

## INTRODUCTION

Notre ère est profondément marquée par la mondialisation des échanges, réalité qui n'épargne aucune entreprise, aucun opérateur économique. Même si les statistiques données par l'Organisation mondiale du commerce(OMC), qui montrent que la croissance économique a chuté de 2% en 2012 ne sont pas à ravir pour 2013. Il n'en demeure pas moins que les échanges commerciaux internationaux prennent du volume. Entre 2000 et 2011, les échanges commerciaux ont augmenté de 5,2% et les prévisions pour le continent africain sont de bons augures puisque le continent devrait connaître une croissance trois fois supérieure à celle des pays développés. Le contexte économique reste indifférent à ce climat.

A coté du commerce international, chaque mode de transport aujourd'hui se veut performant et à la portée de tous même si le transport maritime reste le mentor avec 70% du trafic mondial en terme de volume.

Le transport aérien par contre, est le mode de transport qui a le plus évolué. Ce secteur est structuré autour de deux grands marchés : le transport aérien de voyageurs et celui des marchandises.

En effet, la souplesse accordée aux barrières douanières, le développement du tourisme ont développé le transport aérien des voyageurs. Freiné quelque peu après les attentats du 11 Septembre, il a repris son élan avec une insistance sur le volet sécuritaire.

La croissance rapide du transport a favorisé la globalisation pour ne pas dire la mondialisation de l'économie. A travers toutes les parties du globe s'entremêlent divers flux.

Les modes de transport et aussi les infrastructures de transport ont évolué.

Le secteur du transport aérien n'est pas en marge des mutations. Le fret aérien exprimé en tonnes kilomètres fret a fléchi de 1,2%.Ce qui

correspond à peu près à 51 millions de tonnes de fret transporté (Rapport OACI 2012).

Et pour l'élaboration d'un transport de bout en bout sont sollicités des agents appelés auxiliaires de transport. Ce sont des professionnels spécialisés et compétents.

Parmi ces auxiliaires on peut citer le transitaire, ou le commissionnaire agréé en douane. L'auxiliaire n'est pas un transporteur.

Les innovations apportées par les constructeurs dans l'aérien notamment avec l'apparition des gros porteurs, «cargo» et «combi» ont développé le transport aérien de marchandises.

Cependant, par rapport aux autres modes de transport, l'aérien a l'avantage d'apporter de la rapidité, de la sécurité, de la régularité, de la fiabilité.

La rapidité avec laquelle le transport est effectué permet de répondre rapidement à des demandes d'urgence et de réduire les stocks. Il en résulte donc d'importantes économies justifiant le coût élevé du transport par avion. Le niveau de sécurité obtenu est également un avantage commercial tant en ce qui concerne l'allègement des emballages que la réduction du nombre de litiges. La régularité permet de planifier les flux d'approvisionnement. La fiabilité rend ce mode de transport performant.

De plus, le transport aérien est particulièrement adapté aux méthodes de gestion actuelle d'approvisionnement, aux marchandises à forte valeur ajoutée, aux médicaments urgents, aux pièces usinées et outillages et aux marchandises de livraison intercontinentale.

De par ces caractères et avantages, il ne serait pas mal vu que les opérateurs économiques s'y intéressent.

Le transport aérien est règlementé par la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et le protocole de la Haye du 28 septembre 1955. L'IATA (International Air Transport Association) traite des conditions de transport, des tarifs et des normes de sécurité. D'autres organismes jouent un rôle de régulateur comme l'OACI<sup>1</sup> ou l'ASECNA<sup>2</sup>.

Dans le souci d'organiser les transactions dans le secteur aérien, les Etats se sont organisés en unions douanières ou unions économiques afin d'établir des tarifs douaniers pour la facilitation des échanges.

C'est pourquoi, l'Afrique Centrale s'est inscrite dans cette optique avec la Communauté Economique des Etats de l'Afrique Centrale (CEMAC).

Ainsi, dans la recherche des fournisseurs étrangers, les entreprises africaines qui importent doivent déléguer certaines opérations logistiques à des opérateurs spécialisés à l'instar du commissionnaire agréé en douane.

Cet auxiliaire du commerce international est chargé d'accomplir toutes les formalités relatives au dédouanement des marchandises transportées par voie aérienne et débarquées à l'aéroport. Pour cela, ce doit être un professionnel averti sur les obligations et responsabilités du métier et sur les procédures à suivre. Son agrément par l'Etat lui donne une reconnaissance de son statut et une liberté d'exercice.

Le caractère particulier du transport aérien (sa vitesse et sa sécurité) a suscité l'intérêt des importateurs et des fournisseurs. Cet intérêt a généré l'apparition de la profession de commissionnaire agréé en douane ; qui est en charge des formalités concernant toute sortie des marchandises à l'import.

<sup>1</sup> Organisation de l'Aviation Civile Internationale

<sup>2</sup> Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne en Afrique et à Madagascar

Eu égard à ce qui précède, nous sommes forcés de comprendre cette profession d'où l'intérêt d'intituler notre thème « **Analyse du rôle du commissionnaire agréé en douane dans le dédouanement des marchandises importées par voie aérienne : Cas de GETMA CONGO** ».

Présenter en quoi consiste ce rôle de commissionnaire agréé serait aller vite en besogne. C'est pour quoi, notre étude tentera autant que faire se peut, d'en dessiner les contours.

- ✚ Le cadre théorique et méthodologique (première partie)
- ✚ L'univers de l'enquête(deuxième partie)
- ✚ Le cadre analytique(troisième partie) seront les trois piliers sur lesquels notre mémoire reposera.

Dans cette première partie, il est question de traiter chaque sous-partie : théorique et méthodologique.

## **CHAPITRE I : Cadre théorique**

Ici, le contexte de l'étude, la problématique de recherche, la revue critique de littérature, la clarification de quelques concepts clés de notre sujet, les hypothèses permettant d'anticiper la réponse au problème posé dans la problématique, ainsi que les indicateurs de recherche paraissent des éléments de principe pour répondre à la question « pourquoi cette étude ? »

### **1.1.1 Contexte géographique de l'étude**

Situé au cœur de l'Afrique Centrale et à cheval sur l'Equateur, le Congo officiellement République du Congo, a pour voisins le Gabon, le Cameroun, la République Centrafricaine, la République Démocratique du Congo (de laquelle il est séparé en partie, par le fleuve Congo puis l'Oubangui) et le Cabinda.

Le pays s'étend sur 1300 km du Nord au Sud, de l'océan Atlantique à la frontière centrafricaine et il est pourvu d'une façade maritime longue de 169 km au Sud-ouest et ouverte sur l'Océan Atlantique. Ce dernier point constitue un atout maritime non négligeable.

La République du Congo est usuellement appelée Congo Brazzaville pour faire le distinguo d'avec sa voisine la République Démocratique du Congo, qui communément s'appelle Congo Kinshasa.

Le Congo de devise Franc CFA, est un pays d'environ 4 139 748 d'habitants répartis sur 342000 km<sup>2</sup>, le français est la langue officielle et Brazzaville, la capitale où se concentre toute la vie politique.

Depuis des dizaines d'années, le pays connaît une stabilité politique qui a revigoré l'économie nationale, qui est dominée par l'essor de la production d'hydrocarbures. En effet, le Congo est le

quatrième producteur de pétrole du Golfe de Guinée. A cela, il faut aussi ajouter l'exportation du bois. On peut donc observer une relative prospérité du point de vue macroéconomique, même si des infrastructures et des services publics en mauvais état et une répartition inégalitaire des revenus sont à déplorer.

Le Congo compte deux aéroports internationaux l'aéroport AGHOSTINO NETO de Pointe-Noire et MAYA-MAYA de la capitale, Brazzaville.

Ces deux aéroports ont été tous deux rénovés (pistes élargies, plus de terminaux) dans le but de répondre aux normes internationales concernant la sûreté et la sécurité.

Autant ils reçoivent de voyageurs, autant ils reçoivent de marchandises.

Vu le nombre considérable de documents à remplir pour dédouaner une marchandise, les importateurs choisissent donc de faire recours à des commissionnaires en douane agréés.

Habitué des procédures et maîtrisant les services de douane de l'aéroport, ils se voient confier le dédouanement des marchandises arrivant sur le tarmac congolais.

### **1.1.2 Objet de l'étude**

Cette étude a pour cadre principal le dédouanement des marchandises par voie aérienne mais elle ne reste pas figée dans ce contexte général.

Spécifiquement c'est le rôle ou l'intervention du commissionnaire agréé en douane qui est en jeu. Cet acteur de la logistique internationale est chargé, du dédouanement et de l'acheminement de la marchandise à un opérateur. Ceci à l'import comme à l'export. Ce rôle intéresse vivement notre travail de recherche par conséquent une analyse mérite d'être effectuée à propos.

Analyser le rôle du commissionnaire en douane agréé signifierait voir de façon minutieuse quelles en sont les missions, les activités et cela passerait par la compréhension de la procédure douanière. L'analyse ne s'arrêtera pas à une évocation des missions mais, elle s'étendra à la compréhension de l'organisation de GETMA CONGO dans son rôle de commissionnaire agréé en douane.

Nous évoquerons les moyens logistiques aux cotés des moyens humains que l'entreprise déploie pour parfaire son rôle de commissionnaire. Il s'agira donc d'associer le coté logistique au coté administratif dans les missions de GETMA CONGO.

### **1.1.3 Problématique**

Depuis un demi-siècle, l'environnement des échanges s'est profondément modifié, à tel point que le commerce international des années 2000 n'a que peu de similitudes avec celui des années 1950.

Dans un contexte de multiplication des échanges, l'organisation de ce commerce s'est mondialisée et les organismes internationaux sont devenus des acteurs incontournables. Il est devenu évident pour les entreprises de connaître d'emblée les marchés pour pouvoir échanger.

A coté de cela, elles ont mis en place de nouvelles organisations de la production afin d'accroître leur productivité mais aujourd'hui les gains sont de plus en plus réduits. Les distributeurs réorganisent leurs lieux de vente et recherchent dans une expansion internationale le moyen de maintenir leurs résultats.

Parallèlement, les barrières douanières tombent avec la mise en place d'unions douanières, marchés communs et d'unions économiques : l'Union Européenne, la Communauté Economique des Etats d'Afrique Centrale (CEMAC), l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine(UEMOA) en sont des exemples. En même temps, évolue le comportement du consommateur, moins fidèle aux marques,

de plus en plus imprévisible, il souhaite disposer immédiatement de son produit.

