, de conseils spécialisés, de relation de proximité, d'appui personnalisé, de facilitation au dédouanement.... L'entreprise gagne à être connue et reconnue par la douane pour sa capacité à être conforme systématiquement à la réglementation douanière. L'amélioration de sa conformité systémique et volontaire se traduit par une diminution logique des anomalies, des irrégularités et des infractions douanières susceptibles d'avoir lieu. L'entreprise contribue à l'amélioration de l'environnement et de l'écosystème du commerce transfrontalier togolais. L'entreprise ne s'expose à aucun risque ou aucun frais supplémentaire en sollicitant l'évaluation du diagnostic Assurance Qualité de conformité ou les services d'accompagnement offerts à travers le cadre de conformité volontaire.
Les deux	<i>Est-ce qu'une insuffisance systémique de l'organisation observée par le diagnostiqueur peut déclencher un audit ou un contrôle des services douaniers, en conséquence du diagnostic ?</i>	Dans le cas où un diagnostiqueur observe des insuffisances ou défaillances dans le système organisationnel de l'entreprise et suspecte qu'elles puissent avoir été la cause d'infractions dans le passé, une notification dans le rapport diagnostic sera faite avec invitation formelle à vérifier le cas échéant ses transactions passées et à solliciter dans un délai de 2 (deux) mois à compter de la date de clôture du rapport diagnostic, la régularisation volontaire des déclarations et de la liquidation des droits et taxes dus, sans être sujette à des sanctions ou pénalités. Le droit au bénéfice de cette procédure découle des dispositions de l'instruction cadre numéro xxxxx. Après ce délai consenti, d'éventuelles actions de contrôles après dédouanement pourraient être initiées par l'administration.



QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES

FAQ

DIFFUSION INTERNE

Cible (Client/agent)	Question	Réponse
Agent	<i>Qu'est-ce que l'agent gagne dans le cadre du CCV ? Qu'est-ce qu'il risque de perdre ?</i>	<p>Tout agent du CDDI participe à la migration et au changement de paradigme de l'administration dont les performances reposent désormais sur approche orientée clients (connaissance, gestion, loyauté et communication à la clientèle).</p> <p>Le rôle du douanier ne se limite pas à la répression et la sanction des fraudes mais évolue d'abord et surtout vers l'incitation et l'accompagnement des clients à une conformité systémique et volontaire à la réglementation douanière.</p> <p>Le douanier a dès lors l'opportunité de se libérer de la détection des irrégularités souvent récurrentes et routinières, éliminées de fait, par la correction de leurs causes structurelles grâce à l'accompagnement offert par la douane, de faciliter le passage transfrontalier des clients prêts à investir dans leurs capacités systémiques à la conformité et finalement de se consacrer pleinement, avec la sévérité due, à la détection et à la lutte contre la criminalité et la fraude récidiviste.</p>
	<i>Y a-t-il des mesures compensatoires pour pallier l'impact du CCV sur le contentieux ?</i>	
	<i>Quel est l'élément déclencheur au DAQE ?</i>	<p>Le DAQE peut être sollicité individuellement par l'entreprise auprès du service de relation à la clientèle du CDDI.</p> <p>Le DAQE peut être proposé par le CDDI dans le cadre d'une campagne globale fondé sur l'approche clients</p>
Agent	<i>Quel est le processus de DAQE ?</i>	<p>Un questionnaire initial suggéré aux entreprises opérant des transactions douanières permet d'identifier celles qui démontrent les caractéristiques organisationnelles et structurelles essentielles pour affirmer pouvoir et vouloir être systématiquement conforme à la réglementation.</p> <p>A la suite de cette première étape, les entreprises identifiées peuvent bénéficier, uniquement selon leur acceptation ou leur sollicitation, d'un diagnostic Assurance Qualité de conformité pour évaluer leurs capacités structurelles effectives à être conformes systématiquement. Suivant les conclusions et les recommandations de ce diagnostic l'entreprise se verra proposer des prestations tirées du catalogue des services de la douane, les plus adéquates, adaptées et appropriées pour répondre aux besoins d'amélioration ou de maintien de son aptitude à être systématiquement conforme à la réglementation douanière.</p>
Agent	<i>Comment suivre que les recommandations faites par le diagnostiqueur ont été mises en œuvre ?</i>	<p>Une fois les recommandations d'amélioration communiquées à l'entreprise, elle est libre de bénéficier, ou non, des services d'accompagnement proposés par l'unité en charge de la relation à la clientèle. Néanmoins, un suivi rigoureux de l'attitude de l'utilisateur au regard des recommandations et des mesures incitatives suggérées, est établi et utilisé pour appuyer les décisions d'analyse et de gestion des risques ou orienter l'application du barème de sanction des infractions si nécessaire.</p>
Les deux	<i>Comment la structure organisationnelle de</i>	<p>Les insuffisances de la gestion de la qualité spécifique à la structure ou l'organisation de l'entreprise sont la source même des risques internes de l'entreprise qui se traduisent par des erreurs, des anomalies, des irrégularités au moment de la</p>



QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES

FAQ

DIFFUSION INTERNE

Cible (Client/agent)	Question	Réponse
	<i>l'entreprise peut-elle être source de non-conformité ?</i>	déclaration en douane ou de la liquidation des droits et taxes dus. Selon les principes de gestion et d'assurance qualité, l'amélioration des capacités organisationnelles systémiques de l'entreprise est essentielle pour que l'irrégularité ne puisse avoir lieu ni même exister.
Agent	<i>Qu'Est-ce que la segmentation des clients selon leur aptitude et motivation a la conformité volontaire ?</i>	Selon la connaissance approfondie de ses clients, la douane vise avec le cadre de conformité volontaire à segmenter les usagers selon leurs niveaux de capacités et motivations à être conformes systématiquement a la réglementation. Il a été identifié 4 catégories principales : a) les entreprises qui peuvent et veulent être conformes, b) Celles qui veulent mais n'y parviennent pas toujours aisément, c) celles qui pourraient mais ne veulent que si elles y sont contraintes, d) celles qui, même si elles peuvent, décident de ne pas vouloir. Selon les risques que représentent chaque catégorie, la douane répond par des mesures de traitement incitatives et répressives mesurées et appropriées : programmes de facilitation, services d'accompagnement et/ou la stricte sanction répressive.
Agent	<i>Que se passera-t-il si personne n'adhère ?</i>	Le client est libre de solliciter et de tirer avantage des services qui lui sont disponibles et suggérés.
Agent	<i>Quelle est la différence entre prestation de services dédiés et catalogue de services ?</i>	Les prestations de services dédiées à l'accompagnement des clients pour l'amélioration ou le maintien de leur conformité volontaire font parties du catalogue des services de la douanes
Les deux	<i>Qui va faire l'évaluation préalable au diagnostic ?</i>	Le questionnaire de filtrage initial est initié par l'unité en charge de la relation à la clientèle (internet, email...). L'évaluation des réponses est quant à elle, confiée à l'équipe des diagnostiqueurs pour approfondir la vérification des éléments probants fournis en appui aux réponses du questionnaire. Ils détermineront les clients susceptibles d'être proposés au bénéfice d'un diagnostic Assurance Qualité de conformité pour l'évaluation des forces et faiblesses organisationnelles qui peuvent mener à la conformité ou la non-conformité des transactions douanières.
Les 2	<i>Qu'advient-il des entreprises qui ne sont pas susceptibles d'être diagnostiquées ?</i>	Si au travers du questionnaire de filtrage, l'entreprise montre une insuffisance significative de ses éléments de contrôle interne, alors le DAQE (analyse détaillée des éléments de contrôle interne des entreprise) n'est plus pertinent pour elle. Elle est contactée par l'unité en charge de la relation à la clientèle de la douane pour se voir proposer des prestations du catalogue des services de la douane orientées vers la sensibilisation, la formation et l'éducation sur les principes de la réglementation, des techniques et des procédures douanières.
Les deux	<i>Le DAQE vise-t-il a diagnostiquer l'organisation fonctionnelle, structurelle ou organisationnelle de l'entreprise ?</i>	Il s'agit d'évaluer les forces et les faiblesses de l'organisation à la fois structurelle et fonctionnelle de l'entreprise.



QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES

FAQ

DIFFUSION INTERNE

Cible (Client/agent)	Question	Réponse
Les 2	<i>Qu'est-ce qui diffère le diagnostic Assurance Qualité de conformité d'un audit de contrôle douanier ou d'une enquête douanière ?</i>	<p>L'audit de contrôle ou l'enquête douanière font appel à l'obligation réglementaire de l'usager de se soumettre au control douanier (décret...). Le diagnostic n'est conduit, lui, que sur une base volontaire, de sollicitation ou d'acceptation a la proposition de la douane de bénéficier du service de DAQE.</p> <p>Aussi, l'audit de contrôle ou l'enquête nécessite la présentation de documents comptables, financiers et douaniers des transactions douanières de l'entreprise.</p> <p>En revanche, le diagnostic Assurance Qualité ne concerne que les caractéristiques organisationnelles et structurelles du client et de fait, n'examine aucun document transactionnel en relation aux opérations douanières de d'Entreprise.</p>
Les 2	<i>Qu'est-ce que le CRM ?</i>	<p>Le CRM (Customer Relationship Management - Gestion de la Relation Client en français) est un outil logiciel qui permet de créer, développer et entretenir une relation privilégiée avec chacun des clients et contacts de la douane. En l'occurrence, le CRM permet entre autres, de gérer automatiquement les questionnaires et les sondages d'opinion, la base de données de connaissance des clients, de suivre les échanges de communication, les taches et activités relatives aux services d'accompagnement proposés par la douane, les réponses apportées par le client, et ce, de façon centralisée et digitalisée.</p>
Agent	<i>Qui aura accès au CRM ?</i>	
Client	<i>Quelles sont les obligations liées au fait d'accepter le DAQE ? En tant que DG ? En tant qu'entreprise ?</i>	<p>Le fait d'être proposé au bénéfice du diagnostic Assurance Qualité ou même d'être diagnostiqué n'engage en rien ni l'entreprise ni son dirigeant.</p> <p>Le diagnostic est établi sur la base soit d'une sollicitation spontanée soit d'une proposition offerte par la douane à la suite d'une évaluation initiale du niveau d'aptitude à la conformité systémique potentielle de l'entreprise.</p> <p>Le diagnostic Assurance Qualité est un des outils de la douane pour améliorer sa connaissance des clients dans le but de mieux les servir et pour les accompagner à améliorer leur capacité et motivation à être systématiquement conforme.</p>
Client	<i>Faire partie de ce programme de la Douane génère-t-il un cout pour mon entreprise ?</i>	<p>Les dispositions du Cadre de Conformité Volontaire et les prestations de services qu'il offre aux usagers et clients de la douane n'occasionnent aucun cout ni charge pour l'entreprise. Cependant, l'entreprise est libre de recourir à ses frais à des prestataires de services privés (informatiques, ingénierie de systèmes et de procédures organisationnelles, de certification en assurance qualité, et d'autres) qui pourraient l'aider à améliorer ses capacités à une conformité réglementaire systémique et systématique.</p>
Client	<i>Comment garantissez-vous la confidentialité des données que vous collectez ?</i>	<ul style="list-style-type: none">• Articles du code des douanes communautaire et national• Charte de service des diagnostiqueurs Assurance Qualité• Politique de confidentialité des données à caractère personnel de l'administration des douanes (le CDDI peut répondre)
Client	<i>Qui a accès aux données que vous collectez et à</i>	<p>Aucun acteur extérieur a l'Administration des douanes ne peut avoir accès aux informations recueillies lors du diagnostic Assurance Qualité. Les données sont centralisées et gérées à travers un outil logiciel de type CRM (Customer Relationship</p>



QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES

FAQ

DIFFUSION INTERNE

Cible (Client/agent)	Question	Réponse
	<i>quels services publics sont-elles transmises ?</i>	Management - Gestion de la Relation Client en français) appartenant et étant totalement géré par l'OTR. Ainsi, seules les unités opérationnelles de la douane concernées par les données centralisées au niveau du CRM ont un accès à cet outil.
Client	<i>Pourquoi et comment avez-vous choisi notre entreprise pour votre nouvelle démarche ?</i>	À la suite d'une évaluation des réponses que l'entreprise a apportées au questionnaire initial de filtrage et selon la qualité des éléments probants fournis en support au questionnaire, il peut être proposé à l'entreprise de bénéficier d'une évaluation diagnostic Assurance Qualité des forces et faiblesses de ses capacités à être conforme à la réglementation douanière de façon systémique et systématique.
Client	<i>Que va-t-il se passer après le diagnostic ? Comment se formalise l'accompagnement dont vous nous avez parlé ?</i>	A la suite du diagnostic, un rapport diagnostic est établi et présente les conclusions et les recommandations des diagnostiqueurs dont l'évaluation du niveau des forces et faiblesses organisationnelles, structurelles et fonctionnelles observées. Le rapport est communiqué à l'entreprise et simultanément à l'unité de l'administration douanière en charge de la relation à la clientèle pour proposer, à partir du catalogue des services de la douane, les prestations de service d'accompagnement les plus adaptées, appropriées et ciblées pour répondre aux insuffisances ou défaillances identifiées et également pour capitaliser au mieux sur les forces de l'entreprise. Un agent des douanes en charge de la relation à la clientèle contacte l'entreprise à l'issue du rapport diagnostic pour proposer, expliciter, mettre en œuvre les prestations de services convenues conjointement et en suivre les résultats obtenus.
Client	<i>Pouvez-vous m'aider à résoudre mes problèmes avec la Douane ?</i>	Le Cadre de Conformité Volontaire repose sur l'idée que les problèmes avec la douane sont liés en grande partie aux insuffisances d'ordre organisationnel de l'entreprise. En ce sens, solliciter, participer et bénéficier de l'environnement de services offerts aux clients que représente ce cadre intégré est totalement vouée à résoudre les problèmes avec la douane de façon permanente et systématique.