Pour justement apporter satisfaction à cette impulsivité, les entreprises font recours à des fournisseurs étrangers pour optimiser leur logistique. En effet, la fonction logistique concerne de façon transversale deux autres fonctions essentielles que sont l'achat et la vente. Elle permet soit de maîtriser les coûts d'approvisionnement soit de formuler des offres compétitives en termes de prix et de services.

Néanmoins, les entreprises ont rarement les moyens matériels et financiers d'organiser elles-mêmes le transport des marchandises. Pour cette raison, le transport international ainsi que certains services logistiques peuvent être délégués à des opérateurs spécialisés. Bien que les transporteurs se soient dotés de services commerciaux capables de gérer les relations avec les chargeurs, la complexité des opérations de transport international rend souvent incontournable le recours à des intermédiaires. Pour les opérations de dédouanement c'est la douane qui détermine les personnes habilitées à effectuer des déclarations en détail.

Ceux-ci vont faire profiter à l'entreprise importatrice ou exportatrice de leurs compétences de spécialistes, d'un mode de transport, d'une destination, d'un type d'opération. Ils permettent aussi de profiter des conditions plus favorables obtenues des transporteurs du fait du volume qu'ils apportent et des services rendus. Ce qui est particulièrement intéressant pour les petites entreprises ou les opérateurs ponctuels.

C'est dans ce lot d'intermédiaires que se cache le commissionnaire agréé en douane. Dans le langage courant tous les intermédiaires au transport sont à tort appelés transitaires. Mais la pratique précise le statut juridique de chacun. En effet, il y a les commissionnaires et le transitaire mandataire.



Le commissionnaire agit soit, pour le compte de son client mais en son propre nom (commissionnaire de transport), il vend une prestation de transport et non de transit ; soit, pour le compte d'autrui, il effectue dans ce cas des opérations de dédouanement des marchandises (commissionnaire agréé). Or, le transitaire mandataire est un professionnel qui conclut au nom et pour le compte de son mandant (l'expéditeur) un contrat de transport. A cet effet, il doit réceptionner et réexpédier les marchandises conformément aux instructions de son mandant.

### **1.1.3.1 Questions de recherche**

Notre travail de recherche se décline en question principale et en questions spécifiques.

#### **1.1.3.1.1 Question principale**

Comment GETMA Congo s'organise dans son rôle de commissionnaire agréé en douane pour satisfaire aux besoins de ses clients et en quoi consiste ce rôle de commissionnaire agréé en douane ?

La problématique de notre mémoire trouve racine ici. Il s'agira ensuite, de voir comment dans la pratique cette mission est menée.

Les clients de GETMA CONGO étant principalement des importateurs exploitants pétroliers, la demande d'importation d'outils de travail neufs est très forte et c'est souvent les services d'un commissionnaire fiable et efficace qu'ils exigent.

#### **1.1.3.1.2 Questions spécifiques**

Le métier de commissionnaire agréé en douane peut être exercé en complément d'une ou plusieurs activités comme celles du transport ou du stockage des marchandises. De ce fait comment GETMA organise sa logistique pour la réalisation des opérations de douane ? Est ce que

les délais de livraison aux clients sont respectés ? Quelles sont ses obligations et responsabilités ?

#### 1.1.4 Revue critique de littérature

Notre étude sera axée sur la compréhension du terme « commissionnaire agréé en douane » rapproché souvent d'autres notions comme « commissionnaire de transport » et « transitaire ». Bon nombre d'auteurs ont débattu des concepts et se sont prononcés afin d'apporter des éclaircissements.

Par essence, le commissionnaire de transport est un professionnel intermédiaire qui se charge complètement de l'exécution d'un transport. Cette définition semble acceptable car le commissionnaire de transport demeure un partenaire incontournable dans l'exécution du transport à l'international. Sous le poids de la réglementation douanière, importateurs et exportateurs y font recours, parce que face aux difficultés qui pourraient se présenter lors de formalités, il est suffisamment disposé à répondre à cette réglementation qu'il connaît.

Par rapport à cette connaissance de la réglementation douanière, il y a la reconnaissance de son statut que le commissionnaire doit acquérir, une reconnaissance pour ne plus être qu'un simple commissionnaire de transport mais un commissionnaire agréé en douane.

Des auteurs se sont penchés sur la définition de ces deux concepts tantôt de façon isolée tantôt sous un même angle comme l'ont fait MERCADAL B. et RODIERE R<sup>3</sup>.

Le commissionnaire de transport apparaît d'abord comme « un conseiller technique qui doit faire parvenir telle marchandise à tel endroit ». La commission de transport soulignent-ils est « un contrat de confiance ». Ils ne font donc pas de distinction entre commissionnaire

<sup>3</sup> B. MERCADAL et RODIERE, Droit des transports terrestres et aériens, Dalloz-Sirey, Paris, 1990.

de transport et commissionnaire agréé en douane mais nous proposent une définition d'ensemble en liant les deux concepts.

L'ouvrage, *Lamy Transport 2*<sup>4</sup> fait une approche encore plus pertinente par rapport à celle des précédents auteurs. Il fait ressortir le concept de commissionnaire agréé en douane qui en fait, complète la simple mission du commissionnaire de transport. Le commissionnaire de transport est agréé en douane lorsqu'il « accomplit pour autrui des formalités douanières ».

« Que cette profession soit exercée à titre principal ou qu'elle constitue le complément de l'activité principale, que l'activité de l'entreprise consiste à recevoir et à entreposer des marchandises ou à les faire acheminer à destination par des transporteurs, lorsque sont accomplies pour le compte d'un client des formalités douanières, on parle de commissionnaire agréé en douane ». Cela laisse supposer que nait une responsabilité du fait de cette mission, le commissionnaire agréé en douane, on le comprend, est assujéti à une obligation de résultat.

Le second auteur confirme la qualité de conseiller juridique, il ajoute « le devoir de conseil, l'obligation de respecter les instructions du client et l'obligation de rendre compte au client. »

Au regard de cette analyse, on pourrait dire que le commissionnaire agréé en douane n'est qu'une version améliorée du commissionnaire en transport. La distinction serait donc peut être de trop. Parce que l'intérêt d'une entreprise de recourir à un commissionnaire de transport ou agréé en douane est le même. Car en le faisant, elle se décharge de tout souci organisationnel, le commissionnaire de transport et le commissionnaire agréé deviennent des alliés. Tous les deux peuvent être des interlocuteurs uniques pour l'entreprise, lui faisant bénéficier de leurs conseils de professionnels.

<sup>4</sup> P. BRUNAT, *Lamy transport*, tome 2, Paris, 1998.

Au regard de la contribution des auteurs, on pourrait dire que le commissionnaire agréé en douane est un commissionnaire de transport ayant un agrément en douane, donc reconnu par l'Administration des douanes avec qui, il sera permanemment en contact. Mais cela n'est pas innovant par rapport à la qualité de commissionnaire de transport qui est aussi réglementée. Le commissionnaire de transport et le commissionnaire agréé en douane ont la latitude d'organiser le transport par les voies et moyens de son choix. Ils peuvent même le faire en leur nom personnel bien qu'agissant pour le compte d'un client.

Un acteur encore plus important n'est pas à éluder : Le transitaire. La qualité de commissionnaire pour un transitaire n'est qu'une partie de ses prérogatives. Le transitaire est un agent de liaison entre deux modes de transport. En tant qu'agent aérien, il procède à la remise de la marchandise à la compagnie aérienne, prépare les documents. En tant que transitaire portuaire, il procède aux opérations de chargement et de déchargement. En tant qu'agent maritime, il est mandataire de compagnies maritimes. En tant que consignataire du navire, il représente l'armateur.

Il intervient pour assurer la continuité du transport des marchandises, entre deux modes de transport distincts, afin de veiller aux intérêts du propriétaire de la marchandise. Le transitaire n'est pas un commissionnaire de transport pour le fait qu'il ne s'engage pas à organiser un certain déplacement de la marchandise.

L'ouvrage, *Exporter*<sup>5</sup> met en exergue cet aspect en y apportant confirmation. Il ajoute que « le transitaire peut donc être un mandataire (exécute les ordres de son mandant, ne choisit pas le transporteur, est tenu à une obligation de moyens) ou commissionnaire (est tenu à une obligation de résultat, organise, coordonne, choisit les sous-traitants). »

<sup>5</sup> J. PAVEAU, F. DUPHIL, A. BARELIER, J. DUBOIN et al...Foucher, Vanve, 2005

### 1.1.5 Clarification des concepts

- ✚ **Analyse** : Le mot analyse est employé dans différentes matières. Ici le mot sous entend une étude approfondie autour du rôle du commissionnaire agréé en douane.
- ✚ **Bon de sortie décadaire** : C'est un document douanier qui permet d'enlever les marchandises placées en entrepôt fictif. La régularisation est à effectuer dans 11 jours.
- ✚ **Bureau de douane** : C'est une entité administrative dans laquelle s'effectuent les formalités douanières.
- ✚ **Colis** : Tout objet ou ensemble d'objets, quelqu'en soient le poids, les dimensions, le volume, constituant une charge unitaire lors de la remise au transporteur, même si le contenu est détaillé dans le document de transport.
- ✚ **Commissionnaire agréé en douane** : Personne physique ou morale qui agit au nom et pour le compte du client ou en son nom propre dans la réalisation d'opérations de dédouanement import et /ou export.

Au Sénégal cette profession est régie par l'arrêté 9779 F du 21 Novembre 1956. Cependant des corrections ont été apportées à ce texte, surtout par le décret 67- 465 du 28 Avril 1967 instituant l'octroi de l'agrément de commissionnaire en douane, à l'obtention préalable du crédit d'enlèvement.

Dans la zone CEMAC cette profession est définie par les articles 114 et 121 du code des douanes de la CEMAC.

- ✚ **Déclaration en détail** : C'est un acte juridique par lequel un déclarant assigne un régime douanier et s'engage sous les peines de droit à accomplir les formalités et les obligations découlant de ce régime et à indiquer tous les renseignements relatifs à la marchandise.

- ✚ **Dédouanement** : Juridiquement le dédouanement consiste à affecter aux marchandises, un régime douanier qui prend en compte leur destination. En termes plus simples, le dédouanement consiste à acquitter les droits de douane et la TVA.
- ✚ **Donneur d'ordre** : Par donneur d'ordre, on entend la partie qui contracte avec l'opérateur quelque soit la qualité en laquelle ce dernier est amené à réaliser la prestation commandée.
- ✚ **Fret** : le fret désigne la marchandise, le prix du transport proprement dit (taux de fret). Plus exactement, il concerne la marchandise que transporte l'avion (transport aérien) ou un train (transport ferroviaire).
- ✚ **Importateur** : Il commet l'agréé en douane pour le pilotage de ses opérations, vis-à-vis de l'administration des douanes.
- ✚ **Importation** : Une importation est une entrée dans un pays des biens ou services en provenance d'un autre pays. L'importation est en général une opération favorable au consommateur (plus grand choix des produits) et un aiguillon de compétitivité pour les producteurs.
- ✚ **Marchandises importées** : Une marchandise est un produit de l'activité humaine direct ou indirect, c'est une chose mobilière pouvant faire l'objet d'un commerce ou d'un marché. Spécifiquement une marchandise importée est un produit entrant dans un pays en provenance d'un autre. Ici, ce sont les marchandises importées par voie aérienne qui font l'objet de notre étude.
- ✚ **Taxe à la valeur ajoutée** : La taxe à la valeur ajoutée communément appelée TVA est un impôt sur les produits collectés par les entreprises et intégralement supporté par l'acheteur final en dernier ressort.
- ✚ **Transporteur** : Personne physique ou morale qui transporte des marchandises. Il utilise des moyens de transport appelés des véhicules (véhicule, automobile, train, aéronef, navire), des

infrastructures, des voies de communication qui définissent le transport.

- ✚ **Régime douanier** : Un régime douanier est la destination finale du produit.
- ✚ **Rôle** : Ici le rôle constitue la mission assignée au commissionnaire agréé en douane.
- ✚ **Valeur en douane** : On appelle valeur en douane des marchandises importées( d'après le code des douanes de la CEMAC) la valeur de la marchandise déterminée en vue de la perception des droits de douane et taxes d'effet équivalent ad valorem(art.23).La valeur en douane des marchandises importées est leur valeur transactionnelle.

#### 1.1.6 Objectifs de recherche

Il est évident que l'exigence académique soit le premier prétexte de rédaction d'un travail scientifique. Mais aussi, il va servir à la compréhension du processus de dédouanement au Congo, par une entité, commissionnaire agréé en douane, pour en relever les failles ou les lapsus et en présenter les forces.

Il s'agira de montrer comment GETMA se distingue dans ces prestations par rapport à ses concurrents, comment il assume les responsabilités qui lui sont déléguées.

#### 1.1.7 Hypothèses de recherche

Dans l'optique d'apporter des solutions précises à la question que nous avons posée dans la problématique, nous nous proposons d'exposer les hypothèses suivantes :

- ✚ Un commissionnaire agréé en douane effectue des opérations de dédouanement des marchandises et de ce fait :
  - Une meilleure intégration logistique dans ses activités lui permettrait d'être compétitif par rapport à d'autres sociétés ayant

le même statut, d'obtenir de nouveaux clients et de fidéliser ceux qui sont acquis ;

- Le respect des délais de livraison impartis par les clients permet d'être mieux perçu dans la prestation fournie. Il passe par une maîtrise de la procédure de façon à éviter les pertes de temps.
- ✚ Le commissionnaire agréé en douane est tenu à :
  - L'obligation de discrétion professionnelle et aussi à une obligation de bonne gestion car, il peut être constitué débiteur envers les services de douane ;
  - La responsabilité du commissionnaire en douane agréé est engagée en cas d'omissions, d'inexactitudes ou d'irrégularités qui seront relevées dans les déclarations. Il a une responsabilité pénale.

### 1.1.8 Indicateurs de recherche

Quelques éléments peuvent être cités en guise d'indicateurs de recherche :

- ✚ L'organisation des activités au sein de la société
- ✚ La qualité des prestations fournies aux clients
- ✚ La part de marché détenue par GETMA CONGO

## CHAPITRE II : Cadre méthodologique

Sous cet angle, seront utiles, la revue documentaire, l'observation, pour avoir des informations, des indicateurs pour la rédaction de ce travail scientifique.



### 1.2.1 Technique et outils de collecte des données

Pour répondre à toutes les interrogations soulevées, notre méthodologie s'est fondée sur la collecte de diverses données obtenues :

- ❖ D'abord le stage effectué dans les différentes sections de GETMA fret aérien a permis de comprendre son rôle dans le dédouanement des marchandises et de relever quelques failles qui ralentissent la livraison aux clients ou qui entravent le respect du délai fixé par les clients.
- ❖ L'accès :
  - ✚ Aux bureaux de douane de l'aéroport, à la COTECNA ; les échanges avec certaines personnes qui y travaillent ont servi d'éclairer la lanterne sur le circuit suivi par les dossiers.
  - ✚ A ENI CONGO, TOTAL E&P CONGO et MURPHY OIL, pour comprendre comment s'obtiennent des attestations d'exonération.
- ❖ Des discussions plus ou moins informelles, des conseils des collègues, d'autres stagiaires au sein de l'entreprise, des professeurs de l'Institut Supérieur des Transports ont été aussi d'un apport non négligeable dans l'élaboration de ce travail.

Les ouvrages et documents trouvés sur Internet et à la bibliothèque de l'Institut traitant de logistique internationale, des techniques à l'importation et à l'exportation, ont été des éléments indispensables pour les analyses.

### 1.2.2 Technique d'analyse des données

Dans la pratique , la disponibilité d'informations au sein d'une entreprise pour un stagiaire reste un petit chemin de croix. Les salariés ont l'obligation de réserver de répondre à certaines questions posées ou de distribuer certaines informations recherchées.

En dépit de cela, nous avons pu recenser des données dans différents endroits. Chacune de ces données seront gérées spécifiquement compte tenu des réalités environnementales.

Par rapport à ces réalités, il est nécessaire d'effectuer une analyse SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces). Et, une fois les données analysées, une synthèse ou un feed-back sera fait afin d'apporter des recommandations aux dysfonctionnements relevés.

### 1.2.3 Difficultés rencontrées

La rédaction d'un travail scientifique, comme un mémoire de fin d'études suppose toujours une méthode, pour l'obtention d'un certain nombre de références. Malheureusement, il n'est pas toujours évident d'avoir à sa portée tous les outils relatifs à la rédaction de celui-ci.

Tout au long de cette rédaction, nous nous sommes confrontés à des difficultés qu'il faille énumérer :

- ✚ Il a été difficile pour nous de trouver un stage au Sénégal ;
- ✚ Aussi de trouver d'ouvrages traitant spécifiquement du commissionnaire au niveau de la bibliothèque de l'Institut.

Néanmoins, le stage effectué au sein de GETMA CONGO nous a permis de collecter bon nombre d'éléments de réponse pour la réalisation de ce mémoire.

## CHAPITRE III: Présentation organique de GETMA

### 2.1 Aperçu historique et évolution

La société GETMA (Groupement d'Entreprises de Transport Maritimes et Aériennes) a vu le jour en 1978 en Guinée à l'initiative du groupe DAHER, la société a largement participé au développement du port de Conakry.

Au début des années 90, un bureau commercial fut créé à Paris après que GETMA Guinée fut repris par l'homme d'affaires Richard Talbot. Ce dernier a eu pour ambition de fonder un réseau d'agences de consignation et de transit, afin d'offrir aux armateurs, opérateurs de navires et entreprises de négoce un choix alternatif face aux multinationales françaises installées le long de la cote ouest africaine. GETMA prit ainsi son envol en s'installant en 1993 au Cameroun, au Gabon et en République Démocratique du Congo, en 1994 au Bénin au Libéria et au Togo, en 1995 en Angola et en Côte-D'ivoire, en 1998 au Sénégal et au Congo Brazzaville.

Actuellement GETMA dispose en Afrique de 11 agences créées sur autofinancement, la société est présente en Afrique dans plus de 17 pays.

GETMA a su se hisser comme le premier réseau d'agences totalement indépendant grâce au savoir faire de plus de 700 personnes qu'elle emploie. Ce savoir-faire technique, sa structure financière solide et son expérience, font qu'aujourd'hui elle se présente comme un véritable professionnel du transport international. De plus il faut relever sa multifonctionnalité de par la pluralité de ses qualités : commissionnaire agréé en douane, transitaire, groupeur, acconier, manutentionnaire, terminal operator, consignataire, agent maritime.

## 2.1.2 Environnement interne de GETMA CONGO

GETMA CONGO comme nous l'avons constaté est né en 1998. La société compte deux agences à Pointe-Noire, la ville économique du Congo.


Une agence maritime située près du Port Autonome de Pointe-Noire (PAPN), une agence fret aérien située près de l'aéroport international AGOSTINHO NETO et aussi près des bureaux de douane de l'aéroport.

Notre travail ne s'intéressera qu'aux activités de l'agence fret aérien.

L'économie congolaise est essentiellement concentrée sur l'exploitation pétrolière. La ville économique regorge d'innombrables opérateurs économiques pour la plupart pétroliers. La tendance au sein de GETMA est donc à des prestations de service à des clients sociétés pétrolières, le plus souvent sous-traitants agissant pour le compte de master pétroliers. Les masters pétroliers qui se font concurrence au Congo sont TOTAL E&P CONGO, MURPHY OIL WEST AFRICA, ENI CONGO.

L'agence fret aérien compte une vingtaine d'employés travaillant sous la direction d'un responsable « airfreight » (M. Gerard ZERDOUN) qui coordonne l'ensemble des activités. Le responsable « airfreight » se fait assister d'un secrétariat composé de deux personnes. Celles ci sont chargées de traiter les informations, de traiter le courrier, de gérer le matériel de bureau, d'ouvrir les dossiers.

L'agence regroupe 6 services : le service client ou customer service, le service douane ou cellule douane, le service exploitation, le service facturation, le service livraison et le service saisie.


 **Le service client** : encore appelé cellule contrôle administratif, il joue l'interface entre le service Exploitation et le service douane.

Le service client a deux principales missions : une mission de contrôle et une mission administrative pour les dossiers dits incomplets.

La première mission consiste en un contrôle opératif et stratégique. Le travail consiste à examiner et vérifier minutieusement la régularité des dossiers n'ayant pas tous les éléments déclaratifs. La seconde par contre, consiste à accomplir les formalités douanières (AETEX, prorogation, information), traiter les dossiers (demande d'exonération) et relancer les clients par courrier administratif et courriel. Informer le client, communiquer avec lui sont primordiaux dans le service client. Le contact et l'échange y sont donc permanents.

On comprend le rôle majeur de cette section car son efficacité n'est pas négligeable dans l'efficacité de GETMA lors du déroulement de ses activités. Conquérir un client est un défi, le garder est une performance. Et un bon service client est un élément essentiel dans la relation client-entreprise.

La méthode de travail au sein du service client est adaptée aux procédures actuelles de travail. Chaque document est classé dans un chrono (chrono contrat, chrono prorogation, chrono AETEX et déclaration...) selon son intitulé. Cela pour une bonne gestion des archives.

 **Le service douane** : Comme le précédent service il effectue un traitement des dossiers en procédant à la déclaration. Ce sont en général des personnes non profanes à la réglementation douanière et à la procédure en vigueur qui y travaillent.

Y sont montées les notes de détail qui seront déposées au bureau des douanes de l'aéroport. Ici la mission consiste essentiellement à l'accomplissement des formalités douanières. Ce sont les déclarants qui vont au bureau de douane munis des différents dossiers pour les formalités nécessaires. Celles ci seront retransmises au service saisie.

✚ **Le service exploitation** : Cette section a pour mission de traiter les dossiers de l'ouverture à la livraison. C'est une plaque tournante de la section fret aérien.

Plusieurs activités sont relevées dans ce service. Il veille à la qualité et à la fiabilité des services par l'entreprise, il se charge de renseigner le client afin d'obtenir son accord avant de prendre une décision quelconque sur le traitement du dossier lorsque tous les éléments ne sont pas réunis.

Il se charge également de faire des formalités réglementaires à la demande du client (DI, DE, COTECNA à l'import...). C'est le service exploitation qui se charge de faire le suivi et l'établissement du bon de sortie décadaire pour les marchandises en entrepôt fictif.

✚ **Le service facturation** : la mission de cette section est la facturation au client. Toutes les dépenses engagées par GETMA sont émises par le service exploitation. Il est chargé d'établir la cotation. Faire une cotation signifie fixer un prix sur l'ensemble des commissions de GETMA en fonction de la valeur de la marchandise. Le service facturation les établit en factures. Celles ci remonteront à l'exploitation pour qu'elles soient portées à la connaissance du client.

✚ **Le service livraison** : Ce service est destiné comme indiqué à la livraison des marchandises dédouanées aux clients.

Les livreurs de GETMA fret aérien travaillent en étroite collaboration avec les manutentionnaires. La livraison aux clients ne peut se faire ex nihilo. L'aval des exploitants est requis. Une fois les documents nécessaires pour le document étant régularisés, les déclarants transmettent les dossiers traités à l'exploitation. Ceux-ci vérifient leur conformité et conviennent avec les clients pour le lieu de livraison.

✚ **Le service saisie** : Ce service est chargé d'enregistrer les différents dossiers qui sont passés par la douane sous forme de fichiers informatiques. Chaque client ayant un numéro attribué et chaque dossier ayant aussi un numéro ceci pour une meilleure traçabilité. C'est le service exploitation à l'ouverture des dossiers qui attribue un numéro à chacun d'eux, cela servira pour tout le traitement.

A coté de ces services, il y a les magasiniers chargés de contrôler les entrées et les sorties des marchandises entreposées, dédouanées et en attente d'être livrées. Mais aussi les chauffeurs chargés de la livraison au client. Une fois les dossiers épuisés c'est-à-dire traités, un archiviste est chargé de les ranger. En cas de contentieux ou de relance du client, l'archiviste sortira le dossier sous ordre du service client. Et c'est le service client qui se chargera d'intervenir. Toute une équipe se déploie au sein de GETMA pour le traitement en vue de satisfaire les clients importateurs par voie aérienne.

### **2.1.3 Environnement externe de GETMA CONGO**

#### **2.1.3.1 Les concurrents**

GETMA CONGO n'a pas le monopole exclusif quant à la prestation de services sur le marché du transit. De nombreux prestataires agréés sont également présents à la conquête des offres émises par des opérateurs et importateurs locaux. Les principaux concurrents sont des sociétés transitaires qui ont choisi pour certaines comme SDV, de se placer soit près de l'aéroport, soit près du port. Ce concurrent partage très étroitement le marché du transit avec GETMA et côtoie les mêmes clients.

Les autres sont donc : TEX TRANSIT EXPRESS, MAERSK CONGO SA, SAGA CONGO, ATLAS ALTRA, SAMARITI, ENOTRANS AMADI BABA.

### 2.1.3.2 Les partenaires de la société

Pour mener à bien sa mission, l'entreprise n'agit pas de façon isolée puisqu'elle a besoin de partenaires pour arriver à opérer à temps.

Le premier partenaire de GETMA est l'administration des douanes. Par des mesures fiscales destinées à freiner le flux de marchandises, par des mesures de prohibition, par des mesures de contrôle sanitaire et phytosanitaire, elle concourt au développement national. L'ensemble des formalités, la déclaration en détail, se font dans les locaux des bureaux de douane. Il est impossible d'importer ou d'exporter une marchandise sans aval de la douane ou sans payer les droits et taxes. Le rapport entre la douane et les sociétés transitaires ou commissionnaires en douane agréé n'est pas conflictuel. Elle assure légitimement sa mission de contrôle.

L'autre intervenant est la direction générale du ministère du commerce. Tout produit non prohibé à titre absolu ou non soumis à autorisation spéciale d'importation est dit libéré, cependant son importation est soumise à une déclaration d'importation, appelée déclaration préalable d'importation dans l'espace UEMOA. C'est ce document que le ministère du commerce délivre aux importateurs, le commissionnaire agréé se charge de sa procuration. Il est obligatoire car il permet à l'Etat de contrôler la nature des marchandises qui sont importées. Parce qu'il y a au Congo, comme dans tout pays, des produits interdits d'importation. Plus récemment une loi a interdit l'importation de produits dans des sachets plastiques, ou de produits extraits de substance plastique non dégradable et non recyclable.

La déclaration d'importation ou DI doit être obtenue avant l'arrivée de la marchandise. Le document sera joint à la déclaration en douane. Son absence pourra faire courir un risque économique et financier à l'importateur parce que cela freinera le dédouanement.



A coté des entités étatiques citées ci-dessus, il y aussi les sociétés transporteurs aériens comme Air France ou les sociétés spécialisées dans le fret aérien comme DHL. Ces derniers font acheminer la marchandise du fournisseur.

### **2.1.3.3 Les clients de la société**

Comme énoncé, dans les lignes précédentes les principaux clients de GETMA CONGO sont des sociétés pétrolières d'abord qui importent du matériel (pièces, accessoires, engins de manutention) le plus souvent de forage, utiles pour l'exploitation pétrolière.

GETMA a aussi des clients sous-traitants pétroliers. Parmi ceux-ci, on peut citer : WEATHERFORD SERVICES, TPSMI, FRANCK'S INTERNATIONAL, SAIPEM SPA (qui est le plus gros client de la société). Des sociétés minières aussi font recours à GETMA comme CONGO MINING, SINTOUKOLA POTASH et MPD.

Ensuite, il y a les petites entreprises comme BUROTEC CONGO spécialisée dans les fournitures de bureaux dont les importations servent à ravitailler le stock en magasin. S'ajoutent aussi les particuliers commerçants et d'autres opérateurs. Pour ce type de clients GETMA joue à fond son obligation de conseil.

GETMA Fret aérien n'est pas une société industrielle, son produit est un service. Il n'en demeure pas moins que pour être efficace et efficiente, tout comme une entreprise industrielle, qu'elle a besoin d'utiliser des moyens logistiques. Les opérations doivent se faire dans le respect du temps, et surtout dans le respect de la procédure d'importation de dédouanement en vigueur au Congo qui renseigne GETMA Congo comme tout commissionnaire agréé en douane sur les formalités à effectuer.

Nous brosserons donc un exposé des procédures d'importation et de dédouanement, un aperçu des régimes douaniers et une illustration de traitement de dossier pour aboutir au point clé de cette analyse.

Comprendre comment GETMA agit, passe donc par comprendre sur quelle base elle mène ses activités.

#### **CHAPITRE IV : Procédure d'importation au Congo**

Au Congo, la procédure d'importation comprend six étapes dont nous donnerons les détails :

- ✚ La déclaration d'importation
- ✚ L'établissement de la licence d'importation
- ✚ L'établissement du certificat de conformité
- ✚ L'établissement du certificat d'origine
- ✚ L'inspection des marchandises
- ✚ La domiciliation des paiements

La déclaration d'importation au Congo, s'applique à tous les produits admis librement et sans contingentement.

Elle est délivrée par la Direction Générale du Commerce et de des Approvisionnements. Pour avoir la qualité d'importateur, des documents sont exigés parmi ceux-ci : le numéro d'immatriculation fiscale, la patente d'importation en cours de validité ...etc. Cependant une déclaration d'importation est exigée pour toute importation sujette à l'inspection avant expédition. Il faut noter que le Congo ne participe pas au processus de Kimberley sur l'importation des diamants bruts. Toutefois, le commerce des matières précieuses fait l'objet d'un régime de licence.

S'agissant de la licence d'importation elle s'applique aux produits suivants :

- ✚ Viande
- ✚ Volaille
- ✚ Poissons de mer
- ✚ Poissons salés

- ✚ Farine de froment et de blé
- ✚ Huile alimentaire
- ✚ Sel
- ✚ Eau minérale
- ✚ Sucre
- ✚ Riz
- ✚ Tomate concentrée

Le certificat national de conformité est délivré aussi bien par le ministère du commerce et le Laboratoire National. Ils se prononcent sur la qualité, le poids, l'emballage, l'étiquetage de la marchandise.

Le certificat d'origine accompagnant la marchandise importée doit être présenté à la douane en vue de faire bénéficier la marchandise en provenance de l'UEMOA de l'exemption des droits et taxes à l'importation. Tout produit d'une valeur supérieure à trois millions (3.000.000) de francs CFA importé doit être soumis à l'inspection de la COTECNA.

Les documents à fournir sont une déclaration d'importation approuvée et signée par le ministère du commerce, la facture pro forma, le récépissé de paiement des frais d'inspection. Si l'inspection est satisfaisante, une attestation de vérification des importations est délivrée indiquant la position tarifaire, la valeur en douane et le montant total des droits et taxes à payer.

Les marchandises importées des pays autres que ceux de la CEMAC et d'une valeur supérieure ou égale à cinq millions(5.000.000) de francs CFA doivent faire l'objet d'une domiciliation auprès d'une banque intermédiaire.

La procédure d'importation étant évoquée, il conviendra de se pencher sur la procédure de dédouanement en vigueur au Congo.

### 2.2.1 Procédure générale de dédouanement à l'import

La procédure de dédouanement est l'ensemble des formalités et règles de droit destinées à placer les marchandises sous contrôle douanier en vue de les soumettre aux droits et taxes dont elles sont passibles et aux mesures de contrôle du commerce extérieur que la Douane est chargée d'appliquer.

Au Congo, les marchandises ne peuvent être déclarées que par les personnes bénéficiaires du titre de commissionnaire agréé en douane. D'ailleurs l'article 21 de l'acte n°31/81 CD 1220 de l'UDEAC dispose que toute personne qui déclarerait pour autrui des marchandises sans avoir la qualité de commissionnaire en douane agréé s'exposerait à des sanctions pécuniaires sans préjudice des suites judiciaires éventuelles.

Cependant, peuvent déclarer pour leur propre compte : les administrations publiques, organismes internationaux, ambassades, et propriétaires de véhicules, les sociétés pétrolières pour ce qui concerne essentiellement leurs exportations de pétrole brut.

A l'importation les droits de douane sont fonction de la catégorie de la marchandise.

1<sup>ère</sup> catégorie : Biens de première nécessité

2<sup>ème</sup> catégorie : Matières premières et biens d'équipement

3<sup>ème</sup> catégorie : Biens intermédiaires et divers

4<sup>ème</sup> catégorie : Biens de consommation courante.

**Tableau 1 : Taux de droit de douane applicables aux pays tiers importés dans la zone CEMAC**

Type de produits	Catégorie	Droit de douane
Biens de première nécessité	Catégorie I	5 %
Matières premières et bien d'équipement	Catégorie II	10 %
Biens intermédiaires et divers	Catégorie III	20 %
Biens de consommation courante	Catégorie IV	30 %

**Source** : Extrait de l'Acte N°5 94 UDEAC

A l'importation, le tarif des douanes est constitué du droit des douanes et de la taxe communautaire d'intégration.<sup>6</sup>

Le commissionnaire agréé en douane s'approprie la procédure d'importation afin de savoir quels documents seront nécessaires au dédouanement puisqu'il se substitue à l'importateur, agissant pour son compte.

Dédouaner une marchandise consiste non seulement à lui assigner un régime douanier mais aussi à accomplir les formalités relatives au régime douanier. La procédure de dédouanement s'opère selon 3 phases, les formalités accomplies immédiatement à l'arrivée des marchandises (conduite en douane et mise en douane) et en fin le dédouanement proprement dit.

La conduite en douane à l'importation consiste à acheminer les marchandises du point frontière jusqu'au premier bureau de douane entrée en traversant le rayon des douanes et en empruntant la route légale.

La mise en douane quant à elle, permet aux services des douanes d'identifier, de prendre en charge, de garder sous surveillance les marchandises jusqu'à l'accomplissement des formalités permettant leur

<sup>6</sup> Article 4, code des douanes CEMAC.

enlèvement. Elle inclut une déclaration sommaire. Dans le cas d'un transport aérien, la déclaration sommaire doit être déposée au bureau de douane dès l'arrivée de l'appareil.

Le rayon des douanes est une zone organisée le long des frontières terrestres en vue d'empêcher les déversements frauduleux de marchandises. Le chargement du fret sur un vol nécessite la préparation d'une documentation importante. Cette documentation permettra d'informer les services de l'escale par le biais de la feuille de renseignement fret. Elle reprend les informations nécessaires au traitement du vol. Ensuite la documentation permettra à l'équipage d'être informé, surtout dans le cas de chargements spéciaux.

Les services de douane tirent aussi avantage de la documentation par le biais d'un manifeste. Le manifeste reprend l'ensemble des exportations chargées sur un vol. S'agissant de l'importation aérienne, certaines dispositions doivent être respectées. Les aéronefs doivent suivre un couloir aérien imposé par les règles de la sécurité aérienne. Toutes les marchandises transportées sont inscrites dans un manifeste, daté et signé par le commandant de bord. Le manifeste renseigne sur le nombre de colis et la nature des colis, sur le marquage des colis, la provenance et l'origine des marchandises. L'origine, c'est le lieu de montage ou de fabrication du produit, tandis que l'aéroport d'expédition détermine la provenance.

Les formalités de conduite en douane sont exigées avant l'arrivée des marchandises et les formalités de mise en douane interviennent dès l'arrivée des marchandises au bureau des douanes. Le commandant de bord doit donc déposer au bureau des douanes les manifestes de la cargaison. Les bagages accompagnés sont disposés comme inscription du manifeste. Certains matériels pétroliers dont l'usage est bref et l'utilisation délicate, lorsqu'ils sont importés, viennent accompagnés, constituant le bagage de la personne qui vient avec eux. Les manifestes, les lettres de transport aérien avec les documents d'accompagnement couvrant les expéditions chargées à

bord, sont insérés dans une enveloppe établie pour chaque escale du vol. Ces enveloppes sont ensuite placées à bord. Dans le transport de bagages, le transporteur est tenu de livrer un bulletin de bagages.

Le dédouanement proprement dit commence lorsque les marchandises arrivent au bureau de douane. Il se déroule en plusieurs étapes qui s'enchainent :

✚ **L'ouverture du dossier**

✚ **L'établissement de la déclaration en détail** : Toutes les marchandises importées ou exportées doivent faire l'objet d'une déclaration en détail. Le commissionnaire s'engage à fournir à la douane toutes les indications concernant la marchandise pour que cette dernière joue le rôle qui lui est dévolu. Le commissionnaire agréé rédige la déclaration et la douane en contrôle la conformité.

✚ **Le circuit en douane** : Les marchandises importées sont soumises à des obligations douanières. Le circuit en douane s'effectue au niveau du bureau de douane de l'aéroport.

✚ **Le dépôt de la déclaration en détail** : La déclaration une fois rédigée est soumise au bureau de douane dont les agents en valideront la recevabilité.

✚ **La liquidation et l'acquittement des droits et taxes** : La liquidation consiste à calculer le montant des droits et taxes dus à la douane. C'est à partir de la valeur CAF que l'on procède au calcul.

✚ **L'enlèvement de la marchandise** : Les documents nécessaires lors de cette étape sont : le BAE ou bon à enlever, le bon de sortie décadaire pour les marchandises placées en entrepôt fictif, le bordereau de livraison (qui doit comporter la mention Vu cachetée par la douane), la quittance de paiement des droits et taxes à la douane, la LTA.

Ensuite, par formalités douanières il faut entendre :

- La prise en charge de la marchandise (enregistrement au bureau des douanes) ;
- La recevabilité et l'enregistrement des déclarations en détail ;
- Le contrôle de la déclaration et la vérification de la marchandise.

Elles sont accomplies dans les bureaux de douane.

Pour dédouaner, le commissionnaire en douane devra détenir :

- ✚ Une facture commerciale contenant toutes les informations essentielles figurant sur la déclaration ;
- ✚ Un titre de transport, ici ce sera la LTA puisque nous sommes en transport aérien. La LTA est un document aussi important que le connaissement ou la lettre de voiture. Même si la compatibilité avec le connaissement n'est pas parfaite.

En effet, la LTA n'est pas un titre représentatif de la marchandise. L'importance de ce document explique le fait que l'on s'y attarde. La LTA ou airway bill est régie par la Convention de Varsovie de 1929. Elle est à la fois la preuve du contrat de transport et la preuve de la prise en charge de la marchandise. Le destinataire s'y réfère et en cas de manquants, peut émettre des réserves. Toute mention relative au poids, à la dimension de la marchandise ainsi qu'à son état apparent, a une valeur de preuve contre le transporteur. Ce document à lui seul représente un accusé de réception, un guide pour la manutention, une facture, un document d'instruction au transporteur. Ce document doit être rédigé avec soin. Chaque LTA doit, à l'arrivée, avoir au moins six exemplaires.

- ✚ Une liste de colisage permettant la vérification de la marchandise par le destinataire, le transporteur, ou la douane ;
- ✚ Un bordereau ou une note de détail ;
- ✚ Un certificat d'origine.

A l'arrivée de la marchandise une visite sur la marchandise doit être effectuée. Elle peut être phytosanitaire (pesticides, engrais...), sanitaire



(friperie, médicaments...), vétérinaire (produits faits à base de poisson ou de viande), de qualité (autres produits). Des certificats ainsi qu'un procès verbal d'inspection sont délivrés après visite.

Une déclaration d'importation sera rédigée avec soin par le commissionnaire agréé ou l'importateur qui agit seul.

- Cette déclaration passera par les bureaux de la direction générale du commerce intérieur et par la COTECNA pour les marchandises dont la valeur FOB est supérieure ou égale à 3 millions.

La COTECNA délivrera un ARI (avis de résultat d'inspection) le jour même du dépôt de la déclaration d'importation qui sera complétée 48h par une ADV (attestation de vérification). A la suite, peut s'effectuer la déclaration en détail selon que les marchandises sont soumises ou non soumises à l'inspection de COTECNA, ou selon la valeur FOB ou le régime douanier choisi par l'importateur. Déclarer une marchandise signifie que l'on indique au service des douanes tous les éléments qui permettent d'identifier la marchandise dans le but d'appliquer toutes les dispositions relatives au régime choisi par le déclarant.

La déclaration en détail doit comporter tous les éléments fondamentaux des marchandises

- Le régime douanier ;
- Les espèces, l'origine, la provenance, la valeur et les quantités ;
- Le détail et le montant des droits et taxes éventuels ;
- Les certificats phytosanitaires...

Dès leur dépôt, les déclarations font l'objet d'un contrôle de recevabilité. Celles qui sont irrecevables sont restituées au commissionnaire en douane. Et celles qui sont recevables sont immédiatement enregistrées.

La déclaration en détail comprend trois parties. En premier lieu, un segment dit général (données à caractère général), puis un segment article (contient toutes les données de la marchandise et tous les

éléments de taxation) et enfin un segment récapitulation (reprend les droits et les taxes éligibles). La déclaration est revêtue d'un numéro d'ordre non modifiable.

A la suite de la vérification documentaire sur un exemplaire de la déclaration, le commissionnaire va payer comptant les droits et taxes liquidés car, il ne peut disposer des marchandises sans l'autorisation du service des douanes et sans que les droits et taxes n'aient été préalablement payés, consignés ou garantis. Le commissionnaire muni alors d'une quittance retourne auprès d'un inspecteur dit de première ligne qui lui délivre un bon à enlever encore appelé main levée des marchandises. Ce document consacre la mise à la disposition de la marchandise. La finalité de la procédure est d'obtenir un Bon à Enlever.

### **2.2.2 Facilités douanières**

Au-delà de la longue démarche à effectuer pour dédouaner, des démarches beaucoup plus simples existent comme :

- ✚ Le BE : Lorsque le montant de la facture est compris entre 10 mille et 40 mille FCFA. Le commissionnaire peut, pour dédouaner la marchandise, faire recours au BE. Le dossier du client sera exempté des formalités douanières, au lieu d'une déclaration, on payera juste un montant à la douane. Les papiers requis pour le dépôt en douane ne sont pas aussi nécessaires.
- ✚ Le T6BIS : Lorsque le montant de la facture est compris entre 50 et 50 mille, on peut y faire recours. Au-delà de ces montants, une déclaration doit être faite et un régime assigné.

### **2.2.3 Régimes douaniers applicables en zone CEMAC**

Compte tenu des modèles de déclaration en vigueur dans les pays membres de la CEMAC, il a été proposé de modifier la liste des modèles de déclaration pour établir un modèle commun.

Le tableau à la page suivante en est une succincte présentation.

**Tableau 2 : Régimes douaniers**

EX 1	Exportation définitive ou en simple sortie
EX 2	Exportation temporaire
EX 3	Réexportation
EX 7	Mise en entrepôt d'une marchandise nationale à exporter
EX 8	Transit national ou communautaire d'une marchandise à exporter
EX 9	Autres procédures (avitaillement, comptoirs de vente,...)
IM 0	<b>CEMAC – Modèles de déclaration</b>
IM 4	Mise à la consommation
IM 5	Admission et Importation temporaires
IM 6	Réimportation
IM 7	Mise en entrepôt d'une marchandise importée
IM 8	Transit national, communautaire ou international et transbordement
IM 9	Autres procédures (admission temporaire pour transformation sous douane,...)
DS 1	Déclaration Simplifiée à l'Exportation
DS 4	Déclaration Simplifiée à l'Importation
LO 1	Liquidation d'Office à l'Exportation
LO 4	Liquidation d'Office à l'Importation

**Source : Service déclaration de GETMA CONGO**

La connaissance des régimes douaniers est indispensable pour l'importateur et de façon immédiate pour le commissionnaire en douane agréé, puisque ce dernier doit être capable de conseiller de façon judicieuse, sur la destination appropriée de la marchandise. De même certains régimes douaniers, sont avantageux pour les entreprises (mais aussi pour l'Etat) importatrices parce que permettant la compétitivité : l'admission temporaire par exemple.

Lorsqu'une entreprise importe momentanément un bien étranger en Europe, elle peut solliciter le régime de l'admission temporaire (à condition que ce bien soit réexporté dans un délai maximal de 24 mois). L'entreprise en choisissant ce régime bénéficie de l'exonération totale des droits et taxes exigibles à l'importation (IM4 TTC) ou paie juste la redevance informatique (IM4 EXO).

L'IM5 est un régime suspensif, il a une faible validité (3ans avec option de prorogation).

Une demande d'enlèvement et d'embarquement est adressée à la douane, dans le cas d'un matériel placé en Ex8, par le commissionnaire agréé. Généralement ce type de matériel est en transit à Pointe-Noire et doit réembarquer pour arriver à sa destination finalement.

## CHAPITRE V : Présentation et analyse des résultats

Notre analyse se base sur le questionnaire et le guide d'entretien proposés auprès des entreprises clientes et aux agents de GETMA. Nous avons choisi 10 entreprises dont 6 pétrolières et 4 exerçant dans le divers. Au sein de GETMA, le questionnaire a été soumis à 20 personnes.

### 3.1.1 Présentation des données de GETMA

#### Illustration d'un traitement de dossier

L'ouverture d'un dossier au sein de l'entreprise, se fait soit par le biais d'une pré-alerte, ou par réception d'un ordre de transit envoyé par le client. Prérrogative à ce moment est donc donnée au commissionnaire agréé pour qu'il agisse.

La pré-alerte est formulée lorsque le fournisseur du client envoie une marchandise. La marchandise n'arrive pas sans que le commissionnaire en douane n'en soit avisé. Le client fait donc toujours pré-alerte à l'import. Lorsque le dossier est ouvert, sont inscrites sur une chemise toutes les mentions pouvant aider au dédouanement. Il y a le nom du propriétaire du colis, le numéro de la LTA, l'aéroport d'embarquement de la marchandise, le nombre de colis, le régime assigné, le poids brut.

Pour plus de clarté, les dossiers pétroliers et miniers sont inscrits dans des chemises jaunes et les dossiers non pétroliers, dits divers dans des chemises roses.

Le client envoie au commissionnaire facture et LTA en plusieurs exemplaires. C'est le service client qui est chargé de leur dépouillement. Sur la base de la facture et de la LTA, sont montés les brouillons des déclarations d'importation. Sur le brouillon de la DI sont notés à gauche le nom de l'importateur, son adresse ainsi que son numéro d'identification unique (NIU). A droite le nom du fournisseur son adresse et sa nationalité. En dessous, la valeur FOB de la marchandise

comme énoncée sur la facture commerciale et le motif de l'importation. Après préparation, les DI seront envoyées au service déclaration pour l'émission de la position tarifaire. La position tarifaire servira d'information pour la Direction générale du commerce(DGC) quant à sa nature avec en précision, si c'est du matériel pétrolier ou du divers. Ce sont les agents du service client qui se rendent à la DGC avec une DI réécrite sur un papier conforme.

A la DGC, la DI sera jointe à des folios : folio banque, folio douane et folio importateur. Le directeur général du commerce intérieur y appose sa signature après vérification. Le folio douane et le folio importateur restent à la DGC. Le folio banque sera transmis au client.

Après la DGC la déclaration d'importation signée est déposée à la COTECNA accompagnée des factures pro forma. Il faut que la valeur FOB de la marchandise soit supérieure ou égale à 3 millions.

Pour les LTA qui arrivent envoyées avec les marchandises, le commissionnaire les récupère auprès des bureaux de CONGO HANDLING. A leur arrivée donc en territoire congolais, les marchandises importées par voie aérienne sont consignées dans les magasins de CONGO HANDLING après être passées par le rayon des douanes. Les marchandises sont remises aux agents de GETMA sur présentation de l'avis d'arrivée transmise par la compagnie de transport (en général Air France).

Cependant, pour les colis de petite taille, transportées par DHL, nul besoin de passer par CONGO HANDLING. Et les LTA qui accompagnent ces marchandises sont appelés bordereaux DHL. DHL disposant d'un système de tracking extraordinaire, le commissionnaire peut à tout moment se renseigner pour le client de l'arrivée ou non de la marchandise. La marchandise une fois arrivée à Pointe-Noire, les exploitants munis du numéro de la LTA se rendent dans les bureaux de DHL pour recevoir les bordereaux et accusé réception dans la

marchandise. DHL comme CONGO HANDLING dispose d'un système de magasinage pour la conservation des marchandises.

Pour les autres colis n'arrivant pas via DHL, le commissionnaire en douane récupère la LTA et s'en sert pour procéder à leur ouverture pour traitement.

A GETMA fret aérien, c'est le secrétariat du responsable fret aérien qui réceptionne les LTA, les place dans des chemises et en font la transmission au service exploitation. Les exploitants contactent le client pour être fixés sur le régime à attribuer.

Par exemple, une marchandise placée en IM4 EXO ou IM4 TTC (mise à la consommation), après l'exploitation, le dossier ira auprès du customer service pour la constitution d'un accord d'enlèvement de la marchandise (AETEX).

Ensuite, le dossier sera transmis à la déclaration pour qu'il soit régularisé.

Entre temps, le service client aura obtenu de la part d'un master pétrolier une attestation d'exonération.

Les masters pétroliers au Congo étant exonérés de certaines taxes, ils ont la prérogative de délivrer pour d'autres compagnies pétrolières sous-traitantes des attestations d'exonération.

Le dossier sera envoyé à la facturation avec tous les documents qui ont été acquis lors de son traitement et aussi toutes les factures des dépenses engagées. Le service exploitation le reprendra après retrait de la marchandise, pour s'entretenir avec le service livraison quant à la transmission au client de ce qui a été dédouané pour lui.

A cette brève illustration, il faut associer chacune des étapes de la procédure de dédouanement. Chaque fois qu'un document sera nécessaire le commissionnaire suivra la démarche tout en s'organisant en interne.

**Le tableau 3** à la page suivante résume un traitement de dossier

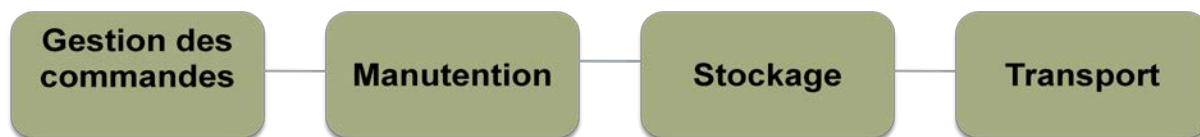


A l'arrivée	Service client	Service exploitation	Service déclaration	Ministère du Commerce intérieur	COTECN A	Douane
<p>La marchandise arrive à l'aéroport. Elle est déchargée de l'avion par les manutentionnaires de l'aéroport. Elle sera ensuite entreposée soit dans les magasins de DHL pour les marchandises arrivant par des avions DHL. Soit dans les magasins de CONGO HANDLING pour toutes les autres compagnies atterrissant sur le tarmac congolais. Le commissionnaire agréé après être averti de l'arrivée de la marchandise se rend à l'aéroport pour effectuer reconnaissance par rapport à la description</p>	<p>Le service client se charge d'établir des brouillons de déclaration une fois le dossier ouvert par les agents du secrétariat. La LTA et la facture commerciale sont envoyées par le client en plusieurs exemplaires. Pour les marchandises dont les LTA ne sont pas transmises au client, les agents du service client après détention du dossier ouvert vont solliciter les exploitants. La déclaration d'importation comprend toutes les informations qui seront utiles pour le ministère du commerce : nom du client et adresse, nom du fournisseur et adresse, nature de la</p>	<p>Les exploitants se rendent à CONGO HANDLING ou à DHL pour et vérifier l'arrivée des marchandises dont l'ouverture de dossier a été ordonnée. Lorsque confirmation est faite, il récupère auprès de CONGO HANDLING les LTA correspondantes, ou les bordereaux DHL auprès de DHL moyennant une contrepartie financière. Les LTA et bordereaux acquis seront transmis au service client</p>	<p>Le service déclaration sera chargé d'émettre la position tarifaire de la marchandise. Cette position sera annotée sur la déclaration d'importation. Avec la LTA et la facture, les déclarants vont monter la minute (inscription de la valeur en douane de la marchandise) et la note de détail. Ces deux documents joints seront déposés au bureau de douane pour validation et signature par le</p>	<p>Le ministère du commerce signe la déclaration d'importation. Au Commerce la déclaration est jointe à des folios : folio importateur, folio banque, folio douane. Le folio banque sera remis à l'importateur</p>	<p>COTECN A est chargé sur la base de la déclaration d'importation dûment signée de délivrer un ARI et un AV</p>	<p>La douane recevra les droits et taxes auxquels sera soumise la marchandise qui a été enregistrée et qui doit être dédouanée. Le commissionnaire lui remettra tous les documents acquis jusque là. Après étude du dossier, le chef de bureau en étudiera la recevabilité et accordera le bon à enlever</p>

<p>donnée par le client. La police des frontières et les douaniers au sein de l'aéroport établissent une visite phytosanitaire sur la marchandise. Celle-ci est ensuite enregistrée par les douaniers.</p>	<p>marchandise (parce que sont interdits les produits en sachets et plastiques non dégradables),valeur FOB ,origine En attendant la signature de la DI au Commerce, selon le régime donné par le client, est établi un AETEX. Le plus souvent les clients assignent leurs marchandises à un IM4. Cependant pour le régime IM4 Exo, l'obtention d'une attestation d'exonération stipulant que la marchandise est exemptée des droits et taxes est nécessaire. L'AETEX devra être déposé à la douane pour obtention de signature</p>		<p>chef de bureau aéroport.</p>			
--	--	--	---------------------------------	--	--	--

**Source : Enquête sur le terrain**

## ✚ GETMA et la logistique



On l'a compris GETMA CONGO n'est pas une entreprise industrielle, elle ne produit pas mais plutôt vend, propose du service. Cependant, l'entreprise se distingue dans la manutention, le transport pour ne citer que cela qui sont des activités purement logistiques.

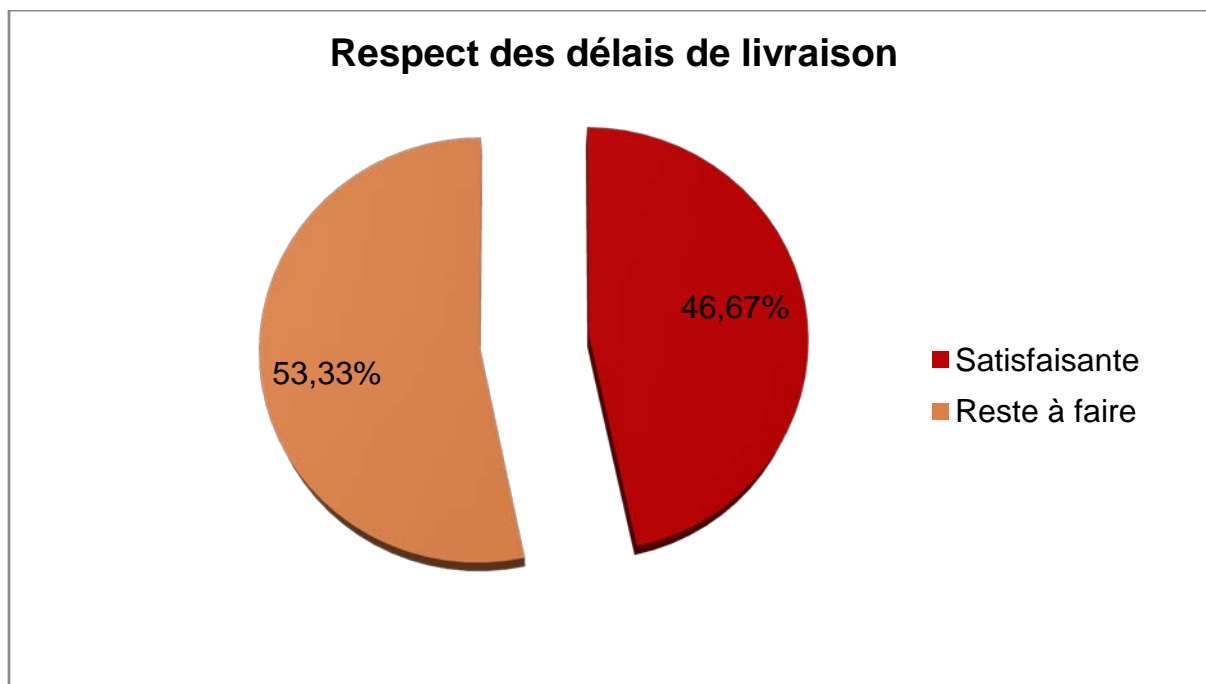
En externe, sa mission est beaucoup plus administrative. Tandis qu'en interne sa mission est logistique : de la gestion de l'information, à la manutention au stockage et au transport des marchandises. Les activités relèvent un goût de logistique.

Il y a réception des commandes, leur traitement, leur préparation et l'expédition des produits correspondants (marchandises dédouanées). Les pré-alertes des clients peuvent être assimilées à des commandes. Elles sont le plus souvent reçues via Internet. Le secrétariat et le service client en sont les premiers avisés. Toutes les marchandises entrant dans les magasins de l'entreprise sont listées par le responsable du magasin. L'obtention de l'agrément de commissionnaire passe aussi par l'acquisition de matériel adéquat pour la manutention surtout. Le matériel utilisé au sein de l'entreprise est performant mais pas en nombre suffisant et les manutentionnaires n'ont aucun problème pour s'y adapter.

De plus, l'entreprise a une bonne valeur ajoutée qui pourrait contribuer à la réalisation de cette activité, cependant elle n'est pas utilisée à fond, ce qui est déplorable. Les deux magasins de GETMA sont suffisamment grands pour permettre une grande capacité de stockage. Cependant aucun système informatisé n'a été décelé.

Sur les 10 clients soumis au questionnaire, seuls 3 sont d'accord que les équipements de GETMA sont suffisants. Cependant tous sont d'accord qu'ils sont importants. Quant aux agents, 12 se sont prononcés sur la performance des équipements, 7 soutiennent ne pas y porter intérêt et 6 proposent un ajout d'équipements.

#### Délais de livraison et respect



Comme il est de coutume, c'est le client qui fixe le délai de livraison.

Sur 10 clients interrogés sur la rapidité de livraison de GETMA, 4 pensent qu'elle est satisfaisante et 6 pensent qu'il faille encore travailler ce point. 15 agents de l'entreprise admettent que des retards de livraison surviennent et 10 pensent que le délai arrive à être atteint.

#### Obligations et responsabilités de GETMA

Les 10 clients interrogés de GETMA pensent tous qu'elle joue bien son obligation de conseil, que le service client renseigne suffisamment. Et que l'entreprise prend au sérieux son obligation de discrétion professionnelle. Les cas de contentieux sont rares et les clients pensent que GETMA se comporte de façon irréprochable quant à

la garde de la marchandise. Les agents de l'entreprise pensent aussi qu'ils sont suffisamment préparés pour faire face à des contentieux ou à les éviter.

### 3.1.2 Analyse des résultats

GETMA doit s'appuyer sur ses forces et/ou chercher à combler ses faiblesses pour saisir les opportunités de marché et faire face aux menaces.

#### FORCES

- La zone dans laquelle GETMA se situe est un atout considérable. La section fret aérien est aux abords de l'aéroport AGOSTINHO NETO et près des bureaux de douane ce qui lui permet de réaliser sans grande difficulté ses activités.
- Les agents de GETMA sont qualifiés et pour la plupart jeunes. Ils ont une connaissance des procédures et une bonne maîtrise de leur profession ;
- La proximité et la disponibilité du responsable air freight qui coordonne toutes les activités ainsi que le bon climat d'entente entre employés favorisent un bon climat de travail ;
- La proximité du service client avec tous les clients et les partenaires ;
- L'exécution fidèle des instructions des clients et l'obligation de conseil assumée avec brio. Pour toutes les opérations relevant de ses compétences tout commissionnaire agréé en douane est tenu de conseiller et d'informer son client. C'est cette mission que GETMA tient à respecter. GETMA n'oublie pas de rendre compte à ses clients sur l'avancée des formalités débutées. GETMA s'acquitte aussi pour le compte de son client du paiement des droits et taxes conformément à l'Acte Uniforme de l'OHADA sur le droit commercial ;
- En interne, l'intégration d'une démarche qualité conformément à la norme ISO 9001. GETMA est soumis régulièrement à des audits

et l'entreprise tient compte des résultats obtenus pour s'améliorer. Le volet HQSE est mis en avant parce que GETMA a compris que l'efficacité ne se résume pas qu'à accomplir des formalités douanières mais à améliorer aussi en interne les conditions de travail, inculquer aux agents certaines valeurs pour que le service rendu soit une prestation de qualité. Pour exemple, nous avons été associés à un exercice de gestion de risque en cas d'incendie dans l'entreprise, la motivation des employés a montré leur volonté de participer à un meilleur rendement ;

- Bons équipements de manutention et de transport, magasins suffisants ;
- La capacité financière de GETMA fait qu'elle soit en mesure de proposer un service diversifié et de qualité ;
- Bonne communication en interne avec l'utilisation de Microsoft Outlook.

#### **FAIBLESSES**

- Les délais de livraison ne sont pas toujours respectés. Cela est dû en partie par la lourdeur de la procédure de dédouanement au Congo. Parce que si l'on fait une comparaison avec celle du Sénégal, celle du Sénégal permet des gains de temps considérables avec le fameux système GAINDE. Les déclarations physiques des marchandises sont réduites de plus l'informatisation permet d'avoir à la douane des dossiers correctement répertoriés.

Les horaires de travail à la douane et au ministère du commerce sont aussi des sources de faille dans l'atteinte du juste à temps. Les bureaux de douane ferment à midi et ceux de la direction du commerce à 14h. Parfois dans l'urgence il est difficile d'arriver à obtenir des signatures ou cachets. En général, il faut agir tôt pour avoir les dossiers traités à temps, malheureusement toutes les autres sociétés l'ont compris et il faut multiplier les tours à la douane ou forcer sur l'urgence pour obtenir une signature.

Peuvent être aussi pointés du doigt les horaires de travail de TOTAL E&P CONGO. L'obtention des attestations d'exonération est fixée entre 15h et 17h mais souvent à 16h30 on peut essayer le refus d'être accepté. Tout ceci constitue un frein parce que lorsqu'on repousse au lendemain une tâche, l'objectif à atteindre sera bousculé.

- Le commissionnaire agréé en douane est un intermédiaire qui optimise l'acheminement de la marchandise par les voies et moyens de son choix. Au sein de GETMA, la satisfaction des clients se réalise par une succession d'opérations en interne (au sein de l'entreprise) et en externe (contact avec la douane).

La logistique intervient dans les opérations en interne. Lorsqu'il s'agit de déplacer la marchandise (manutention) pour la placer dans une aire du magasin (entrepôt) en attendant de la faire parvenir au client (transport).

Cependant, elle souffre quelque peu pour trouver sa place au sein de GETMA. D'abord les manutentionnaires ne sont pas nombreux ensuite, il y a amalgame dans l'exercice de leur rôle. Il arrive souvent que les agents du service d'exploitation soient débordés et dans ces cas, ils confient la mission de se rendre à la douane aux manutentionnaires. Ceux-ci abandonnent donc leurs activités pour s'adonner à des tâches qui ne sont pas les leurs.

Les engins de manutention sont bons mais pas nombreux, de même que les camions de livraison d'où une faible rotation.

- Tous les clients surtout les clients divers ne s'acquittent pas à temps de leurs dettes auprès du commissionnaire.
- Une certaine démotivation d'une partie du personnel (la tranche des 40 à 50 ans), nostalgiques des années de bon augure de l'entreprise « cassent l'ambiance » au sein de l'entreprise ;
- La cadence de travail du service déclaration considéré comme le « vilain petit canard » de l'entreprise. Une lenteur est souvent décelée dans le traitement des dossiers dans ce service. On

pourrait se poser la question de savoir si le nombre de dossiers qui leur sont confiés n'est pas exagéré ;

- Il existe des cas où GETMA voit sa responsabilité mise à carreau. C'est lorsque des erreurs ont été commises dans la déclaration en douane.
- A coté des omissions qui peuvent être faites, il y a les clients qu'il faut toujours relancer pour régulariser les accords d'enlèvement de la marchandise. Cela ne contribue pas à l'image de marque que veut se forger l'entreprise auprès des services de douane. Puisque ceux-ci vont se retourner contre le commissionnaire et lui mettre la pression pour exiger le paiement.

#### **Menaces**

- Le coût du transport aérien par rapport au transport maritime fait que le fret aérien n'est pas immédiatement pensé par les opérateurs économiques.
- La flambée du carburant laisse onéreux les services d'un transporteur aérien surtout, s'il faut prendre le caractère limitatif du fret aérien. En effet le transport aérien a comme pour inconvénient la capacité de chargement.
- La nonchalance de l'Etat pour l'allègement de la procédure douanière.
- Les concurrents de GETMA ne cessent de s'accroître et de se performer à sa hauteur ou en proposant même mieux. L'exemple de SDV qui s'est implanté comme elle aux abords de l'aéroport et proposant des services équivalents, en est une illustration

#### **Opportunités**

- Le fait que GETMA ait choisi de se concentrer sur Pointe-Noire, bien qu'ayant des démembrements dans d'autres localités du pays est un avantage
- Le nombre considérable des sociétés pétrolières et minières à Pointe-Noire ayant besoin des services de commissionnaire ;



- La rénovation de l'aéroport AGHOSTINO NETO a fait qu'il soit doté d'une zone fret subdivisée en plusieurs petites zones : aérogare de fret, entrepôts, centre logistique de fret aérien. Ce fait est incitateur à la volonté pour les importateurs de recourir à la voie aérienne ;
- La fidélité des clients ayant plusieurs démembrements comme SAIPEM SPA.
- L'image de marque dont la société s'est revêtue et l'ancienneté de GETMA dans le monde du transit jouent en sa faveur pour inciter de potentiels clients. Récemment GETMA s'est dotée d'un nouveau logo pour devenir NECOTRANS.

## CHAPITRE VI : Recommandations

Après avoir fait recours à des outils d'analyse telle que la matrice SWOT, il sera légitime d'apporter des recommandations à ce qui a été relevé.

Dans le but d'améliorer le fonctionnement de GETMA nous proposons de :

- ✚ Mettre en place un échange de données informatisées, utiles pour la gestion des magasins. L'informatisation sera partagée avec l'ensemble des services. L'informatisation permet un gain de temps dans les activités ;
- ✚ Embaucher plus de manutentionnaires et les former à l'utilisation d'engins de manutention différents ;
- ✚ Créer un service logistique qui regrouperait les manutentionnaires et les livreurs. Surtout que le service livraison cohabite dans le même bureau avec le service saisie ;
- ✚ Embaucher plus de déclarants en douane pour le traitement rapide des dossiers soumis ;
- ✚ Revoir la rémunération du personnel et offrir des primes et d'autres avantages pour susciter la motivation et créer « l'envie

d'avoir envie de travailler », parce que s'il faut fidéliser la clientèle il faut aussi fidéliser les employés qui sont les premiers clients de l'entreprise. Il faut aussi ne pas donner envie aux employés d'aller postuler auprès des concurrents. Un employé qui part s'en va aussi avec son réseau relationnel ;

✚ Les syndicats sont quelque peu étouffés. Les employés doivent avoir la possibilité de s'exprimer librement ;

✚ L'Etat congolais tirerait profit de s'approprier un système comparable au système GAINDE sénégalais ou au système SOFI français, pour la douane congolaise. Il faut penser la revigorer.

## CONCLUSION

Le thème de cette étude nous a rappelé d'abord combien le transport aérien s'inscrit comme un mode de transport efficace pour une activité économique. Les importations aujourd'hui ne sont pas exclusives du transport par voie maritime. Même s'il est plus facile pour les opérateurs issus de pays disposant de ports dynamiques et de façades maritimes non négligeables de penser à un acheminement par voie maritime.

La rapidité du transport aérien joue fortement en sa faveur. A coté les infrastructures aéroportuaires, sont aussi des facteurs stimulants.

L'économie mondiale souffrante ces derniers temps n'a pas besoin de limitation d'importations pour aller mieux, c'est dire que le besoin se fera toujours sentir d'importer surtout dans les pays africains majoritairement importateurs.

Cet environnement d'échanges constant entre différentes parties du globe ne peut rendre indifférents les services de douane, la réglementation douanière et les procédures. Des professionnels comme le commissionnaire agréé en douane seront sollicités par les entreprises qui ne seront pas toutes en mesure de comprendre et de cerner les contours de la réglementation douanière en place. Le commissionnaire se révèle être un partenaire fiable, sûr, compétent pour les entreprises.

Notre étude se sera penchée sur son utilité pour tout importateur ou exportateur. Nous avons pu décrire son rôle qui consiste en une mission administrative : accomplir des formalités douanières sur les marchandises importées par leurs clients. Et en une mission découlant d'activités logistiques : la réception des marchandises, le stockage, le transport et la livraison.

Le but de ce travail était de ne pas « continger » le rôle du commissionnaire agréé en douane à un rôle purement administratif mais montrer la portée logistique de l'organisation interne d'une société ayant ce statut. Le stage effectué au sein de GETMA CONGO a permis de relever cette autre facette et d'en marquer l'importance.

Malgré une procédure jugée plutôt lourde, GETMA arrive à répondre aux besoins de ses clients. Cependant, la satisfaction totale de ces derniers passe par une « remise en question » de l'organisation logistique déployée. L'entreprise a intérêt pour préserver l'image de marque qu'elle se construit, de s'appliquer sur les atouts et les éléments dont elle dispose et qui vont lui permettre de perfectionner son système.

Nos recommandations émises à cet égard loin d'être parfaites pourront constituer un bénéfice pour l'entreprise.

De ce qui précède, nous retiendrons la participation importante du commissionnaire agréé en douane dans le développement des activités économiques, essentiellement de commerce.

Les formalités douanières ne se présentent plus comme une étape difficile à surmonter puisqu'elles sont déléguées à un technicien chevronné en la matière.

Pour clore, l'on ne peut espérer que les recommandations émises dans ce travail serviront pour améliorer les prestations de service de GETMA CONGO.

## BIBLIOGRAPHIE

### ➤ Ouvrages :

**G.LEGRAND et H. MARTINI**, *Management des opérations de commerce international. Importer- Exporter*. Dunod, Paris, 2005. 597 pages ;

**G. BAGLIN, O. BRUEL, A. GARREAU, M. GREIF et al...**  
*Management industriel et logistique. Concevoir et piloter la supply chain*. Economica, Paris, 5<sup>ème</sup> édition, 2007.746 pages ;

**J. P. BOUQUIN et M. FAMCHON**, *Importer. Importation. Commerce international. Douane*. Dalloz, Paris, 2006. 360 pages ;

**J. PAVEAU, F. DUPHIL, A. BARELIER, J. DUBOUIN et al...**  
*Exporter*. Foucher, Vanves, 2005. 655 pages ;

**P. BRUNAT**, *Lamy Transport, commission de transport, mer, air, fer, commerce extérieur tome 2*, Paris, 1998. 1127 pages ;

**B. MERCADAL et RODIERE**, *Droit des transports terrestres et aériens*. Dalloz, Paris, 4<sup>ème</sup> édition, 1990. 475 pages

### ➤ Sites web :

- ✚ [http:// www.logistiks.over-blog.com/page](http://www.logistiks.over-blog.com/page) . Les principaux acteurs du contentieux douanier
- ✚ [http:// www.droit-afrique.com](http://www.droit-afrique.com). Règlement statut des commissionnaires en zone CEMAC ;
- ✚ [http:// www.sydonia.cemac.int](http://www.sydonia.cemac.int). E-douanes CEMAC
- ✚ [http:// www.wordreference.com](http://www.wordreference.com)
- ✚ [http:// www.larousse.fr](http://www.larousse.fr). Dictionnaire français
- ✚ [http:// www.corrigemoi.fr](http://www.corrigemoi.fr). Correcteur d'orthographe

ANNEXES

<b>N°</b>	<b>Titres</b>	<b>Pages</b>
<b>I</b>	<b>Accord d'enlèvement de la marchandise à titre exceptionnel(exemple de demande)</b>	<b>I</b>
<b>II</b>	<b>Exemplaire de demande d'attestation d'exonération</b>	<b>II</b>
<b>III</b>	<b>Lettre de transport aérien</b>	<b>III</b>
<b>IV</b>	<b>Note de détail</b>	<b>IV</b>
<b>V</b>	<b>Questionnaire adressé aux agents de GETMA CONGO et aux clients importateurs</b>	<b>VI</b>
<b>VI</b>	<b>Guide d'entretien adressé aux agents de GETMA CONGO</b>	<b>VIII</b>